

कक्षा 9 के लिए पाठ्यपुस्तक

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव



पं. सुं. श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान
(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के तहत एनसीईआरटी की घटक इकाई)
श्यामला हिल्स, भोपाल – 462 013, मध्य प्रदेश, भारत

<http://www.psscive.ac.in>

कक्षा 9 के लिए पाठ्यपुस्तक

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव

क्षेत्र : बीएफएसआई

जॉब रोल : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव

(योग्यता पैक : संदर्भ आईडी बीएससी / क्यू2401)



पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्

प्रथम संस्करण
जुलाई, 2020

पीडी.

© पीएसएससीआईवीई, भोपाल

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् 2020

प्रकाशन दल :

प्रमुख, प्रकाशन :

विभाग :

मुख्य संपादक :

मुख्य व्यापार प्रबंधक :

मुख्य उत्पादन प्रभारी (अधिकारी) :

संपादक :

उत्पादन अधिकारी :

प्रस्तावना

राष्ट्रीय पाठ्यचर्या रूपरेखा, 2005 (एनसीएफ-2005) में पाठ्यक्रम के प्रक्षेत्र में कार्य और शिक्षा को जोड़ने, इन्हें अधिगम के सभी क्षेत्रों में आपस में मिलाने के साथ संगत चरणों पर अपनी एक पहचान देने की सिफारिश की गई है। इसमें समझाया गया है कि कार्य से ज्ञान अनुभव में परिवर्तित होता है तथा इससे महत्वपूर्ण व्यक्तिगत और सामाजिक मान्यताएं पैदा होती हैं, जैसे आत्म निर्भरता, रचनात्मकता और सहयोग। कार्य के जरिए व्यक्ति समाज में अपनी जगह बनाना सीखता है। यह एक शैक्षिक गतिविधि है जिसमें समावेश की अंतर्निहित संभाव्यता है। अतः, एक शैक्षिक व्यवस्था में उत्पादक कार्य में शामिल होने के अनुभव से व्यक्ति सामाजिक जीवन के महत्व को समझता है और समाज में किसका महत्व है और किसे महत्व देना है, इसे जानता है। कार्य में सामग्री या अन्य लोगों (अधिकांशतः दोनों) का मेल जोल शामिल है, इस प्रकार प्राकृतिक पदार्थों और सामाजिक संबंधों की गहरी व्याख्या एवं उन्नत प्रायोगिक ज्ञान का सृजन होता है।

कार्य और शिक्षा के माध्यम से स्कूल के ज्ञान को बड़ी आसानी से छात्र के स्कूल से बाहर के जीवन से जोड़ा जा सकता है। इससे किताबी विद्या से हटकर स्कूल, घर, समुदाय और कार्यस्थल के बीच का अंतर मिट जाता है। एनसीएफ-2005 में उन सभी बच्चों के लिए व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (वीईटी) में भी बल दिया गया है जो या तो अपनी स्कूली पढ़ाई बीच में रोक कर या इसे पूरा करने के बाद व्यावसायिक शिक्षा के माध्यम से अतिरिक्त कौशल हासिल करना चाहते हैं और / या आजीविका कमाना चाहते हैं। वीईटी से एक अंतिम या “अंतिम आश्रय” विकल्प के स्थान पर एक “वरीयता प्राप्त और प्रतिष्ठित” विकल्प प्रदान करने की उम्मीद की जाती है।

इसके अनुवर्तन के रूप में, एनसीईआरटी ने विषय क्षेत्रों में कार्य को शामिल करने का प्रयास किया है तथा देश के लिए राष्ट्रीय कौशल योग्यता रूपरेखा (एनएसक्यूएफ) के विकास में भी योगदान दिया है, जिसे 27 दिसंबर 2013 को अधिसूचित किया गया था। यह गुणवत्ता आश्वासन रूपरेखा है जिसमें ज्ञान, कौशलों और मनोवृत्ति के स्तरों के अनुसार सभी योग्यताएं हासिल की जाती हैं। ये स्तर, एक से दस तक ग्रेड किए गए हैं, जिन्हें अधिगम के परिणामों के संदर्भ में परिभाषित किया जाता है, जिन्हें छात्र को सीखना अनिवार्य है, चाहे वे इसे औपचारिक, गैर-औपचारिक या अनौपचारिक तरीके से हासिल करते हैं।

एनएसक्यूएफ में स्कूलों, व्यावसायिक शिक्षा तथा प्रशिक्षण संस्थानों, तकनीकी शिक्षा संस्थानों, महाविद्यालयों और विश्वविद्यालयों को शामिल करते हुए राष्ट्रीय तौर पर मान्यता प्राप्त योग्यता प्रणाली के लिए

सामान्य सिद्धांत और दिशानिर्देश तैयार किए गए हैं।

इस पृष्ठभूमि के तहत, राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (एनसीईआरटी) की घटक इकाई, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पीएसएससीआईवीई), भोपाल, द्वारा कक्षा 9 से 12 के लिए व्यावसायिक विषयों हेतु मॉड्यूलर पाठ्यचर्या आधारित अधिगम परिणामों का विकास किया है। इसे मानक संसाधन विकास मंत्रालय की माध्यमिक और उच्चतर माध्यमिक शिक्षा के व्यावसायीकरण की केंद्रीय प्रायोजित योजना के तहत विकसित किया गया है।

सह पाठ्यपुस्तक जॉब रोल के लिए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) को ध्यान में रखते हुए और व्यवसाय से संबंधित अनुभवात्मक अधिगम को बढ़ावा देने के लिए, सीखने के परिणामों के आधार पर पाठ्यक्रम के अनुसार विकसित की गई है। इससे छात्रों को आवश्यक कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण प्राप्त करने में सक्षमता मिलेगी।

मैं इसके विकास दल, समीक्षकों और सभी संस्थानों एवं संगठनों के योगदान के प्रति आभार व्यक्त करता हूँ, जिन्होंने इस पाठ्यपुस्तक के विकास में समर्थन दिया है।

एनसीईआरटी छात्रों, अध्यापकों और अभिभावकों के सुझावों का स्वागत करती है, जिससे हमें अगले संस्करणों में इस सामग्री की गुणवत्ता के सुधार में मदद मिलेगी।

हृषिकेश सेनापति

निदेशक

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्

नई दिल्ली,

जून, 2020

पाठ्यपुस्तक के बारे में

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव मुख्य रूप से आर्थिक रूप से अलग रहने वाले लोगों को माइक्रो ऋण, माइक्रो बचत, माइक्रो बीमा और माइक्रो पेंशन की बिक्री करने हेतु जिम्मेदार है। काम पर मौजूद व्यक्ति संभावित ग्राहक समूहों की पहचान करता है, संभावित स्थानों का मूल्यांकन करता है, संभावित ग्राहकों से बात करता है, आवेदन और ऋण संवितरण प्रक्रिया में उनकी सहायता करता है, और शुल्क और किश्तों को एकत्र करता है। इस जॉब (कार्य) के लिए व्यक्ति को क्षेत्र में काम करने हेतु स्व-चालित होना चाहिए और माइक्रो फाइनेंस डिलीवरी और ग्राहक सेवा से संबंधित कई स्थितियों को संभालने में सक्षम होना चाहिए।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव संभावित स्थानों का मूल्यांकन करने, संभावित ग्राहक समूहों की पहचान करने और उन्हें संभावित ग्राहकों के स्रोत बताने, आवेदन और ऋण वितरण प्रक्रिया में सहायता करने और शुल्क और किश्तें जमा करने के लिए बीएफएसआई क्षेत्र में काम करने में सक्षम होगा। वह बैंकिंग उत्पादों के बारे में बताकर, नए ग्राहकों के स्रोत की पहचान करने, आवेदन प्रक्रिया में सहायता देने, नकद और कैशलेस लेनदेन, ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं, ग्राहक केंद्रित सेवा अभिविन्यास और बैंकिंग नैतिकता और टीम वर्क के द्वारा बैंकों के लिए लाभ के बारे में बताने का कार्य करेगा। उन्हें उत्कृष्ट उत्पाद ज्ञान, पारस्परिक संवाद करने और सुनने के कौशल की आवश्यकता होती है।

पाठ्यपुस्तक को व्यावसायिक शिक्षा के छात्रों के लिए उपयोगी और प्रेरक अध्यापन-अधिगम संसाधन सामग्री बनाने हेतु विषय और उद्योग के विशेषज्ञों और शिक्षाविदों की विशेषज्ञता के योगदान के साथ विकसित किया गया है। जॉब रोल के लिए पाठ्यपुस्तक की सामग्री को राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) के साथ जोड़ने के लिए पर्याप्त ध्यान रखा गया है ताकि छात्रों को योग्यता पैक (क्यूपी) के संबंधित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) में उल्लिखित प्रदर्शन मानदंडों के अनुसार आवश्यक ज्ञान और कौशल प्राप्त हो। पाठ्यपुस्तक की समीक्षा विशेषज्ञों द्वारा की गई है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सामग्री न केवल एनओएस के अनुसार बनाई गई है, बल्कि अच्छी गुणवत्ता की भी है। इस पाठ्यपुस्तक के माध्यम से कवर किए गए 'माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव' के जॉब रोल के लिए एनओएस निम्नानुसार हैं :

1. बीएससी/एन2401 माइक्रो फाइनेंस ग्राहक के स्रोत

2. बीएससी/एन2402 माइक्रो फाइनेंस के आवेदन प्रक्रिया में सहायता करना
3. बीएससी/एन2403 माइक्रो फाइनेंस ऋण वितरित करना

पाठ्यपुस्तक की इकाई 1 में बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस प्रणाली का परिचय दिया गया है, भारत में बैंकिंग की पिछली जानकारी और विकास, माइक्रो फाइनेंस के विकास, माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल के विकास और माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्यों पर भी चर्चा की गई है। इकाई 2 में विद्यार्थियों को नए ग्राहकों के स्रोत जानने में मदद की जाएगी। इसमें ग्राहक के स्रोतों की पहचान करना, संभावित ग्राहकों को प्राप्त करना, प्रश्नों को हल करना और क्रॉस सेलिंग और सामान्य प्रशासन कार्य शामिल हैं। इकाई 3 में माइक्रो फाइनेंस आवेदन प्रक्रिया दी गई है। यह अपेक्षित दस्तावेजों ; खाता खोलने के बाद ग्राहक के दस्तावेज, ग्राहक के रिकॉर्ड और प्रशासनिक कार्य को सत्यापित करने से संबंधित है। इकाई 4 में माइक्रो फाइनेंस ऋण के संवितरण की जानकारी दी गई है। यह ऋण की मूल बातें, ऋण आवेदन की स्थिति, ग्राहकों द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर और ऋणों के वितरण पर केंद्रित है।

पुन्नम वीरैया

एसोसिएट प्रोफेसर और प्रमुख

व्यापार और वाणिज्य विभाग

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

पाठ्यपुस्तक विकास टीम

सदस्य

1. अशोक कुमार शर्मा, सेवानिवृत्त मुख्य शाखा प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, भोपाल (मध्य प्रदेश)
2. गीता तोमर, सलाहकार, व्यापार और वाणिज्य विभाग, पीएसएससीवीई, भोपाल (मध्य प्रदेश)
3. जितेंद्र शर्मा, ज्ञान सलाहकार, इम्पेक्ट एजुकेयर एंड लर्निंग सॉल्यूशंस, भोपाल (मध्य प्रदेश)
4. महेंद्र सोलंकी, प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, क्षेत्रीय कॉलेज शाखा, भोपाल (मध्य प्रदेश)
5. राहुल दुबे, क्षेत्रीय प्रबंधक, सेव सॉल्यूशंस प्रा. लिमिटेड
6. राजीव शर्मा, पूर्व सहायक महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, भोपाल (मध्य प्रदेश)
7. रजनीश कुमार, सहायक महाप्रबंधक (बैंक ऑफ इंडिया से सेवानिवृत्त), अरेरा कॉलोनी, भोपाल (मध्य प्रदेश)

सदस्य—समन्वयक

डॉ. पुन्नम वीरैया, प्रोफेसर और प्रमुख, व्यापार और वाणिज्य विभाग, पं. सुं. श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (एनसीईआरटी), भोपाल (मध्य प्रदेश)

समीक्षक

डॉ. एम. निर्मला, प्रबंधन के प्रोफेसर और अध्यक्ष, केनरा बैंक स्कूल ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, बेंगलुरु केंद्रीय विश्वविद्यालय, बेंगलुरु (कर्नाटक)

आभार

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (एनसीईआरटी) इस पाठ्यपुस्तक के विकास में सहयोग के लिए परियोजना अनुमोदन बोर्ड (पीएबी), राष्ट्रीय माध्यमिक शिक्षा अभियान (आरएमएसए) के सभी सदस्यों तथा मानव संसाधन विकास मंत्रालय (एमएचआरडी), भारत सरकार के अधिकारियों के प्रति हार्दिक आभार व्यक्त करती है। परिषद् सुश्री सरोज यादव, प्रोफेसर और डीन (शैक्षणिक), और सुश्री रंजना अरोड़ा, प्रोफेसर और प्रमुख, पाठ्यचर्या अध्ययन विभाग की आभारी है जिन्होंने इस पुस्तक को अंतिम रूप देने के लिए अपने निष्ठा पूर्ण प्रयास किए और समीक्षा कार्यशालाओं का समन्वय किया। परिषद् इस पुस्तक के सुधार के लिए सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करने और सुझाव देने के लिए समीक्षा समिति के सदस्य डॉ. एम. निर्मला, प्रबंधन के प्रोफेसर और अध्यक्ष, कैनरा बैंक स्कूल ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, बेंगलुरु सेंट्रल यूनिवर्सिटी, बेंगलुरु (कर्नाटक) को भी धन्यवाद देती है। परिषद् इस पाठ्यपुस्तक के विकास में सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पीएसएससीवीई), भोपाल के संयुक्त निदेशक राजेश खंभायत को भी धन्यवाद देना चाहती है।

पाठ्यपुस्तक को तैयार करने के दौरान निरंतर प्रोत्साहन और समर्थन के लिए रुद्र साईबाबा, वाणिज्य के प्रोफेसर और महात्मा गांधी विश्वविद्यालय, नालगोंडा – टीएस और प्रिंसिपल (सेवानिवृत्त) लाल बहादुर कॉलेज वारंगल (तेलंगाना) के लिए विशेष धन्यवाद प्रेषित किया जाता है। पाठ्यक्रम समन्वयक, पुन्नम वीरैया को उनके अथक प्रयासों, इस पाठ्यपुस्तक के विकास में योगदान और तस्वीरें (चित्र 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 4.1, 4.2) प्रदान करने के लिए आभार व्यक्त किया जाता है, इनके अलावा अन्य इमेजों को क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस से प्राप्त किया गया है और हम गीता तोमर, सलाहकार, व्यापार और वाणिज्य विभाग, पीएसएससीआईवीई, भोपाल और अभिषेक कुमार सिंह, सहायक प्रोफेसर, व्यापार और वाणिज्य विभाग, पीएसएससीआईवीई, भोपाल के भी आभारी हैं, जिन्होंने इस पाठ्यपुस्तक को विकसित करने में मदद की।

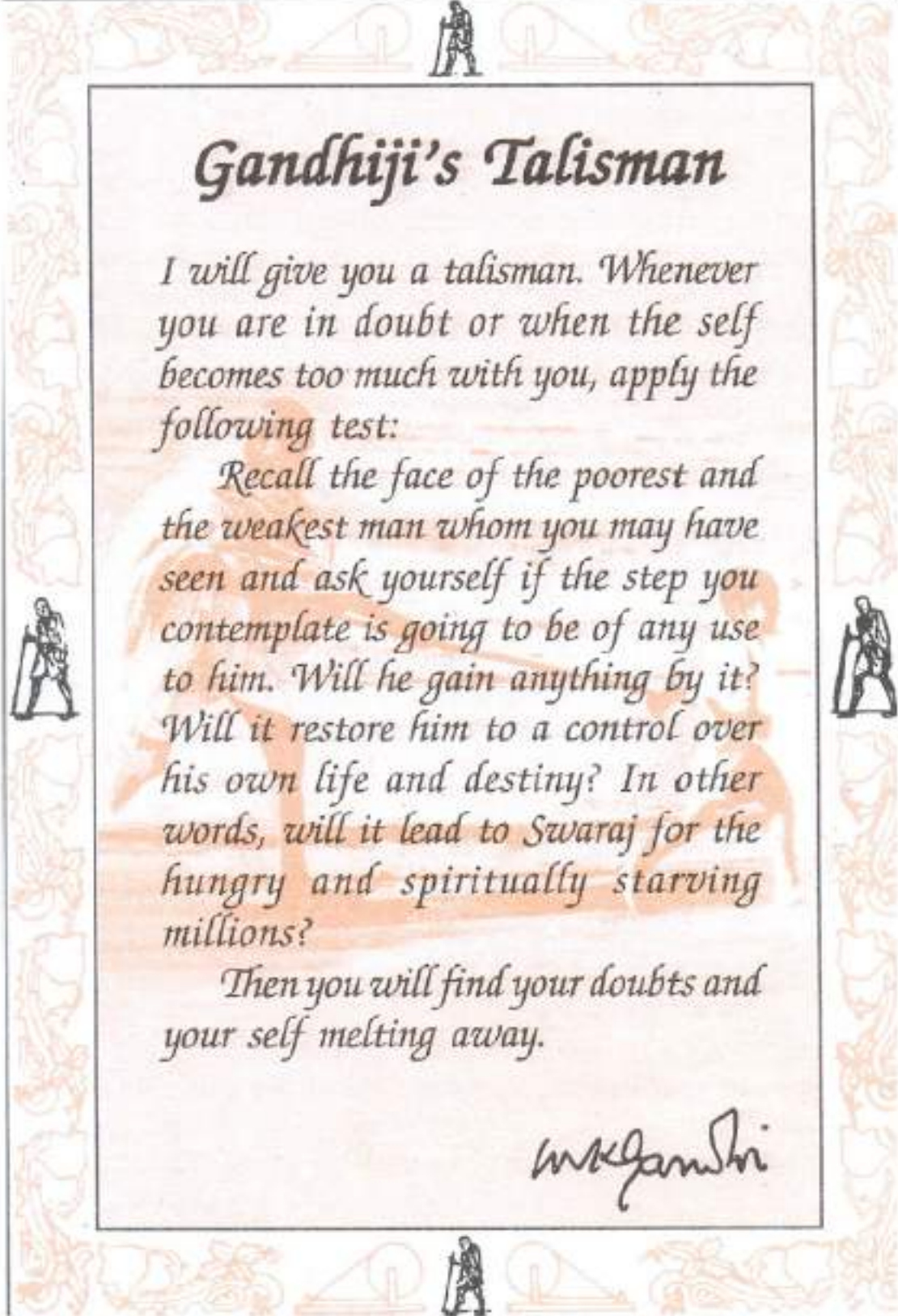
परिषद् द्वारा प्रतिलिपि संपादन और एनसीईआरटी के कार्मिकों के मूल्यवान योगदान को भी विधिवत स्वीकार किया जाता है। परिषद् भारतीय व्यावसायिक छात्रों हेतु एक गुणवत्तापूर्ण पाठ्यपुस्तक प्रदान करने के उद्देश्य को साकार करने में वित्तीय सहायता और सहयोग के लिए मानव संसाधन विकास मंत्रालय की आभारी है।

संपादकीय टीम

पीएसएससीआईवीई, भोपाल



विषय सूची

शीर्षक	पेज नं.
प्रस्तावना	
पाठ्यपुस्तक के बारे में	
इकाई 1 : बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस सिस्टम का परिचय	01
सत्र 1 : भारत में बैंकिंग की पिछली जानकारी और विकास	02
सत्र 2 : माइक्रो फाइनेंस का विकास	17
सत्र 3 : माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल में हुए विकास	26
सत्र 4 : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्य	34
इकाई 2 : नए ग्राहकों के स्रोत	40
सत्र 1 : ग्राहक के स्रोतों की पहचान करना	41
सत्र 2 : संभावित ग्राहक प्राप्त करना	48
सत्र 3 : प्रश्नों को हल करना और क्रॉस सेलिंग	57
सत्र 4 : सामान्य प्रशासन कार्य	63
इकाई 3 : माइक्रो फाइनेंस के लिए आवेदन प्रक्रिया	70
सत्र 1 : आवश्यक दस्तावेज	71
सत्र 2 : ग्राहक के दस्तावेज सत्यापित करें	80
सत्र 3 : ग्राहक के रिकॉर्ड	86
सत्र 4 : खाता खुलने के बाद प्रशासनिक कार्य	95
इकाई 4 : माइक्रो फाइनेंस ऋण का वितरण	100
सत्र 1 : ऋण की मूल बातें	101
सत्र 2 : ऋण आवेदन की स्थिति	111
सत्र 3 : ग्राहकों द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना	118
सत्र 4 : ऋणों का वितरण	130
उत्तर कुंजी	138
शब्दावली	143
पढ़ने योग्य अन्य सामग्री	146



Gandhiji's Talisman

I will give you a talisman. Whenever you are in doubt or when the self becomes too much with you, apply the following test:



Recall the face of the poorest and the weakest man whom you may have seen and ask yourself if the step you contemplate is going to be of any use to him. Will he gain anything by it? Will it restore him to a control over his own life and destiny? In other words, will it lead to Swaraj for the hungry and spiritually starving millions?

Then you will find your doubts and your self melting away.

M.K. Gandhi

बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस सिस्टम का परिचय

(INTRODUCTION TO BANKING AND MICROFINANCE SYSTEM)

किसी देश के आर्थिक विकास के लिए वहां की बैंकिंग व्यवस्था इसके लिए एक जिम्मेदार महत्वपूर्ण कारक है। इससे भारतीय अर्थव्यवस्था के सभी स्तंभों, विशेष रूप से व्यापार, उद्योग और कृषि के लिए एक बड़ा समर्थन मिलता है। बैंकिंग से ही महत्वपूर्ण संसाधन—'क्रेडिट' के समान वितरण में मदद मिलती है जिससे देश की अर्थव्यवस्था को भी मजबूती मिलती है। क्षेत्रीय आर्थिक असंतुलन काफी हद तक दूर हो जाते हैं। इसने भारत के सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। बैंकिंग के जरिए कई परिवारों को गरीबी के विशिष्ट क्षेत्र से बाहर आने में मदद मिली है। बैंकिंग क्षेत्र का विकास देश की प्रगति के साथ घनिष्ठ रूप से जुड़ा हुआ है। भारत में, बैंक पूरे समर्पण और जवाबदेही के साथ कार्य कर रहे हैं। बैंकिंग संस्थानों ने किसी भी जगह से चौबीसों घंटे बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग तंत्र और प्रथाओं के बराबर होने के लिए आधुनिक तकनीक को अपनाया है।

माइक्रो फाइनेंस सूक्ष्म इकाइयों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने तक ही सीमित नहीं है। यह इसका व्यापक दृष्टिकोण है जिसमें मूल वित्तीय सेवाओं जैसे बचत, धन का हस्तांतरण सेवाएं, पेंशन और सूक्ष्म बीमा तक पहुंच प्रदान करना शामिल है। "भारत में माइक्रो फाइनेंस के लिए सहायक नीति और नियामक रूपरेखा पर कार्य बल" द्वारा ग्रामीण, अर्ध शहरी या शहरी क्षेत्रों में गरीबों को बहुत कम मात्रा में उन्हें अपनी आय के स्तर को बढ़ाने और मानकों के जीवन स्तर में सुधार करने में सक्षम बनाने के लिए मितव्ययिता, ऋण और अन्य वित्तीय सेवाओं और उत्पादों के प्रावधान के रूप में माइक्रो फाइनेंस की एक कार्यशील परिभाषा का सुझाव दिया गया है। गरीब लोगों के जीवन स्तर में सुधार के लिए माइक्रो फाइनेंस संस्थान पूरी दुनिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उस दिन तक पहुंचने के लिए अभी भी एक लंबा रास्ता तय करना है, जब दुनिया के सभी लोगों के पास सस्ती कीमत पर मूल वित्तीय सेवाओं तक पहुंच होगी।

इस इकाई में बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस प्रणाली की शुरुआत पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा। पहले सत्र में भारत में बैंकिंग के इतिहास और विकास को शामिल किया गया है, दूसरा सत्र माइक्रो फाइनेंस के विकास से संबंधित है, तीसरे सत्र में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल के विकास की व्याख्या की गई है, और चौथे सत्र में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्यों पर चर्चा की गई है।

सत्र 1 : भारत में बैंकिंग की पिछली जानकारी और विकास (HISTORY AND EVOLUTION OF BANKING IN INDIA)

हमारे मन में 'बैंक' शब्द के साथ जो वित्तीय प्रासंगिकता सबसे पहले याद आती है, वह है 'पैसा'। विभिन्न व्यापारिक घराने लाभ कमाने के लिए विभिन्न वस्तुओं या वस्तुओं का सौदा करते हैं। बैंक एक व्यावसायिक संस्था भी है जहां 'धन' राशियों और वित्तीय सेवाओं का व्यापार किया जाता है। यह एक उचित रूप से मान्यता प्राप्त वित्तीय संगठन है जो जनता से जमा के रूप में धन प्राप्त करने और जनता और व्यावसायिक संस्थाओं को ऋण और अग्रिम के रूप में धनराशि देने में संलग्न है। बैंक अपने पास जमा राशि पर जमाकर्ताओं को इसकी लागत के रूप में ब्याज देता है और उधारकर्ताओं से उधार ली गई राशि के लिए एक मूल्य वसूल करता है, जिसे ब्याज के रूप में भी जाना जाता है। जमा राशियां कम ब्याज दर पर स्वीकार की जाती हैं और उधारकर्ताओं से अधिशेष अर्जित करने के लिए तुलनात्मक रूप से उच्च ब्याज दर वसूल की जाती है। बैंक वित्तीय सेवाओं का प्रदाता भी है जिसके लिए ग्राहकों से सेवा शुल्क वसूल किया जाता है। यह उल्लेख करने की आवश्यकता नहीं है कि ब्याज दरें बाजार की स्थितियों के अनुरूप तय की जाती हैं। बैंक अपने खर्चों को पूरा करने और पूंजी आधार को मजबूत करने के लिए उत्पन्न अधिशेष का उपयोग करता है। किसी देश की वित्तीय स्थिरता में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इसलिए, ये लगभग सभी देशों में सख्त नियमों द्वारा नियंत्रित होते हैं।

बैंकों के प्रकार (TYPES OF BANKS)

भारत में बैंकिंग उद्योग का नियामक भारतीय रिजर्व बैंक है। भारत में अनुसूचित बैंक और गैर-अनुसूचित बैंक हैं। जो बैंक भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934 की दूसरी अनुसूची में जगह पाने के लिए मानदंडों को पूरा करते हैं उन्हें अनुसूचित बैंक कहा जाता है। शेष अन्य गैर-अनुसूचित बैंक के रूप में जाने जाते हैं। वाणिज्यिक बैंक, लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक और सहकारी बैंक व्यापक प्रकार के बैंक हैं जो भारत में काम करते हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक वाणिज्यिक बैंकों की छत्रछाया में आते हैं। अन्य प्रकार के बैंक लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक और सहकारी बैंक हैं। सहकारी बैंकों में शहरी सहकारी बैंक और राज्य सहकारी बैंक शामिल हैं।

स्वदेशी बैंक : साहूकार, महाजन, चेटी आदि जैसे स्वदेशी बैंक भी संचालित होते हैं, लेकिन ये भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा शासित नहीं होते हैं। उनके व्यापार के लिए उनके स्व-निर्मित नियम ही लागू होते हैं।

विकास बैंक : एक अन्य प्रकार का बैंक विकास बैंक है जिसे आम तौर पर उद्योग और कृषि क्षेत्रों को सहायता प्रदान करने के लिए डिजाइन किया गया है। देश के स्तर पर उद्योग क्षेत्र की प्रगति के लिए निम्नलिखित बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- भारतीय औद्योगिक विकास बैंक
- भारतीय औद्योगिक वित्त निगम
- भारतीय औद्योगिक ऋण और निवेश निगम
- भारतीय औद्योगिक पुनर्निर्माण निगम

- भारतीय राष्ट्रीय लघु उद्योग विकास बैंक

निर्यात-आयात बैंक : निर्यात-आयात बैंक ऑफ इंडिया निर्यातकों और आयातकों को वित्तीय सहायता प्रदान करता है और इससे देश के अंतरराष्ट्रीय व्यापार को बढ़ावा मिलता है।

उद्योग क्षेत्र के आर्थिक विकास के लिए राज्य स्तर पर निम्नलिखित बैंक सक्रिय रूप से शामिल हैं।

- क) राज्य वित्तीय निगम
- ख) राज्य औद्योगिक विकास निगम
- ग) राज्य औद्योगिक निवेश निगम

कृषि क्षेत्र की समग्र उन्नति के लिए, राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक देश में शीर्ष निकाय है। भूमि विकास बैंक कृषि प्रगति को बढ़ावा देने के लिए जिला स्तर पर कार्य करते हैं।

जमा राशियों को स्वीकार करने का कार्य (ACCEPTING DEPOSITS FUNCTIONS)

बैंक द्वारा किए जाने वाले मूल कार्य जनता से जमा एकत्र करना और दूसरों को उधार देने के उद्देश्य से इसका उपयोग करना और प्रतिभूतियों में निवेश करना, लाभ अर्जित करना है। बैंक जमा करने के लिए राशि स्वीकार करते समय, निधियों को सुरक्षित रखने की जिम्मेदारी लेता है और जमाकर्ताओं को इस पर ब्याज भी देता है। जमा स्वीकार करना और उधार देना बैंक के प्रमुख कार्य कहे जा सकते हैं। जिन लोगों के पास अधिशेष धन है और जो बचत करने में रुचि रखते हैं, उन्हें बैंक द्वारा जुटाया जाता है। बैंक द्वारा प्रस्तावित किए जाने वाले जमा उत्पाद निम्नानुसार हैं :

	बचत जमा	
चालू जमा		बचत सहित जमा
	बैंक के कार्य	
आवर्ती जमा		सावधि जमा



चित्र 1.1 : बैंक के कार्य

- **बचत जमा** : ग्राहक इस खाते का उपयोग अपनी बचत रखने के लिए करते हैं और आम तौर पर नियमित आय वाले व्यक्तियों द्वारा इसे चुना जाता है। खाते में लेन-देन सीमित समय के लिए अनुमत है। खाताधारकों को 3 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज मिलता है या इसे बैंकों द्वारा समय समय पर तय किया जाता है, जिसकी गणना दैनिक उत्पादों पर की जाती है।

- **चालू जमा** : कारोबारी ग्राहक बैंक में चालू खाता खोलते हैं। इस प्रकार के खाते में लेन देन की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं होता है। किंतु ब्याज की सुविधा नहीं होती है। जमाकर्ता द्वारा उपयोग किए गए फोलियो की संख्या के लिए बैंक कुछ शुल्क वसूल करता है।
- **सावधि जमा** : इस खाते में, अधिशेष धन रखने वाले व्यक्ति ब्याज अर्जित करने के लिए 7 दिनों से लेकर 10 वर्ष तक की निश्चित अवधि के लिए राशि जमा करते हैं। स्वीकृत ब्याज बचत जमा से अधिक है। जबकि, जमा राशि को परिपक्वता से पहले निकाला जा सकता है। समय से पहले इसका भुगतान हेतु बैंक कुछ जुर्माना लगाता है। जमा राशि की प्रतिभूति या जमानत पर ऋण प्रदान किया जा सकता है।
- **आवर्ती जमा** : एक निश्चित अवधि के लिए पूर्व निर्धारित राशि की किश्त हर माह जमा की जाती है। इस खाते में जमाकर्ता को परिपक्वता पर उसकी राशि और ब्याज मिलता है। कुछ शर्तों के अधीन बैंक द्वारा समय पूर्व निकासी की सुविधा दी जा सकती है। ब्याज दर वही है जो समान परिपक्वता के लिए सावधि जमा पर सुविधा है। अनुरोध की तिथि पर जमाकर्ता द्वारा जमा की गई राशि की जमानत पर ऋण दिया जा सकता है।
- **बचत / चालू सहित जमा खाता** : ऐसे खातों में जमाकर्ता को बचत के साथ-साथ सावधि जमा का लाभ मिलता है। एक निश्चित राशि से अधिक की जमा राशि को 1000 रुपए या उससे अधिक की इकाइयों में सावधि जमा खाते में स्थानांतरित कर दिया जाता है। सावधि जमा खाते में हस्तांतरित राशि पर जमाकर्ता को अधिक ब्याज का भुगतान किया जाता है। जरूरत पड़ने पर, जमाकर्ता द्वारा आहरित किसी भी चेक का भुगतान करने हेतु, राशि जमाकर्ता के हस्तक्षेप के बिना बचत जमा में स्थानांतरित कर दी जाती है।

प्रस्तावित उधार का कार्य (OFFER LENDING FUNCTIONS)

जनता से एकत्र की गई जमा राशियों को कुल जमा राशियों (नकद आरक्षित अनुपात और वैधानिक तरलता अनुपात) का प्रतिशत रखने के बाद उधार देने के लिए उपयोग किया जाता है। बैंक के क्रेडिट उत्पादों का उल्लेख नीचे किया गया है।

	ऋण	
बिल्स		नकद
व्यापार	उधार देने के कार्य	क्रेडिट
	ओवर ड्राफ्ट	



चित्र 1.2 : उधार देने का कार्य

- **ऋण** : एक ऋण एक दी गई राशि के लिए, एक निश्चित अवधि में चुकाने योग्य, किश्तों में या एक निश्चित उद्देश्य के लिए एकमुश्त राशि के रूप में स्वीकृत किया जाता है। ऋण एक वास्तविक प्रतिभूति द्वारा सुरक्षित किया जा सकता है या नहीं भी किया जा सकता है। ब्याज, सहमत दर पर, कम करने

योग्य शेष पर भुगतान किया जाता है।

- **नकदी ऋण** : यह क्रेडिट उत्पाद मूल रूप से व्यावसायिक संस्थाओं के लिए है। यह एक ऐसी व्यवस्था है जिसके तहत उधारकर्ता अपने खाते के माध्यम से एक स्वीकृत सीमा तक आहरण कर सकता है और अतिरिक्त राशि खाते में जमा की जा सकती है। यह एक चालू खाता है जिसमें इस शर्त के साथ कितनी भी बार राशि जमा और निकाली जा सकती है कि खाते को केवल स्वीकृत सीमा तक ही डेबिट करने की सुविधा होगी। एक वास्तविक प्रतिभूति के प्रति धन राशि की सीमा को मंजूरी दी जा सकती है। खाते में बकाया डेबिट शेष के लिए ब्याज लगाया जाता है।
- **ओवरड्राफ्ट** : यह एक ऐसी व्यवस्था है जिसके तहत उधारकर्ता को अपने खाते में एक स्वीकृत सीमा तक जमा शेष राशि से अधिक राशि निकालने की अनुमति दी जाती है। ओवरड्राफ्ट सुविधा पूरी तरह से सुरक्षित नहीं हो सकती है। अधिक आहरण राशि का पुनर्भुगतान उधारकर्ता द्वारा अपने खाते में जमा राशि द्वारा किया जा सकता है। वास्तव में उपयोग की गई राशि की अवधि के लिए ब्याज लिया जाता है।
- **देय बिल** : बैंक उधारकर्ता द्वारा आहरित विनिमय बिलों की खरीद या छूट कर सकता है। बिल मांग या मियादी हो सकते हैं। बिलों की परिपक्वता पर, बैंक बिलों की आय से वित्तपोषित राशि और उस पर ब्याज की वसूली की जाती है।

बैंक कई अन्य कार्य करता है, जिनका उल्लेख नीचे किया गया है।

एक एजेंट के रूप में : बैंक दूसरों को धन हस्तांतरित करने, व्यक्तियों के पक्ष में विदेशी मुद्रा की बिक्री और खरीद, व्यक्तियों / फर्मों की ओर से चेक संग्रह और (चित्र 1.3) उन फर्मों के आवधिक संग्रह के लिए एक एजेंट के रूप में काम करेगा, जो बैंक के ग्राहक हैं और उनके खाते बैंक में हैं।

धन राशि का हस्तांतरण

विदेशी मुद्रा की बिक्री और
खरीद

चेक संग्रह

आवधिक संग्रह



चित्र 1.3 : एक एजेंट के रूप में कार्य करना

1. **धन का अंतरण** : एक बैंक अपने ग्राहकों के निर्देश पर उनके खाते से दूसरों को धन भेजने की सुविधा उपलब्ध कराता है। लाभार्थी का खाता उसी बैंक या अन्य बैंकों में हो सकता है।
2. **विदेशी मुद्रा की बिक्री और खरीद** : बैंक अपने ग्राहकों को भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार विदेशी मुद्रा की बिक्री-खरीद की सुविधा प्रदान करता है।
3. **चेक-संग्रह** : चेक की स्पष्ट अवधि के अनुसार, बैंक द्वारा चेकों की वसूली की जाती है। चेक का समाशोधन बैंकों का एक महत्वपूर्ण कार्य है।

4. **आवधिक संग्रह** : पेंशन, वेतन और ऐसे अन्य आवधिक संग्रह बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों के अनुरोध पर स्वीकार किए जाते हैं। कुछ अन्य उपयोगिता सेवाएं, जो बैंक द्वारा प्रदान की जाती हैं, नीचे दी गई हैं।

सलाहकार कार्य (ADVISORY FUNCTIONS)

एक बैंक ग्राहकों को उनके अनुरोध पर सुरक्षित और लाभदायक निवेश के बारे में सलाह देता है, नए व्यापारों के लिए धन कैसे जुटाता है आदि के बारे में मार्गदर्शन करता है।

सेफ डिपॉजिट अंडर राइटिंग या जोखिम साख पत्र
 वॉल्ट्स अंकन
 बैंक गारंटी शोध क्षमता
 प्रमाणपत्र



चित्र 1.4 : सलाहकार कार्य

- **सेफ डिपॉजिट वॉल्ट्स (Safe Deposit Vaults)** : बैंक अपने ग्राहकों को उनका कीमती सामान रखने के लिए लॉकर किराए पर देता है।
- **अंडर राइटिंग या जोखिम अंकन (Underwriting)** : यह सुविधा सरकार और संयुक्त स्टॉक कंपनियों के लिए है। बैंक बिना बिके शेयरों के निश्चित अनुपात को खरीदने की गारंटी देता है।
- **साख पत्र (Letter of Credit)** : यह बैंक द्वारा जारी किया गया एक वचन है कि यदि उल्लिखित दस्तावेज जमा किए जाते हैं, तो लाभार्थी को बताई गई राशि का भुगतान किया जाएगा। विदेशी व्यापार लेनदेन में साख पत्र बहुत अधिक उपयोग में हैं।
- **बैंक गारंटी (Bank Guarantee)** : बैंक अपने ग्राहक के अनुरोध पर लाभार्थी को गारंटी जारी करता है कि संविदा की सहमत शर्तों का पालन न करने की स्थिति में, लाभार्थी को बताई गई राशि का भुगतान किया जाएगा।
- **शोध क्षमता प्रमाणपत्र (Solvency Certificate)** : बैंक ग्राहकों के अनुरोध पर उनके लिए शोध क्षमता प्रमाणपत्र जारी करता है।

बैंकिंग की संकल्पना (CONCEPT OF BANKING)

सबसे सरल शब्दों में 'बैंकिंग' को एक ऐसी गतिविधि के रूप में समझाया जा सकता है जिसमें जनता से ब्याज पर पैसा लेना और ब्याज पर जरूरतमंद व्यक्तियों को उधार देना शामिल है। लाभ अर्जित करने की सुविधा के लिए उधार देने पर ली जाने वाली ब्याज दर को जमा राशि पर मिलने वाली ब्याज दर से अधिक रखा जाता है। बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 5 (बी) में कानूनी समर्थन के साथ एक औपचारिक परिभाषा दी गई है। तदनुसार, उधार और निवेश के उद्देश्य से राशि जमा करने की स्वीकृति बैंकिंग कहलाती है। इसके अलावा, जमा मांग पर या एक निश्चित अवधि के बाद चुकाने योग्य हो सकते हैं। ग्राहक अपनी जमा राशि चेक या अन्यथा किसी तरीके से निकाल सकते हैं। अब बैंक प्रेषण सुविधाएं, कीमती सामानों को सुरक्षित रखने, उत्पादक और

उपभोग उद्देश्यों के लिए वित्त, नकद प्रबंधन, पोर्टफोलियो प्रबंधन, अनुमोदित उद्देश्यों के लिए विदेशी मुद्रा आदि प्रदान करते हैं। भारत में बैंकों द्वारा किए जा सकने वाले विभिन्न व्यापारों का उल्लेख बैंकिंग विनियमन अधिनियम की धारा 6-2 में किया गया है।

बैंकिंग की पिछली जानकारी (HISTORY OF BANKING)

कहा जाता है कि 500 ईसा पूर्व में भी 'बैंकिंग' व्यापार था। जबकि, भारत में उधार देने की गतिविधि अनादि काल से प्रचलित है। मनुस्मृति में भी आजीविका कमाने के लिए उधार देना एक सही गतिविधि मानी जाती थी। लेकिन अत्यधिक ब्याज वसूल करना उचित नहीं समझा गया।

देशी साहूकारों ने अत्यधिक ब्याज दरों के साथ उधार देने की गतिविधि का प्रचार किया। उन्होंने धन अर्जित करने के लिए अपने हित में नियम बनाए। इतिहास के प्राचीन और मध्ययुगीन काल में ऋण विलेख या ऋण पत्र या दस्तवेज या ऐसे अन्य दस्तावेजों के जारी रहने की पुष्टि की जाती है, जिससे उधार गतिविधि के अस्तित्व के प्रमाण मिलते हैं। रिकॉर्ड इस बात की पुष्टि करते हैं कि मध्ययुगीन काल में राज्य के कोषागारों द्वारा जारी भुगतान आदेश, बैंकों द्वारा जारी किए गए विनियम बिल और हुंडियों जैसे साधनों के जरिए धन राशि का आहरण देखा गया। बैंकिंग प्रणाली की शुरुआत, 1770 में कलकत्ता में बैंक ऑफ हिंदुस्तान की स्थापना से अच्छी तरह से संबंधित हो सकती है। यह आधी सदी से अधिक समय तक कार्य कर रहा था और इसे 1832 में बंद कर दिया गया। वर्ष 1921 में अठारहवीं शताब्दी में स्थापित किए गए बैंक ऑफ बंगाल, बैंक ऑफ बॉम्बे और बैंक ऑफ मद्रास को एक साथ मिला दिया गया था, जिससे इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया का जन्म हुआ। बाद में, 1955 में, इस बैंक का नाम बदलकर भारतीय स्टेट बैंक कर दिया गया और यह अभी भी भारत के सबसे बड़े बैंक के रूप में मौजूद है। इलाहाबाद बैंक जो 1865 में स्थापित किया गया था, एक बहुत पुराना बैंक है, जो अभी भी जारी है। ब्रिटिश शासन काल में भारत में कुछ विदेशी बैंक दिखाई दिए। व्यापार गतिविधियों के साथ व्यस्त पोर्ट होने के कारण कलकत्ता उनका पसंदीदा केंद्र बन गया। यह स्वदेशी आंदोलन था जिसने भारतीय लोगों के लिए बैंक स्थापित करने के लिए समृद्ध व्यावसायियों और शक्तिशाली राजनीतिक व्यक्तियों को प्रोत्साहित किया। इसलिए 1906 से 1911 की अवधि के दौरान कई बैंक स्थापित किए गए थे। 1913 से 1918 की अवधि के दौरान बैंकों को कठिन समय का सामना करना पड़ा, जिस अवधि में प्रथम विश्व युद्ध हुआ और लगभग 94 बैंक बंद हो गए। साल 1947 में देश के विभाजन के कारण बैंकिंग गतिविधियों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा और देश की स्वतंत्रता के साथ, सरकारी हस्तक्षेप ने बैंकिंग उद्योग में अपनी जगह बना ली।

स्वतंत्रता के बाद की अवधि के दौरान बैंकिंग परिदृश्य (BANKING SCENARIO DURING THE PERIOD AFTER INDEPENDENCE)

1947 से 1968 तक की अवधि

स्वतंत्रता के समय, बैंकों का स्वामित्व और नियंत्रण निजी क्षेत्र के पास था। बैंक ग्रामीण लोगों को ऋण सुविधा प्रदान करने में अनिच्छुक थे। बैंकों द्वारा 'कृषि' को आर्थिक रूप से व्यवहार्य प्रस्ताव नहीं माना गया था। चूंकि ग्रामीण लोगों के लिए उनकी ऋण आवश्यकताओं के लिए बैंकों में प्रवेश आसान नहीं था, इसलिए ग्रामीण आबादी

‘साहूकारों’ की अनौपचारिक धन उधार प्रणाली पर निर्भर थी। उधार देने की शर्तें ऐसी हुआ करती थीं कि कर्ज/ब्याज की अदायगी में कई गरीब लोगों को अपनी कीमती सामान/भूमि का स्वामित्व खोना पड़ता है। शुरुआत में, बैंक उद्योगों और बड़े व्यापारिक घरानों को ऋण देते थे। इसलिए प्रतिभूति उन्मुख वर्ग बैंकिंग रहा। यह महसूस किया गया कि मौजूदा बैंकिंग प्रणाली में बदलाव की आवश्यकता है। बाद में, ‘सामाजिक नियंत्रण’ प्रस्तुत किया गया और बैंकिंग खंड ने कृषि और छोटे कर्जदारों का वित्तपोषण शुरू किया। भारतीय रिजर्व बैंक का राष्ट्रीयकरण 1949 में हुआ था, जब यह अहम कार्य किया गया था और बैंकिंग विनियमन अधिनियम पारित करने के साथ बैंकों पर पर्यवेक्षण करने हेतु उपयुक्त रूप से अधिकार प्राप्त किया गया था। देश का केंद्रीय बैंक, भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) साल 1935 में स्थापित किया गया था, लेकिन 1951 में इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया को ग्रामीण / उपेक्षित क्षेत्रों में अपनी गतिविधियों का विस्तार करने के लिए कहा गया था। इसके विस्तार में की गई प्रगति से संतुष्ट न होकर, सरकार ने 1955 में इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया का अधिग्रहण कर लिया और इसका नाम बदलकर स्टेट बैंक ऑफ इंडिया कर दिया।

