टिप्पणी

2

व्यावसायिक सहायक सेवाएं

क्या आपने कभी ध्यान दिया है कि व्यवसायी व्यावसायिक कार्यों को करते हुए विभिन्न प्रकार की क्रियायें करते हैं। अपने क्षेत्र की किराने की दुकान को देखें। दुकान का स्वामी क्या करता है? वह धन की व्यवस्था करता है। मुख्य बाजार से वस्तुएं खरीदता है, उन वस्तुओं को दुकान पर ले जाता है, उन्हें ठीक प्रकार से दुकान में रखता है तथा ग्राहक की माँग पर उन्हें वस्तुएं बेचता है। इन सभी कार्यों को करने के लिए स्वामी (व्यवसायी) दूसरों से विभिन्न प्रकार की सहायता (सहयोग) मांगता है। उदाहरण के लिए वह बैंक से ऋण ले सकता है, माल की ढुलाई के लिए टैम्पों या ट्रक को किराए पर ले सकता है। इस प्रकार से विभिन्न व्यावसायिक क्रियाओं को सफलता पूर्वक चलाने के लिए उसे सहायक सेवाओं की आवश्यकता होती है। आइए, इन सेवाओं एवं इनके परिचालन के सम्बन्ध में कुछ जानकारी लें।

इस अध्याय में हम इन सहायक सेवाओं के मूल पहलुओं जैसे कि अर्थ, महत्व एवं उनके कार्यों का अध्ययन करेंगे।

उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप :

- व्यावसायिक सहायक सेवाओं की अवधारणा का वर्णन कर सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार की सेवाओं की पहचान कर सकेंगे;
- बैंकिग के महत्व को स्पष्ट कर सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार के वाणिज्यिक बैंकों व उनके कार्यों की पहचान कर सकेंगे;
- बीमा के महत्व एवं विभिन्न प्रकार के बीमाओं को समझा सकेंगे;

टिप्पणी

- परिवहन के अर्थ, महत्व एवं उसके विभिन्न प्रकारों का वर्णन कर सकेंगे;
- सम्प्रेषण की अवधारणा व इसके महत्व एवं इसमें प्रयुक्त विभिन्न माध्यमों को समझा सकेंगे;
- भंडारगृहों का अर्थ एवं महत्व का वर्णन कर सकेंगे;
- भंडारगृहों के विभिन्न प्रकारों की पहचान कर सकेंगे; और
- भंडारगृहों के विभिन्न कार्यों का वर्णन कर सकेंगे।

2.1 व्यावसायिक सहायक सेवाएं

जैसा कि पहले बताया जा चुका है कि ''व्यावसायिक सहायक क्रियाएं'' से तात्पर्य उन व्यावसायिक क्रियाओं से है जो व्यापार के सहायक के रूप में कार्य करती हैं तथा उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तुओं के सुगम प्रवाह एवं व्यवसाय के संचालन को संभव बनाती हैं। इनमें बैंकिंग बीमा, परिवहन, भंडारण एवं सम्प्रेषण शामिल हैं। बैंकिंग, वित्त एवं भुगतान में सहायता करता है, बीमा अनेकों प्रकार की व्यावसायिक जोखिमों के प्रति सुरक्षा प्रदान करता है। परिवहन वस्तुओं को एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाना सम्भव बनाता हैं। भंडारण ऋतु परिवर्तन के कारण विभिन्न स्थानों पर मांग में आने वाले परिवर्तन को पूरा करने व संग्रह की सुविधा प्रदान करता है। सम्प्रेषण उत्पादनकर्त्ता, मध्यस्थ एवं उपभोक्ता के बीच सूचना एवं विचारों के आदान प्रदान को सुगम बनाता है। इस प्रकार से विश्व के किसी भी कोने में किसी भी व्यवसाय को सुगमतापूर्वक चलाने के लिए ये व्यावसायिक सेवाएं महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं, तथा व्यवसाय में लगे हुए व्यक्तियों को इनका उपयोग करने के लिए जानकारी प्रदान करती हैं।