1969 से 1990 तक की अवधि

बैंकिंग क्षेत्र को देश के आर्थिक विकास के लिए एक प्रभावी उपकरण के रूप में मान्यता दी गई थी और इसमें रोजगार सृजन की एक बड़ी संभावना थी। भारत सरकार ने 1969 में 14 प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों और 1980 में 6 बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया। यह बदलाव आर्थिक क्षेत्रीय असंतुलन के प्रबंधन, देश के आम लोगों तक बैंकिंग सुविधाओं के विस्तार और औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के मंच से आर्थिक गतिविधियों/कार्यक्रमों को बाहर लाने को सुनिश्चित करने के लिए किया गया था।

संगठित बैंकिंग क्षेत्र ने ग्रामीण क्षेत्रों/उपेक्षित क्षेत्रों में अपनी उपस्थिति दर्ज कराई, लेकिन भारतीय जनता के कमजोर वर्ग को अभी तक ऋण का उचित हिस्सा नहीं मिला था। नरसिंहम समिति की सिफारिशों पर आरआरबी अधिनियम 1975 के तहत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना की गई थी। इन बैंकों की स्थापना मुख्य रूप से अपने परिचालन क्षेत्र की ग्रामीण आबादी को बैंकिंग और वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए की गई थी। जबकि, उनके संचालन के क्षेत्र में शहरी क्षेत्र को शामिल करने के लिए कोई प्रतिबंध नहीं था। आरआरबी के गठन का मूल दर्शन यह था कि ये संस्थान गरीब लोगों के प्रति मदद करने वाले रवैये के साथ ग्रामीण संस्कृति के ज्ञान के साथ लागत प्रभावी होंगे।

1990 के बाद की अवधि

यह एक ऐसा दौर था जब भारतीय अर्थव्यवस्था कठिन दौर से गुजर रही थी। देश का राजकोषीय घाटा बढ़ रहा था और भुगतान संतुलन की स्थिति चिंताजनक हो गई थी। घरेलू अर्थव्यवस्था को पटरी पर लाने के लिए सुधारों की तत्काल आवश्यकता थी। देश की वित्तीय प्रणाली को वैश्विक अर्थव्यवस्था से जोड़ने की आवश्यकता महसूस की गई। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की वित्तीय स्थिति और लाभप्रदता में सुधार के लिए निम्नलिखित सुधार किए गए।

- अब बैंकों का राष्ट्रीयकरण नहीं होगा।
- विदेशी बैंकों को अपनी शाखाएं/कार्यालय खोलने की अनुमति दी गई।

- निजी या सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच कोई भेदभाव नहीं।
- बैंकों को मर्चेन्ट बैंकिंग, हामीदारी (अंडर राइटिंग), म्यूचुअल फंड आदि जैसी नई गतिविधियों के लिए खोलने की सलाह दी गई।
- बैंक अपनी वित्तीय गतिविधियों का विस्तार करने के लिए विदेशी बैंकों के साथ संयुक्त उद्यम स्थापित करें।

इस अवधि के दौरान, कुछ नए बैंकों को निजी क्षेत्र में वाणिज्यिक बैंकिंग गतिविधियों को करने के लिए आरबीआई से लाइसेंस मिला। आरबीआई का इरादा बैंकिंग क्षेत्र में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा बढ़ाने का था। इससे बदले में अतिरिक्त दक्षता के साथ कार्य संस्कृति में सुधार हुआ। बैंकों को बाजार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए नवाचार लाने के लिए प्रेरित किया गया। आरबीआई ने भुगतान बैंकों और लघु वित्त बैंकों की स्थापना की अनुमति दी और 2016 में परिचालन दिशानिर्देश जारी किए गए।

विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के वितरण में सूचना और प्रौद्योगिकी संचालित समाधानों को अपनाकर बैंकिंग उद्योग में एक बड़ा बदलाव आया है। प्रौद्योगिकी सक्षम अनुप्रयोगों के जरिए गुणवत्तापूर्ण समय की बचत के साथ वित्तीय सेवाओं की प्रदायगी को लागत प्रभावी बना दिया गया है। लागत कम करने के लिए बैंक और वित्तीय संस्थान संगत डेटा आपस में साझा कर रहे हैं। लगभग सभी बैंकों द्वारा अपने स्वयं के शाखा नेटवर्क पर 'कोर बैंकिंग समाधान' लागू किया गया है। निकट भविष्य में, बैंकिंग उद्योग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता पर आधारित कुछ गतिविधियों हेतु रोबोटिक बैंकिंग लागू किया जा सकता है।

बैंक/वित्तीय संस्थाओं के अदालती मामलों के निपटान के लिए ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की स्थापना की गई, जिससे उनकी बकाया राशि की शीघ्र वसूली की जा सके। बैंकों को अपने एनपीए के प्रबंधन में मदद करने के लिए परिसंपत्ति पुनर्निर्माण कंपनियों का गठन किया गया था। बैंकों की बकाया राशि की त्वरित वसूली की सुविधा के लिए वित्तीय परिसंपत्ति का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और प्रतिभूति अधिनियम 2002, क्रेडिट सूचना ब्यूरो अधिनियम 2005 और दिवालियापन अधिनियम 2016, पारित किए गए थे। बहुत से गैर-निष्पादनकारी आस्तियों के जमा होने के कारण उद्योग वर्तमान में एक महत्वपूर्ण अवधि से गुजर रहा है। स्थिति इतनी गंभीर बनी रही कि 30.09.2019 को सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सकल गैर-निष्पादनकारी परिसंपत्ति की कीमत 7.27 लाख करोड़ रुपए थी। कई फर्जीवाड़े भी सामने आए। अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और चुनिंदा वित्तीय संस्थानों ने 30.09.2019 तक 113374 करोड़ रुपए की धोखाधड़ी की सूचना दी है। बैंक अपने एनपीए में कमी/वसूली में सक्रिय रूप से संलग्न हैं। भारत सरकार ने बैंकों द्वारा प्रावधान की आवश्यकता को पूरा करने के लिए नई पूंजी डालने से सहायता प्रदान की है।

भारतीय बैंकिंग प्रणाली के लिए मूडीज़ का दृष्टिकोण जुलाई, 2019 में अगले 12-18 माहों के लिए 'स्थिर' था। भारत की मजबूत बैंकिंग प्रणाली में ये शामिल हैं।

- 18 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक
- निजी क्षेत्र में 22 बैंक

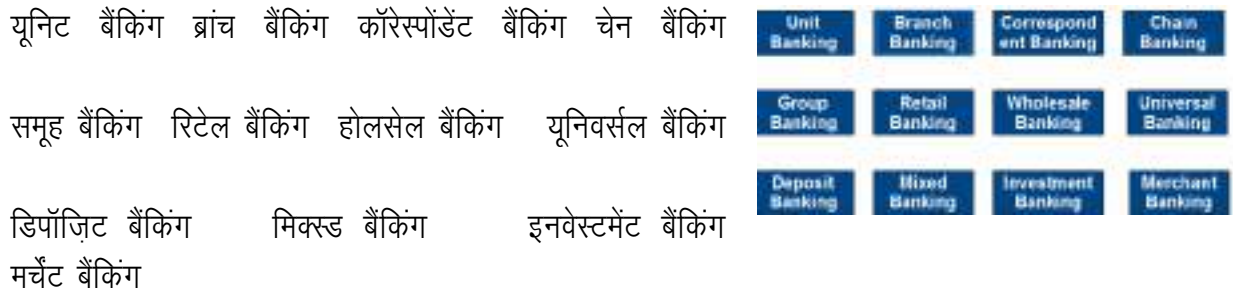
- 46 विदेशी बैंक
- 45 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
- 54 शहरी सहकारी बैंक
- 33 राज्य सहकारी बैंक
- 10 लघु वित्त बैंक
- 6 भुगतान बैंक
- 3 स्थानीय क्षेत्र के बैंक

उद्योग, कृषि और विदेशी व्यापार क्षेत्रों के विकास के लिए विशेष बैंकों की उपस्थिति के साथ बैंकिंग प्रणाली को और मजबूत किया गया है, जैसे कि भारतीय राष्ट्रीय लघु उद्योग विकास बैंक, राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक, भारतीय निर्यात-आयात बैंक, राज्य वित्त निगम, भूमि बंधक बैंक आदि। लगभग 70 प्रतिशत से अधिक बैंकिंग प्रणाली की परिसंपत्ति सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा नियंत्रित की जा रही है। भारतीय स्टेट बैंक ने अपने सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक के विलय की अनुमति देकर विश्व स्तर पर बड़े बैंकों के साथ प्रतिस्पर्द्धा करने के लिए अपने आकार को बढ़ाने का बीड़ा उठाया। भविष्य में और बैंकों के विलय हो सकते हैं। विजया बैंक और देना बैंक का 1 अप्रैल, 2019 से बैंक ऑफ बड़ौदा में विलय हो गया है। स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने पहले ही यस बैंक के 49 प्रतिशत शेयरों को अपने हाथ में लेने के अपने इरादे स्पष्ट कर दिए हैं। भविष्य में और विलय हो सकते हैं।

बैंकिंग के प्रकार

बैंकिंग उद्योग में विभिन्न प्रकार की बैंकिंग प्रचलित हैं। कुछ का उल्लेख नीचे किया गया है –

चित्र 1.5 : बैंकिंग के प्रकार



- **यूनिट बैंकिंग** : इसमें बैंकिंग सेवाएं एक ही स्थान से प्रदान की जाती हैं। कम प्रकार की सेवाएं प्रदान की जाती हैं और क्षेत्र संचालन निश्चित होता है। इसका लाभ यह है कि इसके ग्राहक पूरी तरह जाने माने होते हैं। बैंकिंग इकाई के पास संचालन के क्षेत्र में उपलब्ध मूल संरचना के बारे में ज्ञान भी होता है।
- **ब्रांच बैंकिंग** : इस प्रकार में एक ही बैंक देश के विभिन्न केंद्रों पर अपनी शाखा-नेटवर्क का उपयोग करते हुए कारोबार करता है। प्रत्येक शाखा एक स्थान पर स्थित प्रधान कार्यालय द्वारा निर्धारित नीतिगत दिशानिर्देशों के अनुसार व्यापार संचालित करती है। नए व्यापार की संभावना और लाभप्रदता को ध्यान में

रखते हुए, बैंकिंग नियामक की अनुमति से नई शाखाएँ खोली जाती हैं। व्यापार और वित्तीय व्यवहार्यता के आधार पर, समय-समय पर प्रधान कार्यालय के अलावा अन्य प्रशासनिक कार्यालय भी खोले जाते हैं। बैंक शेयरधारकों के स्वामित्व वाली और निदेशक मंडल द्वारा प्रबंधित एक एकल व्यावसायिक इकाई होती है।

- **कॉरस्पोंडेंट बैंकिंग** : अपने कारोबार के लिए बैंकों की हर जगह शाखाएं नहीं हो सकतीं। छोटे बैंक बड़े शाखा नेटवर्क वाले बड़े बैंकों में अपना खाता खोलते हैं। बड़े बैंकों को कॉरस्पोंडेंट बैंक कहा जाता है और छोटे बैंकों को रेस्पोंडेंट बैंक के रूप में जाना जाता है। ये बड़े बैंक अपने रेस्पोंडेंट बैंकों को तरलता की समस्या के समय में छोटी अवधि के लिए चेक क्लीयरेंस, फंड प्रेषण और फंड की बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करते हैं। इसी तरह, किसी विशेष देश में कार्यरत बैंक एक दूसरे देश में शाखा नहीं खोल सकते हैं। विदेशी मुद्रा व्यापार करने के लिए अन्य देशों के बैंकों के साथ खाते खोले जाते हैं, जिन्हें कॉरस्पोंडेंट बैंक कहा जाता है। कॉरस्पोंडेंट बैंक आवश्यकता के समय आवश्यक जानकारी और बैंकिंग कार्यों में सहायता प्रदान करते हैं।
- **चेन बैंकिंग** : इस प्रकार की बैंकिंग में, कुछ व्यक्तियों या एक इकाई द्वारा कई स्वतंत्र बैंकिंग संस्थानों पर नियंत्रण का प्रयोग किया जाता है, जिनके पास अलग-अलग चार्टर होते हैं, न्यूनतम तीन होते हैं, उनके अधिकांश शेयरों के मालिक होते हैं। इस प्रकार के शासन में कई संस्थानों में जोखिम फैला हुआ होता है। मनचाहे क्षेत्र या समुदाय में काम कर रहे अन्य संस्थानों के शेयरों को प्राप्त करके व्यावसायिक पहुंच को बढ़ाया जा सकता है। पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं का लाभ उठाया जा सकता है। सामान्य स्वामित्व के कारण श्रृंखला के सदस्य संस्थानों के बीच प्रतिस्पर्धा बहुत कम होती है।
- **समूह बैंकिंग** : इस प्रणाली में, दो या दो से अधिक बैंकिंग संस्थान सीधे एक अलग इकाई द्वारा शासित होते हैं, जो एक होल्डिंग या धारक कंपनी होती है। धारक कंपनी इस तथ्य के बावजूद अपने प्रशासनिक नियंत्रण का प्रयोग करती है कि सदस्य संस्थान में अपनी इकाई और निदेशक मंडल होते हैं। समूह के सदस्य कुछ खर्चों और संसाधनों की आसान आवाजाही में मितव्ययिता का लाभ लेते हैं। पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं के लाभ उपलब्ध होते हैं। बेहतर सामान्य लेखा प्रक्रियाओं को लागू किया जा सकता है। सदस्य बैंकों का नियंत्रण लचीला होता है और कई बार होल्डिंग कंपनी के तरीके से प्रभावित होता है।
- **रिटेल बैंकिंग** : इस बैंकिंग में मुख्य रूप से रिटेल ग्राहकों पर ध्यान दिया जाता है। इस बैंकिंग में जमा (कम लागत जमा सहित) जुटाए जाते हैं जो रिटेल बैंकिंग व्यापार के अलावा अन्य के लिए भी धन उपलब्ध कराता है। ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए आकर्षक उत्पाद तैयार किए जाते हैं। कार ऋण, शिक्षा ऋण, आवास ऋण और उपभोक्ता ऋण रिटेल ऋण व्यापार के उदाहरण हैं।
- **थोक बैंकिंग** : इसके लक्ष्य-ग्राहक बड़े कॉर्पोरेट और अन्य वित्तीय संस्थान हैं। इनका मुख्य जोर बड़े ग्राहकों को बड़े आकार के वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराते हुए कमाई करने पर होता है। बड़े व्यापार लेनदेन के लिए वित्त, कार्यशील पूंजी वित्त, उपकरण वित्त आदि उत्पादों के उदाहरण हैं।
- **यूनिवर्सल बैंकिंग** : सेवा के एक ही बिंदु पर विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं और उत्पाद उपलब्ध हैं। उत्पादों और सेवाओं की बहुलता में वाणिज्यिक, निवेश और यहां तक कि बीमा भी शामिल है। बड़े

आकार के बैंकों द्वारा यूनिवर्सल बैंकिंग की जाती है, जिनका देश और दुनिया भर में एक विशाल शाखा-नेटवर्क होता है। इन बड़े बैंकों का उन कंपनियों के प्रबंधन में अधिकार होता है जो उनसे बड़े टिकट क्रेडिट का लाभ उठाते हैं। यूनिवर्सल बैंकों पर भरोसा रखने वाले अन्य निवेशक भी उन कंपनियों में निवेश करने के लिए आकर्षित होते हैं जो ऐसे बैंकों से ऋण सुविधाओं का लाभ उठाते हैं। उच्च स्तर की व्यावसायिकता और बड़ी संख्या में लेन-देन, लागत को अच्छी तरह से नियंत्रण में रखते हैं और यूनिवर्सल बैंकिंग में लाभप्रदता को जोड़ते हैं, कंपनियों द्वारा बाजार अनुसंधान भी किया जाता है ताकि वे अपने ग्राहकों के पोर्टफोलियो को प्रभावी तरीके से प्रबंधित करने में सक्षम हों। ऐसे बैंक कम मार्केटिंग खर्च के साथ अपने उत्पादों को बेच सकते हैं। बाजार में ऐसे बैंकों द्वारा एकाधिकार शक्तियां हड़प ली जाती हैं जो ग्राहकों के हित में नहीं होती हैं। एक बड़े बैंक की विफलता बैंकिंग प्रणाली और लोगों के विश्वास पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है।

- **डिपॉजिट (जमा) बैंकिंग** : इसमें ग्राहकों से जमा की स्वीकृति के साथ-साथ छोटी अवधि के लिए उधार देना शामिल है। इस प्रकार की बैंकिंग में, बैंक लंबी अवधि के निवेश में अपने धन का उपयोग करने का जोखिम नहीं उठाते हैं क्योंकि जमा की चुकौती 'मांग पर' होती है। बैंक अपने ग्राहकों के धन के सुरक्षित रखवाले होते हैं।
- **निवेश बैंकिंग** : इसमें छोटी और लंबी अवधि के लिए उधार देना शामिल है। शेयरों, डिबेंचरों में निवेश और विनिमय के बिलों के आहरण/स्वीकृति आदि के लिए भी सेवाएं दी जाती हैं। बैंक इक्विटी भागीदारी द्वारा नई कंपनियों की स्थापना में भी मदद करते हैं।
- **मिक्सड बैंकिंग** : यह जमा बैंकिंग और निवेश बैंकिंग का एक संयोजन है। बैंकों द्वारा जुटाई गई जमाराशियों का उपयोग उद्योगों को अल्पावधि के साथ-साथ लंबी अवधि के लिए उधार देने में किया जाता है। भारत में, दीर्घकालीन वित्त पोषण सामान्यतः सावधि ऋण देने वाली संस्थाओं द्वारा किया जाता है। स्टार्टअप को क्रेडिट, वाणिज्यिक बैंकों द्वारा दीर्घकालिक ऋण के रूप में, मिक्सड बैंकिंग का एक उदाहरण है।
- **मर्चेन्ट बैंकिंग** : इस प्रकार की बैंकिंग में विशेषज्ञता के साथ कुशल सेवाएं जरूरतमंद ग्राहकों को दी जाती हैं और शुल्क लिया जाता है। प्रदान की जाने वाली सेवाओं में नए मुद्दों का विपणन, हामीदारी, धन जुटाने और निवेश के लिए सलाहकार सेवाएं, पोर्टफोलियो प्रबंधन, ऋण सिंडिकेट की व्यवस्था आदि शामिल हैं। व्यावसायिक संस्थाएं मर्चेन्ट बैंकों से व्यावसायिक-उपयोगी जानकारी प्राप्त कर सकती हैं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : विभिन्न प्रकार की बैंकिंग पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्रियां : नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर और इंटरनेट की सुविधा

प्रक्रिया

1. कक्षा को छोटे समूहों में विभाजित करें।
2. छात्रों के प्रत्येक समूह को एक प्रकार की बैंकिंग दी जानी चाहिए।

3. अब छात्रों से दिए गए विषयों पर चार्ट तैयार करने को कहें।
4. कक्षा में चार्ट की व्याख्या करें।
5. चार्ट को कक्षा या प्रयोगशाला में उपयुक्त स्थान पर प्रदर्शित करें।

गतिविधि 2 : 'बैंकिंग की पिछली जानकारी' पर एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्रियां : नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर और इंटरनेट की सुविधा

प्रक्रिया

1. अध्यापक सत्र के पाठ और अन्य संबंधित अध्ययन सामग्री को पढ़ने के बाद 'बैंकिंग के इतिहास' पर व्याख्यान दें।
2. व्याख्यान में भाग लेने के दौरान छात्र स्वयं अपने नोट्स बनाएं।
3. छात्रों को विषय पर अपनी शंकाओं को दूर करने के लिए प्रेरित किया जाएगा, यदि कोई हो।
4. अध्यापक छात्रों को उनके द्वारा लिए गए नोट्स के आधार पर प्रस्तुतिकरण तैयार करने के लिए मार्गदर्शन करेंगे।
5. कक्षा में एक या अधिक छात्रों को सिस्टम पर या बोर्ड पर अपनी प्रस्तुति देने के लिए कहा जाएगा।
6. कक्षा में छात्र बेहतर समझ के लिए विषय पर संगत प्रश्न पूछेंगे।
7. अध्यापक सवालियों के जवाब देंगे और जरूरत पड़ने पर प्रस्तुति में किसी भी बदलाव का सुझाव भी देंगे।

गतिविधि 3 : बैंक के कार्यों पर भूमिका निभाना।

आवश्यक सामग्रियां : नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेजर और इंटरनेट की सुविधा

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों में से एक को माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के रूप में कार्य करने के लिए और दूसरे को ग्राहक के रूप में कार्य करने के लिए कहें।
2. भूमिका निभाने से पहले, अध्यापक छात्रों को बैंक के कार्यों के बारे में बताएं।
3. अध्यापक छात्रों को बैंक के विभिन्न कार्यों को करने के लिए एक छोटी सी स्क्रिप्ट विकसित करने में मदद करते हैं जो इस प्रकार हैं;
 - अलग चालान भरना
 - डेबिट नोट
 - चेक लीफ
 - बैंकिंग वाउचर टेम्प्लेट
4. अध्यापक को विभिन्न अभिनेता-विद्यार्थियों द्वारा दोहराई गई भूमिका निभानी चाहिए।
5. अध्यापक अन्य विद्यार्थियों से प्रेक्षकों को नोट करने के लिए कहते हैं।

6. रोल प्ले के अंत में अध्यापक अपने अवलोकन पर सुझाव देगा।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बैंक किसी देश के में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
2. भारत में बैंकिंग उद्योग का नियामक है।
3. कहा जाता है कि 500 ईसा पूर्व में भी का व्यापार होता था।
4. भारतीय बैंकिंग प्रणाली के लिए मूडीज़ का दृष्टिकोण जुलाई, 2019 में अगले के लिए 'स्थिर' था
5. 'थोक बैंकिंग' के लक्ष्य-ग्राहक बढ़े और अन्य वित्तीय संस्थान हैं।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. किस अधिनियम में कानूनी समर्थन के साथ बैंकिंग की औपचारिक परिभाषा दी गई है?
(क) बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949
(ख) भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934
(ग) भारतीय अनुबंध अधिनियम
(घ) बैंकर्स बुक्स एविडेंस एक्ट कि
2. किस प्रकार की बैंकिंग में, कुछ व्यक्तियों या एक संस्था द्वारा कई स्वतंत्र बैंकिंग संस्थानों पर नियंत्रण किया जाता है?
(क) समूह बैंकिंग
(ख) चेन बैंकिंग
(ग) मर्चेन्ट बैंकिंग
(घ) मिक्स्ड बैंकिंग
3. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा नियंत्रित बैंकिंग प्रणाली की संपत्ति का कितना हिस्सा है?
(क) 35 प्रतिशत
(ख) 50 प्रतिशत
(ग) 70 प्रतिशत से अधिक
(घ) 100 प्रतिशत
4. भारत सरकार द्वारा 1969 और 1980 में कितने वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया था?
(क) 14 और 10

(ख) 20 और 8

(ग) 14 और 6

(घ) 15 और 5

5. मुख्य रूप से अपने परिचालन क्षेत्र की ग्रामीण आबादी को बैंकिंग और वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए किन बैंकों की स्थापना की गई थी?

(क) विकास बैंक

(ख) नाबार्ड

(ग) भारतीय स्टेट बैंक

(घ) आरआरबी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. बैंक एक व्यावसायिक संस्था भी है जो 'धन' नामक वस्तुओं और वित्तीय सेवाओं का व्यापार करती है।
2. विकास बैंक आम तौर पर उद्योग और कृषि क्षेत्रों को सहायता प्रदान करने के लिए डिजाइन किए गए हैं।
3. 31 मार्च 2019 को सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सकल गैर-निष्पादनकारी संपत्ति 7.27 लाख करोड़ रुपए थी।
4. जमा बैंकिंग में ग्राहकों से जमा की स्वीकृति शामिल है और छोटी अवधि हेतु उधार नहीं देना शामिल है।
5. बैंकरप्सी एक्ट 2016 का बैंक बकाया की वसूली से कोई सरोकार नहीं है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	बैंकिंग	क	खुदरा ग्राहकों पर मुख्य ध्यान
2	बहुत अधिक ब्याज दर पर ऋण देने वाला व्यक्ति	ख	ऋण पत्र, दस्तावेज
3	ऋण विलेख	ग	उधार और निवेश के उद्देश्य से जमाराशियों की स्वीकृति
4	खुदरा बैंकिंग	घ	हुंडी
5	एक्सचेंज का बिल	ङ	साहूकार, महाजन आदि।

ड. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. बैंकिंग को परिभाषित करें, जैसा कि बैंकिंग विनियम अधिनियम 1949 में प्रदान किया गया है।
2. बैंकों में सावधि जमा क्या है?
3. बैंक वित्त में नकद-ऋण उत्पाद क्या है?
4. 'मिक्स्ड बैंकिंग' क्या है।
5. बैंकों में 'हामीदारी या अंडर राइटिंग' क्या है?

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. विभिन्न प्रकार के बैंकों का वर्णन कीजिए।
2. साल 1990 के बाद की अवधि के दौरान भारत में बैंकिंग परिदृश्य पर एक अनुच्छेद लिखिए।
3. भारत में बैंकिंग की अवधारणा पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. बैंकिंग के प्रकारों पर एक चार्ट तैयार करें।
2. भारत में विभिन्न प्रकार के बैंकों के बारे में प्रदर्शित करें।

सत्र 2 : माइक्रो फाइनेंस का विकास (EVOLUTION OF MICROFINANCE)

पिछले कुछ वर्षों में, “माइक्रो फाइनेंस” शब्द को सूक्ष्म उद्यमों के लिए केवल एक क्रेडिट होने की तुलना में बहुत व्यापक अर्थ में लिया गया है। माइक्रो फाइनेंस संकल्पना की व्याख्या करने के लिए आर्थिक विशेषज्ञों द्वारा कई परिभाषाएँ दी गई हैं। गरीबों की सहायता के लिए बनाए गए सलाहकार समूह ने कहा है कि “माइक्रो फाइनेंस गरीब लोगों को ऋण, बचत, धन हस्तांतरण सेवाओं और माइक्रो बीमा जैसी मूल वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है”। यह उल्लेख करना उचित है कि ‘द माइक्रो फाइनेंस रेवोल्यूशन’ के लेखक मार्गुराइट एस रॉबिन्सन ने अपने एक निबंध में कहा है कि

“माइक्रो फाइनेंस का अर्थ क्रेडिट और जमा दोनों के लिए छोटे पैमाने की वित्तीय सेवाओं को संदर्भित करने से जुड़ा है और ये उन लोगों को प्रदान की जाती हैं जो खेती या मछली या पशुओं के झुंड, छोटे या सूक्ष्म उद्यमों को संचालित करते हैं जहां माल का उत्पादन, पुनर्नवीनीकरण, मरम्मत या व्यापार किया जाता है, सेवाएं प्रदान की जाती हैं, मजदूरी या कमीशन के लिए काम किया जाता है, ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में विकासशील देशों में अन्य व्यक्तियों और स्थानीय समूहों को भूमि, वाहन, मसौदा जानवरों, या मशीनरी और टूलों की छोटी मात्रा को किराए पर देने से आय प्राप्त की जाती है।”

संक्षेप में, माइक्रो फाइनेंस कम आय वाले व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूहों को बाजार दरों पर मूल वित्तीय सेवाओं का प्रावधान है, जिसमें उत्पादक व्यापार/व्यावसायिक उद्देश्यों या उपभोग उद्देश्यों के लिए विस्तृत आकलन/दस्तावेजीकरण प्रक्रिया के बिना छोटी चुकौती अवधि के साथ छोटी राशि के ऋण शामिल हैं और संपार्श्विक देने की कोई बाध्यता नहीं होती है।

माइक्रो फाइनेंस की संकल्पना (CONCEPT OF MICROFINANCE)

“माइक्रो फाइनेंस” शब्द केवल क्रेडिट गतिविधियों तक ही सीमित नहीं है। इसमें बचत या निवेश उत्पादों, बीमा योजनाओं और पेंशन योजनाओं सहित अन्य वित्तीय सेवाएं भी शामिल हैं। माइक्रो फाइनेंस गरीबी को कम करने का एक प्रभावी टूल है, जो दुनिया के कई क्षेत्रों में फैला हुआ है।

भारत में, पिछले 4 दशकों के दौरान गरीबों हेतु गरीबी रेखा से ऊपर आने में मदद करने हेतु बहुत काम किया गया है। गरीबों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु बीते समय में अलग-अलग कार्यनीति अपनाई गई थी। गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ), बैंकों, एनबीएफसी और अन्य माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा पहल की गई है। केंद्र के साथ-साथ राज्य सरकारों ने भी प्रयोग किया है और समाज के गरीब और दलित वर्गों के जीवन स्तर में सुधार के लिए विभिन्न नामों के तहत क्षेत्र-विशिष्ट योजनाएं तैयार की हैं।

भारत दुनिया में सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक होने के बावजूद गरीबी चिंता का विषय बनी हुई है। आरबीआई के पूर्व गवर्नर डॉ. सी. रंगराजन की अध्यक्षता वाली एक समिति ने ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में क्रमशः 32 रुपए और 47 रुपए प्रतिदिन से कम पर जीवन बिताने वाले लोगों को गरीब माना और तदनुसार 2011-12 में वहां 363 मिलियन गरीब लोग थे, या 1.2 अरब के 29.5 प्रतिशत लोग भारतीय आबादी में निवास

करते हैं। यह अनुमान लगाया गया है कि साल 2019 में भी 36 करोड़ से अधिक लोग अल्पपोषित हैं। एक दिन में तीन वक्त का भोजन अभी भी उनसे दूर है। ये आंकड़े निश्चित रूप से भारत में गरीबी की समस्या के विशाल आकार को संकेत करते हैं और माइक्रो फाइनेंस के लिए विशाल संभावनाओं को भी प्रकट करते हैं।

संयुक्त राष्ट्र के महा सचिव कोफी अन्नान के शब्दों में, “माइक्रो फाइनेंस यह मानता है कि गरीब लोग ऊर्जा और ज्ञान के भंडार हैं और जबकि वित्तीय सेवाओं की कमी केवल गरीबी का संकेत नहीं है, आज इसे बनाने के लिए एक अप्रयुक्त अवसर के रूप में देखा जाता है। बाजार में, लोगों को हाशिये से आगे लाएं और उन्हें अपनी मदद के लिए टूल दें।” परंपरागत रूप से गरीब लोग अपनी आय पैदा करने वाली गतिविधियों हेतु और उपभोग के उद्देश्यों के लिए भी उधारदाताओं से पैसा उधार लेते थे। उनमें से अधिकांश अपने शरीर और आत्मा को एक साथ रखने के लिए जीवन भर संघर्ष में लगे रहे। अक्सर, उन्हें ऋण देने वाले बड़े संगठनों (शार्क) द्वारा परेशान किया जाता था।

गरीबों की निरक्षरता और किसी भी संपार्श्विक प्रतिभूति की प्रस्तुत करने में असमर्थता के कारण वित्तीय सेवाएं उपलब्ध नहीं थीं। माइक्रो – क्रेडिट उन गरीब उधारकर्ता को दिया जाने वाला माइक्रो लोन है, जिनके पास नियमित रोजगार नहीं है और क्रेडिट की जानकारी प्रमाणित होती है। उनके पास प्रतिभूति के रूप में देने हेतु कोई संपार्श्विक वस्तु नहीं होती है। इसका उद्देश्य उद्यमिता को प्रोत्साहित करना, गरीबी को कम करना, महिलाओं को सशक्त बनाना और गरीबों का उत्थान करना है। यह ऐसे ही है जैसे किसी प्यासे को न केवल एक गिलास पानी देना, बल्कि उसे वह नल दिखाना जिससे उसकी प्यास लंबे समय तक बुझाई जा सके।

भारत में माइक्रो फाइनेंस का विकास (EVOLUTION OF MICROFINANCE IN INDIA)

भारत में माइक्रो फाइनेंस की शुरुआत गैर सरकारी संगठनों द्वारा शुरू की गई विकासात्मक और गरीबी उन्मूलन परियोजनाओं के लिए अच्छी तरह से जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। ये एनजीओ इस धारणा पर काम करते हैं कि गरीब अपने साहस और प्रयासों से गरीबी के दायरे से बाहर निकल सकते हैं। कई गैर सरकारी संगठनों द्वारा स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) की संकल्पना पर समूह ऋण देना शुरू किया गया था। वाणिज्यिक और सहकारी बैंकों के साथ समूहों के क्रेडिट लिंकेज के साथ उधार देने का दायरा विस्तृत हो गया।

भारत में माइक्रो फाइनेंस के विकास को तीन अवधियों में देखकर समझा जा सकता है;

- I. पहली अवधि (1960–1990)**, वह अवधि थी जिसमें सामाजिक बैंकिंग फली-फूली। इस अवधि के दौरान कुछ निजी वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया और ग्रामीण आबादी की सेवा के लिए शाखा नेटवर्क का विस्तार किया गया। इस युग में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का गठन और नाबार्ड (राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक) और सिडबी (भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक) जैसे शीर्ष संस्थानों की स्थापना हुई। एकीकृत ग्रामीण विकास कार्यक्रम (आईआरडीपी) भारत सरकार द्वारा प्रायोजित किया गया था। इन सभी शुरुआतों से बड़ी आबादी तक पहुंचने की प्रक्रिया को सुगम बनाया गया।
- II. दूसरी अवधि (1990 – 2000) के दौरान**, सब्सिडी उन्मुख सामाजिक बैंकिंग की विफलता से सीखे गए सबक से नाबार्ड को ग्रामीण ऋण की वितरण प्रणाली की समीक्षा करने हेतु प्रेरित किया गया। नाबार्ड ने ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष रूप से आदिवासी क्षेत्रों में स्वैच्छिक एजेंसियों के सहयोग से किसान क्लबों के

आयोजन को बढ़ावा देने के लिए विकास स्वयंसेवी वाहिनी नामक एक प्रायोगिक परियोजना शुरू की, जो गरीब किसानों को ऋण देने में क्रेडिट संस्थानों के लिए बहुत मददगार प्रमाणित हुई है। इसके बाद नाबार्ड ने स्वयं सहायता समूह बैंक लिंकेज प्रोग्राम (एसबीएलपी) को स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) विशेष रूप से महिलाओं को, बचत और ऋण सुविधाओं के लिए बैंकों से जोड़ने के इरादे से आगे लाने का कार्य किया। इससे कम आय वाले लोगों के प्रति बैंकों की धारणा बदल गई। उन्हें अब नियमित "ग्राहक" के रूप में माना जाता था, न कि सरकारी एजेंसियों से सब्सिडी के "लाभार्थी" के रूप में और उन्हें मुद्रा बाजार में प्रचलित ब्याज की सामान्य दरों पर ऋण उपलब्ध कराया जाता था। छोटी बचतों की पूलिंग, एक दूसरे पर स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के सदस्यों का आपसी नियंत्रण और आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को उधार देने के मानदंडों को पूरा करने की आवश्यकता के परिणामस्वरूप माइक्रो फाइनेंस आकर्षक बना।

इसे महिलाओं के सशक्तीकरण के तंत्र के रूप में सरकारों और गैर सरकारी संगठनों द्वारा भी बढ़ावा दिया जा रहा था। यह युग मुख्य रूप से गैर-लाभकारी मूल के माइक्रो फाइनेंस संस्थानों की स्थापना के लिए भी जाना जाता था, जिन्होंने नाबार्ड के एसबीएलपी को अपनाया। साल 1991 के आर्थिक सुधारों के बाद वित्तीय क्षेत्र को अधिक स्वतंत्रता प्राप्त हुई। निजी क्षेत्र के बैंकों को नई पीढ़ी के बैंकों के रूप में जाना जाता है, उन्होंने भी बैंकिंग उद्योग में प्रवेश किया, और उनमें से कुछ ने माइक्रो फाइनेंस को ऊपर बताए गए कारणों से दोहन के संभावित व्यापार के रूप में देखना शुरू कर दिया।

III. तीसरी अवधि (साल 2000 के बाद), ग्रामीण क्षेत्र को बैंकों और माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के व्यापार के विकास हेतु एक अच्छे प्रस्ताव के रूप में देखा गया। अग्रणी एनजीओ-एमएफआई ने भी पारस्परिक रूप से सहायता प्राप्त सहकारी समितियों या गैर-लाभकारी कंपनियों (कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 25) के माध्यम से माइक्रो फाइनेंस को बढ़ावा देना शुरू कर दिया। एमएफआई की लोकप्रियता में वृद्धि और सामाजिक भूमिका के परिणामस्वरूप आरबीआई ने माइक्रो फाइनेंस व्यापार में गैर-लाभकारी कंपनियों को पंजीकरण और अन्य नियामक आवश्यकताओं से छूट प्रदान की।

कुछ एमएफआई ने अपनी वित्तीय विश्वसनीयता और स्वीकार्यता बढ़ाने के लिए एक अधिक विनियमित संरचना (गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों) को चुनना शुरू कर दिया। इससे वे गरीबों को आगे उधार देने के लिए निवेश आकर्षित करने में सक्षम बने। एमएफआई ने वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में व्यापारिक संभावनाओं की खोज की और बेरोजगार बाजार की सेवा करके, अपने पणधारकों के हितों को बरकरार रखने के लिए लाभ कमाया। माइक्रो फाइनेंस में लगी कुछ कंपनियों द्वारा अपनाई गई प्रथाओं के परिणामस्वरूप विशेष रूप से आंध्र प्रदेश में इस क्षेत्र में संकट पैदा हो गया, जिसके परिणामस्वरूप राज्य सरकार ने इन कंपनियों को माइक्रो फाइनेंस व्यापार में विनियमित करने के लिए एक अधिनियम लागू किया।

इन मुद्दों का समाधान करने हेतु, इन मुद्दों की जांच करने और समस्याओं से निपटने हेतु सिफारिशें करने के लिए, श्री वाईएच मालेगाम के अध्यक्ष के रूप में एक समिति का गठन किया गया था। समिति ने कई

सिफारिशों की जिनमें गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – माइक्रो फाइनेंसिंग इंस्टीट्यूशन (एनबीएफसी – एमएफआई) नामक एनबीएफसीएस की एक नई श्रेणी शामिल की गई है। यह युग निम्नलिखित महत्वपूर्ण विकासों के लिए जाना जाता है : एनजीओ-एमएफआई ने वित्तपोषण के लिए स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) मॉडल में अधिक रुचि दिखाई। एमएफआई गरीबों के लिए काम करने वाली सभी एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए इच्छुक हो गए। रिटेल वित्त उच्च विकास के लिए एक संभावित क्षेत्र के रूप में उभरा। एनबीएफसी-एमएफआई के लिए नियामक रूपरेखा आरबीआई द्वारा अधिसूचित किया गया था। माइक्रो फाइनेंस गतिविधियां अधिक व्यावसायीकरण हो गईं। माइक्रो फाइनेंस को अब सरकारों, निगमों, कंपनियों, बैंकों, विकास एजेंसियों, व्यापारिक समुदायों और नागरिक समाजों की सक्रिय भागीदारी के साथ एक वैश्विक आंदोलन का दर्जा प्रदान कर दिया गया है।

IV. वैश्विक काल, सूक्ष्म ऋण का इतिहास बहुत पुराना है। साल 1700 के दशक की शुरुआत में, जोनाथन स्विफ्ट ने एक ऋण कोष की स्थापना की, जो जरूरतमंद लोगों को कम अवधि के लिए छोटी राशि का ऋण प्रदान करता था, जिनकी वाणिज्यिक बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं तक पहुंच नहीं थी। फ्रेडरिक विल्हेम रायफिसेन ने देखा कि जर्मनी में ऋणदाताओं द्वारा गरीब किसानों का शोषण किया जा रहा था। उन्होंने देखा कि प्रचलित ऋण प्रणाली गरीबों को उनकी वित्तीय स्थिति में कोई ठोस सुधार के बिना वे केवल उधार लेने और चुकौती में व्यस्त रहेंगे। उन्होंने उचित उधार दरों पर छोटे ऋणों के माध्यम से सामुदायिक आर्थिक विकास लाने के उद्देश्य से 1864 में पहली ग्रामीण क्रेडिट यूनियन की स्थापना की। यह इसके सदस्यों के स्वामित्व में था, और सदस्यों की सेवा करता था। यह दुनिया के एक बड़े हिस्से में प्रसिद्ध हो गया। सदस्यों के पास यूरोप में ऐसी क्रेडिट यूनियनें थीं, लेकिन कुछ अन्य स्थानों पर सरकारी या निजी बैंकों ने इन पर स्वामित्व रखने की पहल की। साल 1950 के दौरान सरकारी सब्सिडी और दानदाताओं ने कृषि क्षेत्र के लिए ऋण वित्त पोषित किया लेकिन ऋण शायद ही जरूरतमंद, छोटे और सीमांत किसानों तक पहुंचे। इन ऋणों का उपयोग बेहतर किसानों या कृषि क्षेत्र के लोगों के अन्य वर्गों द्वारा किया गया था। ऋण कम ब्याज दरों पर थे और जैसे, उधारदाताओं के लिए आर्थिक रूप से व्यवहार्य नहीं थे। गरीब उधारकर्ताओं की वित्तीय स्थिति में वांछित उत्थान लाए बिना धन जल्द ही समाप्त हो गया। साल 1974 में, एक अर्थशास्त्र के प्रोफेसर, अर्थात् मुहम्मद यूनुस बांग्लादेश के एक गांव में गरीबी की भयानक स्थिति से बहुत प्रभावित हुए थे। उन्होंने एक परीक्षण के रूप में, लोगों को गरीबी से बाहर आने में मदद करने के लिए एक संभावित समाधान खोजने हेतु, 42 लोगों के एक समूह को 27 डॉलर उधार दिए, जो जीवन यापन करने के लिए बेताब थे। इसके परिणाम आश्चर्यजनक थे।

समूह के व्यक्तियों ने अपने पारंपरिक लकड़ी के व्यापार में लाभप्रद रूप से राशि का निवेश किया। वे अपने उत्पाद बेच सकते थे और अपने लिए भोजन और अन्य आवश्यकताएं खरीदने में सक्षम थे। वे प्रोफेसर को पैसे वापस कर सकते थे। उनके परीक्षण के परिणामों ने उन्हें शामिल मुद्दों पर अधिक अध्ययन करने के लिए प्रेरित किया और 'माइक्रो क्रेडिट' तैयार किया। यह गरीब और वंचित आबादी के बीच उद्यमिता को प्रोत्साहित करने हेतु एक नवाचारी विचार था। बाद में, 2006 में, प्रोफेसर यूनुस को उनके काम के लिए नोबेल पुरस्कार से सम्मानित किया

गया। हाल के दौर में, यह पूरी दुनिया में स्वीकार किया गया है कि माइक्रो फाइनेंस गरीबी से निपटने हेतु एक प्रभावी उपकरण है।

बांग्लादेश के ग्रामीण बैंक ने 'सामाजिक अधिकार' दृष्टिकोण अपनाया था, तदनुसार क्रेडिट विश्वास और सामाजिक पूंजी पर, न कि वित्तीय या अन्य संपार्श्विक पर आधारित था। ऋण व्यक्तियों के बजाय लोगों के समूह को दिए गए थे। दूसरे दृष्टिकोण में, माइक्रो फाइनेंस को एक व्यापार के रूप में गरीबी माना जाता था, क्योंकि यह एक लाभदायक प्रस्ताव होना चाहिए। अब भी, इसे 'मुख्यधारा' का माइक्रो क्रेडिट माना जाता है। 2012 के बाद से, वैश्विक स्तर पर माइक्रो फाइनेंस उधारकर्ताओं की संख्या में 7 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से वृद्धि हुई है।

वर्ष 2018 के दौरान, 139.9 मिलियन उधारकर्ताओं को एमएफआई द्वारा सहायता प्रदान की गई। 2009 में यह आंकड़ा 98 मिलियन का था। 139.9 मिलियन उधारकर्ताओं में, 80 प्रतिशत महिलाएं थीं और 65 प्रतिशत ग्रामीण उधारकर्ता थे। पिछले 10 वर्षों की अवधि में यह अनुपात कमोबेश स्थिर रहा। एमएफआईएस ने 2018 में 124.1 बिलियन डॉलर के क्रेडिट पोर्टफोलियो के साथ 2017 के आंकड़ों की तुलना में 8.5 प्रतिशत की क्रेडिट वृद्धि दर्ज की। एमएफआईएस ने पिछले 10 वर्षों के दौरान परिचालन व्यय अनुपात में 2.7 प्रतिशत की कमी दर्ज करते हुए अपनी दक्षता में सुधार किया है।

साल 2009 से 2018 की अवधि के दौरान परिसंपत्ति पर रिटर्न और इक्विटी पर रिटर्न में भी क्रमशः 1.3 प्रतिशत और 2.9 प्रतिशत की वृद्धि हुई। जबकि, क्रेडिट गुणवत्ता (जोखिम में पोर्टफोलियो) 2009 में 6.4 प्रतिशत से खराब होकर 2018 में 7 प्रतिशत हो गई। दक्षिण एशिया में माइक्रो फाइनेंस उधारकर्ताओं के तीन प्रमुख बाजार शामिल हैं, भारत, बांग्लादेश और वियतनाम में 2018 में 36.8 बिलियन डॉलर के क्रेडिट पोर्टफोलियो के साथ सबसे अधिक उधारकर्ता अर्थात् 85.6 मिलियन उधारकर्ता थे। कुल 89 प्रतिशत कर्जदार महिलाएं थीं। लैटिन अमेरिका और कैरिबियन के पास 2018 में 22.2 मिलियन ग्राहकों के साथ 48.3 बिलियन डॉलर का क्रेडिट पोर्टफोलियो था। इस क्षेत्र में ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुंच का विस्तार नहीं हुआ है।

साल 2018 में पूर्वी यूरोप और मध्य एशिया के क्षेत्र में, 49 प्रतिशत महिला लाभार्थियों के साथ 2.5 मिलियन उधारकर्ता थे। साल 2018 में मध्य पूर्व और उत्तरी अमेरिका क्षेत्र में महिला लाभार्थी 60 प्रतिशत थे। इस अवधि में इस क्षेत्र में कमजोर वृद्धि दर्ज की गई। इस क्षेत्र में वित्तीय समावेशन की स्थिति दुनिया में बहुत कम थी।

अफ्रीकी एमएफआई की बकाया ऋण राशि में 2012 में 56 प्रतिशत से 2018 में 6.3 मिलियन उधारकर्ताओं के साथ इसमें वृद्धि दर्ज की गई। क्रेडिट की गुणवत्ता कम थी लेकिन अच्छी उपज के साथ थी। पूर्वी एशिया और प्रशांत क्षेत्र में एमएफआई का क्रेडिट पोर्टफोलियो 21.5 बिलियन डॉलर का था। इसमें 73 प्रतिशत महिला लाभार्थी और 79 प्रतिशत ग्रामीण उधारकर्ता थे। देश की आर्थिक व्यवस्था में समाज के अधिक से अधिक लोगों के शामिल होने से राष्ट्र की अर्थव्यवस्था का विकास होता है। माइक्रो फाइनेंस की क्षमता समाप्त नहीं हुई है। एक दिन देखने के लिए अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है, जब दुनिया भर के लोगों की अपने देश की वित्तीय सेवाओं तक पहुंच होगी।

माइक्रो फाइनेंस और औपचारिक बैंकिंग के बीच अंतर (DIFFERENCE BETWEEN MICROFINANCE AND FORMAL BANKING)

माइक्रो फाइनेंस प्रदान करने का कार्य बैंकों, माइक्रो फाइनेंस संस्थानों, एनबीएफसी, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (लाभ के लिए नहीं) आदि द्वारा किया जाता है। औपचारिक बैंकिंग वाणिज्यिक बैंकों द्वारा प्रदान की जाती है। समाज के विभिन्न वर्ग औपचारिक बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस के लिए लक्षित समूह बनाते हैं। कुछ कारक जो माइक्रो फाइनेंस और औपचारिक बैंकिंग के बीच अंतर को स्पष्ट करते हैं, उनका उल्लेख नीचे किया गया है-

माइक्रो फाइनेंस	औपचारिक बैंकिंग
1. माइक्रो फाइनेंस द्वारा सेवा प्रदान करने वाले ग्राहक ग्रामीण क्षेत्र के बेरोजगार, गरीब और आर्थिक रूप से बहिष्कृत व्यक्ति हैं।	1. औपचारिक बैंकिंग सभी अमीर और गरीब लोगों के लिए उपलब्ध है, जिनका बैंक में खाता है।
2. माइक्रो फाइनेंस छोटी राशि क्रेडिट, जमा, पेंशन और सूक्ष्म बीमा प्रदान करता है।	2. औपचारिक बैंकिंग में कई अनुकूलित क्रेडिट और जमा उत्पाद प्रस्तुत किए जाते हैं।
3. माइक्रो फाइनेंस द्वारा विचार किए गए ऋणों में लंबे समय तक गहन मूल्यांकन शामिल नहीं होते हैं।	3. औपचारिक बैंकिंग विस्तृत मूल्यांकन के बिना नहीं हो सकती।
4. माइक्रो फाइनेंस उधार आम तौर पर असुरक्षित होता है। व्यक्तिगत गारंटी या समूहों में दूसरों का दबाव, प्रतिभूति के उद्देश्य की पूर्ति करता है।	4. औपचारिक बैंकिंग में संपार्श्विक की आवश्यकता होती है जब तक कि प्राथमिक प्रतिभूति ऋण राशि को कवर करने के लिए पर्याप्त न हो या संपार्श्विक प्रतिभूति प्राप्त करना नियामक या सरकार द्वारा निषिद्ध न हो।
5. गरीब परिवारों की पारंपरिक वित्तीय गतिविधियों हेतु व्यक्तियों, स्वयं सहायता समूहों और संयुक्त देयता समूहों को माइक्रो फाइनेंस उपलब्ध कराया जाता है।	5. औपचारिक बैंकिंग की छत्रछाया में किसी भी व्यक्ति, समूह या कानूनी इकाई को किसी भी कानूनी उत्पादक गतिविधि के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध है।
6. माइक्रो फाइनेंस ग्राहक के दरवाजे पर उपलब्ध कराया जाता है।	6. लेकिन औपचारिक बैंकिंग के साथ ऐसा नहीं है।
7. माइक्रो फाइनेंस में ऋण जोखिम अधिक होता है।	7. औपचारिक बैंकिंग में ऋण जोखिम कम होता है।
8. माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा उच्च ब्याज दर वसूल की जाती है।	8. औपचारिक बैंकिंग द्वारा कम ब्याज दर वसूल की जाती है।
9. बड़ी संख्या में ग्राहक माइक्रो फाइनेंस में ऋण के पुनर्भुगतान में चूक करते हैं। यह क्रेडिट अनुरोधों	9. औपचारिक बैंकिंग में, ऋण की वसूली का फॉलोअप, प्रतिभूतियों के अनुप्रयोग और कानूनी कार्रवाई से

के खराब मूल्यांकन के कारण होता है। तथापि, समकक्षों के दबाव और नियमित फॉलोअप से ऋणों की वसूली में सुधार हुआ है।	प्रभावित होता है।
--	-------------------

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : छात्रों के समूह को माइक्रो फाइनेंस पर दी गई लघु परियोजना।

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल और इंटरनेट सुविधा तक पहुंच आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक सत्र के पाठ और अन्य संबंधित अध्ययन सामग्री के माध्यम से छात्रों को माइक्रो फाइनेंस, इसकी संकल्पना, विकास और वैश्विक अवलोकन आदि की व्याख्या करें।
2. समूहों को विभाजित करें और छोटी परियोजनाओं को आबंटित करें।
3. छात्रों का समूह जानकारी एकत्र करेगा और इंटरनेट पर संबंधित साइटों से परामर्श करेगा।
4. प्रत्येक समूह के छात्र कक्षा में अध्यापक द्वारा चर्चा किए गए मुख्य बिंदुओं को शामिल करते हुए एक विस्तृत परियोजना रिपोर्ट तैयार करेंगे।
5. समूह के छात्र पूरी की गई परियोजना रिपोर्ट मूल्यांकन के लिए अध्यापक को प्रस्तुत करेंगे।
6. अध्यापक रिपोर्ट की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए कक्षा में कमियों पर चर्चा करेंगे।

गतिविधि 2 : प्रायोगिक अनुभव प्राप्त करने हेतु नाबार्ड के एक वरिष्ठ अधिकारी के साथ बातचीत।

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल और इंटरनेट सुविधा तक पहुंच आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक कक्षा में नाबार्ड के एक वरिष्ठ अधिकारी के साथ छात्रों के बातचीत सत्र की व्यवस्था करेंगे।
2. छात्रों को सत्र के पाठ और अन्य संबंधित अध्ययन सामग्री को पढ़ने और विषय पर अपने प्रश्नों के साथ तैयार रहने के लिए कहा जाएगा।
3. छात्रों को विशेषज्ञ (नाबार्ड के अधिकारी) से प्रश्न पूछने के लिए प्रेरित किया जाएगा।
4. सभी छात्र बातचीत के बाद अपने नोट्स तैयार करेंगे।
5. अतिथि के जाने के बाद अध्यापक छात्रों से उनकी समझ की जांच करने के लिए प्रश्न पूछेंगे।
6. अध्यापक विषय से संबंधित छात्रों की शंकाओं का समाधान करेंगे।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. “माइक्रो फाइनेंस” शब्द केवल गतिविधियों तक सीमित नहीं है।

2. भारत के विश्व में सबसे तेजी से बढ़ते में से एक होने के बावजूद चिंता का विषय बना हुआ है।
3. परंपरागत रूप से, गरीब लोग अपनी आय उत्पन्न करने वाली गतिविधियों के लिए और उपभोग उद्देश्यों के लिए से पैसे उधार लेते थे।
4. 2019 में भी, यह अनुमान लगाया गया है कि से अधिक लोगों की जरूरतें पूरी नहीं की गई हैं।
5. गरीब उधारकर्ता के पास प्रतिभूति के रूप में देने के लिए कोई नहीं है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. विश्व स्तर पर 2012 के बाद से किस दर से माइक्रो फाइनेंस उधारकर्ताओं की संख्या में वृद्धि हुई
 (क) 10 प्रतिशत
 (ख) 3 प्रतिशत
 (ग) 7 प्रतिशत
 (घ) 6 प्रतिशत
2. तीसरी अवधि (2000 के बाद) किस क्षेत्र की उपस्थिति देखी गई, बैंकों और माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के लिए व्यापार वृद्धि हेतु एक अच्छा प्रस्ताव।
 (क) शहरी
 (ख) अर्ध-शहरी
 (ग) ग्रामीण
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. औपचारिक बैंकिंग में निम्नलिखित में से कौन सी उपयोगिता सेवा प्रदान की जाती है?
 (क) लॉकर जारी करना
 (ख) ट्रैवलर चेक
 (ग) डेबिट/क्रेडिट कार्ड,
 (घ) उपरोक्त सभी
4. विश्व स्तर पर एमएफआई द्वारा 2018 में कितने उधारकर्ताओं की सहायता की गई?
 (क) 100 मिलियन
 (ख) 150 मिलियन
 (ग) 139.9 मिलियन
 (घ) इनमें से कोई नहीं
5. 2018 में, दुनिया के किस क्षेत्र में वित्तीय समावेशन की स्थिति बहुत कम थी?
 (क) पूर्वी एशिया
 (ख) पूर्वी यूरोप
 (ग) लैटिन अमेरिका

(घ) मध्य पूर्व और उत्तरी अमेरिका

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. हाल के दौर में, यह पूरी दुनिया में स्वीकार किया गया है कि माइक्रो फाइनेंस गरीबी से निपटने हेतु एक प्रभावी टूल है।
2. अधिकांश गरीब लोग अपने शरीर और आत्मा को एक साथ रखने हेतु जीवन भर संघर्ष में लगे रहते हैं।
3. पहली अवधि (1960–1990) के दौरान सामाजिक बैंकिंग का विकास हुआ।
4. माइक्रो फाइनेंस द्वारा विचार किए गए ऋणों में लंबे समय तक गहन मूल्यांकन शामिल होते हैं।
5. माइक्रो फाइनेंस की तुलना में औपचारिक बैंकिंग में क्रेडिट जोखिम कम नहीं है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	एमईएनए	क	इतिहास में समय की अवधि
2	ईपॉच	ख	मध्य पूर्व और उत्तरी अमेरिका
3	डीमैट	ग	गैर सरकारी संगठन
4	एनजीओ	घ	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी
5	एनबीएफसी	ङ	अभौतिक रूप देना

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. यूएनओ के कोफी अन्नान महासचिव द्वारा माइक्रो फाइनेंस का वर्णन कैसे किया गया है?
2. माइक्रो फाइनेंस की अवधारणा का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. भारत में माइक्रो फाइनेंस के विकास की व्याख्या कीजिए।
2. माइक्रो फाइनेंस के वैश्विक अवलोकन पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।
3. माइक्रो फाइनेंस और औपचारिक बैंकिंग के बीच अंतर बताएं।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. भारत और वैश्विक में माइक्रो फाइनेंस के विकास का प्रदर्शन।
2. माइक्रो फाइनेंस और औपचारिक बैंकिंग के बीच अंतर को दर्शाने वाला एक चार्ट तैयार करें।

सत्र 3 : माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल में हुए विकास (GROWTH AND DEVELOPMENT OF MICROFINANCE)

कम आय वाले परिवारों को छोटी राशि की क्रेडिट सुविधाओं के साथ मदद करने के लिए माइक्रो फाइनेंस या लघु वित्त एक महत्वपूर्ण उपकरण है। नियमों में स्पष्टता का अभाव और अत्यधिक उधारी ऐसे महत्वपूर्ण मुद्दे बने रहे हैं जिनका समाधान किया जाना था। हाल के वर्षों में, इस उद्योग में स्व-नियामक संगठनों, निर्धारित दिशानिर्देशों और कम्प्यूटरीकृत समाधानों की शुरुआत के साथ कई बदलाव हुए हैं। ऋण देने वाली संस्थाओं ने 2010 के माइक्रो फाइनेंस संकट से सबक सीखा जिसने माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के संचालन को प्रभावित किया। यह संकट आंध्र प्रदेश राज्य से सामने आया। महिला स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) को एमएफआई के शोषण से बचाने के लिए एक अध्यादेश अक्टूबर 2010 में पारित किया गया था जिससे एमएफआई के व्यापार संचालन में कमी आ गई थी। ऋण वसूली में काफी गिरावट आई थी। बदली हुई व्यावसायिक परिस्थितियों के कारण राशि के साथ-साथ उधारकर्ताओं की संख्या के मामले में अधिक व्यापार प्राप्त करना संभव हो गया। भारत के माइक्रो फाइनेंस उद्योग में वित्तीय वर्ष 2019 में 40 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। लगभग 64.1 मिलियन उधारकर्ताओं पर 1.785 लाख करोड़ रुपए का कर्ज बकाया था। माइक्रो फाइनेंस प्रदान करने वाले ऋणदाताओं में बैंक, लघु वित्त बैंक, माइक्रो फाइनेंस संस्थान, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां और एमएफआई (लाभ के लिए नहीं) शामिल हैं। माइक्रो फाइनेंस संस्थाओं की उपलब्धि यह थी कि बकाया ऋणों में 38 प्रतिशत हिस्सेदारी 681 अरब रुपए की थी। ऋण योग्य धन की कमी नहीं होने के कारण बैंकों में स्थिर वृद्धि देखी गई है। एमएफआई एक बड़ा ग्राहक आधार प्राप्त कर सकते हैं लेकिन धन की कमी से उनकी वृद्धि को सीमित कर दिया गया है। उनके द्वारा दी जाने वाली ब्याज दरें उच्च स्तर पर थीं जिसके परिणामस्वरूप ऋण गैर-निष्पादनकारी परिसंपत्ति बन गए। लघु वित्त बैंकों ने एमएफआई और एनबीएफसी की तुलना में बड़ी राशि के ऋण दिए। ऐसे में लघु वित्त बैंक माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र में अपनी जगह बना सकते हैं।

नाबार्ड ने आगामी संयुक्त देयता समूहों के वित्तपोषण के लिए बैंकों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक के साथ व्यवस्था की है।

31 मार्च 2019 को माइक्रो फाइनेंस का परिदृश्य निम्नानुसार था –

1. बकाया ऋणों के सकल आंकड़े 1.87 लाख करोड़ रुपए से अधिक थे, जिसमें पिछले वर्ष की तुलना में 38 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई।
2. माइक्रो फाइनेंस खातों की संख्या में पिछले वर्ष की तुलना में 21.9 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई, जो 9.33 करोड़ की संख्या को छू रही है।
3. कुल 0.68 लाख करोड़ रुपए से अधिक के माइक्रो – क्रेडिट की 36.8 प्रतिशत राशि को एनबीएफसी-एमएफआई द्वारा वित्तपोषित किया गया था।
4. एनबीएफसी-एमएफआई के सकल ऋण पोर्टफोलियो में वृद्धि पिछले वर्ष के आंकड़ों की तुलना में 47 प्रतिशत थी।

5. एनबीएफसी-एमएफआई में कर्मचारियों की संख्या 104973 थी।
6. पूर्वी भारत में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में विकास जारी रहा।
7. माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क के सदस्य के रूप में 53 एनबीएफसी-एमएफआई थे। पिछले वर्ष के आंकड़ों की तुलना में लेखा विवरण और संवितरण की संख्या में क्रमशः 28 प्रतिशत और 44 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करते हुए कुल 3.25 करोड़ रुपए सहित 82928 करोड़ रुपए के ऋण वितरित किए गए।
8. एनबीएफसी-एमएफआई का इक्विटी आधार भी मजबूत हुआ और 14206 करोड़ रुपए के स्तर पर पहुंच गया।

भारत के माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र में उक्त अवधि के दौरान तेज और क्षेत्रीय रूप से संतुलित विकास प्राप्त किया।

माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र की चुनौतियां (CHALLENGES OF THE MICROFINANCE SECTOR)

1. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के संभावित उधारकर्ताओं को वित्तीय निरक्षरता के कारण उत्पादों के बारे में जानकारी नहीं है।
2. एक से अधिक स्रोतों से ऋण लेने से अति-ऋणग्रस्तता उत्पन्न होती है। यह माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के लिए चिंता का विषय है। एक सीमा से अधिक ऋणग्रस्तता उधारकर्ता की कार्यकुशलता को प्रभावित करती है और उधार देने वाली संस्था के लिए एक गैर-निष्पादनकारी परिसंपत्ति होने का खतरा भी पैदा करती है।
3. माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा लगाए जाने वाले ब्याज की दर वाणिज्यिक बैंकों द्वारा लागू ब्याज दर की तुलना में बहुत अधिक होती है। आरबीआई ने एमएफआई द्वारा वहन किए गए ऋण पर 26 प्रतिशत ब्याज की सीमा हटा दी है। इसने अति-ऋण की समस्या को और बढ़ा दिया है जिसने कई किसानों को आत्महत्या करने के लिए प्रेरित किया।
4. वाणिज्यिक बैंक एमएफआई से उच्च ब्याज दर वसूल करते हैं जो अपने ग्राहकों को आगे उधार देने के लिए अपने धन का उपयोग करते हैं। लेकिन यह सुविधा दी गई ऋण अल्पावधि के लिए है। बहुत बार, बैंक अपने प्राथमिकता वाले क्षेत्र के दायित्वों को पूरा करने के लिए एमएफआई को वित्त देना पसंद करते हैं। माइक्रो फाइनेंस उद्योग, धन हेतु लगातार बैंकों पर आश्रित होते हैं। इस निर्भरता ने उन्हें गैर-निष्पादनकारी परिसंपत्तियों से निपटने में आत्मसंतुष्ट और कम सक्रिय बना दिया है।

भारत में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल में किए गए प्रयास (RECENT INITIATIVES IN THE FIELD OF MICROFINANCE IN INDIA)

माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र से समाज के गरीब तबके के गरीब लोगों के जीवन में बदलाव आया है। इसकी मदद से उन्हें अपनी पारंपरिक व्यापारिक गतिविधियों को अपनाने और रोजगार पैदा करने में सक्षमता हासिल हुई है। ऐसे उत्पादों की प्रदायगी सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न स्तरों पर कार्रवाई शुरू की गई है जो ऋणदाता और

लाभार्थी दोनों के लिए लागत प्रभावी हैं। कुछ प्रयास इस प्रकार हैं – ग्राहकों की आदतों, व्यवहार और व्यक्तित्व के गहन अध्ययन के बाद अधिक अनुकूलित उत्पाद बनाए जा रहे हैं। प्रौद्योगिकी संचालित समाधानों का उपयोग करते हुए प्रोफाइल करने वाले ग्राहकों द्वारा यह संभव हो गया है।

1. माइक्रो फाइनेंस उद्योग के लिए एक प्रभावी जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता है। नियामक – आरबीआई/सरकार द्वारा निम्नलिखित कार्रवाइयां पहले ही शुरू कर दी गई हैं।

क) डेटा स्थानीयकरण : देश में एकत्रित, संसाधित और संरक्षित किए जाने वाले लाभार्थियों के बारे में डेटा। यदि स्थानांतरण की आवश्यकता होती है, तो प्रचलित गोपनीयता कानूनों का पालन किया जाना चाहिए।

ख) रेगुलेटरी सैंड बॉक्स : आने वाले इनोवेशन के साथ विनियम विकसित करने के लिए एक तंत्र।

ग) एक से अधिक ऋण देने की सीमा : सूक्ष्म ऋण की सीमा को बढ़ाकर 1.25 लाख रुपए प्रति उधारकर्ता कर दिया गया है।

घ) पब्लिक क्रेडिट रजिस्ट्री : एक रजिस्ट्री जिसमें उधारकर्ताओं की वित्तीय जानकारी को कैप्चर और संरक्षित किया जाता है।

ङ) प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को उधार : देश में ऋण देने वाली संस्थाओं द्वारा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण देने के लिए निर्धारित सरकारी दिशा-निर्देशों से ऋण को समाज के गरीब और कम सेवा पाने वाले लोगों की ओर निर्देशित करने में मदद मिली है।

च) ऋणों की उत्पत्ति : कई संस्थान अब माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में भाग ले रहे हैं। यह उच्च विकास प्राप्त करने के लिए एक सहयोगी दृष्टिकोण है। इसके लिए बैंकों और अन्य संस्थानों के बीच एक संयुक्त व्यवस्था की आवश्यकता है, जो ऋण और जोखिम साझा करने के लिए माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों में कार्य कर रहे हैं।

छ) वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम : ये कार्यक्रम ग्रामीण और उप-शहरी क्षेत्रों में रहने वाले गरीब परिवारों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए हैं। प्रधानमंत्री महिला शक्ति केंद्र और इसी तरह की योजनाओं से महिलाओं को अपनी क्षमता जानने के लिए प्रोत्साहन प्राप्त होता है। सिडबी की 'प्रयास' योजना में छोटे उद्यमियों पर ध्यान दिया जाता है। इस योजना के तहत 10 अरब रुपए की निधि रखी गई है।

ज) कौशल विकास : वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान, संयुक्त देयता समूहों के माध्यम से बैंकों को वित्त पोषण में प्रशिक्षण देने के लिए नाबार्ड ने भारतीय स्टेट बैंक के साथ व्यवस्था की है।

मुद्रा की स्थापना (SETTING UP OF MUDRA)

माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी (मुद्रा) 8 अप्रैल 2015 को अस्तित्व में आई थी। यह सिडबी की पूर्ण स्वामित्व वाली कंपनी है। इसे गैर-जमा स्वीकार करने वाले, गैर-बैंकिंग वित्त संस्थान का दर्जा प्राप्त है। मुद्रा

के जरिए इसकी सहायक भूमिका में उधार देने वाली संस्थाओं को पुनर्वित्त सुविधाएं प्रदान की गई हैं। इसके जरिए ऋण देने वाली संस्थाओं को ऋण कम ब्याज दर पर उपलब्ध कराया जा रहा है। कुल 18.25 करोड़ ऋण खातों के माध्यम से स्वीकृत कुल वित्तीय सहायता 8.93 लाख करोड़ रुपए थी। मार्च 2019 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान, कुल स्वीकृतियां 3.21 लाख करोड़ रुपए थीं।

इस योजना के तहत औसत ऋण की राशि 53800 रुपए थी। कार्यशील पूंजी सीमा का आनंद लेने वाले उधारकर्ताओं को मुद्रा कार्ड जारी किया जाता है। यह एक डेबिट कार्ड है। वर्तमान में 10 लाख से अधिक कार्ड उपयोग किए जा रहे हैं। भुगतान की गई पूंजी और कुल बकाया ऋण, दिनांक 31.03.2019 को 11847 करोड़ रु. और क्रमशः 1676 करोड़ रुपए योजना के तहत लगभग 3 प्रतिशत ऋणों को खराब ऋणों की सूचना दी गई है।

केंद्र और राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों द्वारा पहले से ही व्यापक कवरेज के बावजूद, माइक्रो फाइनेंस में भारत में विस्तार करने की बहुत संभावनाएं हैं। आम तौर पर, एमएफआई लगभग 26 प्रतिशत ब्याज दर वसूल कर, लाभप्रद प्रदर्शन कर रहे हैं। लेन-देन और प्रशासन की लागत को ध्यान में रखते हुए, माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा वसूल की जाने वाली ब्याज दर न्यायोचित लगती है और असंगठित क्षेत्र में स्वदेशी साहूकारों द्वारा वसूले जा रहे ब्याज की दर से काफी कम है। उदाहरण के लिए, एक सब्जी विक्रेता, जो अपने निवेश पर प्रतिदिन लगभग 20 प्रतिशत कमाता है और माह में लगभग 25 दिन काम करता है, वह 10,000 रुपए के ऋण के लिए आसानी से 260 रुपए प्रति माह ब्याज के रूप में भुगतान कर सकता है। यदि लाभार्थी वित्तीय अनुशासन का पालन करता है तो ऋण चुकाने और घरेलू खर्चों को पूरा करने के बाद भी कुछ बचत जमा की जा सकती है।

एनबीएफसी-एमएफआईएस की स्थापना और इसकी भूमिका (SETTING UP OF NBFC-MFIS AND ITS ROLE)

एमएफआई एक संस्थान है जो समाज के निम्न आय वर्ग के लिए वित्तीय उत्पाद प्रदान करने में संलग्न है। इन वित्तीय उत्पादों में ऋण उत्पादों के साथ-साथ जमा, बीमा और अन्य सेवाएं शामिल हैं। गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां बैंकों की तरह कुछ सेवाएं प्रदान करती हैं लेकिन जैसा कि नाम से ही पता चलता है, ये बैंक नहीं हैं। कुछ असमानताओं का उल्लेख नीचे किया गया है –

1. साल 2010 में माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र में मुद्दों और सरोकारों का अध्ययन करने के लिए गठित। आरबीआई के वाई.एच. मालेगाम ने समिति की अध्यक्षता की। इसकी सिफारिशों पर, पूरे देश में माइक्रो फाइनेंस उत्पादों की प्रदायगी के लिए एनबीएफसी की एक अलग श्रेणी बनाई गई थी। आरबीआई द्वारा दिसंबर, 2011 में विस्तृत नियामक संरचना को परिचालित किया गया था।
2. एक गैर-जमा संग्रह एनबीएफसी, जो एक गैर-लाभकारी कंपनी नहीं है, कंपनी अधिनियम 1956 की धारा 25 के पूर्वावलोकन के तहत, जो नीचे उल्लिखित शर्तों की पुष्टि करती है, इसे एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में परिभाषित किया गया है।

क) निवल स्वामित्व वाली निधि न्यूनतम 5 करोड़ रुपए होनी चाहिए। यह राशि देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र में पंजीकृत एनबीएफसी-एमएफआई के संबंध में 2 करोड़ रुपए है।।

ख) इसकी 'निवल परिसंपत्ति' का न्यूनतम 85 प्रतिशत 'अर्हक परिसंपत्ति' है। कुल परिसंपत्तियां, जो नकद नहीं हैं, बैंक में शेष राशि और मुद्रा बाजार के साधनों में किए गए निवेश को 'निवल परिसंपत्ति' कहा जाता है। अर्हक परिसंपत्तियां एनबीएफसी – एमएफआई द्वारा वहन किए गए ऋण हैं जो आरबीआई द्वारा निर्धारित कुछ शर्तों को पूरा करते हैं।

ग) 'निवल परिसंपत्ति' के शेष 15 प्रतिशत से अर्जित आय निर्धारित नियमों के अनुसार होनी चाहिए।

घ) एक एनबीएफसी, जो एनबीएफसी-एमएफआई बनने के लिए योग्य नहीं है, उसे अपनी कुल परिसंपत्ति के 10 प्रतिशत से अधिक माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र को वित्तीय मदद नहीं देनी चाहिए।

एनबीएफसी-एमएफआई उधारकर्ताओं के संबंध में पारिवारिक आय सीमा क्रमशः 1,00,000 रुपए से बढ़ाकर 1,25,000 रुपए और ग्रामीण क्षेत्रों और अर्ध-शहरी / शहरी क्षेत्रों में रहने वाले 1,60,000 रुपए से बढ़ाकर 2,00,000 रुपए कर दी गई। प्रति उधारकर्ता कुल ऋण सीमा को 1,00,000 रुपए से बढ़ाकर 1,25,000 रुपए कर दिया गया।

एनबीएफसी-एमएफआईएस गतिविधियों का कवरेज (COVERAGE OF NBFC-MFIS ACTIVITIES)

एनबीएफसी-एमएफआई के गठन ने देश में माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों को बड़ा बढ़ावा दिया है। माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क के साथ पंजीकृत 53 एनबीएफसी-एमएफआई ने 31.03.2019 तक 68,207 करोड़ रुपए उधार दिए थे। एनबीएफसी-एमएफआई द्वारा बढ़ते कवरेज का अनुमान 31-03-2019 को निम्नलिखित आंकड़ों से लगाया जा सकता है।

1. माइक्रो क्रेडिट बकाया 68,868 करोड़ रुपए था
2. सकल ऋण पोर्टफोलियो 83,200 करोड़ रुपए था।
3. रुपए के 3.25 करोड़ ऋण खातों में 82,928 करोड़ का संवितरण किया गया था।।
4. प्रति खाता संवितरित औसत ऋण राशि रु. 25,850.
5. जोखिम में पोर्टफोलियो (30 दिनों से अधिक) 0.91: था
6. स्टाफ 1,04,973 लोग थे।

माइक्रो फाइनेंस उधार की विशेष विशेषताएं – छोटी राशि के ऋण, अनपढ़ या अर्ध-साक्षर उधारकर्ता, छोटी अवधि, छोटी राशि और चुकौती की अधिक लगातार किस्त, ऋण की सरल प्रसंस्करण, किसी संपार्श्विक के बिना आसान दस्तावेज, बाजार से जुड़ी ब्याज दर, व्यापार बिंदु / निवास आदि से किशतों का नियमित संग्रह हैं। विभिन्न बचत, बीमा, पेंशन और अन्य योजनाओं के साथ, माइक्रो फाइनेंस की उधार दी जाने वाली राशि से जनता के वित्तीय समावेशन में बड़े पैमाने पर योगदान मिल रहा है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल की पहलों पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल, इंटरनेट सुविधा तक पहुंच आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक सत्र के पाठ और अन्य संबंधित सामग्री को पढ़ने के बाद माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल में किए गए प्रयासों की व्याख्या करें।
2. छात्र अपने नोट्स तैयार करें और इंटरनेट पर संबंधित साइटों से परामर्श लें।
3. प्रत्येक छात्र कक्षाकक्ष में ब्लैक बोर्ड पर अध्यापक द्वारा दिखाए गए प्रारूप में एक चार्ट तैयार करेगा।
4. छात्र मूल्यांकन के लिए अध्यापक को चार्ट प्रस्तुत करेंगे।
5. चार्ट के विषय की समझ को बढ़ाने के लिए अध्यापक कक्षा में कमियों पर चर्चा करेंगे।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. नियमों में की अनुपस्थिति और उधार महत्वपूर्ण मुद्दों को हल करने के लिए बने रहे।
2. आरबीआई द्वारा माइक्रो –क्रेडिट की सीमा को बढ़ाकर कर दिया गया है।
3. लघु वित्त बैंकों ने एमएफआई और एनबीएफसी की तुलना में ऋण दिया।
4. एनबीएफसी–एमएफआई के को भी मजबूत किया गया और 14206 करोड़ रुपए के स्तर पर पहुंच गया।
5. विभिन्न बचत, बीमा, पेंशन और अन्य योजनाओं के साथ मिलकर, जनता के के लिए बड़े पैमाने पर योगदान दे रहा है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. वित्तीय वर्ष 2019 में भारत के माइक्रो फाइनेंस उद्योग की विकास दर क्या थी?
क) 35 प्रतिशत
बी) 40 प्रतिशत
ग) 45 प्रतिशत
घ) 20 प्रतिशत
2. भारत में माइक्रो फाइनेंस प्रदान करने वाले ऋणदाता कौन से हैं?
(क) बैंक और लघु वित्त बैंक।
(ख) बैंक, लघु वित्त बैंक और माइक्रो फाइनेंस संस्थान।

- (ग) बैंक, लघु वित्त बैंक, माइक्रो फाइनेंस संस्थान और गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां।
 (घ) बैंक, लघु वित्त बैंक और माइक्रो फाइनेंस संस्थान, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां और एमएफआई (लाभ के लिए नहीं)।
3. आरबीआई द्वारा एनबीएफसी-एमएफआई की विस्तृत नियामक संरचना कब परिचालित की गई थी?
 (क) दिसंबर, 2011
 (ख) दिसंबर, 2015
 (ग) मार्च, 2011
 (घ) दिसंबर, 2012
4. मार्च 2019 तक एनबीएफसी-एमएफआई में कितने कर्मचारी थे?
 (क) 10,973
 (ख) 1,00,973
 (ग) 1,04,973
 (घ) 1,00,000
5. एनबीएफसी के संबंध में निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही है?
 (क) इसे दूसरों से जमा स्वीकार करने की अनुमति नहीं है जो मांग पर चुकाने योग्य हैं।
 (ख) स्वयं पर आहरित चेक जारी नहीं किए जा सकते हैं।
 (ग) इसके जमा-ग्राहकों के लिए कोई जमा-बीमा उपलब्ध नहीं है।
 (घ) उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. ऋण देने वाली संस्थाओं ने 2010 के माइक्रो फाइनेंस संकट से सबक सीखा लेकिन माइक्रो फाइनेंस संचालन पर कोई प्रभाव नहीं देखा गया।
2. साल 2010 में माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र में मुद्दों और चिंताओं का अध्ययन करने के लिए एक समिति का गठन किया गया था। आरबीआई मालेगाम के वाई.एच. ने समिति की अध्यक्षता की।
3. नकद, बैंक शेष और मुद्रा बाजार लिखतों में निवेश सहित एमएफआई की कुल संपत्ति 'निवल परिसंपत्ति' कहलाती है।
4. एक एनबीएफसी जो एनबीएफसी-एमएफआई बनने के लिए योग्य नहीं है, उसे अपनी कुल परिसंपत्ति के 10 प्रतिशत से अधिक माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र को वित्त नहीं देना चाहिए।
5. एनबीएफसी-एमएफआई के गठन से देश में माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों को बड़ा बढ़ावा दिया गया है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	जोखिम में पोर्टफोलियो	क	उधार देने में भाग लेने वाले कई संस्थान
2	ऋणों की सह-उत्पत्ति	ख	वित्तीय उत्पादों का मूल ज्ञान
3	वित्तीय साक्षरता	ग	एनपीए
4	मुद्रा	घ	देशी
5	देशज	ङ	सिडबी की पूर्ण स्वामित्व वाली कंपनी

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. मुद्रा क्या है और इसकी स्थापना कब हुई थी।
2. एनबीएफसी-एमएफआई की गतिविधियों के कवरेज पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।
3. भारत में माइक्रो फाइनेंस का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. 'भारत में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल के प्रयास' पर एक टिप्पणी लिखिए।
2. भारत में माइक्रो फाइनेंस उद्योग के समक्ष आने वाली चुनौतियों का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. भारत में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल के प्रयासों का प्रदर्शन करें।
2. हाल के दिनों में माइक्रो फाइनेंस के अपडेट वाला चार्ट तैयार करें।

सत्र 4 : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्य (FUNCTIONS OF MICROFINANCE EXECUTIVE)

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव (एमई) एक व्यक्ति है, जिसे माइक्रो फाइनेंस संस्थान द्वारा माइक्रो लेवल क्रेडिट, बचत, पेंशन और बीमा से संबंधित कार्य करने के लिए नियोजित किया जाता है। उसे अपने नियोक्ता के दृष्टिकोण, नियमों और नीतियों से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए। उससे अपेक्षा की जाती है कि वह उसे सौंपे गए क्षेत्र में अपनी गतिविधियों को करेगा। उसे आबंटित क्षेत्र के निवासियों की आजीविका अर्जन गतिविधियों, स्वभाव और जीवन शैली का ज्ञान आवश्यक है। माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (एमएफआई) के नियमों के अनुसार व्यावसायिक क्षमता और संभावित ग्राहकों का आकलन करने की क्षमता बहुत ही वांछनीय है। इसके लिए शैक्षणिक योग्यता 10वीं पास हो सकती है लेकिन उसे अन्य लोगों के साथ अच्छी तरह से संवाद करने में सक्षम होना चाहिए। नियोक्ता कंपनी को कुछ रिपोर्टों की आवश्यकता होगी, जिन्हें लिखित रूप में वितरित करने में सक्षम होना चाहिए। ग्राहकों की आवश्यकता जानने के लिए उनके साथ बातचीत करने हेतु एक प्रभावी बात करने के कौशल की आवश्यकता होती है। एमएफआई के दृष्टिकोण को समझने के लिए लक्षित ग्राहकों की भाषा में धाराप्रवाह होना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने की क्षमता और अतिरिक्त उत्पादों को बेचने के लिए विपणन कौशल ग्राहकों को बनाए रखने और जोड़ने के लिए पूर्व-आवश्यकताएं हैं। एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की भूमिका बहुआयामी होती है। उसमें उसकी भूमिका होनी चाहिए।

- नए ग्राहकों का चयन
- उपयुक्त उत्पादों की सलाह देना
- ब्याज दरों की जानकारी देना
- एमएफआई के नियमों को न्यायोचित ठहराना,
- वित्तीय उत्पादों की प्रदायगी (डिलीवरी) में संभावित उधारकर्ताओं की मदद करना
- ग्राहकों के मुद्दों का समाधान
- किश्तों की वसूली
- एमएफआई के पास राशि जमा करना
- अधिक बकाया के लिए फॉलोअप और रिपोर्टिंग आदि सहित प्रशासनिक कार्य करना।

एक अच्छा श्रोता होने के नाते, वह बेहतर निर्णय लेने और दूसरों का विश्वास जीतने में सक्षम बनता है। वास्तव में वह ग्राहकों के सामने अपने एमएफआई का प्रतिनिधि चेहरा होता है और कई बार ग्राहकों और उसकी संस्था के बीच एक सेतु का काम करता है।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्य

नीचे उल्लिखित कार्य सामान्यतः माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव (एमई) द्वारा किए जाते हैं।

- संभावित ग्राहकों की सूची बनाने हेतु संचालन के क्षेत्र से लोगों के सामंजस्यपूर्ण समूह की बैठकों की व्यवस्था करना।
- चौपालों और ग्राम पंचायत स्थानों पर लोगों की सभाओं में उत्पाद विवरण की व्याख्या करना।

- नियोक्ता कंपनी के दृष्टिकोण, नियमों और नीति को ध्यान में रखते हुए ग्रामीणों द्वारा उठाए गए प्रश्नों का उत्तर देना।
- उत्पाद विवरण के पत्रक का वितरण जो समझने में आसान हो।
- वित्त और पुनर्भुगतान की प्रक्रिया को संपूर्ण रूप से समझाना।
- लक्षित ग्राहकों को माइक्रो फाइनेंस उत्पादों और ब्याज, शुल्क आदि के लाभों से अवगत कराना।
- गरीब लोगों के व्यक्तियों और समूहों को नौकरी देने वाले बनने के लिए प्रेरित करने के लिए वित्तीय साक्षरता प्रदान करना और नौकरी तलाशने वाला नहीं रहना।
- 'समस्या समाधान' के दृष्टिकोण को अपनाने वाले ग्राहकों द्वारा उठाए गए मुद्दों का समाधान करना
- वित्तीय उत्पादों की गलत बिक्री से बचना।
- संभावित ग्राहक को ठेस पहुँचाए बिना उपयोगी जानकारी और उसके व्यक्तिगत विवरण हासिल करना।
- वित्त की मंजूरी के बाद, निरक्षर ग्राहकों को प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी भरने के लिए, और दस्तावेजीकरण में उनकी सहायता करना, ।
- मौजूदा नियमों के अनुसार 'केवाईसी' दस्तावेज प्राप्त करना।
- वित्तीय रूप से बहिष्कृत व्यक्तियों को बैंकों में खाता खोलने के लिए सहायता प्रदान करना, ताकि वे सरकारी योजनाओं का लाभ उठा सकें।
- ऋणों के त्वरित और परेशानी मुक्त वितरण की व्यवस्था करना।
- वित्त की पर्याप्तता और उपयोग पर नजर रखना।
- नियत तिथियों पर किश्तों की वसूली।
- अधिक देय राशि की वसूली के लिए उधारकर्ताओं का अनुसरण करना।
- नियोक्ता के पास डेटा और आवधिक रिपोर्ट समय पर जमा करना।
- नियत कार्य क्षेत्र और नियोक्ता कंपनी के प्रशासनिक अधिकारियों के साथ अच्छे संबंध रखना।

ग्रामीण भारत के गरीब लोगों के लिए एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्य एक मित्र, दार्शनिक और मार्गदर्शक के समान दिखाई देते हैं।

एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के गुण

माइक्रो फाइनेंस की जॉब (कार्य) में रुचि रखने वाले व्यक्ति में निम्नलिखित गुण होने चाहिए।

- न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता कक्षा 10वीं पास रखी गई है।
- व्यक्ति में समाज के गरीब लोगों के साथ व्यवहार करने की स्वाभाविक प्रवृत्ति होनी चाहिए। उसका शांत स्वभाव उसे संभावित ग्राहकों से वांछित जानकारी निकालने में सक्षम बनाएगा।

- व्यक्ति को ग्रामीण या अर्ध-शहरी भारत में काम करने की स्वाभाविक पसंद होनी चाहिए।
- एक संवेदनशील और भावनात्मक व्यवहार की सराहना की जा सकती है लेकिन उसे अति भावुक नहीं होना चाहिए।
- वह एक अच्छा श्रोता होना चाहिए। इससे उसे मुश्किल ग्राहकों और स्थानीय क्षेत्र के सख्त अधिकारियों और अपने स्वयं के एमएफआई से निपटने में मदद मिलेगी।
- उसे अपनी कंपनी के उत्पादों, नियमों और नीतियों का उचित ज्ञान होना चाहिए। इससे उसे आत्मविश्वास के साथ उचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी।
- संचालन के क्षेत्र की भाषा/बोली में प्रवाह सहित अच्छे संचार कौशल की बहुत आवश्यकता है। यह ग्राहकों के साथ-साथ अधिकारियों के साथ बातचीत को प्रभावशाली बना देगा।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा संभावित उधारकर्ता के साथ बातचीत/साक्षात्कार की भूमिका निभाना

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, कलम, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों में से एक को माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के रूप में कार्य करने के लिए और दूसरे को संभावित उधारकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए कहें।
2. भूमिका निभाने से पहले, अध्यापक छात्रों को एक प्रभावी माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की विशेषताओं के बारे में बताएं और छात्रों से संभावित उधारकर्ता से पूछे जाने वाले संभावित प्रश्नों की एक सूची बनाने के लिए कहेंगे।
3. अध्यापक छात्रों को प्रश्नों का एक छोटा सेट विकसित करने में मदद करते हैं जो इस प्रकार हैं;
 - क) प्रस्तावक का नाम और पता
 - ख) योग्यता और अनुभव
 - ग) वर्तमान व्यापार और आय के स्रोत
 - घ) उद्देश्य जिसके लिए ऋण की आवश्यकता है
 - ङ) कितना ऋण चाहिए
 - च) आश्रितों के बारे में जानकारी
 - छ) प्रस्तावित चुकौती अनुसूची आदि
4. अध्यापक को विभिन्न अभिनेता-विद्यार्थियों द्वारा दोहराई गई भूमिका निभानी चाहिए।
5. अध्यापक अन्य विद्यार्थियों से प्रेक्षकों को नोट करने हेतु कहते हैं।
6. रोल प्ले के अंत में अध्यापक अपने अवलोकन और टिप्पणियों पर सुझाव देंगे।

गतिविधि 2 : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के रूप में कार्य करने के लिए पात्र व्यक्तियों / संस्थाओं की सूची तैयार करने के लिए किसी भी एमएफआई और छात्रों के साथ एक कार्यरत माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की बातचीत।

आवश्यक सामग्रियां : नोट बुक, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक अतिथि व्याख्यान के रूप में कक्षा में एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के साथ बातचीत की व्यवस्था करेंगे।
2. अध्यापक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्यों को समझने के लिए छात्रों को एमई से प्रश्न पूछने के लिए प्रेरित करते हैं।
3. अध्यापक अन्य छात्रों से बिंदुओं को नोट करने के लिए कहते हैं।
4. बातचीत के बाद, छात्र माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की भूमिका पर एक संक्षिप्त नोट लिखेंगे।
5. अध्यापक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव, यदि कोई हो, के कार्यों को समझने के अंतराल को भरते हैं।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव एक व्यक्ति है, जिसे संस्था द्वारा माइक्रो लेवल क्रेडिट, बचत, पेंशन और बीमा से संबंधित कार्य करने के लिए नियुक्त किया गया है।
2. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की शैक्षिक योग्यता हो सकती है लेकिन उसे अन्य लोगों के साथ अच्छी तरह से संवाद करने में सक्षम होना चाहिए।
3. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव ग्राहकों के सामने उसके एमएफआई का एक है और कई बार ग्राहकों और उसकी संस्था के बीच एक सेतु का काम करता है।
4. चौपालों और ग्राम पंचायत स्थानों पर लोगों की सभाओं में विवरण की व्याख्या करना, माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का एक कार्य है।
5. उत्पादों के विवरण के का वितरण, जो समझने में आसान है, यह भी माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का एक कार्य है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. उधारकर्ता से सूक्ष्म ऋण की किश्तों की वसूली कौन करेगा?
(क) एमएफआई से एक अधिकारी

- (ख) माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव
 (ग) उधारकर्ता एमएफआई के बैंक खाते में जमा करेगा
 (घ) ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राम प्रधान
2. एमएफआई की स्थापना में ग्राहक प्रोफाइल आदि की रिपोर्टिंग से संबंधित कार्य कौन करेगा?
 (क) एमएफआई के प्रशासनिक अधिकारी
 (ख) उधारकर्ता एमएफआई को सलाह देगा
 (ग) प्रखंड विकास अधिकारी
 (घ) माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव
3. 'समस्या समाधान' के दृष्टिकोण को अपनाने वाले ग्राहकों द्वारा उठाए गए मुद्दों का समाधान कौन करेगा?
 (क) माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव
 (ख) एमएफआई
 (ग) ग्राम स्तर के कार्यकर्ता
 (घ) ग्राम प्रधान
4. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव किस क्षेत्र में काम करने का स्वाभाविक शौक होना चाहिए।
 (क) शहरी क्षेत्र
 (ख) एमएफआई का प्रधान कार्यालय
 (ग) ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्र
 (घ) बैंक
5. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव विश्वास के साथ उचित निर्णय लेने में क्या मदद करेगा।
 (क) अपने स्वयं के एमएफआई के उत्पादों, नियमों और नीतियों का उचित ज्ञान।
 (ख) माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की सेवा शर्तें
 (ग) संभावित उधारकर्ताओं के साथ अच्छे संबंध
 (घ) एमएफआई प्रधान कार्यालय का नियमित दौरा