पाठगत प्रश्न 2.1

1) व्यावसायिक सहायक सेवाओं का अर्थ बताइए।

2) नीचे दी गई व्यावसायिक क्रियाओं के लिए आवश्यक सहायक सेवाओं के नाम दीजिए।

   क. वस्तुओं एवं सेवाओं का स्थानान्तरण

   ख. वित्त एवं भुगतान की सुविधाओं की व्यवस्था

   ग. व्यावसायिक जाखिमों से सुरक्षा

   घ. वस्तुओं का संग्रहण तथा मांग पर उनको उपलब्ध कराना

   ड़ सूचना एवं विचारों का आदान प्रदान

टिप्पणी

2.2 बैंकिंग

बैंक एक ऐसी संस्था है जो धन एवं उधार संबंधी लेन देनों से संबंध रखती है। यह उन व्यक्तियों से जिनके पास अतिरिक्त धन है, जमा–राशि स्वीकार करते हैं तथा जिन्हें विभिन्न कार्यों के लिए धन की आवश्यकता होती है उन्हें ऋण व अग्रिम के रूप में धन उपलब्ध कराते हैं। अतः बैंक से तात्पर्य उनके द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली विभिन्न सेवाओं से है जैसे जमा–राशि स्वीकार करना, ऋण व अग्रिम प्रदान करना तथा अन्य सहायक सेवाएं उपलब्ध करवाना। बैंकिंग नियमन अधिनियम द्वारा बैंकिंग की परिभाषा है – ''बैंकिंग से तात्पर्य जनसाधारण से ऋण उपलब्ध करवाने अथवा निवेश के लिए जमा के रूप में धन स्वीकार करना जिसका पुनः भुगतान मांग पर अथवा चैक या ड्राफ्ट इत्यादि द्वारा किया जाता है।'' अतः जमा–राशि स्वीकार करना तथा ऋण देना या निवेश करना बैंक के दो आवश्यक कार्य हैं जो जन साधारण के धन के लेन–देन में मध्यस्थ की भूमिका निभाते हैं। साथ ही वह अन्य कई सेवाएँ भी उपलब्ध करवाते हैं जिनका वर्णन आगे इस पाठ में किया गया है।

2.2.1 बैंकिंग का महत्व

(क) पूँजी निर्माण : बैंकों के द्वारा स्वीकार की गई जमा राशि को व्यावसायिक संगठनों व औद्योगिक इकाइयों को व्यापारिक क्रियायों के लिए ऋण एवं अग्रिम राशि के रूप में दिया जाता है। इस प्रकार से बैंक परोक्ष रूप से बचत को निवेश में परिवर्तित कर देते हैं जिसके परिणामस्वरूप पूँजी निर्माण एवं अर्थव्यवस्था का विकास होता है।

(ख) व्यवसाय की सेवा : बैंकिंग, विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान कर व्यवसाय की सहायता करता है। ये सेवाएं है दीर्घ एवं अल्प अवधि के लिए वित्त प्रदान करना, पैसे के हस्तान्तरण की व्यवस्था करना, चेक व बिल आदि का पैसा एकत्रित करना एवं पूँजी जुटाने में सहायता करना।

(ग) मुद्रा के उपयोग को कम करना : बैंक जमाकर्ताओं को चैक से भुगतान की सुविधा प्रदान करता है जो कि हस्तान्तरणीय भी होता है। इसके साथ साथ यात्री नकद राशि के स्थान पर बैंक द्वारा जारी यात्री चैक, क्रेडिट कार्ड आदि को ले जा सकते हैं। इस प्रकार से मुद्रा के प्रयोग में काफी कमी आती है।

(घ) बचत को गति प्रदान करना : बैंक बचत को विभिन्न प्रकार के खातों में जमा करने की सुविधा देते हैं जैसे चालू खाता, बचत जमा खाता, सावधि जमा खाता आदि। पैसा निकालने की सुविधा तथा जमा राशि पर ब्याज के भुगतान से लोगों में बचत करने एवं उसे बैंक में रखने की प्रवृति को प्रोत्साहन मिलता है।