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. एक अच्छा श्रोता होने से व्यक्ति बेहतर निर्णय लेने और दूसरों का विश्वास जीतने में सक्षम बनता है।
2. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के पास समाज के गरीब लोगों के साथ व्यवहार करने की स्वाभाविक प्रवृत्ति होनी चाहिए।
3. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को ग्रामीण या अर्ध-शहरी भारत में काम करना पसंद नहीं हो सकता है।
4. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को अपनी कंपनी के उत्पादों, नियमों और नीतियों का उचित ज्ञान होना चाहिए।
5. संभावित ग्राहक को ठेस पहुंचाए बिना व्यक्तिगत विवरण निकालना, माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का कार्य नहीं है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	गलती से बेचना	क	किसी परेशानी के बिना
2	परेशानी मुक्त	ख	गांवों में सभा स्थल
3	चौपाल	ग	चर्चा
4	बातचीत	घ	उत्पाद की उपयुक्तता के बारे में ग्राहकों को गुमराह करना
5	केवाईसी	ङ	अपने ग्राहक को जानें

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस एक्ज़ीक्यूटिव का अर्थ स्पष्ट कीजिए।
2. एक माइक्रो फाइनेंस एक्ज़ीक्यूटिव के 3 कार्य लिखिए।

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस एक्ज़ीक्यूटिव की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. भारत में माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल के प्रयासों को चार्ट के उपयोग से सारणीबद्ध रूप में प्रदर्शित करें।

नए ग्राहकों के स्रोत (SOURCES OF NEW CUSTOMERS)

माइक्रो फाइनेंस के ग्राहक ऐसे व्यक्ति हैं जो वंचित, लाभ वंचित और कई मामलों में बेरोजगार हैं जिनके पास जीवन की अनिवार्य चीजों और वित्तीय संस्थानों तक पहुंच नहीं है। इसके कुछ उदाहरण गरीब किसान, विक्रेता, घरेलू व्यापार के मालिक, गली के दुकानदार, कारीगर, सेवा प्रदाता आदि हैं।

ये लोग अक्सर नियमित आय, धन पैदा करने, बचत करने के सुरक्षित तरीके से किसी भी पहुंच से वंचित रह जाते हैं। इन्हें जोखिम या किसी भी तरह के निवेश के खिलाफ सुरक्षा नहीं मिलती। वित्तीय अभाव उन समुदायों में सबसे अधिक है जिनकी शिक्षा/साक्षरता कम है।

माइक्रो फाइनेंस संस्थानों की यह एक बड़ी जिम्मेदारी है कि वे उन नए ग्राहकों तक अपनी पहुंच बनाएं जो वास्तव में जरूरतमंद हैं, अपने जीवन स्तर को ऊपर उठाना चाहते हैं, और माइक्रो फाइनेंस की संकल्पनाओं और लाभों से अवगत नहीं हैं।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव इन संभावित ग्राहकों को उनकी नियमित आय बढ़ाने, स्थायी व्यापार बनाने, जीवन के जोखिमों के लिए उनकी असहायता को कम करने में मदद कर सकता है। यह देश के अति दुर्गम क्षेत्र के गरीबों, विशेष तौर पर महिलाओं के सशक्तीकरण के लिए एक प्रभावी साधन है।

ऐसी लक्षित आबादी तक पहुंचने के बाद अगली जिम्मेदारी उनकी वित्तीय जरूरतों को समझने की होती है ताकि उन्हें माइक्रो फाइनेंस मूल बातें, इसकी आवश्यकता, लाभ, प्रक्रिया के बारे में उनके द्वारा स्वीकार किए जाने के बारे में जागरूक किया जा सके। उनके सामने भाषा, विश्वास, मूल्य, मानसिकता, समाज, मानदंड जैसे परिवर्तन के लिए कई बाधाएं हो सकती हैं, लेकिन जब उनके प्रश्नों का समाधान हो जाता है तो वे उन्हें प्रदान की जाने वाली सब्सिडी और योजनाओं का अधिकतम लाभ उठा सकते हैं।

नए ग्राहकों को सोर्स करना, उनके क्षेत्र की पहचान करने और इसे विकसित करने की एक प्रक्रिया है। इसके बाद, लक्षित ग्राहकों की पात्रता का पता लगाया जाना होता है।

इस पृष्ठभूमि को ध्यान में रखते हुए नए ग्राहकों के स्रोत पर वर्तमान इकाई को चार सत्रों में विभाजित किया गया है। पहला सत्र ग्राहकों के स्रोतों की पहचान करने के लिए समर्पित है, दूसरा सत्र संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने

के लिए समर्पित है, तीसरा सत्र प्रश्नों को हल करने से संबंधित है और अंतिम सत्र में सामान्य प्रशासनिक कार्य की व्याख्या की जाती है।

सत्र 1 : ग्राहक के स्रोतों की पहचान करना (IDENTIFY SOURCES OF CUSTOMERS)

किसी भी व्यापार का कारण उससे जुड़े ग्राहक होते हैं। ग्राहक के स्रोतों की पहचान करने के लिए, ग्राहकों को खोजने के लिए ग्राहकों के क्षेत्र का गठन किया जाता है, फिर क्षेत्र की आर्थिक गतिविधियों के आधार पर ग्राहक समूहों को मान्यता दी जाती है। ग्राहकों की पहचान को प्रभावित करने वाले कारकों और सर्वेक्षण के लिए कंपनी के मानदंडों, व्यावसायिक क्षमता का आकलन और लक्षित ग्राहकों की योग्यता को समझना महत्वपूर्ण है।

ग्राहकों को खोजने के लिए क्षेत्र की पहचान

एक क्षेत्र में ग्राहकों का एक समूह या एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को सौंपा गया भौगोलिक क्षेत्र होता है। क्षेत्र या इलाके को इस आधार पर आर्बटित किया गया है :

- किसी भौगोलिक स्थान को पूरी तरह से कवर करना
- माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के प्रदर्शन की निगरानी
- दो माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के प्रदर्शन की तुलना
- मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंध सुधारें और नए ग्राहक खोजें
- प्रणाली के साथ संरेखण में एक नया ग्राहक प्राप्त करने की प्रक्रिया का समन्वय करें
- सूक्ष्म उद्यम का विकास

माइक्रो फाइनेंस के लिए ग्राहकों का क्षेत्र है :

1. कम आय और गरीब आबादी
2. अधिकतर स्वरोजगार/अनियोजित लोग
3. माइक्रो व्यापारी
4. गरीबी रेखा से निकटता; थोड़ा ऊपर या नीचे
5. महत्वाकांक्षी महिलाएं (स्वयं सहायता समूह बनाएं)

क्षेत्र की आर्थिक गतिविधियों के आधार पर ग्राहकों का समूह बनाना

माइक्रो फाइनेंस में, जीवन चक्र के विभिन्न चरणों में विभिन्न उत्पादों की ग्राहकों की जरूरतों के अनुरूप समूहीकरण किया जाता है। उदाहरण के लिए पुराने ग्राहकों को पेंशन योजना दी जाती है जबकि बच्चे पैदा करने वाली महिलाओं को मातृत्व लाभ वाले उत्पाद दिए जाते हैं।



चित्र 2.1 : माइक्रो फाइनेंस में ग्राहकों का समूहन

ग्राहक का लक्ष्य समूह दो तरह से तैयार किया जाता है :

क. **प्रत्यक्ष ग्राहक समूहन** : क्षेत्र के विशेष क्षेत्र को माइक्रो फाइनेंस प्रदान करना। उदाहरण के लिए किसी विशेष समूह जैसे गरीबी रेखा से नीचे के लोगों या मत्स्य पालन जैसे क्षेत्र के लिए माइक्रो फाइनेंस के अवसर; कृषि आदि, जो उनके लिए पात्र क्रेडिट तक नहीं पहुंच सकते हैं।

ख. **अप्रत्यक्ष ग्राहक समूहन** : अप्रत्यक्ष ग्राहक समूहों में विशेष माइक्रो फाइनेंस उत्पादों और सेवाओं को उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए डिजाइन किया गया है।

ग्राहकों का समूह आर्थिक गतिविधियों के आधार पर किया जाता है;

- ग्राहक की उम्र से संबंधित
- जेंडर संबंधी भूमिकाएं : उदाहरण के लिए घर में पुरुषों और महिलाओं के खर्च, बचत और निवेश के पैटर्न और कौशल अलग-अलग होते हैं।
- आय का स्रोत : उदाहरण के लिए यदि किसी व्यक्ति की चुकौती क्षमता कम है तो समूह ऋण या वित्तपोषण योजनाएँ प्रदान की जाती हैं।
- सूक्ष्म उद्यमों के लिए बाजार का आकार।

ग्राहकों की पहचान को प्रभावित करने वाले कारक

माइक्रो फाइनेंस कंपनिया निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखती हैं, जो ग्राहकों की पहचान को प्रभावित करती हैं :

- लक्ष्य समूह की विशेषताएं
- गरीबी का स्तर
- सूक्ष्म उद्यमों की श्रेणियां जिन्हें वित्त की आवश्यकता है
- साक्षरता का स्तर

- क्षेत्र में जेंडर अनुपात
- क्षेत्र की भौगोलिक विशेषताएं
- मूल संरचना के विकास का स्तर
- चूक का जोखिम
- क्षेत्र के बारे में जानकारी का अभाव
- अन्य कारक जैसे जातीयता, जाति, धर्म, प्रथाएं आदि।

कंपनी के मानदंड और वैधानिक नियम कंपनी से कंपनी में भिन्न होते हैं। जबकि निम्नलिखित मानदंडों का पालन किया जाता है :

1. **क्षेत्र के सर्वेक्षण के लिए** : क्षेत्र के सर्वेक्षण के लिए अपनाए जाने वाले मानदंड (चित्र 2.2) पर आधारित हैं : जाता है :

- क्या सर्वेक्षण का लक्ष्य या उद्देश्य स्पष्ट रूप से परिभाषित है?
- सर्वेक्षण में एकत्र किए गए डेटा से क्षेत्र में माइक्रो फाइनेंस के अवसरों पर कैसे प्रभाव होगा
- लक्षित आबादी के लिए सबसे अच्छा सर्वेक्षण प्रारूप कौन सा है?
- कुल जनसंख्या में कितने ग्राहक मौजूद हैं?
- त्रुटि का मार्जिन क्या है (1 से 10 प्रतिशत की अनुमति है)
- क्या व्यक्तिगत प्रश्न पूछे जाते हैं?
- क्या भाषा, मिलने का समय, जेंडर स्वीकृति आदि जैसे विचार पूरे होते हैं?
- क्या प्रत्येक प्रतिवादी को स्वीकार किया जाता है?



चित्र 2.2 : क्षेत्र का सर्वेक्षण

2. **व्यापारिक क्षमता का आकलन करने के लिए** : इसमें निम्नलिखित पहलू शामिल हैं :

- व्यापार का जोखिम विश्लेषण
- व्यापार के लाभ की संभावना
- व्यापार की प्रकृति को समझना
- व्यापार की परिचालन चुनौतियां
- उनके द्वारा ऑफर किए जाने वाले उत्पाद/ सेवाओं की मांग
- व्यापार में बाहरी हस्तक्षेप
- व्यापार के लिए सरकारी सहायता

3. **लक्षित ग्राहकों की पात्रता** : इसमें निम्नलिखित मानदंडों के साथ लक्षित ग्राहकों की पात्रता की जांच करना शामिल है :

- लक्षित ग्राहक की क्रेडिट जांच (सीआईबीआईएल)
- ग्राहक की न्यूनतम/अधिकतम आयु मानदंड (ज्यादातर मामलों में आयु वर्ग 18–55 वर्ष की आयु)
- ग्राहक की पृष्ठभूमि/आपराधिक जानकारी की जांच।
- ग्राहक की सुरक्षा, परिसंपत्ति और देयता जोखिम।
- ग्राहक की शिक्षा और तकनीकी क्षमता/कौशल (व्यापार की प्रकृति पर निर्भर करता है)
- नागरिकता (एक हलफनामे में)
- पता प्रमाण (नरेगा का राशन कार्ड/जॉब कार्ड/बिजली/पानी का बिल)
- समुदाय में कम से कम दो वर्ष का निवासी



चित्र 2.3 : लक्षित ग्राहकों की पात्रता जांच

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : ग्राहकों के स्रोतों की पहचान जानने के लिए एक भूमिका निभाएं

आवश्यक सामग्रियां : चेक-लिस्ट, नोट पैड और पेन/पेंसिल

प्रक्रिया

1. कक्षा को समूहों में विभाजित करें, प्रत्येक समूह में 4 छात्र होने चाहिए और उन्हें निम्नलिखित गतिविधियाँ करने के लिए कहें।
2. भूमिका निभाना – स्थिति : एक माइक्रो फाइनेंस संस्थान/कंपनी एक नए ग्रामीण क्षेत्र में माइक्रो फाइनेंस ऋण का वितरण करना चाहती है। छात्र को उस क्षेत्र की पहचान करने के बाद अंतिम रूप देना होगा जिसे पात्रता मानदंड, व्यापारिक क्षमता, आर्थिक गतिविधि का आकलन करने के बाद ऋण मिलेगा।
क. पहला छात्र : एमएफआई के प्रतिनिधि (माइक्रो फाइनेंस कार्यकारी)
ख. दूसरा छात्र : आर्थिक गतिविधि 1 (कारीगर)
ग. तीसरा छात्र : आर्थिक गतिविधि 2 (लोहार)
घ. चौथा छात्र : आर्थिक गतिविधि 3 (डेयरी)
3. उन्हें आबंटित निर्धारित समय के अंदर रोल प्ले (नाटक) समाप्त करें
4. गतिविधि से सीखने और प्रत्येक समूह से कवर किए जाने वाले बिंदुओं पर चर्चा करें।
5. रोल प्ले गतिविधि से पहले और बाद में अपने विचार साझा करें।

गतिविधि 2 : छात्र माइक्रो फाइनेंस के बारे में जागरूकता पैदा करने और संभावित ग्राहकों की पहचान करने की चुनौतियों पर चर्चा करने के लिए स्थानीय बाजारों का दौरा कर सकते हैं।

आवश्यक सामग्रियां : चेक-लिस्ट, नोट पैड और पेन/पेंसिल

प्रक्रिया

1. नजदीकी माइक्रो फाइनेंस संस्थान में जाएं
2. प्रबंधक और प्रशासनिक अधिकारी के साथ विनम्र अभिवादन के साथ बातचीत करें।
3. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लगभग 50 शब्दों में लिखिए।
4. पूछे जाने वाले प्रश्न :
 - माइक्रो फाइनेंस संस्थान संभावित ग्राहकों के बीच जागरूकता कैसे पैदा करता है?
.....
.....
 - माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के सामने जागरूकता पैदा करने के दौरान किस तरह की चुनौतियां सामने आती हैं?
.....

- इन चुनौतियों से कैसे उबरें?

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक में ग्राहकों का एक समूह या एक भौगोलिक क्षेत्र होता है।
2. प्रत्यक्ष समूह क्षेत्र के विशेष क्षेत्र को माइक्रो फाइनेंस प्रदान कर रहा है।
3. अप्रत्यक्ष ग्राहक समूहों में विशेष माइक्रो फाइनेंस उत्पाद और को उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए डिजाइन किया गया है।
4. व्यापार की क्षमता का आकलन करने हेतु व्यापार का विश्लेषण किया जाता है।
5. एक ग्राहक को कम से कम वर्षों के लिए समुदाय का निवासी होना चाहिए।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. कौन सा दस्तावेज पते का प्रमाण नहीं है;
(क) बिजली बिल
(ख) नरेगा का जॉब कार्ड
(ग) चिकित्सा प्रमाण पत्र
(घ) राशन कार्ड
2. एक पात्र ग्राहक को कम से कम कितने वर्षों तक समुदाय का निवासी होना चाहिए;
(क) तीन वर्ष
(ख) दो वर्ष
(ग) पांच
(घ) सात
3. अधिकांश मामलों में माइक्रो फाइनेंस के लिए पात्रता के लिए आयु वर्ग है;
(क) 18–55 वर्ष
(ख) 15–35 वर्ष
(ग) 20–65 वर्ष

- (घ) कोई आयु सीमा नहीं
4. माइक्रो फाइनेंस के लिए ग्राहकों का क्षेत्र है;
- (क) कम आय और गरीब आबादी
- (ख) ज्यादातर स्व रोजगार करने वाले लोग
- (ग) सूक्ष्म व्यापारी
- (घ) उपरोक्त सभी
5. लक्षित ग्राहक को प्रभावित करने वाले कारक हैं;
- (क) लक्ष्य समूह की विशेषताएं
- (ख) गरीबी का स्तर
- (ग) चूक का जोखिम
- (घ) उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. भौगोलिक विशेषताएं ग्राहकों की पहचान को प्रभावित नहीं करती हैं।
2. भौगोलिक स्थिति को कवर करने के लिए क्षेत्र आबंटित किया गया है।
3. पुरुषों और महिलाओं का निवेश पैटर्न और कौशल समान होता है।
4. प्रत्यक्ष ग्राहक समूह में क्षेत्र के एक विशेष क्षेत्र को माइक्रो फाइनेंस प्रदान किया जा रहा है।
5. माइक्रो फाइनेंस के लिए ग्राहकों का क्षेत्र गरीबी रेखा के निकट है।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. क्षेत्र (territory) क्या है? क्षेत्र बनाने का उद्देश्य क्या है?
2. किसी समूह की व्यावसायिक क्षमता का आकलन कैसे किया जाता है?
3. ग्राहकों की पहचान को प्रभावित करने वाले कारक कौन से हैं?
4. समूह कितने प्रकार के होते हैं?
5. सर्वेक्षण में किस प्रकार के प्रश्नों को शामिल किया जाना चाहिए?

ङ. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. विस्तार से बताएं कि ग्राहकों के स्रोतों की पहचान कैसे की जाती है।

ज. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. सौंपे गए क्षेत्र पर एक चार्ट तैयार करें और आर्थिक गतिविधियों द्वारा ग्राहक समूहों की पहचान करें।

नए ग्राहकों के स्रोत

सत्र 2 : संभावित ग्राहक प्राप्त करना (ACQUIRING POTENTIAL CUSTOMERS)

किसी भी व्यापार के लिए संभावित ग्राहक प्राप्त करना बहुत महत्वपूर्ण है। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव एक क्षेत्र में एक समूह बनाता है और फिर उन्हें उनके लिए सबसे उपयुक्त उत्पादों के बारे में प्रभावी तरीके से बताता है।

एक प्रदेश में जनसंख्या का समूहन

जनसंख्या का समूहन निम्नलिखित आधार पर किया जाता है :

प्रकार	चर (समूहीकरण का आधार)
भूगोल	जनसंख्या, जलवायु, क्षेत्र
जनसांख्यिकी	आयु, परिवार का आकार, जेंडर, आय
मनोविज्ञान	रुचियां, आदतें, मूल्य, जीवन शैली
लाभ	स्वास्थ्य, भावनाएं
व्यवसाय	कृषि, मत्स्य पालन, ग्रामीण कारीगर

नए ग्राहकों को प्राप्त करने की प्रक्रिया

नए ग्राहक प्राप्त करने की प्रक्रिया (चित्र 2.4) इन चरणों में की जाती है:



चित्र 2.4 : नया ग्राहक प्राप्त करने की प्रक्रिया

1. **समूह बैठक आयोजित करें** : संभावित ग्राहक प्राप्त करने का सबसे अच्छा तरीका समूह बैठक आयोजित करना है। (चित्र 2.5) इसकी शुरुआत ग्राम पंचायत/आंगनवाड़ी की मदद से क्षेत्र के राय नेताओं, बुजुर्गों या समुदाय के नेताओं से मिलकर की जा सकती है। एक सफल समूह बैठक की आवश्यकता है :



चित्र 2.5 : समूह बैठक आयोजित करें

- **स्पष्ट उद्देश्य** : जब समूह की बैठकों की योजना बनाई जाती है तो बैठक के उद्देश्य की स्पष्टता की आवश्यकता होती है ताकि सभी बिंदुओं को कवर किया जा सके।
 - **उचित समय** : बैठकें प्रतिभागियों के लिए सुविधाजनक समय पर शुरू और समाप्त होनी चाहिए।
 - **बैठक का स्थान** : यह बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि प्रतिभागियों को समूह बैठक के स्थान पर पहुंचने में परेशानी का सामना नहीं करना चाहिए। स्थल चयन के विभिन्न पहलू हैं;
 - **स्थान** : संभावित ग्राहकों के निकट।
 - **आराम** : पृष्ठभूमि शोर, पर्याप्त प्रकाश, ताजी हवा, स्थान।
 - **सुगम्यता** : पहुंच में आसान, आसान परिवहन सुविधाएं (यदि आवश्यक हो)।
 - **लागत** : बजट के अंदर।
 - **स्वीकार्यता** : ग्राहकों के लिए स्वीकार्य जैसे स्कूल, मंदिर या सार्वजनिक सभा स्थल
 - **बैठक के लिए निमंत्रण** : यह स्थल, समय, तिथि, दिन आदि के बारे में अग्रिम सूचना होनी चाहिए।
 - **क्षेत्र का अध्ययन** : एक समूह बैठक आयोजित करने के लिए भूगोल, साक्षरता, विश्वास, विचार, मूल्य प्रणाली, संभावित ग्राहकों के पेशे के बारे में संपूर्ण ज्ञान अग्रिम में लिया जाता है।
2. **उत्पादों के साथ पैम्फलेट वितरित करें** : पैम्फलेट वितरित करने वाले संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने के लिए (चित्र 2.6) जिसमें उत्पादों / योजनाओं और नमूने, यदि कोई हो, के बारे में सभी जानकारी शामिल है।



चित्र 2.6 : पैम्फलेट को वितरित करना

3. **प्रारंभिक चर्चा का संचालन** : यह बैठक के उद्देश्य को संप्रेषित करने, आत्म-परिचय और झिझक को दूर करने या कम करने के लिए चर्चा के बारे में बातचीत की शुरुआत करने के बारे में है। विषय से संबंधित एक संक्षिप्त उपाख्यान एक प्रभावी प्रारंभिक चर्चा का समर्थन कर सकता है। उनके वर्तमान व्यापार, आश्रितों की संख्या जैसे प्रश्न पूछना एक बड़ी मदद है।
4. **वित्तीय आवश्यकताओं को समझें** : वित्तीय आवश्यकता को समझने के लिए, सुविधा प्रदानकर्ता;
 - वित्तीय योजना के बारे में ज्ञान प्रदान करना
 - आय के स्रोतों जैसे वेतन, मजदूरी, परिवार/व्यापार से आय आदि के बारे में जानकारी प्राप्त करें।
 - व्यक्ति/समूह के व्यय पैटर्न जैसे भोजन, आश्रय, कपड़े, शिक्षा, ऋण चुकौती, बुरी आदतों, त्योहारों, विवाह आदि पर चर्चा करता है।
 - वित्तीय जरूरतों का आकलन लक्षित ग्राहकों की बचत और/या निवेश द्वारा भी किया जाता है।
 - उन पर देयताएं जैसे आश्रितों की संख्या, रोगग्रस्त, विवाह योग्य आदि।
5. **आर्थिक गतिविधि द्वारा समूह बनाएं** : संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने हेतु समूहों का गठन पसंद, रुचियों, कौशल के आधार पर किया जाता है :
 - आय पैदा करने वाली गतिविधियों को समझने और बढ़ाने में मदद करता है।
 - आय वर्गों के कारण असंतुलन के मुद्दों का समाधान
 - ज्ञान और कौशल हासिल करने के लिए समूह को सशक्त बनाना

- आय समूहों को बनाने और बढ़ाने के लिए सहायता संरचना प्रदान करें।
- सभी सदस्यों को समान अवसर, चाहे पुरुष हो या महिला
- संवाद करने में आसान, जैसे कि वे समान स्तर और आर्थिक स्थिति के हैं।

6. **माइक्रो फाइनेंस प्रक्रिया की व्याख्या करें** : माइक्रो फाइनेंस में उन व्यक्तियों को एक छोटा ऋण या अन्य प्रकार का क्रेडिट, चेकिंग, बचत या बीमा सेवाएं / उत्पाद प्रदान की जा रही हैं जिनके पास इस प्रकार के पैसे तक आसान पहुंच नहीं है। यह व्यक्तियों को सुविधा देता है जो गरीबी में रहकर काम करते हैं और आर्थिक रूप से स्वतंत्र हो जाते हैं और अपने रहने की स्थिति में सुधार करते हैं।

- विधिवत भरा हुआ आवेदन (आधार कार्ड/वोटर कार्ड/राशन कार्ड/बिजली बिल/नरेगा के जॉब कार्ड जैसे केवाईसी दस्तावेजों के साथ)
- ऋण प्रदान करने वाली वित्तीय संस्था द्वारा पूर्व-स्वीकृति/सत्यापन किया गया
- ऋण का मूल्यांकन
- मंजूरी का आदेश
- ऋण का संवितरण
- यह चरण सबसे महत्वपूर्ण है क्योंकि बहुत से लोगों को माइक्रो फाइनेंस के बारे में कोई जानकारी नहीं है और बहुत से मिथक हैं।

माइक्रो फाइनेंस के सैद्धांतिक पहलुओं के बजाय प्रतिभागियों को माइक्रो फाइनेंस के लाभ और सुगमता/सरलता के बारे में बताया जाना चाहिए और यह उनके जीवन में क्या अंतर ला सकता है। चूंकि माइक्रो फाइनेंस इन सब के लिए एक उपकरण है;

- अत्यधिक गरीबी कम करना
- जेंडर की समानता को बढ़ावा देना
- बेहतर जीवन को बढ़ावा देना
- स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं तक बेहतर पहुंच
- आसान क्रेडिट सुविधा
- ऐसे लोगों की मदद करना, जिनकी समाज में अक्सर अनदेखी की जाती है
- सामान्य बैंकिंग की तुलना में आसान तरीके से ऋण चुकाना

- भविष्य के लिए बेहतर निवेश बनाना
- बेहतर रोजगार सृजित करना
- लोगों को बचत करने के लिए प्रोत्साहित करना

इन लाभों पर चर्चा के साथ माइक्रो फाइनेंस के लिए संभावित ग्राहक को आकर्षित करना आसान है।

7. **ऋण राशि और पुनर्भुगतान** : माइक्रो फाइनेंस गरीबों को ऋण और अन्य वित्तीय सेवाओं की सुविधा है। माइक्रो क्रेडिट को पुनर्भुगतान के एक सुविधाजनक तरीके और उपयुक्त ब्याज दर पर प्राप्तकर्ता की आवश्यकताओं के अनुसार छोटे उपायों में दिए गए क्रेडिट के रूप में परिभाषित किया गया है।

निम्नलिखित तालिका से माइक्रो फाइनेंस में ऋण और पुनर्भुगतान अनुसूची को समझने में मदद मिलती है;

क्र. सं.	ऋण और पुनर्भुगतान	विशेषताएं
1	ऋण का आकार	छोटे-मोटे कामों तक पहुंचने के लिए छोटी रकम
2	पुनर्भुगतान की अवधि	सात वर्ष तक
3	उगाही	आंतरिक व बाह्य
4	पुनर्भुगतान सुविधा	साप्ताहिक / पाक्षिक / मासिक / त्रैमासिक / वार्षिक
5	संपार्श्विक/प्रतिभूति	जरूरत नहीं
6	इस्तेमाल करने का उद्देश्य	लचीला, आय सृजन गतिविधि उद्देश्य

8. **समूह के उत्तरदायित्व** : यदि किसी समूह को माइक्रो फाइनेंस प्रदान किया जाता है। इसके कई फायदे हैं जैसे;

- कार्यभार (Workload) साझा किया जाता है
- संसाधनों को जमा किया जा सकता है
- मोल तोल की बातचीत में उनकी मजबूत स्थिति है
- पैसे की बचत
- बड़े ऑर्डर लें
- बेहतर बातचीत
- क्या बड़े ऑर्डर ले सकते हैं

इन लाभों के साथ-साथ समूह के पास अपने द्वारा लिए गए ऋण को चुकाने की जिम्मेदारी है।

- सभी सदस्यों की सक्रिय भागीदारी

- अपने और उधार देने वाली एजेंसी के बीच अच्छा संचार बनाए रखें
- न्यायोचित ऋण प्रस्ताव
- ऋण के परिनियोजन का सत्यापन और पर्यवेक्षण करें
- समय पर किश्तें जमा करें और जमा करें
- सभी लेनदेन रिकॉर्ड करें
- यदि एक सदस्य चूक करता है तो दूसरा सदस्य क्षतिपूर्ति करता है

इस तरह समूह के सदस्यों में जिम्मेदारियों को विभाजित किया जाता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस के लिए संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्रियां : चेक-लिस्ट, नोट पैड और पेन/पेंसिल, डमी उत्पाद, डमी पैम्फलेट

प्रक्रिया

1. कक्षा को समान आकार के 8 समूहों में विभाजित करें।
2. प्रदर्शन : एक माइक्रो फाइनेंस संस्थान/कंपनी किसी क्षेत्र में संभावित ग्राहकों का अधिग्रहण करना चाहती है।
3. छात्रों को संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने की प्रक्रिया को एक-एक करके प्रदर्शित करने के लिए कहा जाता है

पहला समूह : समूह की बैठकों का आयोजन

दूसरा समूह : उत्पादों के साथ पैम्फलेट वितरित करना

तीसरा समूह : प्रारंभिक चर्चा का संचालन करें

चौथा समूह : वित्तीय जरूरतों को समझें

पांचवां समूह : आर्थिक गतिविधि द्वारा समूह बनाएं

छठा समूह : माइक्रो फाइनेंस प्रक्रिया को सरल शब्दों में समझाएं

सातवां समूह : ऋण राशि और पुनर्भुगतान विवरण समझाएं

आठवां समूह : समूह की जिम्मेदारी

4. प्रदर्शन प्रक्रिया समाप्त करें।
5. गतिविधि से अधिगम और कवर किए जाने वाले बिंदुओं पर चर्चा करें।
6. गतिविधि से पहले और बाद में अपने विचार साझा करें।

गतिविधि 2 : संभावित ग्राहक की पहचान के लिए छात्रों की भूमिका।

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, कलम, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. शिक्षक छात्रों में से एक को माइक्रो फाइनंस एक्जीक्यूटिव के रूप में कार्य करने के लिए और दूसरे को संभावित ग्राहक के रूप में कार्य करने के लिए कहें।
2. भूमिका निभाने से पहले, शिक्षक छात्रों को संभावित ग्राहक की पहचान करने का तरीका बताएगा और छात्रों से संभावित ग्राहक से पूछे जाने वाले संभावित प्रश्नों की एक सूची बनाने के लिए कहेगा।
3. शिक्षक छात्रों को प्रश्नों का एक छोटा सेट विकसित करने में मदद करते हैं जो इस प्रकार हैं;
क) प्रस्तावक का नाम और पता
ख) वर्तमान व्यवसाय और आय के स्रोत
ग) आश्रितों के बारे में जानकारी
4. शिक्षक को विभिन्न अभिनेता-विद्यार्थियों द्वारा दोहराई गई भूमिका निभानी चाहिए।
5. शिक्षक अन्य विद्यार्थियों से प्रेक्षकों को नोट करने के लिए कहते हैं।
6. रोल प्ले के अंत में शिक्षक अपने अवलोकन पर सुझाव देंगे

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक छोटा ऋण या अन्य प्रकार का क्रेडिट, चेकिंग, बचत या बीमा सेवाएं / उत्पाद प्रदान कर रहा है।
2. संभावित ग्राहक प्राप्त करने का सबसे अच्छा तरीका बैठक आयोजित करना है।
3. बैठकें प्रतिभागियों के लिए समय पर शुरू और समाप्त होनी चाहिए।
4. एक में उत्पादों/योजनाओं के बारे में सभी जानकारी होती है।
5. विषय से संबंधित एक संक्षिप्त एक प्रभावी प्रारंभिक चर्चा का समर्थन कर सकता है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. माइक्रो फाइनंस संस्था द्वारा किया गया सत्यापन कहलाता है
(क) पूर्व-वितरण
(ख) पूर्व स्वीकृति

- (ग) पूर्व-निधि
 (घ) पूर्व वित्त
2. कौन सा माइक्रो फाइनेंस की प्रक्रिया का हिस्सा नहीं है
 (क) आवेदन
 (ख) पूर्व-स्वीकृति
 (ग) संकल्प
 (घ) स्वीकृति
 3. माइक्रो फाइनेंस में गठित समूह
 (क) आय उत्पन्न करने वाली गतिविधियों को समझने और बढ़ाने में सहायता करना
 (ख) सभी सदस्यों को समान अवसर, चाहे वह पुरुष हो या महिला
 (ग) संवाद करने में आसान वे समान स्तर और आर्थिक स्थिति से संबंधित हैं
 (घ) उपरोक्त सभी
 4. कौन सा परिवार का खर्च नहीं है
 (क) खाना
 (ख) आश्रय
 (ग) सब्सिडी
 (घ) शिक्षा
 5. कौन सा स्थल चयन की विशेषता है
 (क) स्थल
 (ख) आराम
 (ग) अभिगम्यता
 (घ) उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. बैठक के लिए निमंत्रण अग्रिम सूचना होनी चाहिए।
2. आयोजन स्थल की लागत को ध्यान में रखना आवश्यक नहीं है।
3. संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने में बैठक का उद्देश्य स्पष्ट होना चाहिए।
4. जनसांख्यिकी जलवायु का अध्ययन है।
5. माइक्रो फाइनेंस में राय/समुदाय के नेताओं की भूमिका महत्वपूर्ण नहीं है।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस प्रक्रिया की व्याख्या करें?

2. समूह बैठक आयोजित करने का आधार क्या है?
3. सफल समूह बैठक के लिए क्या आवश्यक हैं?
4. स्थल चयन के महत्वपूर्ण पहलू क्या हैं?
5. प्रारंभिक चर्चा कैसे उत्पन्न होती है?
6. लक्षित ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकता का पता कैसे लगाया जाता है?
7. आर्थिक गतिविधियों द्वारा समूह बनाने के क्या लाभ हैं?
8. ऋण राशि और पुनर्भुगतान की विशेषताएं बताएं?
9. माइक्रो फाइनेंस में समूह के सदस्यों की क्या जिम्मेदारियां हैं?

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने की प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन करें।
2. संभावित ग्राहक प्राप्त करने की प्रक्रिया प्रदर्शित करें।

च. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. उपयुक्त बातचीत के साथ माइक्रो फाइनेंस के लिए संभावित ग्राहकों को प्राप्त करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

सत्र 3 : प्रश्नों को हल करना और क्रॉस सेलिंग (RESOLVING QUERIES AND CROSS SELLING)

एक प्रश्नों की जानकारी के एक हिस्से या केवल एक प्रश्न की खोज है। संभावित ग्राहकों के पास माइक्रो फाइनेंस प्रक्रिया और जिम्मेदारियों से संबंधित बहुत सारे प्रश्न हैं। शुरुआती चर्चा के बाद ग्राहक सवाल पूछने लगते हैं। उन्हें माइक्रो फाइनेंस के लाभों के साथ शिक्षित होने की आवश्यकता है; ब्याज शुल्क और शुल्क ताकि वे माइक्रो फाइनेंस के साथ अपने जीवन स्तर को ऊपर उठाने में विश्वास प्राप्त कर सकें।

सुनिश्चित करें कि संभावित ग्राहक समझें : माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहक निम्न आय पृष्ठभूमि से हैं, बेरोजगार हैं, कुछ मामलों में ज्यादातर अशिक्षित भी हैं।

संभावित ग्राहकों के पास इससे संबंधित प्रश्न हो सकते हैं;

- माइक्रो फाइनेंस की संकल्पना और प्रक्रिया
- ब्याज दर शुल्क
- कर्ज की जबरदस्ती वसूली
- अन्य शुल्क
- नकली कंपनियों के उत्पाद
- समूह व्यक्तिगत सदस्य जिम्मेदारियां

उनके प्रश्नों को एक-एक करके हल करना महत्वपूर्ण है।

ग्राहकों को शिक्षित करना (EDUCATE THE CUSTOMERS)

ग्राहकों को लाभ, ब्याज शुल्क और शुल्क के बारे में शिक्षित करना (चित्र 2.7);



चित्र 2.7 : ग्राहक को शिक्षित करें

- उनसे ब्रोशर पढ़ने या उनके लिए पढ़ने के लिए कहें
- उनसे उत्पादों पर एक नजर डालने के लिए कहें
- उनके डर को कम करने में उनकी मदद करें
- प्रक्रिया प्रदर्शित करें
- स्किट, नाटक, ऑडियो विजुअल जैसे संचार के अपरंपरागत और अनोखे तरीके को अपनाएं
- वास्तविक जीवन उदाहरण के माध्यम से शिक्षित करें

ब्याज शुल्क, शुल्क और पुनर्भुगतान (Interest fee, charges and repayment)

- ब्याज शुल्क सब्सिडी दी जाती है यदि यह सरकार द्वारा प्रायोजित है
- ब्याज शुल्क ग्राहकों की सर्वोच्च चिंता का विषय नहीं है क्योंकि यह उत्पाद दर उत्पाद के आधार पर भिन्न होता है।
- ऋण चुकौती चक्र बहुत छोटा है
- ऋण चुकौती अवधि बहुत बड़ी है
- उधारकर्ता की पसंद के अनुसार किस्त की पुनर्भुगतान की अनुसूची लचीली साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक और वार्षिक है
- कोई संपार्श्विक (सुरक्षा) नहीं
- कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं
- अनर्जक आस्तियों (एनपीए) के मामले में ब्याज पर दंड
- कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं
- माइक्रो फाइनेंस ग्राहक के अधिकारों की रक्षा के लिए सरकारी नियम हैं।

माइक्रो फाइनेंस के लाभ (BENEFITS OF MICROFINANCE)

एक संभावित ग्राहक को अंतिम निर्णय लेने के लिए पुष्टि और लाभों की आवश्यकता होती है। कम आय वाले लोगों के पास कोई संपार्श्विक या प्रतिभूति नहीं होती है इसलिए वे पारंपरिक वित्तीय बाजार से कट जाते हैं। परिणामस्वरूप उन्हें ऋण लेना, निवेश करना या पैसा बचाना मुश्किल हो जाता है। महिलाओं के मामले में उनके सशक्तीकरण के लिए माइक्रो फाइनेंस सबसे अच्छा विकल्प है। माइक्रो फाइनेंस से उनके सामने कई अवसर खोले जा सकते हैं जैसे व्यापार शुरू करना, संपत्ति खरीदना, आवास की स्थिति में सुधार करना आदि।

क्रॉस सेलिंग और इसके लाभ (CROSS SELLING AND ITS ADVANTAGES)

क्रॉस सेलिंग मुख्य उत्पाद के साथ आवर्ती जमा, सूक्ष्म बीमा, पेंशन योजनाओं जैसे ग्राहकों के हित के आधार पर पूरक या संबंधित उत्पादों / सेवाओं की बिक्री है।

लाभ

क्रॉस सेलिंग के निम्नलिखित लाभ हैं;

- इससे राजस्व में सुधार आता है।
- यह ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार करता है।
- व्यापार में ग्राहक का गहरा एकीकरण।
- ग्राहक के जीवन काल के मूल्य में सुधार करता है।
- उत्पादों की खरीद में ग्राहकों को अधिक मूल्य प्रदान करता है।

ग्राहकों को क्रॉस सेलिंग के लिए चरण (Steps for cross selling to customers)

क. उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं की पहचान करना जो एक साथ चल सकते हैं।

ख. क्रॉस सेलिंग के लिए तैयार सबसे उपयुक्त ग्राहकों का पता लगाना।

ग. क्रॉस सेलिंग के लिए एक अभियान विकसित करना।

क्रॉस सेलिंग के तहत उत्पाद बिकते हैं (Products sell under cross selling)

प्रति ग्राहक क्रॉस सेलिंग से लागत कम हो जाती है जबकि प्रति ग्राहक कमाई बढ़ जाती है।

क्रॉस सेलिंग बीमा उत्पाद (Cross selling Insurance products)

माइक्रो फाइनेंस के लिए लक्षित ग्राहकों को उच्च जोखिम का सामना करना पड़ता है जो उनके जीवन को प्रभावित कर सकता है। यह हो सकता है;

1. **व्यक्ति** : बीमारी, चोरी, बेरोजगारी
2. **अर्थव्यवस्था** के व्यापक जोखिम : सूखा, मंदी
3. **व्यवसाय** : मशीनें, उपकरण

माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहक बीमा के लाभों और उनके जीवन से जुड़े जोखिमों से अवगत नहीं हैं। बीमा उत्पादों की क्रॉस सेलिंग बीमा पॉलिसी धारकों को कम लागत पर अधिक लाभ प्रदान करने की सुविधा देती है। आम तौर पर जीवन, स्वास्थ्य, संपत्ति और मौसम संबंधी बीमा उत्पादों को कवर किया जाता है।

गरीबों के लिए पेंशन योजनाएं (PENSION SCHEMES FOR THE POOR)

माइक्रो फाइनेंस उद्योग विशेष रूप से कम आय वाले क्षेत्रों में वृद्ध महिलाओं के लिए उच्च सुरक्षा प्रदान करने वाला साबित हुआ है। माइक्रो फाइनेंस संस्थानों ने पेंशन योजनाओं में 108 प्रतिशत की दर से वृद्धि दर्ज की है। उदाहरण के लिए यदि वे प्रति माह 100 रुपए का योगदान करते हैं तो उन्हें प्रधान मंत्री श्रम योगी मान धन योजना 3000 रुपए की मासिक पेंशन प्रदान की जाती है। यह असंगठित क्षेत्र के उन श्रमिकों के लिए है जिनकी आयु 60 वर्ष से अधिक है।

अन्य उदाहरण में अटल पेंशन योजना शामिल है जिसमें कोई भी व्यक्ति 42 से 1454 रुपए की मासिक किस्त के साथ भाग ले सकता है जो ग्राहक के जीवन काल के साथ बदलता रहता है। पेंशन योजनाओं में निवेश और बीमा का दोहरा लाभ प्रदान किए जाते हैं। एक निश्चित राशि का निवेश करके, नियमित रूप से योजना के लिए, चरण-दर-चरण तरीके से पर्याप्त राशि जमा की जाती है। इससे पॉलिसी धारक के सेवानिवृत्त होने के बाद धन का एक स्थिर प्रवाह सुनिश्चित किया जाता है।

माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहकों को अपने बुढ़ापे का डर होता है क्योंकि उनके पास बहुत सीमित धन और खर्च हैं जो उनके नियंत्रण में नहीं हैं। उनकी कमाई का स्रोत उनके वर्तमान व्यवसाय और युवावस्था में उनके द्वारा की गई कड़ी मेहनत पर निर्भर है। एक बार जब उनकी उम्र बढ़ने लगती है तो उनकी आय का स्रोत किसी बीमारी के कारण कम या बंद हो सकता है। इसलिए, पेंशन योजना की क्रॉस सेलिंग में उस जरूरत का ख्याल रखा जाता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस में उत्पादों की क्रॉस सेलिंग की प्रक्रिया का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्रियां : चेक-लिस्ट, नोट पैड और पेन/पेंसिल, डमी उत्पाद

प्रक्रिया

1. कक्षा को समूहों में विभाजित करें।
2. प्रदर्शन : एक माइक्रो फाइनेंस संस्थान/कंपनी क्रॉस सेल करना चाहती है।
 - क) बीमा उत्पाद
 - ख) पेंशन योजनाएं
 - ग) माइक्रो फाइनेंस उत्पादों के साथ
3. छात्रों को क्रॉस सेलिंग के फायदे और प्रक्रिया का प्रदर्शन करने के लिए कहा जाता है।
4. प्रदर्शन प्रक्रिया समाप्त करें।

5. गतिविधि से सीखने और कवर किए जाने वाले बिंदुओं पर चर्चा करें।
6. गतिविधि से पहले और बाद में अपने विचार साझा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक सूचना के एक टुकड़े की खोज है।
2. माइक्रो फाइनेंस के संभावित निम्न आय पृष्ठभूमि से हैं।
3. माइक्रो फाइनेंस में ब्याज शुल्क है यदि यह सरकार द्वारा प्रायोजित है।
4. माइक्रो फाइनेंस में ऋण चुकौती अवधि बहुत है।
5. ग्राहकों की रुचि के आधार पर पूरक या संबंधित उत्पादों/सेवाओं की बिक्री की जाती है।
6. पेंशन निवेश और बीमा का दोहरा लाभ प्रदान करती है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. कौन सा एक प्रकार का बीमा नहीं है?
 - (क) जीवन
 - (ख) स्वास्थ्य
 - (ग) मौसम
 - (घ) पुस्तक
2. संभावित ग्राहकों को समझने के लिए समूह बैठक में
 - (क) प्रश्न पूछें
 - (ख) संचार को सरल बनाएं
 - (ग) उन्हें अंतराल में प्रश्न उठाने के लिए प्रोत्साहित करें
 - (घ) उपरोक्त सभी
3. ग्राहक के हित के आधार पर पूरक या संबंधित उत्पाद बेचना कहलाता है
 - (क) अपसेलिंग
 - (ख) डाउन सेलिंग
 - (ग) क्रॉस सेलिंग
 - (घ) रिवर्स सेलिंग
4. माइक्रो फाइनेंस में ऋण पुनर्भुगतान चक्र है;
 - (क) बहुत बड़ा
 - (ख) बहुत छोटा
 - (ग) अप्रत्याशित

- (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. संभावित ग्राहकों के पास इससे संबंधित प्रश्न हैं;
- (क) माइक्रो फाइनेंस की संकल्पना और प्रक्रिया
- (ख) ब्याज दर / शुल्क
- (ग) ऋणों की बलपूर्वक वसूली
- (घ) उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. संभावित ग्राहकों को प्रश्न पूछने के लिए किसी प्रोत्साहन की आवश्यकता नहीं है।
2. संभावित ग्राहकों के पास ब्याज दर से संबंधित प्रश्न हैं।
3. माइक्रो फाइनेंस में ग्राहकों को वास्तविक जीवन के उदाहरणों के माध्यम से शिक्षित किया जा सकता है।
4. सरकार द्वारा प्रायोजित होने पर ब्याज शुल्क पर सब्सिडी नहीं दी जाती है।
5. माइक्रो फाइनेंस में संपार्श्विक की आवश्यकता होती है।
6. क्रॉस सेलिंग ग्राहकों को उत्पादों की खरीद में अधिक मूल्य प्रदान करती है।
7. माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहकों को अपने बुढ़ापे का कोई डर नहीं है।
8. स्वास्थ्य बीमा में शामिल है।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहकों को संकल्पना को समझने के लिए सुनिश्चित करने के तरीके क्या हैं?
2. क्रॉस सेलिंग क्या है और इसके लाभ क्या हैं?
3. क्रॉस सेलिंग के तहत किस प्रकार के उत्पाद बेचे जाते हैं?
4. माइक्रो फाइनेंस के संभावित ग्राहकों के पास किस तरह के प्रश्न हैं?
5. माइक्रो फाइनेंस के लाभों के साथ ग्राहकों को कैसे शिक्षित किया जाता है?