(ङ) ग्रामीण अर्थ व्यवस्था को लाभ : बैंकों की ग्रामीण शाखाएं ग्रामीण क्षेत्रों में बचत को बढ़ावा देने तथा किसानों एवं काश्तकारों को रियायती दर पर ऋण उपलब्ध कराने में उपयोगी भूमिका निभाते हैं। इससे ग्रामीण अर्थ–व्यवस्था को बड़ी सहायता मिलती है।

टिप्पणी

(च) अर्थ व्यवस्था का संतुलित विकास : बैंक उन क्षेत्रों की पहचान करता है जहां औद्योगिक विकास के लिए विशेष सहायता की आवश्यकता होती है और इस तरह बैंक वहां आवश्यक सहायता प्रदान करता है। इसी प्रकार से वह पिछड़े क्षेत्रों की पहचान करता है तथा उन्हें उचित दर पर पर्याप्त धन प्रदान कर उनके आर्थिक विकास में सहायता करता है। इस प्रकार से बैंक पिछड़े क्षेत्रों में उद्योगों एवं संतुलित क्षेत्रीय विकास में सहायता करता है।

(छ) ऋण नीति का विकास : आर्थिक विकास के लिए ऋण नीति पहली आवश्यकता है। देश का केन्द्रीय बैंक उचित मुद्रा नीति विकसित करता है। इसके लिए यह अर्थ–व्यवस्था के व्यापक हित में तथा विकास की गति को बढ़ाने के लिए यह बैंक ब्याज दर का निर्धारण करता है एवं मुद्रा की आपूर्ति का नियमन भी करता है।

2.2.2 बैंक के प्रकार

ग्राहकों की विभिन्न वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए देश में विभिन्न प्रकार के बैंक कार्यरत हैं। किसी को कम अवधि के लिए धन की आवश्यकता है तो दूसरों को दीर्घ अवधि के लिए। एक व्यवसायी को धन की आवश्यकता व्यापार करने के लिए हो सकती है तो दूसरे को एक बड़ी विनिर्माण इकाई को स्थापित करने के लिए। कभी–कभी सरकार को भी ऋण की आवश्यकता होती है। अतः इन सभी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए हमारे पास विभिन्न प्रकार के बैंकिंग संस्थान हैं जिनको उनके कार्यानुसार इस प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है:

(क) वाणिज्यिक बैंक (ख) सहकारी बैंक (ग) विकास बैंक

(घ) विशेष उद्देश्य बैंक (ड़) केन्द्रीय बैंक

आइये, इन सभी बैंकों के सम्बन्ध में जानें:

(क) वाणिज्यिक बैंक : वाणिज्यिक बैंक वे बैंकिंग संस्थाएं हैं जो जन साधारण से जमा–राशि स्वीकार करती हैं तथा अपने ग्राहकों को अल्प अवधि के ऋण देती हैं। आजकल वाणिज्यिक बैंकों ने व्यापार एवं औद्योगिक इकाइयों को भी मध्यम अवधि एवं दीर्घ अवधि ऋण देने प्रारम्भ कर दिये हैं। वाणिज्यिक बैंकों के भी विभिन्न प्रकार है जैसे (i) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक (ii) निजी क्षेत्र के बैंक, और (iii) विदेशी बैंक।

(i) सार्वजनिक क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंक : सार्वजनिक क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंकों में अधिकांश भागीदारी भारत सरकार व भारतीय रिजर्व बैंक की होती है। इण्डियन बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, सिन्डीकेट बैंक, देना बैंक आदि इसके उदाहरण हैं।

(ii) निजी क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंक : निजी क्षेत्र वाणिज्यिक बैंकों में बैंकों के अधिकांश अंश पूँजी निजी हाथों में होती है। यह बैंक सार्वजनिक कम्पनी के रूप में पंजीकृत होते हैं। इस वर्ग के बैंकों के उदाहरण हैं आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड, कोटक महिन्द्रा बैंक, एच.डी.एफ.सी बैंक लि. आदि।