ङ. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस के प्रश्नों को हल करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें।
2. क्रॉस सेलिंग के लाभों को पेंशन और बीमा योजनाओं के उदाहरणों के साथ समझाइए।

च. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए एक चार्ट तैयार करें।
2. क्रॉस सेलिंग इवेंट प्रदर्शित करें।

सत्र 4 : सामान्य प्रशासन कार्य (GENERAL ADMINISTRATION WORK)

सामान्य प्रशासनिक कार्य में माइक्रो फाइनेंस प्रदाताओं को सहायता कार्य प्रदान करना शामिल है। इसमें ग्राहक सूचना प्रणाली (सीआईएस) के माध्यम से ग्राहकों का रिकॉर्ड बनाए रखना, ग्राहक सूचना रिकॉर्ड को अपडेट करना, अधिग्रहीत ग्राहक की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट, प्रबंधक के साथ राजस्व/खाता लक्ष्य निर्धारित करना, प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट और भविष्य के लक्ष्यों को नवीनीकृत करना और चूक और बीमा आदि पर स्थिति रिपोर्ट बनाए रखना शामिल है।

ग्राहक सूचना प्रणाली (CUSTOMER INFORMATION SYSTEM)

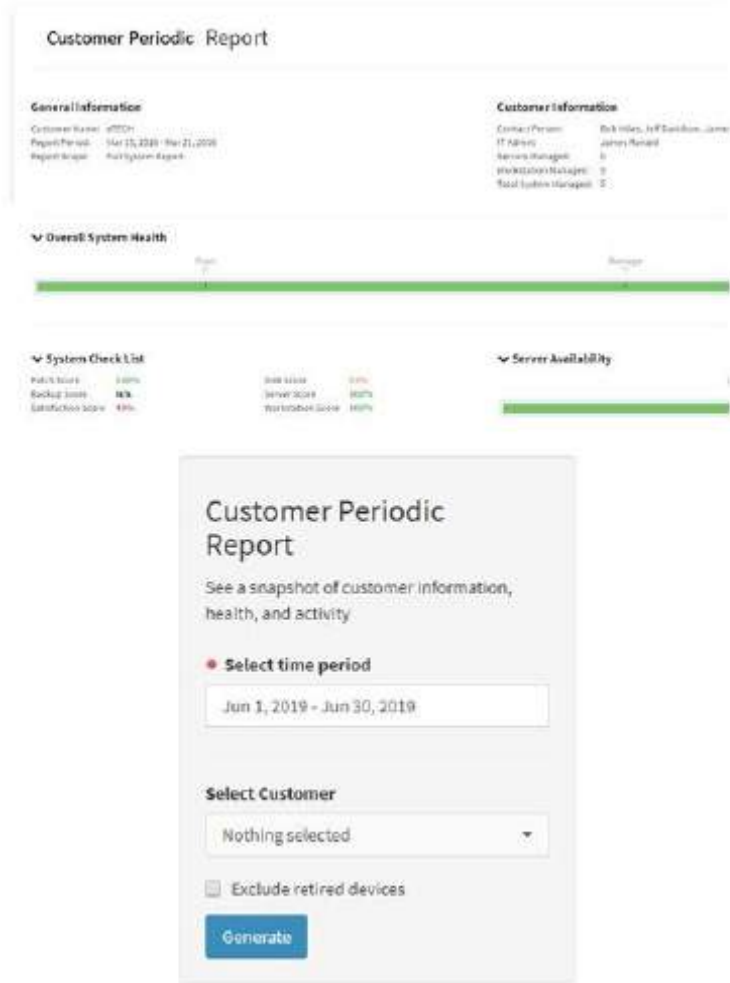
ग्राहक सूचना प्रणाली का उपयोग ग्राहक की जानकारी आसानी से प्राप्त करने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यों को करने के लिए किया जाता है। इसमें ग्राहकों से संबंधित डेटा जैसे उनका पता, बिलिंग, उपयोग की जानकारी, चूक आदि रिकॉर्ड, फाइल, फॉर्म, ऑर्डर, डेटा बेस और उनके साथ पत्राचार के रूप में होता है। ग्राहक सूचना प्रणाली का कार्य ग्राहक खर्च को वर्गीकृत करना, ग्राहकों की तेजी से पहचान को सक्षम करना और कर्मचारियों और ग्राहकों के बीच संचार को सुचारु बनाना है।

ग्राहक सूचना रिकॉर्ड अपडेट करना (UPDATE CUSTOMER INFORMATION RECORDS)

ग्राहक किसी भी व्यापार का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा होते हैं। सुचारु संचालन के लिए ग्राहक रिकॉर्ड के नियमित अद्यतन की आवश्यकता होती है। मूल जानकारी जिसे बनाए रखा जाना चाहिए और अद्यतन किया जाना चाहिए में शामिल हैं, नाम, पता, संपर्क नंबर, आधार नंबर, फ़ैक्स नंबर, ई-मेल पता, खाता जानकारी (यदि कोई हो)। ग्राहक सूचना रिकॉर्ड को एक फॉर्म, फोन, ई-मेल के माध्यम से अपडेट किया जा सकता है या वेबसाइट पर एक विकल्प है जिस पर ग्राहक अपनी जानकारी भी अपडेट कर सकता है। एकत्र की गई जानकारी को रिकॉर्ड अपडेट करने से पहले ग्राहक से क्रॉस सत्यापित किया जाता है।

अर्जित ग्राहक की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट (PERIODIC REPORT ON STATUS OF ACQUIRED CUSTOMER)

आवधिक रिपोर्टें (चित्र 2.8) में समयावधि के अनुसार ग्राहक द्वारा अर्जित स्थिति को दर्शाया जाता है। यह मासिक/ त्रैमासिक/वार्षिक रूप से तैयार की जाती है और ग्राहकों को उनकी समझ (गतिविधि/पुर्नभुगतान की स्थिति, नकदी प्रवाह) के लिए प्रबंधन रिपोर्ट के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है और नियमित रूप से निर्धारित समय में ग्राहकों को भेजा जा सकता है।



चित्र 2.8 : ग्राहक आवधिक रिपोर्ट का प्रारूप

प्रबंधक के साथ राजस्व / खाता लक्ष्य निर्धारित करें (SET REVENUE /ACCOUNT TARGETS WITH MANAGER)

राजस्व लक्ष्य निर्धारित करना बहुत जरूरी है। ज्यादातर यह पिछले वर्ष के प्रदर्शन और विकास की उचित दर को जोड़ने के संदर्भ में किया जाता है। निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखते हुए प्रबंधक की सहायता से लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं;

- क) **व्यापार की स्थिति** : यह व्यापार का स्वरूप है यदि यह मौसमी, संविदात्मक, उच्च मार्जिन आदि है, लक्ष्य तिमाही दर तिमाही आधार पर निर्धारित किया जाता है।
- ख) **आर्थिक कारक** : यह अर्थव्यवस्था की स्थिति है चाहे वह अस्थिर/स्थिर/प्रतिस्पर्धी हो। ये कारक अधिकारियों के प्रदर्शन का लक्ष्य निर्धारित करने में मदद करते हैं।
- ग) **प्रति कार्यकारी/प्रतिनिधि राजस्व** : पिछले वर्ष के लिए उनके प्रदर्शन के आधार पर और भविष्य के संभावित लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं।

- घ) **प्रतिक्रिया** : विभिन्न स्रोतों से एकत्रित प्रतिक्रिया से जो एजेंट/डीलर/वितरक/कर्मचारी जैसे व्यापार का हिस्सा हैं, कुल लक्ष्य का एक विचार योजना बनाई गई है।
- ङ) **क्षेत्र की क्षमता** : खाता या राजस्व लक्ष्य क्षेत्र से क्षेत्र के आधार पर भिन्न होता है।

प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट और भविष्य के लक्ष्यों का नवीकरण करना (REPORTS ON TARGETS ACHIEVED AND RENEW FUTURE TARGETS)

इस रिपोर्ट में लक्ष्य बनाम उपलब्धि के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है या हम प्राप्त लक्ष्य का प्रतिशत कह सकते हैं (चित्र 2.9)। इसे विभागवार, कर्मचारीवार या वार्षिक/छह मासिक/मासिक/पाक्षिक/ साप्ताहिक/ दैनिक आधार पर बनाया जा सकता है।

Target Vs Achievement Table Showing Actual Performance

Months	Target	Achievement	Comments
Jan	16	13	Your Text Here
Feb	16	17	Your Text Here
Mar	19	19	Your Text Here
Apr	19	21	Your Text Here
May	21	23	Your Text Here
Jun	21	25	Your Text Here

चित्र 2.9 : लक्ष्य बनाम उपलब्धि का प्रारूप

लक्ष्यों को मासिक आधार पर असमान रूप से विभाजित किया जाता है। इसके प्रति उपलब्धि दर्ज है। कमेंट बॉक्स में कम गिरावट या उस माह के किसी विशेष अवलोकन के कारणों को दर्ज किया जाता है। इस तालिका के आधार पर एक विभाग के लिए भविष्य के लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं जो पिछले वर्ष के प्रदर्शन के आधार पर कर्मचारियों की संख्या में विभाजित होते हैं।

चूक और बीमा पर स्थिति रिपोर्ट (STATUS REPORT ON DEFAULTS AND INSURANCE)

चूक और बीमा की एक अलग रिपोर्ट (चित्र 2.10) तैयार की जाती है। यह उन चूककर्ताओं को सूचीबद्ध करता है जो प्रीमियम या किश्तों का भुगतान नहीं कर सके। इस रिपोर्ट के आधार पर ग्राहक को एक योजना या वैकल्पिक योजना की प्रस्तुत की जाती है।

Segments	Fields						
Credit Facility	Account Number	Previous Account Number	Facility / Loan Activation / Sanction Date	Sanctioned Amount/ Notional Amount of Contract	Currency Code	Credit Type	Tenure / Weighted Average maturity period of Contracts
	Repayment Frequency	Drawing Power	Current Balance / Limit Utilized /Mark to Market	Notional Amount of Outstanding Restructured Contracts	Loan Expiry / Maturity Date	Loan Renewal Date	Asset Classification
	Asset Classification Date	Amount Overdue / Limit Overdue	Overdue Bucket 01 (1 – 30 days)	Overdue Bucket 02 (31 – 60 days)	Overdue Bucket 03 (61 – 90 days)	Overdue Bucket 04 (91 – 180 days)	Overdue Bucket 05 (Above 180 days)
	High Credit	Instalment Amount	Last Repaid Amount	Account Status	Account Status Date	Written Off Amount	Settled Amount
Major reasons for Restructuring	Amount of Contracts Classified as NPA	Asset based Security coverage	Guarantee Coverage	Bank Remark Code	Willful Default Status	Date Classified as Willful Default	
	Suit Filed Status	Suit Reference Number	Suit Amount in Rupees	Date of Suit	Dispute ID No.	Interaction Type Code	Filter
	Guarantor	Guarantor DUNS	Guarantor Type	Business Category	Business / Industry Type	Guarantor Entity Name	Individual Name Prefix
	Gender	Company Registration Number	Date of Incorporation	Date of Birth	PAN	Voter ID	Passport Number
	Driving Licence ID	UID	Ration Card No	CIN	DIR	TIN	Service Tax #
	Other ID	Address Line 1	Address Line 2	Address Line 3	City/Town	District	State/Union Territory
	Pin Code	Country	Mobile Number(s)	Telephone Area Code	Telephone Number(s)	Fax Area Code	Fax Number(s)
	Filter						
Security	Value of Security	Currency Type	Type of Security	Security Classification	Date of Valuation	Filter	
Dishonour of Cheques	Segment Identifier	Date of Dishonour	Amount	Instrument / Cheque Number	Number of times Dishonoured	Cheque Issue Date	Reason for Dishonour
	Filter						
File Closure	Number of Branch Segments	Number of Credit Facility Segments	Filter				

चित्र 2.10 : चूक पर रिपोर्ट का प्रारूप

बीमा पर रिपोर्ट का उपयोग पॉलिसी धारकों को अनुस्मारक भेजने और उनके भुगतान की स्थिति की जांच करने के लिए किया जाता है। ऐसी स्थिति में, यदि कोई पॉलिसी धारक ऋण के नियमों और शर्तों को पूरा करने में असमर्थ है, तो वह कुछ शर्तों को शिथिल करने के लिए लेनदार/साहूकार से अनुरोध कर सकता है। इसके लिए कम शुल्क, कम ब्याज दर, ऋण अवधि के विस्तार, ब्याज पर निलंबन आदि से मदद की जा सकती है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस संस्थान में सामान्य प्रशासनिक कार्य सीखने के लिए एक फील्ड विजिट

आवश्यक सामग्रियां : नोट, नोटबुक और पेन/पेंसिल के लिए चेक-लिस्ट

प्रक्रिया

1. नजदीकी माइक्रो फाइनेंस संस्थान में जाएं
2. प्रबंधक और प्रशासनिक अधिकारी के साथ बातचीत
3. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लगभग 50 शब्दों में लिखिए।

4. पूछे जाने वाले प्रश्न :

- ग्राहक सूचना प्रणाली को बनाए रखने के लिए आप किस प्रारूप का उपयोग करते हैं।

.....

- ग्राहक सूचना रिकॉर्ड कितने अंतराल में अपडेट किए जाते हैं?
.....
.....
- ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट कैसे तैयार की जाती है?
.....
.....
- राजस्व/खातों के लक्ष्य कैसे निर्धारित किए जाते हैं?
.....
.....
- प्राप्त लक्ष्य पर किस प्रारूप में रिपोर्ट तैयार की जाती है और उसका विश्लेषण किया जाता है?
.....
.....
- चूककर्ता का रिकॉर्ड कैसे रखा जाता है? उन पर किस तरह की कार्रवाई की जाती है?
.....
.....

5. कक्षा में एकत्रित जानकारी पर चर्चा की।
6. रिपोर्ट तैयार करें और कक्षा शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. सामान्य प्रशासनिक कार्य में कार्य प्रदान करना शामिल है।
2. ग्राहक प्रणाली का उपयोग ग्राहक की जानकारी आसानी से प्राप्त करने के लिए किया जाता है।
3. सुचारु संचालन के लिए नियमित रूप से ग्राहक रिकॉर्ड की आवश्यकता होती है।
4. समय-समय पर समय अवधि के अनुसार अर्जित ग्राहक की स्थिति को दर्शाता है।
5. पिछले वर्ष के प्रदर्शन के संदर्भ में निर्धारित हैं।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखते हुए लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं

- (क) व्यापार की स्थिति
(ख) आर्थिक कारक
(ग) प्रति एकजीक्यूटिव / प्रतिनिधि राजस्व
(घ) उपरोक्त सभी
2. लक्ष्य रिपोर्ट बनाने का आधार कौन सा नहीं है?
(क) विभाग
(ख) कर्मचारी
(ग) परिसंपत्ति
(घ) समय
3. प्रीमियम किशतों का भुगतान करने में असमर्थ पॉलिसी धारक इसके लिए अनुरोध कर सकता है
(क) कम शुल्क,
(ख) कम ब्याज दर
(ग) ऋण अवधि का विस्तार
(घ) उपरोक्त सभी
4. ग्राहक सूचना रिपोर्ट में शामिल हैं
(क) नाम
(ख) आधार संख्या
(ग) संपर्क नंबर
(घ) उपरोक्त सभी
5. निम्नलिखित में से कौन ग्राहक सूचना प्रणाली में शामिल नहीं है?
(क) फाइलें
(ख) डेटा बेस
(ग) स्टेशनरी
(घ) रिकॉर्ड

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. ग्राहक सूचना प्रणाली का उपयोग ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यो को करने के लिए नहीं किया जाता है।
2. सुचारु संचालन के लिए ग्राहक रिकॉर्ड के नियमित अद्यतन की आवश्यकता है।
3. आवधिक रिपोर्ट समयावधि के अनुसार ग्राहक द्वारा अर्जित स्थिति को दर्शाती हैं।
4. लक्ष्य निर्धारित करने के लिए विभिन्न स्रोतों से प्रतिक्रिया की आवश्यकता नहीं है।
5. चूक की एक अलग रिपोर्ट तैयार की जाती है।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. ग्राहक सूचना प्रणाली क्या है
2. ग्राहक सूचना रिकॉर्ड कैसे अपडेट किए जाते हैं?
3. अधिग्रहीत ग्राहक के आंकड़ों पर आवधिक रिपोर्ट का क्या महत्व है?
4. राजस्व/खातों के लक्ष्य कैसे निर्धारित किए जाते हैं?
5. चूक और बीमा पर स्थिति रिपोर्ट का क्या महत्व है?

ङ. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस संस्थाओं में किए जाने वाले सामान्य प्रशासनिक कार्यो से आप क्या समझते हैं।

च. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ग्राहक सूचना प्रणाली का प्रारूप बनाएं।
2. अधिग्रहीत ग्राहक की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट के लिए एक प्रारूप तैयार करें।

माइक्रो फाइनेंस के लिए आवेदन प्रक्रिया (MICROFINANCE APPLICATION PROCESS)

माइक्रो फाइनेंस के तहत खाता खोलने की प्रक्रिया में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को केवाईसी संबंधी दस्तावेज प्राप्त करना होता है। उसे संभावित ग्राहकों से संपर्क करना चाहिए और केवाईसी से संबंधित दस्तावेजों को पूरा करना चाहिए। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव भी नामित आईटी सिस्टम डिवाइस के माध्यम से ग्राहक के बायोमेट्रिक इनपुट प्राप्त करते हैं और आवेदन पत्र भरने में ग्राहक की सहायता भी करते हैं। मान लीजिए कि यदि कोई जानकारी छूट जाती है तो माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को प्रदान नहीं की गई जानकारी या दस्तावेज प्राप्त करने के लिए ग्राहक से मिलना पड़ता है। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव कंपनी की नीति के अनुसार क्रेडिट रेटिंग प्राप्त करने के लिए दस्तावेजों का सत्यापन भी करता है। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव एनबीएफएस या माइक्रो फाइनेंस कंपनी में दस्तावेजों की फिर से जांच करने के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया भी करता है। उसे शाखा कार्यालय में टीम द्वारा किए गए क्रेडिट चेक को पढ़ना और समझना चाहिए। उसे ग्राहकों के साथ सुरक्षित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक के पिछले रिकॉर्ड के बारे में पूछताछ करने वाले रेफरल के लिए भी प्रयास करना चाहिए। वह ग्राहक रिकॉर्ड का भी रखरखाव करता है माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को सिस्टम में सभी डेटा इनपुट करना चाहिए जो क्रेडिट चेक टीम के माध्यम से आवेदन के सत्यापन और अनुमोदन के लिए आवश्यक है और सामान्य प्रशासनिक कार्य भी करता है।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को खुले खातों के विवरण और उनकी स्थिति को सूचना प्रणाली या रिकॉर्ड में अपडेट करना होगा। उसे कंपनी की नीति के अनुसार श्रेष्ठ के साथ खाता लक्ष्यों के लिए आवधिक राजस्व भी तैयार करना चाहिए और जमा करना चाहिए। उसे प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट तैयार करनी चाहिए और भविष्य के लक्ष्यों की समीक्षा करनी चाहिए। उसे संवेदनशील और गोपनीय ग्राहक जानकारी को संभालने के लिए बैंक द्वारा निर्धारित उचित प्रक्रिया का भी पालन करना चाहिए।

यह इकाई माइक्रो फाइनेंस आवेदन प्रक्रिया पर ध्यान केंद्रित करेगी। पहला सत्र आवश्यक दस्तावेजों को शामिल करता है, दूसरा सत्र ग्राहक दस्तावेजों के सत्यापन से संबंधित है, तीसरा सत्र ग्राहकों के रिकॉर्ड की व्याख्या करता है और चौथा सत्र खाता खोलने के बाद प्रशासनिक कार्य पर केंद्रित है।

सत्र 1 : आवश्यक दस्तावेज (REQUISITE DOCUMENTS)

केवाईसी का अर्थ (MEANING OF KYC)

केवाईसी का विस्तारित रूप 'अपने ग्राहक को जानें' है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें बैंकों में खाता खोलते समय ग्राहकों की पहचान और पते का विवरण एकत्र किया जाता है। सरल शब्दों में, केवाईसी का अर्थ है "ग्राहक कौन है, वह कहां रहता है और वह क्या करता है"। इस तरह के विवरण ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं के दुरुपयोग को रोकने में मदद करते हैं। प्राप्त किए गए केवाईसी विवरण को निश्चित अंतराल पर नियमित रूप से अपडेट किया जाना है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुपालन में, बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि :

- बेनाम या काल्पनिक नाम से कोई खाता नहीं खोला जाता है।
- जहां आवेदक का सत्यापन और पहचान संभव नहीं है वहां कोई ऋण या जमा खाता नहीं खोला जाता है। यह ग्राहक के असहयोगी रवैये के कारण हो सकता है या ऐसे मामलों में जहां उसकी पहचान और पते के समर्थन में जमा किए गए दस्तावेज सत्यापन योग्य नहीं हैं।
- उचित केवाईसी प्रक्रिया को पूरा किए बिना किसी भी व्यापारिक लेनदेन की सुविधा नहीं दी जाएगी।
- केवाईसी के लिए और बाद में उसे अद्यतन करने हेतु आवश्यक जानकारी स्पष्ट रूप से बताई गई है।
- अन्य उत्पादों के बाद के विपणन के लिए बैंक के उपयोग हेतु अतिरिक्त जानकारी ग्राहक की सहमति से प्राप्त की जाती है।
- संयुक्त खाते के मामले में, सभी संयुक्त खाता धारकों के संबंध में केवाईसी प्रक्रिया पूरी की जाती है।
- जब भी किसी ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति की ओर से कार्य करने की सुविधा दी जाती है, तो उसका स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाता है।
- आरबीआई की सतर्कता सूची में उल्लेखित कोई भी व्यक्ति खाता नहीं खोल सकता है।

ग्राहकों से केवाईसी संबंधित दस्तावेज (KYC RELATED DOCUMENTS FROM CLIENTS)

खाता खोलने के लिए, बैंक में खाता खोलने के लिए पासपोर्ट आकार का फोटो, पहचान का प्रमाण और पते का प्रमाण आवश्यक है। 'पहचान के प्रमाण' के लिए निम्नलिखित में से कोई भी दस्तावेज जमा किया जा सकता है। इन दस्तावेजों को 'पहचान के प्रमाण' हेतु 'आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी)' के रूप में जाना जाता है।

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- मतदाता पहचान पत्र
- पैन कार्ड
- भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण द्वारा जारी आधार कार्ड
- राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम जॉब कार्ड

यदि ग्राहक द्वारा 'पहचान के प्रमाण' के लिए प्रस्तुत किए गए दस्तावेज में भी पता है, तो 'पते के प्रमाण' के लिए किसी अन्य दस्तावेज की कोई आवश्यकता नहीं है। अन्यथा एक अन्य आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज जिसमें पता हो, जमा करना आवश्यक है।

उन ग्राहकों के मामले में जिन्हें 'माइक्रो फाइनेंस एक्ज़िक्यूटिव' द्वारा सेवा दी जानी चाहिए, ऊपर उल्लिखित दस्तावेज कभी-कभी उपलब्ध नहीं होते हैं। यदि ऐसे ग्राहक खाता खोलने के इच्छुक हैं, तो एक 'छोटा खाता' खोला जा सकता है, जिसके लिए 'पहचान के प्रमाण' के बजाय बैंक अधिकारी की उपस्थिति में एक हाल में ली गई तस्वीर और हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान लिया जा सकता है। 'लघु खातों' के लिए कुछ प्रतिबंध हैं जो नीचे दिए गए हैं।

- किसी भी समय शेष राशि, 50,000 रुपए से अधिक नहीं।
- खाते में सभी क्रेडिट की कुल राशि 1,00,000 रुपए से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- एक माह के दौरान सभी आहरणों की राशि, जिसमें स्थानान्तरण शामिल है, 10000 रुपए से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- छोटे खातों में विदेश से आने वाले विप्रेषणों को जमा करने की अनुमति नहीं है।

इन खातों को शुरुआत में 12 माह की अवधि के लिए संचालित करने की सुविधा है। यदि खाताधारक आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज के लिए आवेदन करने का प्रमाण प्रस्तुत करता है, जो खाता खोलने के 12 माहों के अंदर 'पहचान के प्रमाण' के रूप में स्वीकार्य है, तो संचालन को और 12 माहों के लिए अनुमति दी जाती है।

बैंकों द्वारा उन मामलों में एक सामान्य खाता खोलने हेतु एक सरल प्रक्रिया लागू की जा सकती है जहां पहचान के प्रमाण के लिए कोई आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज, जैसा कि यहां पहले उल्लेख किया गया है, ग्राहक के पास उपलब्ध नहीं है। इसके लिए नीचे उल्लिखित दस्तावेजों में से किसी एक की एक प्रति 'पहचान के प्रमाण' के उद्देश्य की पूर्ति की जाएगी।

1. केंद्र / राज्य सरकार के विभागों, सांविधिक / नियामक प्राधिकरणों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों द्वारा जारी धारक की तस्वीर वाला पहचान पत्र।
2. एक राजपत्रित अधिकारी द्वारा जारी एक पत्र जिसमें खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति की सत्यापित तस्वीर हो।

नीचे बताए गए दस्तावेजों में से कोई भी पते के प्रमाण के लिए प्रस्तुत किया जा सकता है।

- बिजली बिल, टेलीफोन बिल, पोस्टपेड मोबाइल फोन बिल, पाइप गैस बिल, 2 माह से अधिक पुरानी अवधि से संबंधित पानी का बिल। (कोई भी पर्याप्त है)
- संपत्ति या नगर कर रसीद।
- खाते का विवरण, जिसमें किसी बैंक या डाकघर में रखे गए बचत खाते के खाताधारक का पता हो।
- सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन भुगतान आदेश या पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश, बशर्ते इन दस्तावेजों में सेवानिवृत्त कर्मचारी का पता हो।
- राज्य या केंद्र सरकार के विभागों, वैधानिक या नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों को जारी आवास आबंटन पत्र। आधिकारिक आवास आबंटित करने वाले ऐसे नियोक्ताओं के साथ छुट्टी और लाइसेंस समझौते भी स्वीकार्य हैं।
- भारत में एक विदेशी दूतावास या मिशन द्वारा जारी पत्र, या विदेशी अधिकार क्षेत्र के सरकारी विभागों

द्वारा जारी दस्तावेज।

इलेक्ट्रॉनिक केवाईसी (ई-केवाईसी) उन व्यक्तियों के लिए भी संभव है जिनके पास आधार कार्ड है। ऐसे व्यक्तियों को खाता खोलने के लिए बैंक/व्यापार संवाददाता को अपना आवश्यक डेटा जारी करने के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण को अपनी सहमति प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है। यूआईडीएआई से इलेक्ट्रॉनिक रूप से डेटा प्राप्त करना केवाईसी सत्यापन के लिए एक वैध प्रक्रिया के रूप में माना जाता है।

यदि किसी व्यक्ति ने विवाह या किसी अन्य कारण से अपना नाम बदल दिया है और ओवीडी पूर्व नाम में है, तो खाता उपलब्ध ओवीडी और राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र की एक प्रति या नाम बदलने का संकेत राजपत्र अधिसूचना जमा करके खोला जा सकता है।

साल 2016 में जारी आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को 1 जनवरी 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी नए व्यक्तिगत खातों के केवाईसी डेटा को केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री के साथ अपलोड करना आवश्यक है। अन्य विनियमित संस्थाओं को 1 अप्रैल 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी नए व्यक्तिगत खातों के केवाईसी डेटा को केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री के साथ अपलोड करना है।

यदि ग्राहक द्वारा समय-समय पर अद्यतनीकरण के समय केवाईसी दस्तावेज जमा नहीं किए जाते हैं तो बैंक खाते को आंशिक रूप से फ्रीज या बंद कर सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक केवाईसी निर्देशों का अनुपालन न करने के लिए बैंकों को दंडित करता है। जुर्माना राशि आरबीआई द्वारा तय की जाती है, जो कुछ करोड़ रुपए तक भी चल सकती है।

आवेदन पत्र भरने में सहायता (HELP IN FILLING APPLICATION FORM)

माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों के लक्षित समूह में आर्थिक रूप से निःशक्त और कमजोर वर्ग शामिल हैं। इस क्षेत्र के ग्राहक या तो निरक्षर हैं या कम पढ़े-लिखे हैं, कुछ मामलों में साक्षर भी हैं, अक्सर, आवेदन पत्र भरने के लिए मदद की आवश्यकता होती है।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को ग्राहकों को पत्र (फॉर्म) भरने में हर तरह से मदद करनी चाहिए, और अपने हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान लगाकर विधिवत स्व-सत्यापित केवाईसी के उद्देश्य के लिए आवश्यक अनिवार्य दस्तावेज प्राप्त करना चाहिए।

ग्राहकों के बारे में अनुपलब्ध जानकारी फिर से एकत्रित करें (RE-COLLECT THE MISSING INFORMATION FROM CUSTOMERS)

यदि ऋण/जमा खाते के लिए आवेदन जमा करते समय कोई आवश्यक दस्तावेज और/या जानकारी मौजूद नहीं होती है, तो माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को बिना किसी देरी के आवेदक से संपर्क करना चाहिए और उसे प्राप्त करना चाहिए। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को यह ध्यान रखना होगा कि आवेदन प्रक्रिया को समय पर पूरा करना ऋण प्रस्ताव के शीघ्र प्रसंस्करण और शीघ्र संवितरण की कुंजी है।

कंपनी की नीति के अनुसार क्रेडिट रेटिंग (CREDIT RATING AS PER COMPANY POLICY)

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को अपनी ऋण पात्रता निर्धारित करने के लिए ऋण आवेदक की क्रेडिट रेटिंग का आकलन करना होता है। यह व्यवसाय से उत्पन्न आय से चुकौती क्षमता को ध्यान में रखते हुए किया जा सकता है। आवेदक द्वारा बनाए रखा गया वित्तीय अनुशासन भी एक पैरामीटर है जो उसकी क्रेडिट रेटिंग निर्धारित करता है।

सिबिल या सीआईबीआईएल डेटा नामक टूल का उपयोग करते हुए ग्राहक की क्रेडिट रेटिंग तक पहुंचने के लिए उसके पिछले रिकॉर्ड को भी ध्यान में रखा जाता है। सीआईबीआईएल का अर्थ क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : केवाईसी प्रक्रिया पर एक प्रस्तुति तैयार करें और कक्षा को समझाएं। प्रस्तुति या तो एलसीडी प्रोजेक्टर या चार्ट पेपर का उपयोग करके की जा सकती है।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे एलसीडी प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर का उपयोग किया जा सकता है, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों के समूह बनाएंगे।

2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे। नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
3. प्रत्येक समूह पावरपॉइंट/चार्ट पेपर का उपयोग करते हुए विषय पर एक प्रस्तुति तैयार करेगा।
4. प्रत्येक समूह के दो सदस्य कक्षा के समक्ष एक प्रस्तुति देंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
5. अध्यापक को प्रस्तुतीकरण पर टिप्पणियां देनी चाहिए ताकि प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन किया जा सके।
6. प्रस्तुत स्लाइड कक्षा अध्यापक को प्रस्तुत करनी चाहिए।

गतिविधि 2 : यह प्रदर्शित करें कि आवेदन पत्र भरने में ग्राहक की सहायता कैसे करें।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि तक पहुंच।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और इस विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे— आवेदन पत्र भरने में ग्राहक की मदद कैसे करें।
3. नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक सदस्य को भूमिका सौंपी जाएगी।
5. भूमिका पर अध्यापक के साथ चर्चा की जाएगी और भूमिका निभाने के लिए संवाद तैयार किए जाएंगे।
6. समूह के प्रत्येक सदस्य को अपनी भूमिका निभाने के लिए कहें।
7. समूह के शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
8. अध्यापक को छात्रों द्वारा निभाई गई भूमिकाओं पर टिप्पणी देनी चाहिए ताकि संवादों में मूल्यवर्धन हो सके।

गतिविधि 3 : छात्रों को असाइनमेंट, माइक्रो फाइनैस आवेदन प्रक्रिया का फ्लोचार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा, सादे कागज, आवेदन पत्र, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि तक पहुंच।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में माइक्रो फाइनैस अनुप्रयोग प्रक्रिया के बारे में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे।

3. नवीनतम घटनाओं का पता लगाने हेतु उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह के सदस्य को फ्लोचार्ट तैयार करने और प्रस्तुत करने के लिए कहें।
5. समूह के शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. अध्यापक को छात्रों द्वारा तैयार और प्रस्तुत किए गए प्रवाह चार्ट पर टिप्पणियां देनी चाहिए ताकि प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन किया जा सके।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बेनाम या नाम से कोई खाता नहीं खोला जाता है।
2. आरबीआई के में उल्लिखित कोई भी व्यक्ति बैंक खाता नहीं खोल सकता है।
3. सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को को या उसके बाद खोले गए सभी नए व्यक्तिगत खातों का केवाईसी डेटा अपलोड करना आवश्यक है।
4. भारतीय रिजर्व बैंक केवाईसी निर्देशों का अनुपालन न करने के लिए बैंकों को।
5. सिबिल या सीआईबीआईएल का अर्थ है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. केवाईसी पर लागू होता है
 - (क) जमा खाते
 - (ख) ऋण खाते
 - (ग) केवल ख)
 - (घ) दोनों क) और ख)
2. पासपोर्ट के रूप में कार्य करता है
 - (क) पहचान का प्रमाण
 - (ख) पते का प्रमाण
 - (ग) पहचान दस्तावेज का प्रमाण
 - (घ) उपरोक्त सभी

3. एक बिजली बिल के रूप में कार्य करता है
 - (क) पहचान का प्रमाण
 - (ख) पते का प्रमाण
 - (ग) पहचान दस्तावेज का प्रमाण
 - (घ) दोनों क) और ख)
4. एक छोटे खाते में, किसी भी तिथि को शेष राशि से अधिक नहीं होनी चाहिए
 - (क) 50,000 रुपए
 - (ख) 1,00,000 रुपए
 - (ग) 20,000 रुपए
 - (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. इलेक्ट्रॉनिक केवाईसी (ई-केवाईसी) उन व्यक्तियों के लिए संभव है जिनके पास
 - (क) आधार कार्ड
 - (ख) पासपोर्ट
 - (ग) मतदाता पहचान पत्र
 - (घ) पैन कार्ड

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. एक पैन कार्ड पहचान के प्रमाण और पते के प्रमाण दोनों के रूप में काम कर सकता है।
2. यदि पहचान का फोटो प्रमाण उपलब्ध है, तो खाता खोलने हेतु हाल के फोटोग्राफ की कोई आवश्यकता नहीं है।
3. संयुक्त खाते के मामले में, सभी संयुक्त खाता धारकों के संबंध में केवाईसी प्रक्रिया पूरी की जाती है।
4. यदि 'पहचान के प्रमाण' में भी पता है, तो 'पते के प्रमाण' के लिए किसी अन्य दस्तावेज की आवश्यकता नहीं है।
5. सरकारी संगठन द्वारा जारी किया गया पहचान पत्र पहचान के प्रमाण के रूप में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी) है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	पासपोर्ट	क	अतिरिक्त आवश्यकता
2	पैन कार्ड	ख	पते का प्रमाण
3	टेलीफोन बिल	ग	आवश्यक नहीं
4	फोटोग्राफ	घ	पहचान का प्रमाण
5	जन्म का प्रमाणपत्र	ङ	पहचान का प्रमाण और पते का प्रमाण दोनों

ड. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. केवाईसी का अर्थ स्पष्ट करें।
2. केवाईसी किस उद्देश्य की पूर्ति करता है?
3. केवाईसी पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज क्या हैं?

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. केवाईसी प्रक्रिया को विस्तार से समझाएं।
2. ऋण आवेदन को पूरा करने में एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की क्या भूमिका है?

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. केवाईसी प्रक्रिया और उसके लिए आवश्यक दस्तावेजों को कैसे संभालें।
2. ऋण या जमा खाता आवेदन को पूरा करने में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की भूमिका प्रदर्शित करें।

सत्र 2 : ग्राहक के दस्तावेज सत्यापित करें

(VERIFY CUSTOMER DOCUMENTS)

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव (एमएफई) को उनकी वैधता और वास्तविकता का पता लगाने के लिए पहचान के प्रमाण और पते के प्रमाण के रूप में प्राप्त सभी दस्तावेजों को सत्यापित करना आवश्यक है। ग्राहक के स्थायी खाता संख्या (पैन) को नेशनल सिविलिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) साइट पर सत्यापित किया जा सकता है, और आधार संख्या /विवरण भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) साइट पर जांचा जा सकता है। अन्य अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) दस्तावेजों को जारी करने वाले अधिकारियों के साथ, जहाँ भी आवश्यक हो, जांच करके भी किया जा सकता है।

बैंक में दस्तावेजों की दोबारा जांच करना (RE-CHECK DOCUMENTATION IN BANK)

खाता खोलने के पत्र में दिए गए विवरण ग्राहक द्वारा जमा किए गए केवाईसी दस्तावेजों और/या ग्राहक के निवास/कार्यस्थल पर व्यक्तिगत विजिट के आधार पर सत्यापित किए जाते हैं। सेल्फ अटेस्टेड (स्व अभिप्रमाणित) वैध दस्तावेजों की प्रतियां मूल से उचित सत्यापन के बाद रिकॉर्ड में रखी जाती हैं। आवश्यक दस्तावेजों के मामले में जारीकर्ता प्राधिकारी से सत्यापित किया जा सकता है। ग्राहक की पहचान और पते के बारे में संतुष्ट होने के बाद ही बैंक द्वारा लेनदेन की अनुमति दी जाती है। ग्राहक से एकत्र की गई जानकारी को समय-समय पर अपडेट किया जाता है।

बैंक में खाता तभी खोला जाएगा जब सभी आवश्यक केवाईसी दस्तावेज और आवेदन पूरी तरह से भरा हुआ हो जिसमें ग्राहक की सभी जानकारी दी गई हो। दस्तावेजीकरण की पुनः जांच बहुत महत्वपूर्ण अभ्यास है, क्योंकि इससे वित्तीय संस्थान को ऋण खाते का उचित संचालन सुनिश्चित करने और भविष्य में कानूनी जटिलताओं से बचने में मदद मिलती है।

शाखा में टीम द्वारा क्रेडिट चेक को क्रॉस चेक करना (CROSS CHECK THE CREDIT CHECKS BY TEAM AT BRANCH)

क्रेडिट स्कोर विभिन्न मापदंडों पर आधारित एक संख्यात्मक अभिव्यक्ति है जो ऋण आवेदक की क्रेडिट योग्यता को दर्शाता है। जैसा कि पहले ही उल्लेख किया गया है, क्रेडिट चेक अभ्यास ग्राहक के ऋण की जानकारी, उसकी क्रेडिट योग्यता और क्रेडिट स्कोर पर आधारित है। इस अभ्यास से वित्तपोषण संस्थान को ऋण स्वीकृत

करने और ऋण राशि की मात्रा निर्धारित करने के बारे में निर्णय लेने में सक्षम बनाया जाता है। इसलिए, किए गए क्रेडिट चेक को क्रॉस-चेक (दोबारा जांच करना) करना आवश्यक है। यह आम तौर पर माइक्रो फाइनेंस कार्यकारी/अन्य शाखा पदाधिकारियों की सहायता से ऋण स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा किया जाता है। यदि आवश्यक समझा जाता है, तो स्वीकृति प्राधिकारी विभिन्न स्रोतों से स्वतंत्र पूछताछ भी करता है।

रेफरल संबंधी पूछताछ (REFERRAL ENQUIRIES)

क्रेडिट जांच की क्रॉस-चेक के दौरान स्वीकृति प्राधिकारी ऋण प्रस्ताव में दिए गए डेटा और जानकारी की सत्यता का पता लगाने के लिए स्वतंत्र पूछताछ भी कर सकता है। ऐसा करने के लिए, वह कुछ व्यक्तियों और अन्य स्रोतों का उल्लेख कर सकता है। यदि आवश्यक समझा जाए तो माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की सहायता ली जा सकती है। रेफरल पूछताछ के माध्यम से लाई गई विसंगतियों को क्रेडिट चेक टीम द्वारा समझाया और/या ठीक किया जाना चाहिए।

ग्राहकों के साथ व्यवहार (DEALING WITH CUSTOMERS)

अधिकांश प्रमुख प्रबंधन विशेषज्ञों की राय के अनुसार, आज के प्रतिस्पर्धी माहौल में केवल “ग्राहक संतुष्टि” पर्याप्त नहीं है – “ग्राहक प्रसन्नता” प्राप्त करना एक व्यावसायिक संगठन का अंतिम उद्देश्य होना चाहिए।

यह एक स्थापित तथ्य है कि एक खुश ग्राहक एक व्यावसायिक संगठन के लिए सबसे अच्छा ब्रांड एंबेसडर होता है। यह सेवा उन्मुख संगठनों जैसे बैंकों और समाज के एक बड़े विषम-अनुभाग के लोगों के साथ व्यवहार करने वाले अन्य वित्तीय संस्थानों के बारे में अधिक सच है।

यह सुनिश्चित करना एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का मुख्य कर्तव्य है कि ग्राहक न केवल संतुष्ट है, बल्कि वित्तीय संस्थान द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं से प्रसन्न है। इसके लिए उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निम्नलिखित पहलुओं का ध्यान रखा जाए :

- ग्राहकों को बेचे जा रहे एमएफआई उत्पाद के बारे में पूरी जानकारी प्रदान की जाती है। इसके लिए एमएफआई को अपने संस्थान द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे उत्पादों की सभी विशेषताओं के बारे में खुद को अपडेट रखना होगा। उसे उत्पाद वितरण से संबंधित नियमों, विनियमों और प्रक्रियाओं का पर्याप्त ज्ञान भी होना चाहिए।

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित पारदर्शिता बरती जाती है। उदाहरण के लिए, ग्राहक को ब्याज दरों, अन्य शुल्कों, ऋण पात्रता मानदंड, प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों और पूरी की जाने वाली औपचारिकताओं के बारे में पहले से ही अवगत करा दिया जाना चाहिए।
- एमएफई को ग्राहकों के प्रति विनम्र होना चाहिए और उन्हें सेवाएं प्रदान करने में तत्पर होना चाहिए।
- ग्राहकों का मार्गदर्शन करने और उनकी समस्याओं के समाधान के लिए एमएफई हमेशा उपलब्ध होना चाहिए।

संक्षेप में, एक माइक्रो फाइनेंस एक्ज़िक्यूटिव का व्यवहार ऐसा होना चाहिए कि वे वित्तीय संस्थान के साथ ग्राहक के अनुभव को वास्तव में आनंदमय बना दें।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : सभी केवाईसी दस्तावेजों को सत्यापित करने के लिए एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुतीकरण उपकरण जैसे एलसीडी प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर का उपयोग किया जा सकता है, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे।
3. नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह पेन-पेपर, शीट, रंगों का उपयोग करके केवाईसी दस्तावेजों को सत्यापित करने की प्रक्रिया पर एक चार्ट तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह के दो सदस्य कक्षा के समक्ष चार्ट के साथ एक प्रस्तुति देंगे।
6. शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. अध्यापक को गतिविधि से पहले खुद को अपडेट करना चाहिए, ताकि प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन किया जा सके।

गतिविधि 2 : ग्राहकों के साथ व्यवहार करने का तरीका दिखाएं

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और इस बात को नोट करेंगे कि ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार किया जाए
3. प्रत्येक समूह ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के तरीके पर भूमिका निभाएगा।
4. प्रत्येक समूह में, समूह के प्रत्येक सदस्य माइक्रो फाइनेंस पर्यवेक्षक, माइक्रो फाइनेंस एकजीक्यूटिव और ग्राहक के रूप में अपनी भूमिका निभाते हैं।
5. अन्य छात्र भूमिका निभाते हुए देखते हैं।
6. प्रतिक्रिया पर अध्यापक और समूह के अन्य सदस्यों के साथ चर्चा की जाएगी।
7. अध्यापक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए भूमिका निभाने वाले प्रदर्शन पर टिप्पणी देनी चाहिए।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहक के पैन कार्ड को साइट पर सत्यापित किया जा सकता है
2. आधार कार्ड के सत्यापन के लिए साइट का उपयोग किया जा सकता है।
3. वैध दस्तावेजों की प्रतियां से उचित सत्यापन के बाद रिकॉर्ड में रखी जाती हैं।
4. एक आवेदन तभी पूर्ण होता है जब उसमें सभी जानकारी होती है।
5. क्रेडिट स्कोर कुछ मापदंडों के आधार पर एक अभिव्यक्ति है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. निम्नलिखित में से किसे क्रेडिट-चेक अभ्यास में नहीं माना जाता है?
 - (क) आवेदक का क्रेडिट स्कोर
 - (ख) आवेदक की साख-योग्यता
 - (ग) आवेदक का ऋण की जानकारी
 - (घ) आवेदक का चरित्र
2. क्रेडिट-चेक अभ्यास वित्तपोषण संस्थान को सक्षम बनाता है
 - (क) ऋण की मंजूरी के संबंध में निर्णय लें
 - (ख) दिए जाने वाले ऋण की राशि तय करें

- (ग) क्रॉस चेक किए गए
 (घ) उपरोक्त सभी
3. दस्तावेजीकरण की पुनः जांच से वित्तीय संस्थान को इनमें मदद मिलती है
 (क) भविष्य में ऋण खाते का उचित संचालन सुनिश्चित करने में
 (ख) कानूनी जटिलताओं का सामना करने में
 (ग) राशि का आहरण उचित तरीके से नहीं किया गया, इसका पता लगाने में
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. रेफरल पूछताछ के माध्यम से सामने आई विसंगतियों को द्वारा ठीक किया जाना है
 (क) क्रेडिट-चेक टीम
 (ख) रेफरल पूछताछ करने वाले अधिकारी
 (ग) माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव
 (घ) उपरोक्त सभी
5. ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय 'पारदर्शिता बनाए रखना' का अर्थ है :
 (क) उपयुक्त जानकारी प्रदान नहीं करना
 (ख) ग्राहक की उपस्थिति में ऋण आवेदन का मूल्यांकन करना
 (ग) ब्याज दर, अन्य शुल्क, पात्रता मानदंड आदि के बारे में सही जानकारी देना
 (घ) दोनों क) और ख)

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. आवेदक के ऋण की जानकारी का पता लगाना क्रेडिट-चेक अभ्यास का हिस्सा नहीं है।
2. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की मदद से रेफरल पूछताछ करनी होगी।
3. एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के बारे में यह माना जा सकता है कि उसने ग्राहकों के साथ कोई शिकायत प्राप्त नहीं होने पर सही तरीके से व्यवहार किया है।
4. क्रेडिट-चेक टीम का पहला और सबसे महत्वपूर्ण कार्य ऋण आवेदक द्वारा दी जाने वाली सुरक्षा की जांच करना है।
5. आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेजों की प्रतियों को किसी राजपत्रित सरकारी अधिकारी द्वारा सत्यापन की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	यदि आवश्यक हो तो केवाईसी दस्तावेजों की जांच की जा सकती है	क	प्रचार का सबसे अच्छा स्रोत है
2	ग्राहक व्यवहार में पारदर्शिता शामिल है	ख	जारी करने वाले प्राधिकारी के साथ
3	जरूरत पड़ने पर आधार कार्ड, पैन, वोटर आईडी कार्ड आदि की जांच की जा सकती है	ग	मूल दस्तावेज
4	रेफरल पूछताछ की जाती है	घ	शुल्क और अन्य संगत जानकारी का प्रकटीकरण
5	एक खुश ग्राहक	ङ	ऋण की मंजूरी से पहले

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. केवाईसी दस्तावेजों को कैसे सत्यापित किया जाता है?
2. ऋण दस्तावेजों की पुनः जांच कैसे की जाती है?
3. शाखा में टीम द्वारा क्रेडिट-चेक को क्रॉस चेक करने की क्या आवश्यकता है?
4. रेफरल पूछताछ करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें।
5. ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिए।

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. केवाईसी सत्यापित करने, क्रेडिट जांच करने और उसकी क्रॉस चेकिंग के बारे में विस्तार से बताएं।
2. एक संगठन को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से कैसे लाभ होता है?

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. केवाईसी सत्यापित करने, क्रेडिट जांच करने और उसकी क्रॉस चेकिंग के तौर-तरीकों का प्रदर्शन करें।
2. रेफरल पूछताछ करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
3. बैंक में पुनः परिवर्तन के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची बनाएं।

सत्र 3 : ग्राहक के रिकॉर्ड (MAINTAIN CUSTOMERS RECORD)

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव ग्राहकों से आवश्यक जानकारी एकत्र करता है। सिस्टम में सभी आवश्यक ग्राहक डेटा इनपुट करना माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का कर्तव्य है। सत्यापन और अनुमोदन के लिए सभी आवश्यक ग्राहक डेटा क्रेडिट चेक टीम को भेजे जाने चाहिए। माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को क्रेडिट-चेक टीम को आवेदन और आवश्यक ग्राहक दस्तावेज सौंपने होंगे।

ग्राहक डेटा (CUSTOMER DATA)

आम तौर पर, वित्तीय संस्थान की किसी शाखा में जमा या ऋण खाता खोलने के लिए किसी व्यक्ति के संबंध में नीचे उल्लिखित ग्राहक डेटा का विवरण कैप्चर किया जाता है।

- नाम
- पिता/पति/अभिभावक का नाम
- जेंडर
- वैवाहिक स्थिति
- जन्म की तिथि
- धर्म
- घर का पता
- वैध केवाईसी दस्तावेज
- व्यवसाय
- शैक्षिक योग्यता
- वार्षिक घरेलू आय
- आश्रितों की संख्या और उनका विवरण
- निःशक्तता की स्थिति
- परिवार के सदस्यों/परिवार का मौजूदा बैंक खाता
- प्रचालन करने का तरीका
- नामिती विवरण

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा ग्राहक से एक हस्ताक्षरित घोषणा प्राप्त की जाती है कि उसके द्वारा प्रदान की गई जानकारी सत्य है। वह बैंक के नियम और शर्तों को स्वीकार करता है। पत्र 60 (उन ग्राहकों के लिए जिनके पास पैन नहीं है) और/या पत्र 61 (उन ग्राहकों के लिए जिनकी कृषि आय को छोड़कर कोई आय नहीं है), जैसा लागू हो, ग्राहक द्वारा भी जमा किया जाता है।

किसी भी समय व्यक्ति की पहचान/सत्यापन के लिए नमूना हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान और हाल की तस्वीर भी प्राप्त की जाती है और रिकॉर्ड पर सुरक्षित रूप से रखी जाती है।

ग्राहक डेटा का सत्यापन और अनुमोदन (VERIFICATION AND APPROVAL OF CUSTOMER DATA)

ऋण आवेदन खाते में प्रदान किए गए ग्राहक विवरण ग्राहक द्वारा जमा किए गए केवाईसी दस्तावेजों और/या ग्राहक के निवास/कार्यस्थल पर व्यक्तिगत यात्रा के आधार पर सत्यापित किए जाते हैं। वित्तीय डेटा को आवेदक के निवास/कार्य स्थल के निकट रहने वाले व्यक्तियों और वहां कार्यरत सरकारी/अन्य एजेंसियों से अलग-अलग पूछताछ के माध्यम से भी सत्यापित किया जाना चाहिए।

आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों की प्रतियां मूल से उचित सत्यापन के बाद ही रिकॉर्ड में रखी जानी चाहिए। जरूरत पड़ने पर दस्तावेजों को जारी करने वाले प्राधिकारी से सत्यापित किया जा सकता है। आवेदक की पहचान, उसके पते और उसके द्वारा दी गई सभी जानकारी/डेटा के बारे में संतुष्ट होने के बाद ही एक वित्तीय संस्थान द्वारा एक ऋण आवेदन पर कार्रवाई की जाती है। ग्राहक से एकत्र की गई जानकारी को समय-समय पर अपडेट किया जाता है।

क्रेडिट-जांच टीम को आवेदन सौंपें (HANDOVER APPLICATION TO CREDIT-CHECK TEAM)

आवेदन में ग्राहक की जानकारी / डेटा दर्ज करने और इसे पूरी तरह से सत्यापित करने के बाद, इसे आगे की प्रक्रिया के लिए क्रेडिट-चेक टीम को सौंप दिया जाता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : माइक्रो फाइनेंस सेंटर का दौरा करें और सिस्टम में आवश्यक सभी डेटा के इनपुट जैसे ग्राहक रिकॉर्ड के रखरखाव पर जानकारी एकत्र करें

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक प्रत्येक पांच छात्रों में छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य माइक्रो फाइनेंस केंद्र का दौरा करेंगे और सिस्टम में आवश्यक सभी डेटा के इनपुट जैसे ग्राहक रिकॉर्ड के रखरखाव पर बिंदुओं को नोट करने के लिए कहेंगे।
3. ग्राहक रिकॉर्ड कैसे बनाए रखें, डेटा रिकॉर्ड करने के लिए उपयोग किए जाने वाले स्रोत क्या हैं, ग्राहक विवरण कैसे सत्यापित करें और किस तरह के दस्तावेज उपयुक्त स्थानों पर रखे गए आवेदनों के बारे में डेटा एकत्र करें।
4. प्रत्येक समूह सिस्टम में आवश्यक सभी डेटा के इनपुट जैसे ग्राहक रिकॉर्ड के रखरखाव विषय पर एक रिपोर्ट तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह के दो सदस्यों से कहें कि वे कक्षा में सहपाठियों के सामने एक प्रदर्शन करेंगे कि सिस्टम में ग्राहक के रिकॉर्ड का रखरखाव कैसे किया जाता है और सभी आवश्यक डेटा का कैसे इनपुट किया जाता है।
6. शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. अध्यापक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए सुझाव देना चाहिए।
8. अध्यापक को अंतिम प्रस्तुतीकरण जमा कराएं।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ऋण आवेदन में आवेदक की वार्षिक आय दी जानी है।
2. आवेदन के साथ एक पासपोर्ट आकार का फोटो भी लिया जाता है।
3. किसी भी समय ग्राहक की पहचान के लिए के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान लिया जाता है।
4. ग्राहक से एकत्र की गई जानकारी समय-समय पर होती है।
5. आवेदन में दिए गए ब्यौरों की पुष्टि करते समय, आवेदक को जानने वाले व्यक्तियों से भी
. पूछताछ की जा सकती है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन सा कार्य आवेदन सत्यापन प्रक्रिया का एक हिस्सा है?
 - (क) ग्राहक द्वारा जमा किए गए केवाईसी दस्तावेज
 - (ख) ग्राहक के निवास/कार्यस्थल का व्यक्तिगत दौरा
 - (ग) केवल क)
 - (घ) दोनों क) और ख)
2. पत्र 60 उन ग्राहकों से लिया जाता है
 - (क) जिन्होंने पैन के लिए आवेदन किया है, लेकिन उसे प्राप्त नहीं किया है
 - (ख) जिन्हें पहले से ही संबंधित प्राधिकारी द्वारा पैन कार्ड प्राप्त हो चुका है
 - (ग) जिनके पास पहले से पैन कार्ड है
 - (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. ऋण आवेदन में निम्नलिखित में से कौन सी जानकारी देना आवश्यक नहीं है?
 - (क) निःशक्तता की स्थिति
 - (ख) आश्रितों का विवरण
 - (ग) जीवनसाथी का व्यवसाय
 - (घ) परिवार के सदस्यों के बैंक खाते
4. घोषणा प्रभावी है कि प्रदान की गई जानकारी सत्य है, और ग्राहक बैंक के नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है, जिस पर हस्ताक्षर किए जाते हैं
 - (क) माइक्रो फाइनेंस पर्यवेक्षक
 - (ख) माइक्रो फाइनेंस कार्यकारी
 - (ग) ऋण आवेदक
 - (घ) उपरोक्त सभी
5. ऋण आवेदन पत्र में दी गई जानकारी का सत्यापन होना है
 - (क) ऋण आवेदन के प्रसंस्करण से पहले
 - (ख) ऋण आवेदन की प्रक्रिया के बाद, लेकिन ऋण राशि के वितरण से पहले

(ग) ऋण राशि के वितरण के बाद

(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. आवेदक द्वारा प्रस्तुत किए गए प्रत्येक केवाईसी दस्तावेज की वास्तविकता को सत्यापन के लिए जारीकर्ता प्राधिकारी को भेजा जाना चाहिए।
2. पत्र 61 उन ग्राहकों से लिया जाता है जिनके पास कृषि आय के अलावा कोई आय नहीं है।
3. ऋण दस्तावेजों का सत्यापन आवेदन को संसाधित करने के बाद किया जा सकता है, लेकिन किसी भी मामले में ऋण राशि के वितरण से पहले।
4. यदि ऋण आवेदक ने पिछले छह माहों के दौरान अपना निवास या कार्यस्थल बदल दिया है, तो उसे वर्तमान पते के साथ अपने आवेदन में इसका उल्लेख करना होगा।
5. ऋण आवेदन में अधिमानतः ऋण आवेदक का एक प्रमाण पत्र होना चाहिए कि उसमें दी गई जानकारी उसके ज्ञान और विश्वास के अनुसार सही है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेजों को रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए	क	आवेदक की पहचान और उसके द्वारा दी गई जानकारी के सत्यापन के बाद
2	ऋण आवेदन संसाधित किया जाता है	ख	जिनके पास कृषि आय के अलावा कोई आय नहीं है
3	नमूना हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान लिया जाता है	ग	मूल दस्तावेजों के साथ सत्यापन के बाद
4	पत्र 60 ग्राहकों से लिया जाता है	घ	भविष्य में किसी भी समय ऋण लाभार्थी की पहचान करने के लिए
5	पत्र 61 ग्राहकों से लिया जाता है	ङ	जिनके पास पैस नहीं है

ड. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. उन महत्वपूर्ण मदों में से पांच या छह की गणना करें जिनके संबंध में एक ऋण आवेदन में जानकारी प्रस्तुत की जानी है।
2. ऋण आवेदन में दी गई घोषणा क्या है? कौन देता है?
3. ऋण पाने के लिए ऋण आवेदक द्वारा आवेदन के साथ हस्ताक्षरित और जमा किए जाने वाले कौन से पत्र हैं?
4. ऋण आवेदक द्वारा दी गई जानकारी के सत्यापन पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।
5. ऋण आवेदन में दी गई जानकारी के सत्यापन के बाद अगला चरण क्या है?

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण आवेदन भरने के बारे में विस्तार से बताएं।
2. ऋण आवेदनों के सत्यापन की प्रक्रिया का वर्णन करें।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ऋण आवेदनों के सत्यापन की प्रक्रिया प्रस्तुत करें।
2. ऋण आवेदन सत्यापन प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

सत्र 4 : खाता खुलने के बाद प्रशासनिक कार्य

(ADMINISTRATIVE WORK AFTER ACCOUNT OPENED)

माइक्रो फाइनेंस उधारकर्ताओं के लिए ऋण की स्वीकृति में प्रशासनिक कार्य बहुत महत्वपूर्ण पहलू है, उधारकर्ताओं के खाते खोलने के बाद सभी आवधिक अपडेट आयोजित माइक्रो फाइनेंस अधिकारियों के पास रहेंगे।

खोले गए खातों का अद्यतन विवरण (UPDATE DETAILS OF ACCOUNTS OPENED)

ऐसी कई परिस्थितियां हो सकती हैं जिनके तहत ग्राहक अपने दस्तावेज बदलते हैं, जैसे :

- नाबालिग के नाम से खाता खोला जाता है और बाद में वह बालिग हो जाता है।
- खाते का एकल से संयुक्त खाता धारक और संयुक्त से एकल खाताधारक में परिवर्तन।
- पते के प्रमाण के दस्तावेज में उल्लिखित ग्राहक के पते में परिवर्तन।
- फोटो पहचान प्रमाण के रूप में ऋण प्रसंस्करण/खाता खोलने के दौरान लिए गए दस्तावेज में कोई भी परिवर्तन।
- परिपक्वता से पहले खाता बंद करना (आवर्ती जमा, सावधि जमा ऋण खाता आदि)

ग्राहक को उसकी पहचान और पते से संबंधित जानकारी को अद्यतन करने के लिए समय-समय पर माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा संपर्क किया जाना चाहिए। समय-समय पर खोले गए खातों को सिस्टम में अद्यतन करने की आवश्यकता होती है।

अर्जित ग्राहक सूचना की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट

माइक्रो फाइनेंस अधिकारियों को आम तौर पर निम्नलिखित जानकारी वाले अधिग्रहीत ग्राहकों की आवधिक रिपोर्ट तैयार करने की आवश्यकता होती है।

- परिपक्वता से पहले खाता बंद करना (आवर्ती जमा, सावधि जमा ऋण खाता आदि)
- माह के दौरान खोले गए खातों की संख्या।
- माह के दौरान जमा की गई वित्तीय राशि।
- माह के दौरान खाते बंद कर दिए गए।
- खंडवार खोले गए ऋण खातों का विवरण – खुदरा ऋण, कृषि ऋण, छोटे व्यवसायियों/व्यापारियों को ऋण आदि।
- सभी ऋण खातों में कुल बकाया (खंड वार)।

- माह के दौरान बचत खाते, चालू खाते और अन्य जमा खातों में जमा राशि और इन खातों में बकाया (खंड वार)।

उपरोक्त रिपोर्ट आम तौर पर एमएफई द्वारा मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक और वार्षिक अंतराल पर शाखा प्रमुख को प्रस्तुत की जाती है।

प्रबंधक के साथ राजस्व/खाता लक्ष्य निर्धारित करना (SET REVENUE/ACCOUNT TARGETS WITH MANAGER)

एमएफ एकजीक्यूटिव को पिछले वर्ष की उपलब्धियों के आधार पर प्रबंधक के साथ उचित परामर्श के साथ अपनी राजस्व कमाई / खाता खोलने के लक्ष्य निर्धारित करने होंगे। ये लक्ष्य मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक और वार्षिक समय पर निर्धारित किए गए हैं।

लक्ष्य निर्धारित करने से पहले निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

- जिस समय कृषि उत्पादन जैसे गेहूं, चावल, दालें आदि बिक्री के लिए बाजार में आते हैं।
- उत्पादों की बिक्री के लिए बाजार की उपलब्धता।
- फसल के लिए मिट्टी की स्थिति।
- विशेष क्षेत्र की मौसम की स्थिति।
- विशेष मदों के लिए कुशल श्रमिकों की उपलब्धता।
- आस-पास के स्थानों पर कच्चे माल की उपलब्धता।
- कम समय में उत्पादों के परिवहन के लिए परिवहन सुविधा।
- विशेष स्थान पर उत्पाद तक पहुंचने के लिए समय कारक।

लक्ष्यों को अंतिम रूप देने के बाद, माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को शाखा प्रमुख का अनुमोदन प्राप्त करना चाहिए और उसी की प्राप्ति की दिशा में काम करना शुरू करना चाहिए।

प्राप्त लक्ष्यों और भविष्य के लक्ष्यों के नवीनीकरण पर रिपोर्ट

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को प्राप्त लक्ष्यों पर समय-समय पर रिपोर्ट भेजने और उपलब्धियों की समीक्षा करने की आवश्यकता होती है।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को मौसम की स्थिति, सरकारी नीतियों और अप्रत्याशित परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए किसी विशेष खंड में भविष्य के लक्ष्यों को नवीनीकृत करना होता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी विशेष क्षेत्र में ड्राफ्ट है, तो फसल उत्पादन प्रभावित होगा और पहले से निर्धारित लक्ष्यों को कम करना होगा। इसी तरह, यदि परिस्थितियां अनुकूल होती हैं, तो छोटे किसान और व्यवसायी अधिक उत्पादन हासिल कर पाएंगे और लक्ष्यों को ऊपर की ओर संशोधित किया जा सकता है।

संवेदनशील और गोपनीय ग्राहक जानकारी को संभालना

ग्राहक डेटा और सूचना की सख्त गोपनीयता बनाए रखना एक सार्वभौमिक रूप से स्वीकृत मानदंड है जिसका पालन दुनिया भर के बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान करते हैं। भारत में सभी बैंक और एमएफआई भी इस मानदंड का सावधानीपूर्वक पालन करते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक समय-समय पर सभी परिस्थितियों में ग्राहक डेटा और सूचना की गोपनीयता बनाए रखने को सुनिश्चित करने के लिए बैंकों के दायित्व को दोहराता रहा है। भारतीय संसद द्वारा पारित सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अधिनियम, 2000 में बैंकों और अन्य संस्थानों के लिए डिजिटल दस्तावेजों और सूचनाओं, ई-हस्ताक्षरों और उनके प्रमाणीकरण की गोपनीयता बनाए रखना अनिवार्य बनाया गया है।

भारतीय रिजर्व बैंक और इंडियन बैंक एसोसिएशन (आईबीए) द्वारा 2006 में संयुक्त रूप से स्थापित एक संस्था, बैंकिंग कोड एंड स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) द्वारा ग्राहक जानकारी की गोपनीयता के संबंध में दिशानिर्देश भी जारी किए गए हैं। आरबीआई के निर्देशों, आईटी अधिनियम के प्रावधानों और बीसीएसबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर, प्रत्येक बैंक/वित्तपोषण संस्थान ने अपनी ग्राहक गोपनीयता नीति तैयार की है, जिसका सावधानीपूर्वक पालन किया जाता है।

ग्राहकों से संबंधित निम्नलिखित जानकारियां बहुत संवेदनशील और गुप्त होती हैं तथा किसी पर प्रकट नहीं की जाएगी।

- खातों में शेष राशि
- खातों का विवरण अर्थात् जमा/ऋण खाते
- हस्ताक्षर का तरीका
- आधार के विवरण
- पैन विवरण

- ई-मेल पता
- लॉकर के विवरण, यदि कोई हो।

निर्धारित निर्देशों और प्रावधानों का पालन करने में विफलता से कानूनी जटिलताएं हो सकती हैं और गंभीर दंड देने की स्थिति बन सकती है।

गोपनीयता बनाए रखने के ऊपर बताए गए नियम का अपवाद है। कुछ वैधानिक निकाय और अन्य प्राधिकरण, जैसे कानून की अदालतें, आयकर विभाग, बैंकों और अन्य संस्थानों से कुछ विशेष ग्राहक (ग्राहकों) के बारे में जानकारी प्रस्तुत करने के लिए कह सकते हैं। इस तरह की मांग संबंधित प्राधिकारी के आधिकारिक लेटरहेड पर एक पत्र के माध्यम से की जानी चाहिए, जिस पर मुहर और अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर हों।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : खाता खोलने के लिए अद्यतन विवरण के प्रशासनिक कार्य के बारे में देखने और एकत्र करने के लिए माइक्रो फाइनेंस केंद्र का दौरा करें।

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक अपनी कक्षा में छात्रों के समूह बनाने को कहें।
2. समूह के सदस्य माइक्रो फाइनेंस केंद्र का दौरा करेंगे और खाता खोलने के विवरण को अद्यतन करने के लिए प्रशासनिक कार्यों पर बिंदुओं का अवलोकन करेंगे और उन्हें नोट करेंगे।
3. अद्यतन जानकारी से संबंधित नवीनतम घटनाओं का पता लगाएं, जो कि नाबालिग खाता धारक के मामले, एकल खाते को संयुक्त में परिवर्तित करने, ग्राहक के पते में परिवर्तन, और खाता धारक प्रोफाइल में होने वाले अन्य प्रासंगिक परिवर्तन होते हैं।
4. प्रत्येक समूह एकत्रित आंकड़ों के आधार पर एक प्रदर्शन तैयार करेगा।
5. समूह नेता सहपाठियों के सामने प्रदर्शन करेंगे।
6. शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. अध्यापक को प्रदर्शन पर अवलोकन टिप्पणी देना चाहिए।

8. प्रस्तुति में सहपाठियों और अध्यापक द्वारा दिए गए अवलोकनों के अनुसार परिवर्तन जोड़ें और अध्यापक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 : संवेदनशील और गोपनीय ग्राहक जानकारी को संभालने के लिए बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पर प्रदर्शन

आवश्यक सामग्रियां : सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया

1. अध्यापक कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और ग्राहक डेटा की गोपनीयता जैसी संवेदनशील और गोपनीय ग्राहक जानकारी को संभालने के लिए बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पर बिंदुओं को नोट करेंगे, सार्वभौमिक रूप से स्वीकृत हॉर्न को अनुकूलित करना चाहिए, किस तरह के आईसीटी उपकरण और बीसीएसबीआई, आरबीआई, इंडियन बैंकिंग एसोसिएशन आदि द्वारा दिए गए दिशानिर्देश का उपयोग किया जाएगा।
3. एक समूह में प्रत्येक छात्र को सौंपी गई भूमिका आबंटित करें।
4. प्रत्येक समूह सदस्य संवेदनशील और गोपनीय ग्राहक जानकारी को संभालने में बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार अपनी भूमिका निभाएगा।
5. शेष अपने सहपाठियों द्वारा अन्य समूहों से पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. भूमिका निभाने की गतिविधि में मूल्यवर्धन करने हेतु अध्यापक को अपनी भूमिका निभाने की बातचीत पर सुझाव देना चाहिए।
7. रोल प्ले की स्क्रिप्ट में उनके सहपाठी, दोस्तों और अध्यापक के सुझावों के अनुसार परिवर्तन जोड़ें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा ग्राहक से उसकी पहचान और पते संबंधी जानकारी के लिए समय-समय पर संपर्क किया जाना चाहिए।
2. समय-समय पर खोले गए खातों को में अद्यतन करना आवश्यक है।
3. बीसीएसबीआई का पूर्ण रूप है।

4. ग्राहक की जानकारी को प्रकट न करने के नियम के लिए एक है।
5. कानून की अदालतें और कुछ अन्य एजेंसियां बैंकों से ग्राहक से संबंधित जानकारी को ले सकती हैं।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. किसी खाते को एकल से संयुक्त खाते में बदलने पर
 - (क) एक नया खाता खोलने का पत्र प्राप्त करना होगा
 - (ख) खाते से संबंधित सभी दस्तावेजों में परिवर्तन होता है।
 - (ग) कुछ अतिरिक्त दस्तावेजों के साथ खाते को आसानी से परिवर्तित किया जा सकता है
 - (घ) उपरोक्त सभी
2. किसी भी खाते को अपडेट करना होगा जब
 - (क) सभी खाताधारकों के पते में परिवर्तन हुआ है
 - (ख) केवल एक खाताधारक के पते में परिवर्तन हुआ है
 - (ग) केवल क) के मामले में
 - (घ) दोनों मामलों में
3. आईटी अधिनियम, 2000, द्वारा पारित किया गया था
 - (क) भारत सरकार
 - (ख) भारतीय संसद
 - (ग) आरबीआई
 - (घ) संयुक्त रूप से क) और ख)
4. बीसीएसबीआई
 - (क) ग्राहक गोपनीयता के बारे में निर्देश जारी करता है
 - (ख) ग्राहक गोपनीयता के बारे में दिशानिर्देश जारी करता है
 - (ग) दोनों क) और ख)
 - (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

5. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को समय-समय पर रिपोर्ट तैयार करने की आवश्यकता होती है
- (क) नए ग्राहकों का अधिग्रहण
- (ख) नई जमा राशि जुटाई गई और ऋण वितरित किया गया
- (ग) केवल ख)
- (घ) दोनों क) और ख)

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. ग्राहक के खाते में शेष राशि को ग्राहक के पति या पत्नी की तरह एक करीबी रिश्तेदार को बताया जा सकता है।
2. कृषि व्यापार लक्ष्य निर्धारित करते समय, एमएफई फसल उगाने के लिए इनपुट की उपलब्धता को भी ध्यान में रखा जाता है।
3. अधिकृत एजेंसियां ग्राहकों से संबंधित जानकारी प्रस्तुत करने के लिए बैंकों को मौखिक रूप से या टेलीफोन पर निर्देश दे सकती हैं।
4. संबंधित बैंक को किसी ग्राहक से संबंधित किसी भी जानकारी को अधिकृत एजेंसी को प्रस्तुत करने हेतु उसकी सहमति लेनी होगी।
5. एक एमएफई को अपने वार्षिक लक्ष्यों पर टिके रहना होता है, चाहे परिस्थितियां कुछ भी हों।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	व्यावसायिक लक्ष्यों का निर्धारण	क	कारोबारी माहौल में बदलाव पर निर्भर करता है
2	कानून की अदालत	ख	आरबीआई और आईबीए द्वारा संयुक्त रूप से स्थापित
3	बीसीएसबीआई	ग	किसी को नहीं बताया जा सकता
4	व्यापार लक्ष्यों का संशोधन	घ	पिछले वर्ष की उपलब्धियों के आधार पर
5	ग्राहक का ई-मेल पता	ङ	बैंक से ग्राहक संबंधी जानकारी तलब कर सकते हैं

ड. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. उन पांच या छह शर्तों की सूची बनाएं जिनके तहत ग्राहक खाते को अद्यतन किया जाना है।
2. एमएफई द्वारा तैयार की जाने वाली आवधिक रिपोर्टें क्या हैं?
3. एमएफई द्वारा राजस्व और व्यावसायिक लक्ष्य कैसे निर्धारित किए जाते हैं?
4. क्या वर्ष के दौरान निर्धारित लक्ष्यों को कभी-कभी संशोधित किया जाता है? यदि हां, तो क्यों ?
5. ग्राहकों की जानकारी के संबंध में बैंकों/अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा रखी जाने वाली गोपनीयता पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

च. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. खाता खोलने के बाद एमएफई द्वारा किए जाने वाले प्रशासनिक कार्यों का वर्णन करें।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. उन शर्तों की सूची बनाएं जिनके तहत ग्राहक खाते को अद्यतन किया जाना है।
2. प्रदर्शित करें कि एमएफई द्वारा राजस्व और व्यावसायिक लक्ष्यों को कैसे काम किया जाता है।
3. ग्राहकों की जानकारी के संबंध में गोपनीयता बनाए रखने के लिए बैंकों/अन्य वित्तीय संस्थानों की जिम्मेदारी पर विस्तार से बताएं।

माइक्रो फाइनेंस ऋण का वितरण (DISBURSEMENT OF MICROFINANCE LOAN)

भारत में, माइक्रो फाइनेंस में व्यक्तियों, स्वयं सहायता समूहों और संयुक्त देयता समूहों को दिए गए सूक्ष्म ऋण या छोटे ऋण शामिल हैं। ये ऋण फसल उगाने के लिए कृषि, संबद्ध कृषि अर्थात् डेयरी, मुर्गी पालन, मत्स्य पालन, बकरी पालन, मधुमक्खी पालन आदि, छोटे व्यापार और व्यापार, विनिर्माण और सेवा गतिविधियों से जुड़े उद्यमों जैसे आय पैदा करने वाली गतिविधियों हेतु दिए जा सकते हैं।

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का यह कर्तव्य है कि एक बार जब वह ग्राहक से ऋण आवेदन पत्र प्राप्त कर लेता है, तो उसे शाखा में क्रेडिट चेक टीम को ऋण आवेदन पत्र अग्रेषित करना चाहिए। क्रेडिट चेक टीम और माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा संसाधित ऋण आवेदन को ऋण आवेदन पत्र की स्थिति के बारे में पता चला।

ऋण आवेदन पत्र की स्थिति या तो अनुमोदन या अनुमोदन नहीं। यदि ऋण स्वीकृत हो गया है तो उसे ग्राहक को सूचित करना होगा। मान लीजिए कि कुछ अधूरे दस्तावेजों के कारण ऋण स्वीकृत नहीं हुआ है, उसने ग्राहक को सूचित किया है और आवश्यक दस्तावेज मांगे हैं। एक बार ऋण स्वीकृत हो जाने के बाद माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव दस्तावेजों और ऋण संवितरण पर ग्राहक से हस्ताक्षर लेता है। ऋण की औपचारिकताएं पूरी करने हेतु ग्राहकों को शाखा में आने पर उनकी सहायता करना माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का भी कर्तव्य है। उसे निर्धारित समय अवधि के अंदर ऋण का वितरण भी सुनिश्चित करना चाहिए।

यह इकाई माइक्रो फाइनेंस ऋण के वितरण पर केंद्रित होगी जिसमें चार सत्र होंगे। पहले सत्र में ऋण की मूल बातें शामिल की गई हैं, दूसरा सत्र ऋण आवेदन की स्थिति से संबंधित है, तीसरे सत्र में ग्राहकों द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने की व्याख्या की गई है और चौथे सत्र में ऋण के वितरण पर चर्चा की गई है।

सत्र 1 : ऋण की मूल बातें (BASICS OF LOAN)

इस दुनिया में, हर मिनट लाखों लोग, बैंक, वित्त कंपनियां और अन्य संस्थाएं जिनके पास अधिशेष धन है, वे धन की आवश्यकता वाले विभिन्न व्यक्तियों या संस्थाओं को धन दे रहे हैं या वित्तीय सुविधाएं प्रदान कर रहे हैं। इन निधियों की आवश्यकता कुछ व्यापारिक गतिविधि, व्यक्तिगत उपभोग या किसी अन्य आवश्यकता को पूरा करने हेतु हो सकती है। कुछ मामलों में, जैसे कि दान और अनुदान, धन वापस करने हेतु प्राप्तकर्ता की ओर से कोई दायित्व नहीं होता है। जबकि, ऋण के मामले में प्राप्तकर्ता को ब्याज के साथ प्राप्त धन वापस करना होगा। ऋण देने वाली इकाई को ऋणदाता या लेनदार (lender or creditor) कहा जाता है, और ऋण प्राप्त करने वाले को उधारकर्ता या देनदार (borrower or debtor) कहा जाता है।

ऋण का अर्थ (MEANING OF LOAN)

ऋण का अर्थ उस व्यक्ति या कंपनी से है, जो अपनी आवश्यकता को पूरा करने हेतु बैंकों/वित्तीय संस्थानों से उधार लेते हैं और उधार ली गई धनराशि को ब्याज सहित ऋणदाता को चुकाते हैं।

ऋण की विशेषताएं (FEATURES OF LOAN)

भारत में विभिन्न बैंकों और माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा दिए जा रहे ऋणों की विशेषताएं इस प्रकार हैं :

1. भारत में बैंक मुख्य रूप से अल्पकालिक और मध्यम अवधि के ऋण देते हैं

हर एक बैंक में अल्पावधि और मध्यम अवधि के ऋणों के रूप में ऋणों का वर्गीकरण भिन्न होता है। आम तौर पर, पूर्व एक वर्ष तक के कार्यकाल के; और कार्यकाल के बाद दस वर्ष तक होते हैं। बैंक लंबी अवधि के ऋण भी देते हैं। उदाहरण के लिए, कई बैंक तीस वर्ष तक की अवधि के लिए आवास ऋण देते हैं। भारत में माइक्रो फाइनेंस संस्थान आम तौर पर अपने ग्राहकों को एक से दो वर्ष की अवधि के लिए अल्पावधि ऋण प्रदान करते हैं।

2. ऋण राशि पर देय ब्याज या तो "नियत" या "अस्थायी" हो सकता है

जबकि निर्धारित दर ऋण की पूरी अवधि के दौरान समान रहता है, लोन की अवधि के दौरान अस्थायी (floating) ब्याज दर बदलती रहती है। इस बदलती दर की क्रियाविधि को नीचे समझाया गया है।

जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित किया गया है, वाणिज्यिक बैंकों को एक बेंचमार्क दर तय करनी होती है जिससे सभी ऋण ब्याज दरें जुड़ी होती हैं। भारत में बैंकों द्वारा उपयोग की जा रही वर्तमान

बेंचमार्क दर निधि की सीमांत लागत आधारित उधार दर (एमसीएलआर) है। प्रत्येक बैंक अपने एमसीएलआर को उधार देने हेतु तैनात धन की वर्तमान लागत और कुछ अन्य कारकों के आधार पर तय करता है।

अस्थायी (floating) ब्याज दर वाले लोन से संबंधित सभी दस्तावेजों में एमसीएलआर के संबंध में ब्याज दर का उल्लेख होता है। जब भी एमसीएलआर में कोई बदलाव होता है तो लोन पर लागू ब्याज दर अपने आप बदल जाती है। इस प्रक्रिया को समझाने के लिए एक उदाहरण नीचे दिया गया है :

मान लीजिए कि किसी बैंक का एमसीएलआर 8 प्रतिशत है जब एक ऋण बढ़ाया जाता है, और ऋण दस्तावेजों में यह उल्लेख किया गया है कि "बकाया ऋण राशि पर देय ब्याज एमसीएलआर से 4 प्रतिशत अधिक होगा।" इस प्रकार प्रभावी 12 प्रतिशत प्रति वर्ष है। यदि एमसीएलआर बाद में 8.5 प्रतिशत तक चला जाता है, तो ऋण पर ब्याज भी 12.5 प्रतिशत तक बढ़ जाएगा, आदि।

3. ऋण खाते में ब्याज के अलावा, उधारकर्ता को निम्नलिखित शुल्क भी वहन करने पड़ते हैं :

क) ऋण प्रसंस्करण शुल्क : बैंक अपनी ऋण नीति के अनुसार ऋण के वितरण के समय ये शुल्क लगाते हैं। जबकि, आरबीआई ने यह निर्धारित किया है कि माइक्रो फाइनेंस के दायरे में आने वाले ऋणों पर, वित्तपोषण संस्थान सकल ऋण राशि का 1 प्रतिशत से अधिक शुल्क नहीं ले सकता है।

ख) बीमा शुल्क : बैंक और एमएफआई सहित सभी वित्तीय संस्थान, बैंक ऋण का उपयोग करते हुए बनाई गई परिसंपत्ति के व्यापक बीमा पर है। यह उधारकर्ता के साथ-साथ बैंक के हितों की रक्षा हेतु भी किया जाता है। किसी प्राकृतिक आपदा, चोरी आदि के कारण वित्तपोषित आस्तियों के अप्रत्याशित नुकसान की स्थिति में बीमा कंपनी से प्राप्त राशि को ऋण खाते में जमा कर दिया जाता है। आम तौर पर ऋण लेने वाले की ओर से वित्तपोषण संस्थान द्वारा ही बीमा प्राप्त किया जाता है, और प्रीमियम को ऋण खाते में डेबिट कर दिया जाता है।

ग) अन्य शुल्क : निष्पादित ऋण दस्तावेजों पर स्टॉप शुल्क की राशि, जैसे कि ऋण समझौते, उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाना है। उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण से संबंधित अन्य औपचारिकताओं को पूरा करने का खर्च भी उठाना पड़ता है। उदाहरण हेतु, यदि कुछ अचल परिसंपत्तियों पर बंधक बनाया जाता है, तो शीर्षक खोज शुल्क और बंधक निर्माण हेतु देय स्टाम्प शुल्क जैसे खर्चों को उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाना है।

4. एक ऋण “प्रतिभूत” या “अप्रतिभूत” हो सकता है

प्रतिभूत होने की स्थिति में वित्तपोषित परिसंपत्तियों पर बैंक का प्रभार सृजित किया जाता है। प्रभार के सृजन का अर्थ है कि कुछ कानूनी औपचारिकताओं को पूरा करने के माध्यम से, वित्तपोषित परिसंपत्तियों पर एक ग्रहणाधिकार बनाया गया है। इन परिसंपत्तियों को ऋण राशि और वित्तपोषण कंपनी के अन्य सभी देय राशि के पुनर्भुगतान से पहले नहीं बेचा जा सकता है। वित्तपोषित परिसंपत्तियां जिस पर वित्तीय संस्था का प्रभार सृजित किया जाता है, प्राथमिक प्रतिभूति कहलाती है। कुछ मामलों में वित्तपोषित कंपनी वित्तपोषित परिसंपत्तियों के अतिरिक्त कुछ प्रतिभूत लाने और उस पर प्रभार सृजित करने का प्रावधान करती है। ये अतिरिक्त परिसंपत्तियां जिन पर प्रभार सृजित किया जाता है, संपार्श्विक प्रतिभूति कहलाती हैं।

5. ऋण के वितरण में पहला कदम ऋण खाता खोलना है

ऋण राशि को ऋण खाते में डेबिट किया जाता है और उधारकर्ता के बचत या चालू खाते में जमा किया जाता है। एक ऋण खाता के रूप में खोला जा सकता है

क) चालू खाते में ओवरड्रॉप्ट : खाताधारक को बैंक द्वारा स्वीकृत एक निर्दिष्ट सीमा तक अपने चालू खाते को ओवरड्रॉ (क्रेडिट बैलेंस से अधिक धन निकालने) की अनुमति है। खाताधारक को धन जमा करने और निरंतर आधार पर निकासी करने की अनुमति है, बशर्ते कि डेबिट शेष राशि स्वीकृत सीमा से अधिक न हो।

ख) मांग ऋण खाता : स्वीकृत ऋण की पूरी राशि मांग ऋण खाते में डेबिट की जाती है और उधारकर्ता के बचत या चालू खाते में जमा की जाती है, या भुगतान उस सामान के आपूर्तिकर्ता को किया जाता है जिसे उधारकर्ता खरीदना चाहता है। चुकौती उधारकर्ता द्वारा किस्तों में की जाती है, आम तौर पर समान मासिक किस्तों के रूप में। मांग ऋण की अवधि आम तौर पर एक वर्ष या उससे कम होती है।

ग) सावधि ऋण खाता : जैसा कि मांग ऋण के मामले में, स्वीकृत ऋण की पूरी राशि को सावधि ऋण खाते में डेबिट कर दिया जाता है और उधारकर्ता द्वारा समान मासिक किस्तों (ईएमआई) में चुकौती की जाती है। सावधि ऋण की अवधि एक वर्ष से अधिक है।

घ) नकद ऋण खाता : यह खाता किसी व्यापारिक उद्यम की कार्यशील पूंजी की आवश्यकता को पूरा करने के लिए खोला जाता है। कार्यशील पूंजी वह धन है जो किसी उद्यम के दिन-प्रतिदिन के व्यावसायिक

कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक होता है। इस खाते के लिए बैंक द्वारा एक सीमा स्वीकृत की जाती है, जिसके अंदर उधारकर्ता राशि की निकासी और जमा कर सकता है।

ऋण के प्रकार

भारत में बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान निम्नलिखित प्रकार के ऋण प्रदान करते हैं :

1. रिटेल खंड ऋण (Retail Segment Loans) : ये ऋण व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूहों को उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दिए जाते हैं। इन ऋण के कुछ उदाहरण हैं :

- घर के निर्माण या तैयार घर की खरीद के लिए होम लोन। ये टर्म लोन के रूप में दिए जाते हैं, जिनकी अवधि 30 साल तक होती है।
- व्यक्तिगत उपयोग के लिए वाहन खरीदने के लिए व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूह को वाहन ऋण (व्हीकल लोन) दिया जाता है। ये टर्म लोन के रूप में दिए जाते हैं, जिनकी अवधि पांच से सात साल तक होती है।
- व्यक्तिगत या पर्सनल लोन, जो मांग ऋण या चालू खाते में ओवरड्राफ्ट के रूप में दिए जाते हैं, उधारकर्ता द्वारा किसी भी उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है।

कई अन्य रिटेल सेगमेंट लोन हैं जैसे पेंशन लोन, एजुकेशन लोन, गोल्ड लोन, प्रॉपर्टी लोन, जमा / शेयरों / डिबेंचर / प्रतिभूतियों आदि पर लोन।

2. सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) खंड ऋण (Micro, Small & Medium Enterprises (MSME) Segment loans) :

इन लोन में शामिल हैं

- रिटेल ट्रेड लोन
- पेशेवरों और स्व-नियोजित जैसे डॉक्टरों, चार्टर्ड एकाउंटेंट आदि के लिए लोन।
- सेवा गतिविधि के लिए लोन (Loans for Service activity)
- थोक व्यापार और औद्योगिक गतिविधियों के लिए लोन।

इन सुविधाओं में राशियों का परिव्यय शामिल है। ये लोन इसके लिए दिए जाते हैं :

- क) **कार्यशील पूंजी की आवश्यकताओं को पूरा करना**, अर्थात् स्टॉक / कच्चे माल की दुकानों और पुर्जों की खरीद के लिए एक विनिर्माण / व्यापारिक उद्यम की दिन-प्रतिदिन की आवश्यकताओं, कर्मचारियों को वेतन / वेतन का भुगतान, विद्युत ऊर्जा, ईंधन और पानी की खपत के लिए खर्च का भुगतान, वैधानिक बकाया, किराया कर, भाड़ा, आदि और उत्पादन, बिक्री और प्रशासन आदि के लिए आवश्यक अन्य खर्च, ये लोन आम तौर पर व्यापार चक्र को पूरा करने के लिए आवश्यक राशि का आकलन करने के बाद नकद ऋण (केश क्रेडिट) के माध्यम से दिए जाते हैं।
- ख) उपकरण, मशीन की खरीद या भवन / कारखाना परिसर आदि के निर्माण के लिए **व्यावसायिक उद्यमों के लिए सावधि ऋण**। ये ऐसी परिसंपत्तियां हैं जिनका व्यावसायिक उद्यम लंबे समय तक उपयोग करता है। ये ऋण सावधि ऋण खातों के माध्यम से दिए जाते हैं, जिसमें ऋण राशि का वितरण तब किया जाता है जब संपत्ति अर्जित की जाती है, और चुकौती आम तौर पर समान मासिक किश्तों के माध्यम से होती है।

3. कृषि खंड ऋण (Agriculture Segment Loans)