टिप्पणी

*(iii) **विदेशी बैंक :*** ऐसे बैंक जिनकी स्थापना व समामेलन विदेशों में हुआ है लेकिन इनकी शाखाएं हमारे देश में कार्यरत हैं। इस वर्ग के बैंक हैं: हांगकांग एण्ड शंघाई बैंकिंग कार्पोरेशन (एच.एस.बी.सी.) अमेरिकन एक्सप्रेस बैंक, स्टैन्डर्ड एण्ड चार्टर्ड बैंक, एबीएन ऐमरो बैंक इत्यादि।

ख) **सहकारी बैंक :** जब एक सहकारी समिति बैंकिंग व्यवसाय करती है तो इसे सहकारी बैंक कहते हैं। सहकारी बैंक सामान्यतः उद्देश्यपूर्ण ऋण देते हैं। ब्याज सामान्यतः कम दर से लिया जाता है। इन बैंकों का नियन्त्रण एवं इनका निरीक्षण भी भारतीय रिजर्व बैंक करता है। हमारे देश में तीन प्रकार के सहकारी बैंक कार्य कर रहे हैं। ये हैं: (i) प्राथमिक साख समिति (ii) केन्द्रीय सहकारी बैंक एवं (iii) राज्य सहकारी बैंक।

ग) **विकास बैंक :** विकास बैंक वह वित्तीय संस्थान हैं जो उद्योगों को मध्य अवधि एवं दीर्घ अवधि के लिए ऋण प्रदान करते हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के पश्चात भारत में उद्योग धन्धों का तेजी से विकास हुआ जिसमें भारी वित्तीय निवेश एवं अधिक प्रवर्तन की मांग हुई। इसके परिणामस्वरूप इन संस्थानों की स्थापना हुई। विकास बैंक उद्योग धन्धों के प्रवर्तन, विस्तार एवं आधुनिकीकरण में सहायता प्रदान करते हैं। मध्य अवधि एवं दीर्घ अवधि के लिए वित्त प्रदान करने के साथ–साथ यह बैंक औद्योगिक उपक्रमों में पूँजी भी लगाते हैं। आवश्यकता पड़ने पर यह तकनीकी सलाह एवं सहायता भी देते हैं। भारत में विकास बैंक के उदाहरण हैं: भारतीय औद्योगिक वित्त निगम, राज्य वित्त निगम एवं भारतीय औद्योगिक विकास बैंक।

घ) **विशेष उद्देश्य बैंक :** कुछ ऐसे बैंक हैं जो किसी विशेष गतिविधि अथवा क्षेत्र विशेष में कार्य करते हैं। इसलिए इन्हें विशेष उद्देश्य बैंक कहते हैं। भारतीय आयात निर्यात बैंक, भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक, कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक आदि इस वर्ग के बैंकों के उदाहरण हैं।

ड़) **केन्द्रीय बैंक :** प्रत्येक देश में एक बैंक को बैंकिंग प्रणाली के मार्गदर्शन एवं नियमन का उतरदायित्व सौंपा जाता है। इसे केन्द्रीय बैंक कहते हैं। यह एक शीर्षस्थ बैंक होता है और इसे उच्चतम वित्तीय अधिकार प्राप्त होते हैं। भारत में केन्द्रीय बैंकिंग प्राधिकारी भारतीय रिजर्व बैंक है। यह जनमानस से सीधा लेन–देन नहीं करता। यह बैंकों का बैंक है। इसमें सभी बैंकों के जमा खाते होते हैं। यह बैंकों को आवश्यकता पड़ने पर अग्रिम राशि देता है। यह मुद्रा एवं साख की मात्रा का नियमन करता है एवं सभी बैंकों के मुद्रा संबंधी लेन–देनों का निरीक्षण एवं नियन्त्रण करता है।

रिजर्व बैंक सरकार के बैंकर की भूमिका भी निभाता है और सरकारी प्राप्तियों, भुगतानों एवं विभिन्न स्त्रोतों से लिए गए ऋणों का विवरण रखता है। यह सरकार को मौद्रिक एवं साख नीति के विषय में सलाह देने एवं बैंकों द्वारा स्वीकार किए जाने वाली जमा राशि और दिये जाने वाले ऋणों पर ब्याज की दर का निर्धारण भी करता है। यह देश