- क) **फसल ऋण / किसान क्रेडिट कार्ड (Crop Loans/Kisan Credit Card)** : बैंक और एमएफआई किसानों को फसल उगाने से संबंधित खर्चों जैसे बीज, उर्वरक, कीटनाशकों की लागत को पूरा करने के लिए ऋण प्रदान करते हैं। इन ऋणों में सिंचाई और कटाई पर होने वाले खर्च को भी कवर किया जाता है। यह ऋण कृषि नकद क्रेडिट (एसीसी) खाता खोलकर और फसल के मौसम के लिए एक सीमा तय करके दिया जाता है। किसान को जरूरत पड़ने पर अपने एसीसी खाते से निकासी करने में सक्षम बनाने के लिए एक "किसान क्रेडिट कार्ड" भी जारी किया जाता है। काटी गई फसल को बेचने के बाद किसान द्वारा एसीसी खाते का परिसमापन किया जाता है और सीमा का नवीनीकरण किया जाता है ताकि किसान अगली फसल के लिए इसका उपयोग कर सके।
- ख) **कृषि उपकरण ऋण और अन्य सावधि ऋण (Farm Equipment Loans and other Term Loans)** : कृषि मशीनरी और उपकरण जैसे ट्रैक्टर, ट्रॉली, टिलर, हार्वेस्टर और थ्रेशर खरीदने के लिए ऋण किसानों को कृषि सावधि ऋण (एटीएल) के रूप में दिए जाते हैं जो 5 से 10 वर्षों में चुकाने योग्य होते हैं। ये ऋण कुओं / नलकूपों की खुदाई, पंपों की खरीद, स्प्रींकलर लगाने, पाइप लाइन बिछाने आदि के लिए भी दिए जाते हैं। चुकौती किश्तों के रूप में होती है, जो कटाई के मौसम के अनुसार निर्धारित की जाती हैं।
- ग) **उपज विपणन ऋण (Produce Marketing Loans)** : नई फसलों के आने के समय बाजार में दरें सामान्यतः कम होती हैं। इसलिए, कई किसान कटी हुई फसल को तुरंत बेचना नहीं चाहते हैं। यदि उत्पाद को किसी

स्वीकृत गोदाम में रखा जाता है, तो बैंक ऐसे स्वीकृत गोदाम द्वारा जारी किए गए गोदाम रसीदों (डब्ल्यूएचआर) के बदले 6 से 12 महीने की अवधि के लिए ऋण भी देता है, ताकि किसान उसे अनुकूल दरों पर बेच सके।

घ) गोल्ड लोन (Gold Loans) : बैंक किसानों को सोने और चांदी के आभूषणों को गिरवी रखने के लिए भी वित्त प्रदान करते हैं ताकि फसलों की अन्य अल्पकालिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किए गए खर्च को पूरा किया जा सके।

ऋण के लाभ और नुकसान (ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF LOAN)

ऋण लेने वाले को इसका पूरा लाभ पाने के लिए, निम्नलिखित शर्तों को पूरा करना होगा :

- उधारकर्ता के पास ब्याज के साथ ऋण राशि चुकाने और मार्जिन मनी (उधारकर्ता का अपना योगदान) की व्यवस्था करने की वित्तीय क्षमता है।
- निर्मित या व्यापार किए जा रहे उत्पादों के लिए पर्याप्त बाजार है।
- संपूर्ण ऋण राशि का उपयोग व्यावसायिक गतिविधियों के लिए किया जाता है जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया है, और गैर-उत्पादक गतिविधियों के लिए धन का विचलन नहीं होना चाहिए।

जब उपरोक्त शर्तें पूरी होती हैं, तो उधारकर्ता को बैंकों और एमएफआई से लिए गए ऋणों में निहित कई लाभ प्राप्त होते हैं जैसे :

- क्रेडिट की आसान और त्वरित प्रदायगी
- उचित ब्याज दरें।
- आय सृजन की आवधिकता के अनुसार निर्धारित चुकौती अनुसूची के साथ सुविधाजनक किश्तें।
- जीवन स्तर में वृद्धि।

हालांकि, यदि ऊपर बताई गई शर्तें पूरी नहीं की जाती हैं, तो उधारकर्ता को निम्नलिखित नुकसान का सामना करना पड़ता है :

- व्यापार चक्र में व्यवधान
- हानि उठाना
- ऋण राशि और उस पर ब्याज चुकाने में असमर्थता, जिसके परिणाम स्वरूप वित्तपोषण एजेंसी की ओर से दंडात्मक कार्रवाई की जा सकती है
- उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में क्रमिक गिरावट, जो अंततः दिवालियापन की ओर ले जा सकती है।

ऋण आवेदन की प्रक्रिया (PROCESS OF LOAN APPLICATION)

जब वित्तीय संस्थान की किसी शाखा में ऋण आवेदन प्राप्त होता है, तो यह पता लगाने के लिए जांच की जाती है कि उसमें सभी आवश्यक जानकारी निहित है या नहीं। फिर इसे ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन के लिए क्रेडिट टीम को सौंप दिया जाता है। ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन और दिए जाने वाले ऋण की मात्रा का आकलन करने के बाद, आवेदन को मंजूरी के लिए सक्षम प्राधिकारी के पास रखा जाता है। ऋण वितरण में शामिल विभिन्न गतिविधियों पर इस इकाई के बाद के सत्रों में चर्चा की जाएगी।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : एक चार्ट तैयार करें जिसमें ऋण की विशेषताएं और उसके प्रकार दिए गए हों।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे एलसीडी प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर का उपयोग किया जा सकता है, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों का समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे। नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
3. प्रत्येक समूह ऋण के प्रकार और उसकी विशेषताओं को कवर करते हुए पावरपॉइंट / चार्ट पेपर का उपयोग करके विषय पर एक प्रस्तुति तैयार करेगा।
4. प्रत्येक समूह के दो सदस्य कक्षा के समक्ष एक प्रस्तुति देंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
5. शिक्षक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए वर्तमान चार्ट पर टिप्पणियां और अवलोकन करना चाहिए।

गतिविधि 2 : उन शर्तों को प्रदर्शित करना जिनकी पूर्ति होने से ऋण लाभप्रद बन सकता है, और यदि इन शर्तों को पूरा नहीं किया जाता है तो ऋण से नुकसान हो सकता है।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे ओवरहेड प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर का उपयोग किया जा सकता है, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों का समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विभिन्न उधारकर्ताओं द्वारा लिए गए ऋणों पर नवीनतम विकास का पता लगाने के लिए बिंदुओं को नोट करेंगे।
3. प्रत्येक समूह पावरपॉइंट / चार्ट पेपर का उपयोग करके इस विषय पर एक प्रस्तुति तैयार करेगा जिसमें ऋण के माध्यम से प्राप्त होने वाले विभिन्न लाभ होंगे, वे किस स्थिति में ऋण लेंगे और निर्धारित अवधि में ऋण के पुनर्भुगतान के लिए कार्यनीतियों का उपयोग कैसे करें। वे कुछ नुकसान की बातों की ओर भी इशारा करते हैं जो चुकौती प्रणाली में बाधा बन सकते हैं।
4. तैयार की गई प्रस्तुति में सुधार के लिए शिक्षक और उनके सहपाठियों के साथ चर्चा की जाएगी।
5. प्रत्येक समूह के दो या तीन सदस्य कक्षा के समक्ष एक प्रस्तुति देंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. शिक्षक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए प्रस्तुतियों में सुधार के लिए सुझाव देना चाहिए।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ऋण के मामले में प्राप्तकर्ता को के साथ प्राप्त राशि वापस करनी होगी।
2. ऋण देने वाली इकाई को ऋणदाता या लेनदार कहा जाता है, और ऋण प्राप्त करने वाले को उधारकर्ता या कहा जाता है।
3. एक ऋण के लिए उधारकर्ता के लिए लाभप्रद होने के लिए ऋण राशि को ब्याज के साथ चुकाने के लिए होना चाहिए।
4. संपूर्ण ऋण राशि का उपयोग उस के लिए किया जाना चाहिए जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया है।
5. ऋण राशि और उस पर ब्याज चुकाने में असमर्थता वित्तपोषण एजेंसी की ओर से कार्रवाई की जा सकती है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. माइक्रो फाइनेंस क्षेत्र में ऋण किसके लिए दिया जाता है
क) कृषि और संबद्ध गतिविधियां

- ख) व्यापार, विनिर्माण और सेवा उन्मुख गतिविधियां
 ग) छोटे उद्यम
 घ) उपरोक्त सभी
2. उत्पाद विपणन ऋण किसके लिए दिया जाता है
 क) फसल उगाने
 ख) काटी गई फसलों का भंडारण तब तक किया जाता है जब तक कि कीमतें अनुकूल न हो जाएं
 ग) विपणन खर्चों को पूरा करने के लिए
 घ) उपरोक्त सभी
3. किसान क्रेडिट कार्ड किसके धारक को जारी किया जाता है?
 क) कृषि नकद क्रेडिट (एसीसी) खाता
 ख) कृषि सावधि ऋण (एटीएल) खाता
 ग) कृषि फसल क्रेडिट
 घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. कार्यशील पूंजी ऋण मिलने के लिए दिया जाता है
 क) दिन-प्रतिदिन के व्यापार से जुड़े खर्च
 ख) मशीनरी, उपकरण आदि की तत्काल खरीद।
 ग) उपरोक्त दोनों
 घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. ऋण खातों पर लगाई जाने वाली फ्लोटिंग ब्याज दर किससे जुड़ी है?
 क) मुद्रा बाजार में प्रचलित दरें
 ख) संबंधित बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित एक बेंचमार्क दर
 ग) उपरोक्त दोनों
 घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत :

1. भारत में बैंकों द्वारा उपयोग की जा रही मौजूदा बेंचमार्क दर फंड की सीमांत लागत आधारित उधार दर (एमसीएलआर) है।

2. बैंक किसानों को सोने और चांदी के आभूषण गिरवी रखने के लिए वित्त नहीं देते हैं।
3. किसानों को सिंक्रलर लगाने, पाइप लाइन बिछाने आदि हेतु कृषि सावधि ऋण भी दिया जा सकता है।
4. सोने के गहनों पर ऋण बैंकों द्वारा केवल कृषि गतिविधियों के वित्तपोषण के लिए दिया जाता है
5. व्यक्तिगत ऋण का उपयोग उधारकर्ता द्वारा किसी भी उद्देश्य के लिए किया जा सकता है।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	गैर-उत्पादक उद्देश्यों के लिए धन का उपयोग	क	कृषि नकद क्रेडिट
2	फसल उगाने के खर्च को पूरा करने के लिए बैंक ऋण	ख	जारी खाता
3	डेयरी, पोल्ट्री आदि।	ग	निधियों का विचलन
4	चालू खाते में ओवरड्राफ्ट	घ	किशतों में चुकाने योग्य
5	सावधि ऋण	ङ	संबद्ध कृषि गतिविधियां

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. 'ऋण' क्या है?
2. ऋण की विशेषताओं की गणना कीजिए।
3. विभिन्न प्रकार के ऋणों की सूची बनाइए।
4. भारत में बैंकों और एमएफआई द्वारा दिए जा रहे ऋणों के क्या लाभ हैं?
5. ऋण से होने वाले संभावित नुकसानों को संक्षेप में बताएं।

च. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. भारत में बैंकों द्वारा दिए जा रहे ऋणों की विभिन्न विशेषताओं का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. बैंकों और एमएफआई से ऋण लेने के लाभों की रूपरेखा तैयार करें। उन शर्तों और परिस्थितियों का भी वर्णन करें जिनके तहत ऋण लेने वाले के लिए ऋण एक दायित्व बन सकता है।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. विभिन्न प्रकार के ऋण और इसकी विशेषताओं को बहुत सटीक रूप से प्रदर्शित करें।
2. स्थिति के अनुसार ऋण की स्थिति का लाभ उठाने के फायदे और नुकसान के बारे में विस्तार से बताएं।

सत्र 2 : ऋण आवेदन की स्थिति (STATUS OF LOAN APPLICATION)

ऋण स्वीकृति की प्रक्रिया ऋण आवेदन के मूल्यांकन के साथ शुरू होती है। बैंक / वित्तीय संस्था की क्रेडिट टीम सबसे पहले आवेदक की उस गतिविधि को करने की ईमानदारी का पता लगाती है जिसके लिए ऋण मांगा गया है। उधारकर्ता के पिछले क्रेडिट इतिहास को बैंकों / वित्तीय संस्थानों से अतीत में उसके द्वारा लिए गए ऋणों, यदि कोई हो, तो उसकी अदायगी के प्रति उसकी प्रतिबद्धता के स्तर का आकलन करने के लिए भी देखा जाता है। मूल्यांकन निम्नलिखित पहलुओं के संबंध में भी किया जाता है :

- प्रस्तावित व्यावसायिक गतिविधि को अंजाम देने के लिए वास्तव में आवश्यक राशि
- ऋण आवेदक द्वारा अपने स्वयं के योगदान के रूप में लाए जाने के लिए प्रस्तावित राशि
- प्रस्तावित ऋण चुकाने की आवेदक की क्षमता।
- उधारकर्ता / गारंटर द्वारा दी जा रही संपार्श्विक प्रतिभूति (अतिरिक्त प्रतिभूति)। यह उल्लेख किया जा सकता है कि बैंक और एमएफआई माइक्रो फाइनेंस की श्रेणी में आने वाले ऋणों के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति (collateral security) नहीं मांगते हैं।

उपरोक्त बिंदुओं का ध्यान रखने के बाद, ऋण आवेदक द्वारा वास्तव में आवश्यक ऋण की राशि की गणना की जाती है। ऋण कार्यशील पूंजी की आवश्यकता को पूरा करने के लिए नकद ऋण के रूप में या अचल संपत्ति प्राप्त करने के लिए सावधि ऋण के रूप में हो सकता है।

कार्यशील पूंजी आकलन (Working Capital Assessment)

एक आवेदक द्वारा अपने दैनिक उद्योग / व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए आवश्यक राशि को कार्यशील पूंजी आवश्यकता के रूप में जाना जाता है। इन आवश्यकताओं में आम तौर पर शामिल हैं :

- व्यावसायिक गतिविधि करने के लिए कच्चे माल के इष्टतम स्तर को बनाए रखने की लागत।
- अधूरे माल, प्रक्रियाधीन माल, बिना बिके तैयार माल और क्रेडिट पर बेचे गए माल में बंद राशि का मूल्य
- अन्य खर्च जैसे वेतन / मजदूरी, बिजली शुल्क आदि।

ऋण आवेदक की कार्यशील पूंजी की आवश्यकता का आकलन बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा परिचालन चक्र पद्धति का उपयोग करके किया जाता है। एक व्यावसायिक उद्यम के संचालन चक्र में विभिन्न चरण होते हैं, जिसके माध्यम से व्यावसायिक गतिविधियां गुजरती हैं।

किसी भी निर्माण या उत्पादन गतिविधि को संचालन के एक चक्र की विशेषता है जिसमें नकदी के लिए कच्चे माल की खरीद, उन्हें तैयार माल में परिवर्तित करना और इन तैयार माल की बिक्री से नकदी की प्राप्ति शामिल है। एक निर्माण इकाई का एक विशिष्ट परिचालन चक्र परिचालन चक्र है जिसे नीचे दर्शाया गया है :

एक विनिर्माण इकाई का संचालन चक्र (OPERATING CYCLE OF A MANUFACTURING UNIT)

नकदी परिव्यय और तैयार माल की बिक्री से नकद प्राप्ति और विविध देनदारों की वसूली के बीच का समय परिचालन चक्र की लंबाई के रूप में जाना जाता है। इस प्रकार, संचालन चक्र में निम्न शामिल हैं :

- कच्चा माल प्राप्त करने में लगने वाला समय और औसत अवधि जिसके लिए वे स्टोर में हैं।
- रूपांतरण प्रक्रिया का समय।
- औसत अवधि जिसके लिए तैयार माल स्टोर में है, और
- विविध देनदारों की औसत संग्रहण अवधि।

उपरोक्त प्रत्येक चरण के दौरान आवश्यक धन की गणना करके ऋण आवेदक की कार्यशील पूंजी की आवश्यकता का आकलन किया जाता है। चक्र के प्रत्येक चरण में उधारकर्ता के प्रस्तावित योगदान (मार्जिन मनी) को कार्यशील पूंजी की आवश्यकता से काट लिया जाता है ताकि चक्र के उस हिस्से को पूरा करने के लिए आवश्यक बैंक ऋण की राशि दी जा सके। इन राशियों का कुल योग चक्र को पूरा करने हेतु आवश्यक कुल बैंक ऋण राशि देता है।

व्यापारिक उद्यमों का संचालन चक्र एक निर्माण इकाई के समान होता है। यह व्यापार के लिए माल की खरीद में निवेश के साथ शुरू होता है, उसके बाद पैकेजिंग और अन्य मूल्य वर्धन, और इन सामानों की बिक्री से नकदी प्रवाह होता है।

सावधि ऋण (Term Loan)

बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान अचल परिसंपत्तियों की खरीद के लिए सावधि ऋण प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, भूमि, भवन, कारखाना / संयंत्र, मशीनरी आदि। ये व्यवसाय के ऐसे उपकरण हैं जिनका उपयोग लंबे समय तक किया जाता है। ये उधारकर्ता की कार्यशील पूंजी का हिस्सा नहीं हैं। उनका पुर्नभुगतान व्यवसाय / उद्योग के लाभ में से मासिक / तिमाही किश्तों में किया जाता है।

सावधि ऋण से संबंधित निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान दिया जा सकता है :

- निर्माण इकाई का स्थान बहुत महत्वपूर्ण है।

- सावधि ऋण आम तौर पर एक या अधिक किशतों में वितरित किए जाते हैं, जो आवेदकों की आवश्यकताओं (या निर्माण की प्रगति, आदि) पर निर्भर करता है।
- सावधि ऋण आवेदकों के लाभ से चुकाया जाता है (और बिक्री की राशि में से नहीं)। ये किशतों में चुकाने योग्य होते हैं, जो समय की अवधि में फैलते हैं। योग्य मामलों में उपयुक्त स्टार्ट-अप अवधि दी जाती है।
- विस्तृत मद-योग्य वास्तुकार / सिविल इंजीनियर द्वारा तैयार सिविल निर्माण के लिए दर अनुमान, वर्तमान बाजार दरों पर आधारित होना चाहिए।

माइक्रो फाइनेंस संस्थानों द्वारा दिए गए ऋण (Loans Given by Microfinance Institutions) : ये ऋण आम तौर पर छोटी राशि के होते हैं, ऊपरी सीमा 1,25,000 रुपये होती है। ये ऋण छोटी अवधि के लिए होते हैं, जो एक से दो साल तक के होते हैं। इन ऋणों की चुकौती किशतों के माध्यम से की जाती है, जो मासिक, द्वि-साप्ताहिक या साप्ताहिक हो सकती है।

अधिकांश माइक्रो फाइनेंस ऋण मिश्रित प्रकृति के होते हैं – वे सूक्ष्म स्तर के व्यावसायिक उद्यमों की तत्काल और अल्पकालिक ऋण आवश्यकताओं का ध्यान रखते हैं।

ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाना (ASCERTAINING STATUS OF LOAN APPLICATION)

एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का यह कर्तव्य है कि वह ऋण आवेदन की जांच करने और ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन के कार्यों के साथ सौंपी गई टीम / व्यक्तियों के संपर्क में रहे। उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि आवेदन में किसी भी तरह की कमी, जैसे कि केवाईसी दस्तावेज / अन्य दस्तावेज जमा न करना, अधूरा डेटा और कुछ ऋण संबंधी औपचारिकताएं पूरी न करना, जल्द से जल्द पूरा किया जाए।

ऋण स्वीकृति के बारे में ग्राहक को सूचित करना (INFORMING CUSTOMER ABOUT LOAN APPROVAL)

जैसे ही ऋण स्वीकृत होता है, माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को ग्राहक को सूचित करना चाहिए। ग्राहक से मिलने या कॉल करने से पहले, उसे संबंधित अधिकारियों से उस तारीख और समय का पता लगाना चाहिए जिस पर दस्तावेज और अन्य औपचारिकताएं पूरी की जानी हैं। उसे यह भी पता लगाना चाहिए कि आवेदक को दस्तावेज तैयार करने के स्थान पर कोई अतिरिक्त दस्तावेज ले जाना है या नहीं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : ऋण स्वीकृति के चरणों और ऋण आवेदनों की स्थिति पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे ओवरहेड प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर का उपयोग किया जा सकता है, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों का समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और ऋण स्वीकृति के चरणों और ऋण आवेदनों की स्थिति से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे।
3. नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह ऋण स्वीकृति के चरणों और ऋण आवेदनों की स्थिति पर एक चार्ट तैयार करेगा।
 - क) ऋण आवेदन का मूल्यांकन
 - ख) उपयुक्त दस्तावेजों के साथ ऋण आवेदन का पता लगाना और उसकी जांच करना
 - ग) उधारकर्ता का क्रेडिट इतिहास तैयार करना
 - घ) उधारकर्ता की चुकौती क्षमता का निर्णय करना
 - ङ) उधारकर्ता द्वारा दी जा रही एकत्रित प्रतिभूति
5. प्रत्येक समूह के दो सदस्य सहपाठियों के सामने एक चार्ट प्रस्तुत करेंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. शिक्षक को प्रस्तुतीकरण में मूल्यवर्धन करने के लिए चार्ट तैयार करने में सुधार के लिए सुझाव देना चाहिए।

गतिविधि 2 : प्रदर्शित करें कि ऋण स्वीकृत होने पर ग्राहक को कैसे सूचित किया जाए।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर, पेन, पेंसिल आदि का उपयोग किया जा सकता है।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों का समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और इस विषय से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे— ऋण स्वीकृत होने पर ग्राहक को कैसे सूचित किया जाए।

3. ऋण स्वीकृत होने पर ग्राहक को सूचित करने का तरीका जानने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. भूमिका निभाने (रोल प्ले करने) के लिए प्रत्येक छात्र को सौंपी गई भूमिका आबंटित करें।
5. प्रत्येक समूह सदस्य इस बारे में भूमिका निभाएगा कि ऋण स्वीकृत होने पर ग्राहक को सूचित करने के तरीके को कैसे प्रदर्शित किया जाए।
6. शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. शिक्षक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए छात्रों द्वारा प्रस्तुत रोल प्ले पर टिप्पणी देनी चाहिए।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ऋण स्वीकृति की प्रक्रिया ऋण आवेदन के से शुरू होती है।
2. ऋण प्रस्ताव का मूल्यांकन करते समय आवेदक के प्रस्तावित ऋण को चुकाने के को ध्यान में रखा जाता है।
3. एक ऋण आवेदक की आवश्यकता का आकलन बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा परिचालन चक्र पद्धति का उपयोग करके किया जाता है।
4. बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान अचल परिसंपत्तियों की खरीद के लिए अनुदान देते हैं जिनका उपयोग लंबे समय तक किया जाता है।
5. जैसे ही ऋण स्वीकृत हो जाता है, को ग्राहक को सूचित करना चाहिए।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. आम तौर पर बैंक द्वारा स्वीकृत ऋण की मात्रा होती है
 - क) प्रस्तावित व्यापार को करने के लिए आवश्यक वास्तविक राशि के करीब, ऋण लेने वाले के स्वयं के योगदान को घटाकर।
 - ख) ऊपर 'क' में उल्लिखित राशि से थोड़ा कम।
 - ग) ऊपर 'क' में उल्लिखित राशि से थोड़ा अधिक।
 - घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. कर्जदार को निम्न को पूरा करने के लिए सक्षम करने के लिए एक सावधि ऋण दिया जाता है
 - क) व्यापार की दीर्घकालिक आवश्यकताएं

- इ) व्यापार की अल्पकालिक आवश्यकताएं
- ग) व्यापार की दीर्घकालिक और अल्पकालिक अवधि दोनों की आवश्यकताएं
- घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. एक बैंक द्वारा अपने हितों की रक्षा के लिए ली गई "संपार्श्विक प्रतिभूति" में शामिल हैं :
- क) बैंक द्वारा वित्तपोषित परिसंपत्ति
- ख) बैंक द्वारा वित्तपोषित परिसंपत्तियों के अलावा अतिरिक्त परिसंपत्तियां
- ग) क) और ख) दोनों
- घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. सावधि ऋण की किस्तों का भुगतान निम्न का उपयोग करके किया जाता है
- क) व्यावसायिक उद्यम की सकल बिक्री
- ख) बिक्री से हुआ लाभ
- ग) या तो क) या ख)
- घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को चाहिए
- क) ऋण प्रक्रिया में स्वयं को सक्रिय रूप से शामिल करें ताकि उसमें तेजी लाई जा सके।
- ख) ऋण प्रक्रिया से असतत दूरी बनाए रखें
- ग) ऋण आवेदक द्वारा ऐसा करने के लिए कहे जाने पर ही प्रक्रिया में सहायता करनी चाहिए
- घ) प्रक्रिया में सहायता तभी करनी चाहिए जब उसके वरिष्ठ जनों द्वारा ऐसा करने के लिए कहा जाए

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत :

1. बैंक द्वारा ली गई "संपार्श्विक प्रतिभूति" में वित्तपोषित मुख्य परिसंपत्तियां शामिल हैं।
2. एक माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव का मुख्य कार्य उत्पादों की वास्तविक प्रदायगी के बजाय माइक्रो फाइनेंस उत्पादों का विपणन है, जिसे एक अलग टीम द्वारा देखा जाता है।
3. अधिकांश सूक्ष्म वित्त ऋण मिश्रित प्रकृति के होते हैं।
4. एक व्यापार के संचालन चक्र में कच्चे माल की खरीद में नकद निवेश से लेकर सभी तैयार माल की नकद आय की वसूली तक सभी गतिविधियां शामिल हैं।
5. क्रेडिट पर तैयार माल के खरीदारों पर उठाए गए बिल परिचालन चक्र का हिस्सा नहीं हैं।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	कार्यशील पूंजी का आकलन	क	माइक्रो फाइनेंस ऋण
2	सावधि ऋण का पुनर्भुगतान	ख	अन्य वित्तपोषित परिसंपत्तियों की परिसंपत्ति
3	माइक्रो फाइनेंस एकजीक्यूटिव	ग	संचालन चक्र विधि
4	संपार्श्विक प्रतिभूति	घ	किश्तें
5	संपार्श्विक प्रतिभूति की कोई आवश्यकता नहीं	ङ	ऋण प्रक्रिया को सुगम बनाता है

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण स्वीकृति की प्रक्रिया का उल्लेख कीजिए।
2. परिचालन चक्र क्या है?
3. एक व्यावसायिक उद्यम का कार्यशील पूंजी मूल्यांकन कैसे किया जाता है?
4. 'सावधि ऋण' पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
5. सूक्ष्म वित्त ऋणों की कुछ प्रमुख विशेषताओं के बारे में संक्षेप में लिखिए।

च. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण अनुमोदन में शामिल चरणों की रूपरेखा तैयार करें।
2. ऋण स्वीकृति प्रक्रिया में माइक्रो फाइनेंस एकजीक्यूटिव की भूमिका की व्याख्या करें।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ऋण अनुमोदन प्रक्रिया को व्यापक रूप से रेखांकित करें।
2. ऋण स्वीकृति प्रक्रिया में माइक्रो फाइनेंस एकजीक्यूटिव की भूमिका प्रदर्शित करें।

सत्र 3 : ग्राहकों द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना

(SIGNING DOCUMENTS BY CUSTOMERS)

एक वित्तीय संस्थान से ऋण सुविधा प्राप्त करने के लिए, ऋण आवेदक द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना एक आवश्यक आवश्यकता है। ऋण दस्तावेजों में डिमांड प्रॉमिसरी नोट, विभिन्न समझौते और अन्य फॉर्म शामिल हैं, जिसमें सभी नियम और शर्तें शामिल हैं, जिनके अधीन ऋण स्वीकृत, वितरित, संचालित और चुकाया गया है। इन ऋण समझौतों का मसौदा वित्त पोषण कंपनी के कानूनी विशेषज्ञों द्वारा सावधानीपूर्वक तैयार किया जाता है ताकि ये दस्तावेज, जब ठीक से निष्पादित और मुहर लगे हुए हों तो कानूनी रूप से उन पर हस्ताक्षर करने वाले पक्षों को इसका पालन करने पर बाध्य कर सकें। ऋण के संवितरण से पहले इन दस्तावेजों के निष्पादन को "दस्तावेजीकरण" कहा जाता है।

दस्तावेजों के प्रकार (TYPES OF DOCUMENTS)

मुख्य रूप से तीन प्रकार के दस्तावेज होते हैं जो डिमांड प्रॉमिसरी नोट, समझौते और फॉर्म हैं

क) डिमांड प्रॉमिसरी नोट (Demand Promissory Note) : जहां चुकौती की कोई निश्चित अवधि नहीं है और कोई प्रतिभूति नहीं ली जा रही है, वहां डिमांड प्रॉमिसरी नोट (डीपी नोट) प्राप्त किया जाता है। इस डीपी नोट में, उधारकर्ता सहमत ब्याज दर के साथ ऋण चुकाने का वादा करता है। डीपी नोट का फॉर्म भारतीय संविदा अधिनियम, 1881 की धारा 4 के अनुरूप होना चाहिए। फॉर्म इस आधार पर भिन्न हो सकता है कि एकल उधारकर्ता है या अधिक उधारकर्ता हैं और ब्याज की दर निश्चित या अस्थायी है। भारतीय स्टाम्प अधिनियम के अनुसार डीपी नोट पर स्टॉप शुल्क लगता है। अधिनियम की धारा 35 के अनुसार, यदि कोई डीपी नोट बिना स्टॉप या निष्पादन के समय स्टाम्प के तहत है, तो दोष को दंड देकर भी ठीक नहीं किया जा सकता है। ऐसा डीपी नोट अब-आई डीपी नोट है और न्यायालय में स्वीकार्य नहीं हो सकता। इसलिए, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता के हस्ताक्षर करने से पहले डीपी नोट ठीक से भरा हुआ है और स्टॉप लगी है।

ख) समझौते (Agreements) : समझौते दो पक्षों के बीच एक संविदा है। समझौते का फॉर्म मोटे तौर पर भारतीय संपर्क अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप होना चाहिए। समझौते में ऋण की राशि, ब्याज दर, चुकौती अवधि, किस्त राशि, दंडात्मक ब्याज की दर और प्रसंस्करण शुल्क, यदि कोई हो, प्रभारित प्रतिभूतियों का विवरण, उधारकर्ता द्वारा चूक के मामले में फाइनेंसर के अधिकार शामिल होने चाहिए। समझौते भारतीय स्टाम्प

अधिनियम के अनुसार स्टाम्प शुल्क को आकर्षित करते हैं। शुल्क की दर अलग-अलग राज्यों में अलग-अलग होती है। बंधक, गिरवी, मियादी ऋण, स्वच्छ ऋण, परस्पर समझौते, गारंटी करार आदि के लिए बैंक विभिन्न प्रकार के समझौते का उपयोग करते हैं। उधारकर्ता / गारंटर के हस्ताक्षर प्राप्त करने से पहले समझौतों को सावधानीपूर्वक भरा और जांचा जाना चाहिए। (अनुलग्नक 2, 4 और 5)

ग) फॉर्म (Forms) : फॉर्म में उधारकर्ता द्वारा बैंक के लिए एक फॉर्म शामिल हो सकता है जिसमें वस्तुओं के आपूर्तिकर्ता को उसकी ऋण राशि से भुगतान करने के लिए, या उसके बचत बैंक खाते से ऋण किस्तों की वसूली करने के लिए, या में संयुक्त सावधि जमा के मामले में, अन्य खाताधारक को अकेले ऋण प्राप्त करने के लिए प्राधिकार पत्र, या उधारकर्ता द्वारा एक घोषणा कि उसे दस्तावेजों की सामग्री को उसे समझ में आने वाली भाषा में समझाया गया है, आदि और केवाईसी से संबंधित दस्तावेज आदि भी।

प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेजों का प्रकार सुविधा की प्रकृति पर निर्भर करता है अर्थात्, कार्यशील पूंजी या सावधि ऋण, उधारकर्ता का प्रकार अर्थात्, व्यक्तिगत, एसएचजी / जेएलजी या कोई कंपनी या साझेदारी फर्म आदि, और कभी-कभी ऋण के उद्देश्य पर, अर्थात् आय सृजन गतिविधि या उपभोग का उद्देश्य।

वाणिज्यिक और निजी बैंक, सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के तहत या अन्यथा सूक्ष्म ऋण देते समय भी विस्तृत दस्तावेज प्राप्त करते हैं। उनका जोर हमेशा बैंक वित्त से खरीदी गई परिसंपत्ति पर उचित शुल्क बनाने पर होता है। वे कार्यशील पूंजी ऋण से खरीदे गए स्टॉक और विभिन्न दस्तावेजों के सेट प्राप्त करके सावधि ऋण से खरीदे गए उपकरण या मशीनों पर दृष्टिबंधक प्रभार बनाते हैं। डेयरी, कुक्कुट पालन, मत्स्य पालन, सुअर / बकरी पालन आदि जैसे कृषि संबद्ध गतिविधियों के लिए, पशुधन के दृष्टिबंधक के लिए उपयुक्त संविदा प्राप्त किए जाते हैं। सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के तहत वित्त पोषण करते समय वे दोनों सुविधाओं के लिए उनके कानूनी विभाग द्वारा डिजाइन किए गए समग्र ऋण समझौते प्राप्त करते हैं।

हालांकि, माइक्रो फाइनेंस संस्थान आम तौर पर समूह गारंटी के साथ बहुत ही सरल दस्तावेजीकरण अपनाते हैं। वे छोटे ऋणों के लिए एक डिमांड प्रॉमिसरी नोट (राजस्व स्टाम्प के साथ), डीपी नोट प्रदायगी पत्र और एक बिना स्टाम्प का आवेदन कम समझौता पत्र प्राप्त करते हैं जिसमें ऋण को नियंत्रित करने वाले सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें और उपक्रम शामिल होते हैं। चूंकि संविदा पर मुहर नहीं है, इसलिए यह कानूनी कार्रवाई के लिए न्यायालय में प्रवर्तनीय नहीं है। इन नियमों और शर्तों का उल्लेख करने का उद्देश्य आम तौर पर ऋण खाते के उचित संचालन के लिए उधारकर्ता और समूह या परिवार के अन्य हस्ताक्षरकर्ताओं पर नैतिक दबाव लाना है।

स्वयं सहायता समूह या संयुक्त देयता समूह के लिए वित्त पोषण करते समय, बैंक निम्नलिखित दस्तावेज प्राप्त करते हैं :

- ऋण सहायता के लिए आवेदन उस उद्देश्य का उल्लेख करते हुए जिसके लिए एसएचजी अपने सदस्यों को ऋण देता है। (क्षतिपूर्ति के रूप में स्टाम्प लगी)
- बैंक के साथ समूह के खाते को संचालित करने के लिए कम से कम तीन सदस्यों को अधिकृत करने वाले सभी सदस्यों द्वारा परस्पर समझौता निष्पादित / हस्ताक्षरित किया जाना है (सामान्य मुख्तारनामा के रूप में लगी स्टाम्प)। (अनुलग्नक 3)
- एसएचजी का वित्तपोषण करते समय बैंक द्वारा उपयोग के लिए समझौते के विलेख (एक समझौते के रूप में लगी स्टाम्प)।
- समूह की बैठक में पारित किए गए प्रस्ताव में सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित, बैंक से ऋण लेने के उनके आशय को दर्शाता है और 2-3 व्यक्तियों को अधिकृत किया जाता है।

जमा खाता खोलते समय और ऋण आवेदन को संसाधित करते समय पहचान और निवास के प्रमाण के लिए केवाईसी दस्तावेज आवश्यक रूप से प्राप्त किए जाते हैं। उपरोक्त सभी मामलों में, बैंकों को अतिरिक्त रूप से एक व्यवस्था पत्र भी प्राप्त होता है, जिसमें महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल होती हैं।

दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने का महत्व

ऋण दस्तावेज उधारकर्ता (देनदार) और वित्तपोषण संस्थान (लेनदार) के बीच कानूनी संबंध स्थापित करते हैं। ये दस्तावेज दोनों पक्षों, उधारकर्ता और वित्तपोषण संस्थान दोनों के लिए महत्वपूर्ण हैं।

दस्तावेजीकरण की आवश्यकता (Need for Documentation)

उधारकर्ता को दी गई ऋण सुविधा का पूरा रिकॉर्ड बनाने के लिए दस्तावेज आवश्यक हैं। दस्तावेज होने से उधारकर्ताओं और प्रतिभूतियों की पहचान करने, इन प्रतिभूतियों पर वैध शुल्क बनाने और सीमा अधिनियम के अनुसार सीमा की अवधि की गणना करने में मदद मिलती है। ब्याज और अन्य लागतों, शुल्कों आदि के साथ एक ऋण को समय-समय पर चुकाना आवश्यक है। ऋण दस्तावेजों में मंजूरी के समय निर्धारित सभी शर्तों और निबंधनों को दर्ज करना आवश्यक है। इन शर्तों और निबंधनों का पालन न करने और समय पर भुगतान में चूक के मामले में, कानूनी कार्रवाई के माध्यम से देय राशि की वसूली को लागू करने की आवश्यकता उत्पन्न हो सकती है। कानून की अदालत में, ऋण दस्तावेज और खातों की अन्य पुस्तकें ऋण का लाभ उठाने और उधारकर्ता द्वारा

उचित आचरण और ब्याज और शुल्क के साथ ऋण की चुकौती में किसी भी शर्तों और निबंधनों के उल्लंघन को साबित करने के प्रमाण के रूप में कार्य करती हैं।

समय पर दस्तावेजीकरण का महत्व

माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को सोर्सिंग शाखा के लिए नामित क्रेडिट अधिकारी /स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा ऋण आवेदन को संसाधित / स्वीकृति दिए जाने के बाद, उनसे ऋण आवेदन की स्थिति की जांच करने की आवश्यकता होती है। यदि ऋण स्वीकृत हो गया है तो उसे ग्राहक को औपचारिकताओं को पूरा करने, दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने और ऋण के वितरण के लिए शाखा में आने के लिए सूचित करना चाहिए। उसे निर्धारित समय अवधि के अंदर ऋण का वितरण सुनिश्चित करना चाहिए।

यदि ऋण आवेदन किसी आंतरिक सॉफ्टवेयर के माध्यम से ऑनलाइन जमा किया जाता है और ऋण अनुमोदन को ऑनलाइन संसाधित करने और संप्रेषित करने का प्रावधान है तो एक्जीक्यूटिव को ऑनलाइन ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाने में सक्षम होना चाहिए। जैसे ही ऋण स्वीकृत / अनुमोदित होता है, उसे संबंधित उधारकर्ता को इसकी सूचना देनी चाहिए और जल्द से जल्द दस्तावेजीकरण की व्यवस्था करनी चाहिए ताकि आवेदक को समय पर राशि प्राप्त हो और संस्थान भी ऋण पर आय अर्जित करना शुरू कर दें।

यदि कुछ जानकारी की कमी या ऋण प्रस्ताव में मामूली कमी के कारण ऋण आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो उसे एस्केलेशन मैट्रिक्स या विचलन अनुमोदन प्रक्रिया, आवेदन में शामिल सभी संगत कानूनी प्रक्रियाओं को जानने और समझने की आवश्यकता होती है। उसे बैंकों के एमएफआई और प्रक्रियाओं पर उनके प्रभाव, केवाईसी मानदंडों के लिए आवश्यकताओं, पहचान और पते के प्रमाण के स्वीकार्य विकल्प, आवश्यक दस्तावेजों और अन्य पहचान प्रक्रियाओं को नियंत्रित करने वाली विनियामक प्रणाली को जानने और समझने की भी आवश्यकता है।

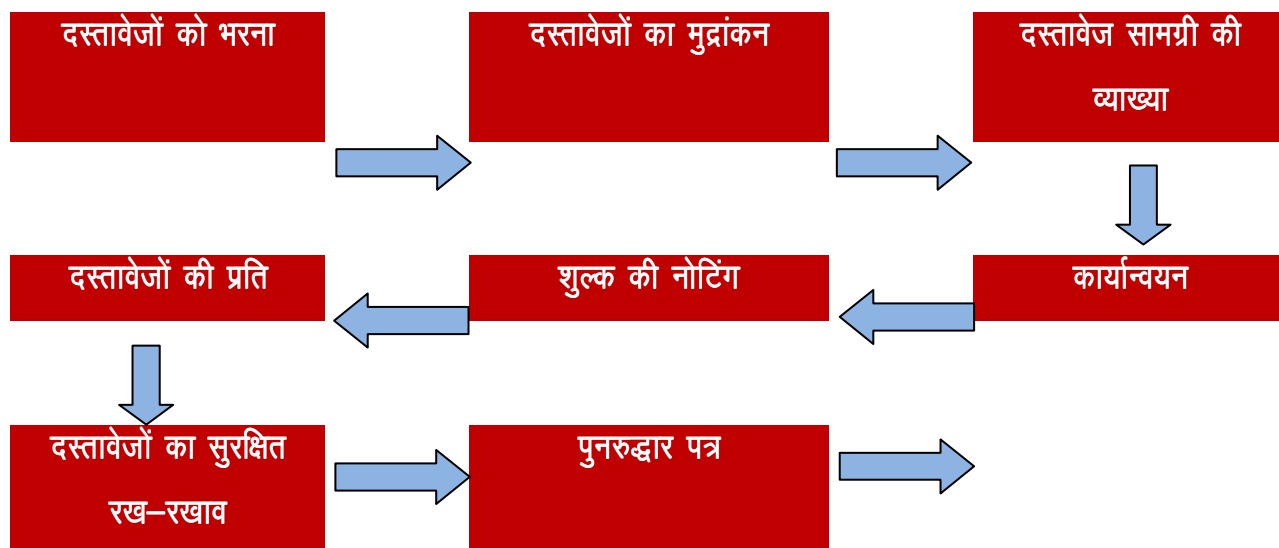
दस्तावेजों के निष्पादन के स्थान के संबंध में, इन्हें अधिमानतः शाखा परिसर में एक अधिकृत प्राधिकारी की उपस्थिति में निष्पादित किया जाना चाहिए।

उधारकर्ताओं के प्रकार (TYPES OF BORROWERS)

ऋण दस्तावेजों को उधारकर्ताओं और गारंटर्स द्वारा निष्पादित किया जाना आवश्यक है, यदि कोई हो। यदि उधारकर्ता एक व्यक्ति है, तो वह दस्तावेजों को निष्पादित करेगा। यदि वह किसी एसएचजी / जेएलजी का सदस्य है तो वह सभी दस्तावेजों के साथ परस्पर समझौते पर हस्ताक्षर करेगा। इसके बाद, उक्त अधिकृत व्यक्ति समूह के सदस्यों द्वारा दस्तावेजों को निष्पादित करने के लिए अधिकृत करने वाले एक प्रस्ताव के साथ बैंक में आएंगे।

दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया (PROCESS OF DOCUMENTATION)

प्रलेखन की प्रक्रिया (चित्र 4.1) दस्तावेजों को भरने के साथ शुरू होती है और बैंकों से प्राप्त होने वाले पुनरुद्धार revival पत्र के साथ समाप्त होती है।



चित्र 4.1 : दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया

चरण 1 : दस्तावेज भरना

कौन से दस्तावेज लागू हैं, यह तय करने के बाद अगला काम उन्हें सही और साफ-सुथरे तरीके से भरना है। सभी रिक्त स्थान जैसे निष्पादन का स्थान, निष्पादन की तिथि, उधारकर्ता या समूह का नाम, उधारकर्ता का पता, अंकों और शब्दों में ऋण राशि, ऋण का उद्देश्य, संवितरण का तरीका, चुकौती की अवधि, किस्त राशि और आवृत्ति (दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक मासिक या फसल की कटाई के साथ बुलेट भुगतान), ब्याज की दर और इसके आवेदन की आवधिकता, अन्य शुल्क और शुल्क आदि, मंजूरी देने वाले प्राधिकरण द्वारा दी गई सलाह की शर्तों के अनुसार निष्पादन से पहले सही तरीके से और साफ-सुथरे रूप में भरे जाने चाहिए। इन्हें एक कर्मचारी द्वारा एक ही बैठक में ओवरराइटिंग, परिवर्तन या एक ही लिखावट में बिना काटे भरा जाना चाहिए। निष्पादन के बाद उधारकर्ता की सहमति और प्रमाणीकरण के बिना बाद में कोई भी परिवर्तन नहीं किया जा सकता है।

चरण 2 : दस्तावेजों का मुद्रांकन (Stamping of Documents)

दस्तावेजों को कानूनी वैधता तभी मिलती है जब वे संबंधित राज्य के स्टाम्प अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार ठीक से और पर्याप्त रूप से स्टाम्प लगे हुए हों, जहां दस्तावेजों को निष्पादित और रखा जाता है। कुछ दस्तावेज जैसे, वचन पत्र, विनियम के बिल और ऋण की स्वीकृति, यदि निष्पादन से पहले मुहर नहीं लगाई जाती है, तो

अमान्य हो जाती है और बाद में दंड के भुगतान द्वारा नियमित नहीं की जा सकती है। चिपकाए गए स्टाम्प को निष्पादक द्वारा प्रभावी रूप से रद्द कर दिया जाना चाहिए ताकि इनका पुनः उपयोग नहीं किया जा सके, अन्यथा दस्तावेजों को बिना स्टाम्प के माना जा सकता है।

चरण 3 : दस्तावेज सामग्री का स्पष्टीकरण / प्रकटीकरण

दस्तावेजों को स्थानीय भाषा में समझाया जाना चाहिए और यदि उधारकर्ता एक अनपढ़ है तो दो स्वतंत्र गवाहों को एक अंगूठे के निशान वाले पत्र पर हस्ताक्षर करना चाहिए जिससे इस तथ्य की पुष्टि की जाती है कि उसे समझौते की सामग्री को उसके लिए ज्ञात भाषा में उपयुक्त रूप से समझाया गया है। (अनुलग्नक 6)

एमएफआई के लिए आरबीआई फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुसार, एमएफआई को आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण के सभी शर्तों और निबंधनों का खुलासा करना चाहिए। उन्हें विशेष रूप से खुलासा करना चाहिए

- क) कम करने वाली शेष विधि पर ब्याज दर
- ख) प्रसंस्करण शुल्क
- ग) कोई अन्य प्रभार या शुल्क।
- घ) बीमा कवरेज और कवर किए गए जोखिमों के लिए वसूल किए गए कुल प्रभार केवल तभी लें जब उधारकर्ता की पूर्व सहमति प्राप्त की गई हो।

यह भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के उचित व्यवहार कोड के अनुसार संवितरण से पहले निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से किया जाना चाहिए :

- क) शर्तों और निबंधनों को स्वीकार करते हुए व्यक्तिगत स्वीकृति / व्यवस्था पत्र विधिवत स्वीकार किया गया।
- ख) ऋण कार्ड
- ग) पासबुक
- घ) समूह / केंद्र बैठकों के माध्यम से (विवरण एक कागज पर मुद्रित किया जा सकता है और सभी उधारकर्ता अपनी स्वीकृति की पावती के रूप में उसी पर हस्ताक्षर कर सकते हैं)

चरण 4 : एकजीक्यूटिव

उधारकर्ता और गारंटर द्वारा और वित्तीय संस्थान की ओर से प्राधिकृत अधिकारी द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना, जिसमें वर्तमान दस्तावेजों पर हस्ताक्षर किए गए हैं, और इसे दस्तावेजों का निष्पादन कहा जाता है। उधारकर्ता को अंतिम पृष्ठ सहित प्रत्येक पृष्ठ के निचले भाग पर और रिक्त स्थानों में भरे गए सभी विवरणों के साथ हस्ताक्षर करना चाहिए। उधारकर्ता को डी. पी. नोट पर हस्ताक्षर के साथ तारीख भी डालनी होगी। डी. पी. नोट प्रदायगी पत्र भी साथ में लिया जाना चाहिए।

निष्पादित दस्तावेजों का विवरण, स्पष्टीकरण का तथ्य और उधारकर्ता को सामग्री समझाने वाले अधिकारी का नाम एक रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए।

चरण 5 : प्रभार की नोटिंग

कुछ मामलों में परिसंपत्ति पर लगने वाला प्रभार बाहरी एजेंसी के साथ पंजीकृत होना आवश्यक है। उदाहरण के लिए वाहन वित्त के मामले में क्षेत्रीय परिवहन प्राधिकरण के साथ वाहन पर दृष्टिबंधक प्रभार का पंजीकरण आवश्यक है। कृषि वित्त में, भूमि पर प्रभार उप पंजीयक (भूमि रिकॉर्ड) और तहसीलदार के पास पंजीकृत होना आवश्यक है। दस्तावेजों को सुरक्षित रखने से पहले इन औपचारिकताओं को पूरा किया जाना चाहिए। दृष्टिबंधक समझौते से Hypothecation Agreement उधारकर्ता की चल संपत्ति पर एक शुल्क बनता है। हालांकि, डी. पी. नोट उधारकर्ता की किसी भी परिसंपत्ति पर शुल्क नहीं बनाता है, लेकिन उसे केवल व्यक्तिगत रूप से ऋण के लिए उत्तरदायी बनाता है।

चरण 6 : दस्तावेजों की प्रति

दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को कम से कम मांग पर सौंप दी जानी चाहिए।

चरण 7 : दस्तावेजों को सुरक्षित रखना

दस्तावेजों को एक रजिस्टर में दर्ज करने के बाद व्यवस्थित रूप से अग्निरोधक तिजोरी में रखा जाना चाहिए।

चरण 8 : पुनरुद्धार पत्र

जब तक कि दस्तावेजों को पुनर्जीवित नहीं किया जाता है, दस्तावेजीकरण की तारीख से 3 साल बाद समयबाधित हो जाते हैं। इसलिए, तीन साल की समाप्ति से पहले उधारकर्ता से एक पुनरुद्धार पत्र प्राप्त किया जाना चाहिए। अनुवर्ती (follow up) अभ्यास के भाग के रूप में एक उचित डायरी नोट रखा जाना चाहिए।

औपचारिकताओं को पूरा करने में ग्राहकों की सहायता करें

माइक्रो फाइनेंस के लाभार्थी आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग के होते हैं, और उनमें से कई साक्षर नहीं होते हैं। यहां तक कि आंशिक रूप से साक्षर लोगों को भी बैंकों, एमएफआई और इन संस्थानों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों के बारे में बहुत कम जानकारी है। इसलिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव उन्हें इनके बारे में जानकारी दें :

- उन्हें उपलब्ध विभिन्न ऋण और अन्य माइक्रो फाइनेंस उत्पादों से अवगत कराता है,
- इन उत्पादों के लिए आवेदन करने के लिए आवेदन भरने में उनकी मदद करता है और
- दस्तावेजों के निष्पादन, ऋण के वितरण आदि से संबंधित सभी संबंधित औपचारिकताओं को पूरा करने में उनकी सहायता करता है।

उपरोक्त गतिविधियों को ईमानदारी से करने पर, माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव निश्चित रूप से अपने ग्राहकों का विश्वास हासिल करेगा, अपने वरिष्ठ जनों की सराहना अर्जित करेगा और नौकरी से संतुष्टि की अत्यधिक भावना रखेगा।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : दस्तावेजीकरण की आवश्यकता और समय पर दस्तावेजीकरण के महत्व को समझने के लिए माइक्रो फाइनेंस केंद्र पर जाएं।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे ओवरहेड प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर और सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि का उपयोग किया जा सकता है।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य एक कक्षा में माइक्रो फाइनेंस का दौरा करेंगे और दस्तावेजीकरण की आवश्यकता और समय पर दस्तावेजीकरण के महत्व के लिए संगत बिंदुओं को नोट करेंगे।
 - क) दस्तावेजों को ध्यान से सत्यापित करें
 - ख) दस्तावेजों को निष्पादित और मुद्रित करें
 - ग) ऋण स्वीकृत करें
 - घ) उधारकर्ता को सूचित करें

ई) दस्तावेजों को उपयुक्त जगह में स्टोर करें।

3. प्रत्येक समूह एकत्रित डेटा के साथ पावरपॉइंट / चार्ट पेपर का उपयोग करके दस्तावेजीकरण की आवश्यकता और समय पर दस्तावेजीकरण के महत्व पर एक प्रस्तुति तैयार करेगा।
4. प्रत्येक समूह के दो सदस्य कक्षा के समक्ष एक प्रस्तुति देंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
5. शिक्षक को प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन करने के लिए प्रस्तुतिकरण पर टिप्पणी देनी चाहिए।

गतिविधि 2 : दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया पर भूमिका के साथ प्रदर्शन, और उसके प्रत्येक चरण में माइक्रो फाइनैस एक्जीक्यूटिव द्वारा दी जाने वाली सहायता

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे ओवरहेड प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर और सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि का उपयोग किया जा सकता है।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों का समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया और एमएफई द्वारा दी जाने वाली सहायता के लिए संगत बिंदुओं को नोट करेंगे।
3. दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया पर नवीनतम विकास का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह अलग-अलग संवादों के साथ विषय पर भूमिका निभाएंगे।
5. प्रत्येक समूह दस्तावेजीकरण प्रक्रिया के चरण में पूरा करेगा
समूह 1 : दस्तावेजों को भरने की भूमिका
समूह 2 : दस्तावेजों के मुद्रांकन की भूमिका
समूह 3 : दस्तावेज सामग्री की व्याख्या करने की भूमिका
समूह 4 : परिवर्तन की व्याख्या और नोटिंग की भूमिका
समूह 5 : दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से रखने और पुनरुद्धार पत्र जारी करने के लिए दस्तावेजों की प्रतिलिपि की भूमिका
6. शिक्षक को मूल्यवर्धन करने के लिए अपनी भूमिका में सुधार के लिए प्रत्येक समूह को सुझाव देना चाहिए।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ऋण दस्तावेजों में विभिन्न और अन्य फॉर्म होते हैं।
2. ऋण समझौते, जब ठीक से निष्पादित किए गए हों और इस पर स्टाम्प लगी हो, पार्टियों को हस्ताक्षर करने के लिए बाध्य करते हैं।
3. ऋण दस्तावेज सभी को निर्दिष्ट करते हैं जिसके अधीन ऋण स्वीकृत, वितरित, संचालित और चुकाया जाता है।
4. ऋण दस्तावेजों पर के अनुसार स्टाम्प शुल्क लगता है।
5. डीपी नोट में, उधारकर्ता स्वीकृत ब्याज दर के साथ को एक वादा करता है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. एक ऋण समझौते में, यदि कोई हो, शामिल है।
 - क) ऋण की राशि, ब्याज दर, किस्त राशि, दंडात्मक ब्याज की दर, चुकौती अवधि और प्रसंस्करण शुल्क
 - ख) उधारकर्ता द्वारा चूक की स्थिति में चार्ज की गई प्रतिभूतियों और फाइनेंसर के अधिकारों का विवरण
 - ग) उपरोक्त में से कोई नहीं
 - घ) क) और ख) दोनों
2. जहां चुकौती की कोई निश्चित अवधि नहीं है और कोई प्रतिभूति शुल्क नहीं लिया जा रहा है, वहां प्राप्त दस्तावेज है
 - क) दृष्टिबंधक समझौता
 - ख) डिमांड प्रॉमिसरी नोट (डीपी नोट)
 - ग) उपरोक्त दोनों
 - घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. एक समझौते का स्वरूप मोटे तौर पर इसके प्रावधानों के अनुरूप होना चाहिए।
 - क) भारतीय संपर्क अधिनियम
 - ख) भारतीय समझौता अधिनियम
 - ग) भारतीय कंपनी अधिनियम
 - घ) भारतीय उद्योग अधिनियम

4. कानून की अदालत में, निम्नलिखित दस्तावेज और ऋण प्राप्त करने के प्रमाण के रूप में कार्य करते हैं
 - क) ऋण दस्तावेज
 - ख) खातों की विभिन्न बहियां
 - ग) उपरोक्त दोनों
 - घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. ऋण दस्तावेज में मदद करते हैं
 - क) उधारकर्ताओं / प्रतिभूतियों की पहचान करना और इन प्रतिभूतियों पर वैध शुल्क बनाना
 - ख) सीमा अधिनियम के अनुसार सीमा की अवधि की गणना
 - ग) केवल क)
 - घ) क) और ख) दोनों
6. जिस समयावधि के लिए ऋण दस्तावेज वैध रहते हैं वह है
 - क) निष्पादन की तारीख से 3 वर्ष
 - ख) निष्पादन की तारीख से 5 वर्ष
 - ग) निष्पादन की तारीख से 7 वर्ष
 - घ) निष्पादन की तारीख से 10 वर्ष

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत :

1. स्टाम्प शुल्क की दरें भारत के सभी राज्यों में समान हैं।
2. यदि डिमांड प्रॉमिसरी नोट (डी.पी. नोट) पर स्टाम्प नहीं है या निष्पादन के समय स्टाम्प लगा हुआ है, तो निर्धारित दंड का भुगतान करके दोष को ठीक किया जा सकता है।
3. ऋण दस्तावेज उधारकर्ता को दी गई ऋण सुविधा का केवल आंशिक रिकॉर्ड नहीं बना सकते हैं।
4. ऋण दस्तावेजों को बैंक / वित्तीय संस्था के प्राधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में शाखा परिसर में निष्पादित किया जाना चाहिए।
5. दस्तावेजों को एक कर्मचारी द्वारा एक ही बैठक में ओवरराइटिंग, परिवर्तन या एक ही लिखावट में काटे बिना भरा जाना चाहिए।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	ऋण समझौता	क	सभी महत्वपूर्ण शर्तों और निबंधनों का समावेश जिसके अधीन ऋण दिया जाता है।
2	उधारकर्ता और वित्तीय संस्थान के बीच कानूनी संबंध स्थापित करना	ख	ऋण दस्तावेजों का नवीनीकरण
3	व्यवस्था पत्र	ग	भारतीय संविदा अधिनियम 1881 की धारा 4.
4	पुनरुद्धार पत्र	घ	दो पक्षों के बीच संविदा
5	डी. पी. नोट	ङ	ऋण दस्तावेज

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण प्रस्ताव की मंजूरी के बाद किस प्रकार के दस्तावेज प्राप्त होते हैं?
2. दस्तावेजीकरण की क्या आवश्यकता है?
3. समय पर दस्तावेजीकरण के महत्व की व्याख्या करें।
4. विभिन्न प्रकार के उधारकर्ताओं से प्राप्त दस्तावेजों की सूची बनाएं।

च. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया और प्रत्येक चरण में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा दी जाने वाली सहायता की व्याख्या करें? कृपया विस्तार से बताएं।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

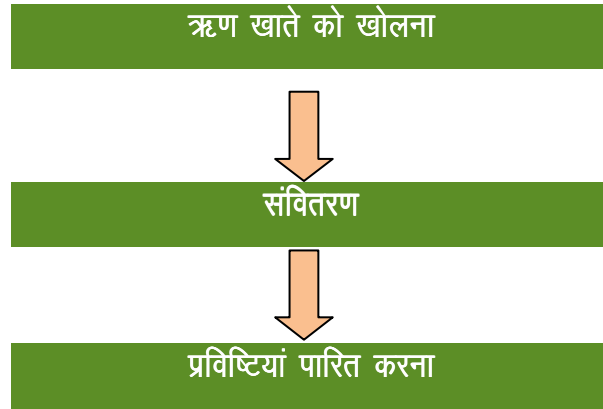
1. ऋण प्रस्ताव की मंजूरी के बाद प्राप्त दस्तावेजों की सूची बनाएं।
2. दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया और उसके प्रत्येक चरण में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा दी जाने वाली सहायता का प्रदर्शन करें।

सत्र 4 : ऋणों का वितरण (DISBURSEMENT OF LOANS)

पुस्तक के रखरखाव की डबल एंट्री सिस्टम के सिद्धांतों पर बैंकों और अन्य फाइनेंसिंग कंपनियों के लेन-देन को रिकॉर्ड किया जाता है। प्रत्येक व्यापारिक लेन-देन के दो पहलू होते हैं, एक लाभ प्राप्त करने का और दूसरा देने का। सरल शब्दों में, 'दोहरी प्रविष्टि' प्रणाली का अर्थ है 'प्रत्येक डेबिट का एक समान क्रेडिट होता है'।

ऋण संवितरण-चरण

बुनियादी लेखांकन प्रविष्टियों और एमएफआई की लागत और लाभप्रदता अवधारणा को समझने के बाद, संवितरण प्रक्रिया को समझना आसान होगा :



चित्र 4.2 : ऋण संवितरण चरण

चरण 1 : ऋण खाता खोलना

एक बार दस्तावेजीकरण प्रक्रिया पूरी हो जाने के बाद, सभी आवश्यक विवरणों के साथ ऋण खाता खोलने का पहला काम है। यदि ग्राहक के पास पहले से केवाईसी अनुपालन बचत बैंक खाता है तो ग्राहक का व्यक्तिगत विवरण जैसे पूरा नाम, पूरा पता, जेंडर, जन्म तिथि, शिक्षा संपर्क और पहचान विवरण जैसे मोबाइल और लैंडलाइन नंबर, ईमेल पता, आधार, मतदाता प्रणाली में ग्राहक संख्या के आधार पर आईडी, पैन नंबर आदि को कैप्चर किया जा सकता है। अन्यथा, कम्प्यूटरीकृत प्रणाली में सहायक दस्तावेजों से उपलब्ध सभी व्यक्तिगत विवरणों के साथ ग्राहक बनाना खाता खोलने की दिशा में पहला कदम है।

सिस्टम में ग्राहक निर्माण के बाद विशिष्ट विवरण जैसे खंड, उद्देश्य, गतिविधि, उत्पाद, योजना, ऋण राशि, ऋण चक्र, संवितरण, आहरण शक्ति, ब्याज दर, आवेदन की आवधिकता, किश्त या ईएमआई राशि, चुकौती आवृत्ति, किश्तों की संख्या, बीमा, अधिस्थगन, खाते की स्थिति आदि इन क्षेत्रों में पहले कम्प्यूटर ऑपरेटर द्वारा दर्ज किए

जाने की आवश्यकता होती है और बाद में पर्यवेक्षक द्वारा अधिकृत किया जाता है। मैनुअल युग में, इन सभी सूचनाओं को सूचना भाग में लेजर शीट में लिखा जाना था।

माइक्रो फाइनेंस संस्थान के पास अलग-अलग प्रकार और ऋण की राशि के लिए अलग-अलग कोड आबंटित हो सकते हैं। ऋण किसी भी आय सृजन गतिविधि के लिए हो सकता है।

यदि एक ऋण फसल उगाने के लिए है तो इसको कृषि खंड के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है। यह बीज, खाद / उर्वरक, कीटनाशक, मोटर पंप और पाइप लाइन, हल, सीड ड्रिलर, कल्टीवेटर, थ्रेशर या संबद्ध गतिविधि जैसे डेयरी, सुअर पालन, बकरी पालन, मुर्गी पालन, मत्स्य पालन, मधुमक्खी पालन आदि की खरीद के लिए हो सकता है।

यदि एक ऋण खुदरा किराना दुकान, फुटवियर हॉकर, रेडीमेड कपड़े की दुकान, बिजली के सामान की दुकान, स्टेशनरी की दुकान, सब्जी विक्रेता, फल विक्रेता, चाय और नाश्ता स्टाल, मांस की दुकान, जूते की मरम्मत, मोबाइल और घड़ी की मरम्मत की दुकान, सिलाई की दुकान, दो पहिया वाहन की मरम्मत की दुकान आदि जैसी गतिविधियों के लिए है तो इसको सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) खंड के तहत वर्गीकृत किया जा सकता है।

उपभोग के उद्देश्य से दिए गए ऋण जैसे बच्चों की शिक्षा, चिकित्सा उपचार, आवासीय इकाइयों की मरम्मत या निर्माण आदि को व्यक्तिगत खंड के तहत वर्गीकृत किया जा सकता है।

माइक्रो फाइनेंस संस्थानों में ऋण के आकार और चक्र के आधार पर उपरोक्त उद्देश्य के लिए ऋण के लिए योजनाओं / उत्पादों के विभिन्न विशिष्ट नाम हो सकते हैं। ड्रॉप डाउन या किसी अन्य सूची से कोड चुनते समय सावधानी बरतनी चाहिए। ब्याज दर स्थिर या अस्थायी, फ्लैट या कम भी हो सकती है। एक निश्चित दर ऋण की मुद्रा के दौरान नहीं बदलती है जबकि अस्थायी दर (floating rate) कंपनी की नीतियों और बाजार के रुझान के अनुसार बदलती रहती है। ऋण की पूर्ण अवधि के लिए संपूर्ण ऋण राशि पर एक समान दर से शुल्क लिया जाता है, मान लीजिए कि यदि 20000 रु. का ऋण 2 वर्ष के लिए 15 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से दिया जाता है, तो ब्याज राशि 6000 रु. होगी, इसके बावजूद तथ्य यह है कि उधारकर्ता निर्धारित किशतों का भुगतान करेगा। जबकि कम दर के तहत लगातार किशतों के भुगतान के बाद घटी हुई शेष राशि पर हर महीने ब्याज की गणना की जाएगी। इस प्रकार, प्रभावी दर 15 प्रतिशत से काफी कम होगी। ब्याज लगाने की आवधिकता आम तौर पर मासिक होती है और इस तरह ब्याज हर महीने की आखिरी तारीख को लगाया जाता है। गतिविधि में नकदी प्रवाह के आधार पर किस्त चुकौती आवृत्ति दैनिक, साप्ताहिक, पखवाड़े या मासिक हो सकती है। हालांकि, फसल

ऋण के मामले में ब्याज लगाने की आवधिकता आम तौर पर 6 महीने की होती है और चुकौती की देय तिथि भी पूरे ऋण के लिए फसल के मौसम के साथ समकालिक (सिंक्रनाइज) होती है। किस्त की राशि ऋण की मुद्रा के दौरान चुकाई जाने वाली किस्तों की संख्या के साथ ऋण राशि को विभाजित करके प्राप्त की जाती है जबकि समान मासिक किस्त (ईएमआई) वह राशि है जो मूलधन और ब्याज को विभाजित करके प्राप्त की जाती है जो पूरी अवधि के दौरान अर्जित होगी। यह मानते हुए कि किस्तों की संख्या के साथ निर्धारित अवधि में उधारकर्ता द्वारा नियमित पुनर्भुगतान के कारण शेष राशि घटती रहेगी।

उपरोक्त पर चर्चा करने के बाद, यह दोहराया जा सकता है कि खाता खोलते समय सिस्टम में सही कोड नंबर फीड करना सर्वोपरि है, क्योंकि प्रबंधन की सूचना प्रणाली (एमआईएस) केवल इन कोडों के आधार पर काम करती है जो उन्हें कोई भी नीतिगत निर्णय लेने के लिए आवश्यक सिस्टम से किसी भी जानकारी को निकालने में सक्षम बनाती है।

चरण 2— वितरण (Disbursement)

खाता खोलने के बाद, वितरण के तरीके के लिए उधारकर्ता से आवश्यक निर्देश प्राप्त किए जाते हैं और कंप्यूटर सिस्टम में प्रविष्टियां पास करने के लिए उपयुक्त डेबिट और क्रेडिट वाउचर तैयार किए जाते हैं।

जब भी किसी आय सृजन गतिविधि के लिए या यहां तक कि उपकरण, मशीनरी, वाहन या घर के निर्माण की खरीद के लिए ऋण स्वीकृत किया जाता है, तो यह बहुत आवश्यक है कि निधियों का अंतिम उपयोग सुनिश्चित किया जाए। क्योंकि, दुरुपयोग के मामले में, उसकी आय सृजन गतिविधि को नुकसान होगा, अंततः उसकी चुकौती क्षमता पर प्रभाव होगा जिससे चुकौती में चूक होगी। इसलिए, बैंक आम तौर पर जितना संभव हो सके खाता पेयी ड्राफ्ट के माध्यम से सामान या सामग्री के डीलर / आपूर्तिकर्ता / विक्रेता को सीधे ऋण वितरित करने का प्रयास करते हैं। भले ही ऋण के उद्देश्य को देखते हुए, यह आवश्यक है कि ऋण राशि उधारकर्ता के बचत बैंक खाते में जमा की जाए, बेहतर है कि उधारकर्ता के बाद में आने के समय के दौरान आवश्यक पूछताछ की जाए, ताकि निर्दिष्ट उद्देश्य के लिए निधि के उपयोग के बारे में संतुष्ट किया जा सके। यदि संभव हो तो ऋण चरणों में वितरित किया जा सकता है। हालांकि, अधिकांश माइक्रो फाइनेंस संस्थान ऋण के छोटे आकार के कारण खाते में क्रेडिट या चेक द्वारा ऋण का वितरण करते हैं।

चरण 3 : प्रविष्टियां पास करना

वितरण करते समय कुछ लेखा प्रविष्टियां बैंक / एमएफआई द्वारा पारित की जाती हैं जिन्हें छात्र को समझने की आवश्यकता होती है। जैसा कि ऊपर चर्चा की गई है, एमएफआई की लेखा प्रणाली डबल एंट्री बुक कीपिंग सिस्टम पर आधारित है। प्रत्येक लेन देन में दो खाते प्रभावित होते हैं। जब ऋण राशि को उधारकर्ता के जमा खाते में जमा किया जाना है, तो प्रविष्टि पास करने के लिए दो वाउचर तैयार किए जाएंगे। उधारकर्ता के ऋण खाते से डेबिट किया जाएगा और उसके बचत बैंक जमा खाते में जमा किया जाएगा। निधियों के अंतिम उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए, बैंकर्स चेक जारी करके या आपूर्तिकर्ता के खाते में जमा करने के लिए एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से वस्तु या मशीनरी के आपूर्तिकर्ता को सीधे भुगतान किया जा सकता है।

वितरण के समय आम तौर पर उधारकर्ता से 1 प्रतिशत तक का प्रसंस्करण शुल्क भी वसूल किया जाता है। यह राशि उधारकर्ता के खाते से डेबिट की जाएगी और एमएफआई के आय / कमीशन खाते में जमा की जाएगी। एमएफआई बीमा प्रीमियम को उधारकर्ता के खाते में डेबिट कर सकता है और प्रीमियम को अपने आय खाते में जमा कर सकता है यदि वह जीवन / गैर जीवन बीमा में संलग्न है या आरटीजीएस / बैंकर्स चेक के माध्यम से जीवन बीमा / सामान्य बीमा कंपनी को राशि भेज सकता है, यदि वह बीमा व्यापार नहीं कर रहा है। परिसंपत्ति का बीमा, खास तौर पर पशुधन या वाहन के मामले में अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए।

ऋणों का समय पर वितरण सुनिश्चित करना (ENSURING TIMELY DISBURSEMENT OF LOANS)

ऋण के वितरण में अत्यधिक देरी से कई समस्याएं हो सकती हैं। प्रस्तावित गतिविधि में ऋण आवेदक की रुचि खत्म हो सकती है, इनपुट की लागत आवश्यक और इसी तरह ऋण राशि में परिवर्तन हो सकता है। इस प्रकार एक माइक्रो फाइनेंस एक्ज़ीक्यूटिव को सभी पूर्व-स्वीकृति और स्वीकृति के बाद की गतिविधियों में स्वयं को सक्रिय रूप से शामिल करना पड़ता है ताकि सभी औपचारिकताओं को तुरंत पूरा किया जा सके और ऋण का समय पर वितरण सुनिश्चित किया जा सके।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1 : ऋण वितरण प्रक्रिया पर एक प्रस्तुति तैयार करें, जिसमें उन चरणों को रेखांकित किया गया है जिनमें ऋण वितरित किया जाता है।

आवश्यक सामग्रियां : इंटरनेट सुविधा तक पहुंच, प्रस्तुति उपकरण जैसे एलसीडी प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं, तो चार्ट पेपर और साधारण पॉइंटर, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि का उपयोग किया जा सकता है।

प्रक्रिया :

1. शिक्षक कक्षा में छात्रों के समूह बनाएंगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और ऋण वितरण प्रक्रिया से संबंधित बिंदुओं को नोट करेंगे, जिसमें ऋण वितरित करने के चरणों की रूपरेखा होगी।
3. नवीनतम घटनाओं का पता लगाने के लिए उनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह द्वारा ऋण वितरण प्रक्रिया पर एक प्रस्तुति तैयार की जाएगी, जिसमें पावरपॉइंट / चार्ट पेपर का उपयोग करके ऋण के वितरण के चरणों को रेखांकित किया जाएगा।
5. प्रत्येक समूह के दो सदस्य कक्षा के समक्ष एक प्रस्तुति देंगे, और शेष अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. प्रस्तुतीकरण में मूल्यवर्धन करने के लिए शिक्षक को प्रस्तुति की गुणवत्ता में सुधार के लिए सुझाव देना चाहिए।

गतिविधि 2 : छात्र का अध्ययन दौरा : माइक्रो फाइनेंस संस्थानों का दौरा करें और संबंधित अधिकारियों के साथ ऋण वितरण की प्रक्रिया और कार्य विधि के बारे में बातचीत करें और छात्रों से उस पर रिपोर्ट जमा करने के लिए कहें।

आवश्यक सामग्रियां : विजिट करने के लिए जांचसूची, नोट्स, नोटबुक और पेन / पेंसिल

प्रक्रिया :

1. क्षेत्र के नजदीकी माइक्रो फाइनेंस संस्थान केंद्र पर जाएं।
2. प्रबंधक और प्रशासनिक अधिकारी के साथ विनम्र तरीके से बातचीत करें।
3. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लगभग 50 शब्दों में लिखिए।
4. पूछे जाने वाले प्रश्न :
 - ऋण वितरण की प्रक्रिया और कार्यविधि क्या है?

- ऋण वितरण के लिए ग्राहकों से फॉलो अप कैसे प्राप्त करें?

- माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को ऋण वितरण में किस प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ा?

- ग्राहक द्वारा ऋण वितरण में माफी किस प्रकार मांगी जाती है?

5. एकत्रित आंकड़ों का विश्लेषण किया और रिपोर्ट तैयार की।
6. कक्षा में रिपोर्ट प्रस्तुत करें और समूह के अन्य सदस्यों द्वारा पूछे गए प्रश्नों की रिपोर्ट करें।
7. रिपोर्ट में परिवर्तन शामिल करें।
8. कक्षा शिक्षक को रिपोर्ट जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बैंकों और अन्य वित्तीय कंपनियों के लेन-देन बही के रखरखाव के के सिद्धांतों पर दर्ज किए जाते हैं।
2. एक बार ऋण प्रक्रिया पूरी हो जाने के बाद, एक ऋण खाता खोला जाता है।
3. किसी भी उत्पादक गतिविधि के लिए ऋण दिया जा सकता है।
4. कंप्यूटर ऑपरेटर द्वारा पहले कंप्यूटर प्रणाली में ऋण विवरण दर्ज किया जाता है और बाद में पर्यवेक्षक द्वारा दर्ज किया जाता है।
5. बैंकों और माइक्रो फाइनेंस संस्थानों के पास अलग-अलग प्रकार और ऋणों की मात्रा के लिए अलग-अलग आबंटित होते हैं।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. डबल एंट्री प्रणाली का अर्थ है कि हर डेबिट का एक अनुरूप होता है
क) डेबिट या क्रेडिट
ख) क्रेडिट

- ग) उपरोक्त में से कोई नहीं
घ) या तो क) या ख)
2. कृषि क्षेत्र के लिए ऋण में शामिल हैं
क) बीज, खाद / उर्वरक, कीटनाशकों की खरीद
ख) कृषि मशीनरी की खरीद, सिंचाई के लिए पाइपलाइन बिछाने आदि।
ग) क) और ख) दोनों
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. माइक्रो फाइनेंस ऋणों पर ब्याज दर किसके द्वारा तय की जाती है
क) भारत सरकार
ख) आरबीआई
ग) नाबार्ड
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. माइक्रो फाइनेंस क्रेडिट से संबंधित मानदंड किसके द्वारा निर्धारित किए गए हैं :
क) आरबीआई
ख) नाबार्ड
ग) संयुक्त रूप से आरबीआई और नाबार्ड
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. ऋण अवधि के दौरान ब्याज की एकसमान दर का निम्न पर शुल्क लिया जाता है
क) मूल ऋण राशि
ख) ऋण राशि की शेष राशि बदलना
ग) केवल ऋण चूक के मामले में
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत :

- माइक्रो फाइनेंस के ऋण भी उपभोग के उद्देश्यों जैसे बच्चों की शिक्षा, चिकित्सा उपचार आदि के लिए दिए जाते हैं,
- माइक्रो फाइनेंस ऋणों की किस्त आवधिकता या तो साप्ताहिक या मासिक है।

3. बैंक वित्तपोषित परिसंपत्तियों के लिए आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करते हैं ताकि निधियों का उचित अंतिम उपयोग सुनिश्चित किया जा सके।
4. एक किसान अपने बच्चे की शिक्षा के लिए माइक्रो फाइनेंस ऋण प्राप्त कर सकता है।
5. एमएफआई अपने अधिकारियों को ऋण वितरण प्रक्रिया में अधिक रुचि लेने से हतोत्साहित करते हैं।

घ. कॉलम मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1	ऋण का उद्देश्य	क	कृषि खंड (संबद्ध गतिविधियां)
2	ऋण का वितरण	ख	एमएसएमई क्षेत्र
3	मुर्गी पालन, डेयरी, सुअर पालन आदि के लिए ऋण।	ग	प्रभावी प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस)
4	चाय की दुकान, फल विक्रेता, सिलाई की दुकान आदि के लिए ऋण।	घ	कंप्यूटर प्रणाली में डेबिट और क्रेडिट प्रविष्टियों के माध्यम से डालना
5	ऋण खातों को कोड सौंपना	ङ	कुछ आय पैदा करने वाली गतिविधि का वित्तपोषण करना

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण का वितरण करते समय लेखांकन की कौन सी प्रणाली का पालन किया जाता है?
2. ऋण खाता खोलने पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
3. ऋण राशि का उचित वास्तविक उपयोग सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?
4. संक्षेप में बताएं कि कैसे बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान ऋण वितरण से संबंधित लेखांकन प्रविष्टियां देते हैं।
5. माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव को ऋण का समय पर वितरण क्यों सुनिश्चित करना चाहिए?

च. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. ऋण वितरण की प्रक्रिया को विस्तार से समझाइए।
2. ऋण के समय पर वितरण में माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव की भूमिका का वर्णन करें।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ऋण के वितरण के लिए एक लेखा प्रणाली का प्रदर्शन।
2. ऋण वितरण की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर की कुंजी

इकाई 1 : बैंकिंग और माइक्रो फाइनेंस सिस्टम का परिचय

सत्र 1 : भारत में बैंकिंग की पिछली जानकारी और विकास

क. रिक्त स्थान भरें : 1. वित्तीय स्थिरता, 2. भारतीय रिजर्व बैंक, 3. बैंकिंग, 4. 12-18 महीने, 5. कॉर्पोरेट

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. क, 2. ख, 3. ग, 4. ग, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. सही, 3. गलत, 4. गलत, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ग, 2. ङ, 3. ख, 4. क, 5. घ

सत्र 2 : माइक्रो फाइनेंस का विकास

क. रिक्त स्थान भरें : 1. क्रेडिट, 2. गरीबी, अर्थव्यवस्था, 3. उधारदाताओं, 4. 36 करोड़, 5. संपार्श्विक

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ग, 2. ग, 3. घ, 4. ग, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. सही, 3. सही, 4. गलत, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ख, 2. क, 3. ङ, 4. ग, 5. घ

सत्र 3 : माइक्रो फाइनेंस के क्षेत्र में हाल में हुए विकास

क. रिक्त स्थान भरें : 1. स्पष्टता, अधिकता, 2. 1.25 लाख रुपए, 3. बड़ी राशि, 4. इक्विटी का आधार, 5. माइक्रो फाइनेंस

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ख, 2. घ, 3. क, 4. ग, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. गलत, 4. सही, 5. सही

घ. कॉलम मिलान करें : 1. घ, 2. क, 3. ख, 4. ङ, 5. घ

सत्र 4 : माइक्रो फाइनेंस एक्जीक्यूटिव के कार्य

क. रिक्त स्थान भरें : 1. माइक्रो फाइनेंस, 2. 10वीं पास, 3. प्रतिनिधि चेहरा, 4. उत्पाद, 5. पत्रक

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ख, 2. घ, 3. क, 4. ग, 5. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. सही, 3. गलत, 4. सही, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. घ, 2. क, 3. ख, 4. ग, 5. ङ

इकाई 2 : नए ग्राहकों के स्रोत

सत्र 1 : ग्राहक के स्रोतों की पहचान करना

क. रिक्त स्थान भरें : 1. क्षेत्र, 2. ग्राहक, 3. सेवाएं, 4. जोखिम, 5. दो

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ग, 2. ख, 3. क, 4. क, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. गलत, 4. सही, 5. सही

सत्र 2 : संभावित ग्राहक प्राप्त करना

क. रिक्त स्थान भरें : 1. माइक्रो फाइनेंस, 2. समूह, 3. सुविधाजनक, 4. पुस्तिका (पैम्फलेट), 5. उपाख्यान

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ख, 2. ग, 3. घ, 4. ग, 5. घ

ग. सही / गलत : 1. सही, 2. गलत, 3. सही, 4. गलत, 5. गलत

सत्र 3 : प्रश्नों को हल करना और क्रॉस सेलिंग

क. रिक्त स्थान भरें : 1. पूछताछ, 2. ग्राहक, 3. सब्सिडी, 4. बड़े, 5. क्रॉस सेलिंग, 6. योजनाएं

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. घ, 3. ग, 4. क, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. सही, 4. गलत, 5. गलत, 6. सही, 7. गलत, 8. सही

सत्र 4 : सामान्य प्रशासन कार्य

क. रिक्त स्थान भरें : 1. समर्थन, 2. सूचना, 3. अद्यतनीकरण, 4. रिपोर्ट, 5. लक्ष्य

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. ग, 3. घ, 4. घ, 5. ग

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. सही, 4. गलत, 5. सही

इकाई 3 : माइक्रो फाइनेंस के लिए आवेदन प्रक्रिया

सत्र 1 : आवश्यक दस्तावेज

क. रिक्त स्थान भरें : 1. काल्पनिक, 2. सावधानी सूची, 3. 1 जनवरी 2017, 4. दंड देना, 5. क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. घ, 3. ख, 4. क, 5. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. गलत, 3. सही, 4. सही, 5. गलत,

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ड, 2. घ, 3. ख, 4. क, 5. ग

सत्र 2 : ग्राहक के दस्तावेज सत्यापित करें

क. रिक्त स्थान भरें : 1. एनएसडीएल, 2. यूआईडीएआई, 3. मूल, 4. क्लाइंट, 5. संख्यात्मक

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. घ, 3. क, 4. क, 5. ग

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. गलत, 4. गलत, 5. सही

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ग, 2. घ, 3. ख, 4. ड, 5. क

सत्र 3 : ग्राहक के रिकॉर्ड

क. रिक्त स्थान भरें : 1. घरेलू, 2. हाल का, 3. नमूना, 4. अद्यतन, 5. अलग

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. क, 3. ग, 4. ग, 5. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. गलत, 3. गलत, 4. गलत, 5. सही

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ग, 2. क, 3. घ, 4. ड, 5. ख

सत्र 4 : खाता खुलने के बाद प्रशासनिक कार्य

क. रिक्त स्थान भरें : 1. अद्यतन, 2. सिस्टम, 3. भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड, 4. अपवाद, 5. प्राधिकृत

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. घ, 3. ख, 4. ख, 5. घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. गलत, 4. गलत, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. घ, 2. ड, 3. ख, 4. क, 5. ग

इकाई 4 : माइक्रो फाइनेंस ऋण का वितरण

सत्र 1 : ऋण की मूल बातें

क. रिक्त स्थान भरें : 1. ब्याज, 2. देनदार, 3. वित्तीय क्षमता, 4. व्यावसाय गतिविधि, 5. दंडात्मक

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. ख, 3. क, 4. क, 5. ख

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. गलत, 3. सही, 4. गलत, 5. सही

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ग, 2. क, 3. ड, 4. ख, 5. घ

सत्र 2 : ऋण आवेदन की स्थिति

क. रिक्त स्थान भरें : 1. मूल्य निरूपण, 2. क्षमता, 3. कार्यशील पूंजी, 4. सावधि ऋण, 5. माइक्रो फाइनेंस एकज़ीक्यूटिव

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. क, 2. क, 3. ख, 4. ख, 5. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. गलत, 3. सही, 4. सही, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ग, 2. घ, 3. ड, 4. ख, 5. क

सत्र 3 : ग्राहकों द्वारा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना

क. रिक्त स्थान भरें : 1. समझौते, 2. कानूनी रूप से, 3. शर्तें और निबंधन, 4. भारतीय स्टाम्प अधिनियम, 5. ऋण चुकाना

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. घ, 2. ख, 3. क, 4. क, 5. घ, 6. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. गलत, 2. सही, 3. गलत, 4. सही, 5. सही

घ. कॉलम मिलान करें : 1. घ, 2. ड, 3. क, 4. ख, 5. ग

सत्र 4 : ऋणों का वितरण

क. रिक्त स्थान भरें : 1. डबल एंटी सिस्टम, 2. दस्तावेजीकरण, 3. आय, 4. प्राधिकृत, 5. कोड

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न : 1. ख, 2. ग, 3. घ, 4. क, 5. क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत : 1. सही, 2. गलत, 3. सही, 4. सही, 5. गलत

घ. कॉलम मिलान करें : 1. ड, 2. घ, 3. क, 4. ख, 5. ग

शब्दावली

उपार्जित करना (Accrue) – संचित करना

तथापि (Albeit) – यद्यपि, हालांकि

परिवर्तन (Alteration) – बदलना

मूल्यांकन (Appraisal) – मूल्यांकन

पक्ष (Aspect) – विशेषता

वस्तु विनिमय (Bartering) – राशि का उपयोग किए बिना अन्य वस्तुओं या सेवाओं के लिए वस्तुओं या सेवाओं का आदान-प्रदान।

कैरिकेचर (Caricature) – स्केच

अनुपालन (Compliance) – किसी आदेश, नियम या अनुरोध का पालन करने की क्रिया

समग्र (Composite) – संयुक्त

सम्मिलित करें (Comprise) – से मिलकर बनता है

अनुकूल (Concerted) – गहन, एकाग्र, दृढ़ निश्चयी

सहायक (Conducive) – अनुकूल, लाभकारी या लाभप्रद

प्रदत्त (Confer) – उपाधि, लाभ या अधिकार प्रदान करना।

अनुरूपता (Conformity) – समझौता

समेकित करना (Consolidate) – मिलाना, संयोजन या एक करना

कांस्ट्रुएट (Construe) – इंटरप्रेट

आकस्मिक देयताएं (Contingent Liabilities) – एक संभावित देयता जो हो सकती है, जो अनिश्चित भविष्य की घटना के परिणाम पर निर्भर करती है।

कन्वेंशन (Convention) – नियम

निगम (Corporation) – एक कंपनी या कंपनियों का समूह

प्रतिपक्ष (Counterparty) – दूसरे पक्ष या समझौते में भागीदार

शंका (Demur) – आपत्ति, विरोध

बिगड़ना (Deterioration) – गिरना

विचलन (Deviation) – भिन्नता

डिजिटल (Digital) – इलेक्ट्रॉनिक

प्रभावोत्पादकता (Efficace) – प्रभावी नेस, दक्षता, उपयोगिता

इकाई (Entity) – एक निकाय, इकाई, वस्तु या लेख

निष्पादक (Executor) – एक व्यक्ति या संस्था जो किसी कर्तव्य, नौकरी, असाइनमेंट आदि को निष्पादित, करती है या करेगी।

फ्लोटिंग (Floating) – नियत नहीं

अनुवर्ती (Follow-up) – अनुपालन करना

शासन (Govern) – प्रबंधन, देखरेख, निर्देशन या प्रबंधन।

आरंभिक (Incipient) – अभी शुरुआत, प्रारंभिक

प्रेरण (Induction) – परिचय, शुरुआत

वस्तुएं (Ingredients) – किसी चीज को बनाने के लिए जरूरी सामग्री—

अंतर्निहित (Inherent) – अंतर्निहित या आंतरिक

पहल (Initiative) – योजना, प्रस्ताव, स्कीम

दिवाला (Insolvency) – दिवालियापन, परिसमापन, बर्बादी या पतन

अक्षुण्ण (Intact) – अटूट

परस्पर (Inter-se) – आपस में

अंतिम उपाय का ऋणदाता (Lender of last resort) – एक संस्थागत ऋणदाता, आम तौर पर किसी देश का केंद्रीय बैंक, जिसके पास आपात स्थिति में ऋण के अंतिम स्रोत के रूप में कार्य करने का अधिकार और वित्तीय संसाधन होते हैं।

अधिदेश (Mandate) – आदेश, कमांड, निर्देश, प्राधिकरण आदि।

शमन (Mitigation) – सुधार, उपशमन, न्यूनीकरण

मौद्रिक (Monetary) – वित्तीय, वित्तीय, धन से संबंधित आदि।

सर्वोपरि (Paramount) – महत्वपूर्ण

निषिद्ध (Prohibited) – प्रतिबंधित

विवेकपूर्ण (Prudent) – सतर्क

तर्कसंगतता (Rationality) – तर्कसंगतता, विवेक, निष्पक्षता

निवारण (Redressal) – संकल्प

उपचारात्मक (Remedial) – सुधारात्मक।

संकल्प (Resolution) – एक आधिकारिक निर्णय जो किसी समूह या संगठन द्वारा मतदान के बाद किया जाता है

मजबूत (Robust) – स्वस्थ, जोरदार, मजबूत

निर्बाध (Seamless) – निर्दोष, दोषरहित

संविधि (Statute) – कानून, डिक्री या सत्तारूढ़

वैधानिक (Statutory) – कानून द्वारा विनियमित

सहायक कंपनी (Subsidiary) – एक कंपनी जिसका अधिकांश स्टॉक किसी अन्य कंपनी के स्वामित्व में है (जिसे मूल कंपनी कहा जाता है)

पुष्टि करना (Substantiate) – सिद्ध करना

क्रमिक (Successive) – लगातार

सिंक्रनाइज करें (Synchronize) – समन्वय करें

एक गोता लगाना (To take a nosedive) – अचानक गिरना या तेजी से गिरना

लेन-देन (Transaction) – डील

ट्रस्टी (Trustee) – एक व्यक्ति, अक्सर समूह में से एक, जो किसी अन्य व्यक्ति या संगठन के लिए संपत्ति और / या धन को नियंत्रित करता है

बेईमान (Unscrupulous) – बेईमान, सिद्धांतहीन

मान्य (Validate) – पुष्टि करें।

सत्यापित (Vetted) – जांच की गई

सामने (vis a vis) – के संबंध में, के संदर्भ में।

पढ़ने योग्य अन्य सामग्री

1. आई एम पांडे द्वारा वित्तीय प्रबंधन की अनिवार्यता।
2. आर के शर्मा द्वारा लेखा कर्मियों के लिए वित्तीय प्रबंधन।
3. एम वाई खान द्वारा भारतीय वित्तीय प्रणाली।
4. माइक्रो फाइनेंस : ए रीडर बाय डेविड हुल्मे; थैंकोम अरुण रूटलेज, 2009
5. आरबीआई की आधिकारिक वेबसाइट और इंटरनेट पर अन्य संबंधित साइट।
6. आरबीआई की वेबसाइट, बेसल समिति की वेबसाइट अन्य संगत वेबसाइट और पुस्तकें।
7. आरबीआई की वेबसाइट, बेसल समिति की वेबसाइट अन्य संगत वेबसाइट और पुस्तकें।
8. आरबीआई की आधिकारिक वेबसाइट, इंटरनेट पर अन्य संगत साइट और बेयर लॉ एक्ट्स।
9. माइक्रो फाइनेंस क्रांति : सेनगुप्ता, राजदीप द्वारा एक अवलोकन; ऑबुचॉन, क्रेग पीफेडरल रिजर्व बैंक ऑफ सेंट लुइस रिव्यू, वॉल्यूम 90, नंबर 1, जनवरी-फरवरी 2008

टिप्पणियां

टिप्पणियां

टिप्पणियां