टिप्पणी

में मुद्रा, विदेशी मुद्रा के भंडारों, सोना एवं अन्य प्रतिभूतियों के रखवाले का कार्य भी करता है। रिजर्व बैंक करेन्सी नोट जारी करने और मौद्रिक आपूर्ति के नियमन का कार्य भी करता है।

2.2.3 वाणिज्यिक बैंक के कार्य

वाणिज्यिक बैंकों के कार्यों को दो वर्गों में विभक्त किया जा सकता है (क) मुख्य कार्य, एवं (ख) गौण कार्य। आइए, इन कार्यों की प्रकृति एवं प्रकारों को समझें।

(क) मुख्य कार्य

वाणिज्यिक बैंकों के मुख्य कार्यों में सम्मिलित हैं :

1. **जमा-राशि स्वीकार करना :** वाणिज्यिक बैंक का मुख्य कार्य जन साधारण से जमा–राशि स्वीकार करना है। सामान्यतः जो लोग अपनी आय का कुछ भाग बचाते हैं वे अपनी बचत को बैंक में जमा कराना पसंद करते हैं। ग्राहकों की सुविधानुसार बैंक विभिन्न प्रकार के जमा खातों की सुविधा देता है जैसे कि सावधि जमा खाता, आवर्ती जमा खाता, चालू खाता, बचत बैंक खाता आदि, जिन पर अलग–अलग दर से ब्याज दिया जाता है। जनता को बैंक में जमा धनराशि की सुरक्षा का भी विश्वास दिलाया जाता है।

2. **ऋण देना :** वाणिज्यिक बैंकों का दूसरा महत्वपूर्ण कार्य जनता एवं व्यावसायिक इकाइयों को ऋण एवं अग्रिम उपलब्ध करवाना है। यह निर्धारित ब्याज की दर पर ऋण एवं अग्रिम देते हैं। ऋण एक निश्चित अवधि के लिए दिये जाते हैं। ऋण लेने वाले को पूरी राशि एक साथ या किस्तों में दी जाती है। ऋण एवं अग्रिम सामान्यतः किसी परिसम्पति की जमानत पर दिये जाते हैं। छोटी अवधि के लिए बैंक द्वारा दी जाने वाली उधार की सुविधाएं नकद साख, अधिविकर्ष या फिर बिलों के कटौती पर भुनाने के रूप में हैं, जैसे कि पहले कहा जा चुका है कि बैंक मध्य अवधि एवं दीर्घ अवधि के लिए भी ऋण देते हैं।

ख) गौण कार्य

उपर वर्णित मुख्य कार्यों के अतिरिक्त वाणिज्यिक बैंक कुछ सहायक सेवाएं भी प्रदान करते हैं। ये सेवाएं मुख्य सेवाओं की पूरक होती हैं तथा इन्हें वाणिज्यिक बैंक के गौण कार्य कहा जा सकता है। ये सेवाएं वास्तव में गैर बैंकिंग होती हैं तथा ये प्रमुखतः दो प्रकार की होती हैं: (1) एजेन्सी सेवाएं (2) सामान्य उपयोगी सेवाएं।

1. **एजेन्सी सेवाएं :** ये वे सेवाएं हैं जिन्हें वाणिज्यिक बैंक ग्राहकों के एजेन्ट के रूप में प्रदान करते हैं। इनमें निम्नलिखित सेवाएं सम्मिलित हैं।

   - ग्राहकों के चैकों एवं बिलों की वसूली,

टिप्पणी

- ग्राहकों के लिए लाभांश, ब्याज, किराये आदि की वसूली,
- ग्राहकों के लिए प्रतिभूतियों (अंश, ऋणपत्रों, बांड आदि) का क्रय एवं विक्रय,
- ग्राहकों के लिए उनके किराये, ब्याज, बीमा प्रीमियम, चंदे आदि का भुगतान,
- न्यासी अथवा कार्यकारी की भूमिका निभाना,
- ग्राहकों के लिए देश व विदेश के अन्य बैंकों व वित्तीय संस्थानों के साथ एजेन्ट अथवा संवाददाता की भूमिका।

2. **सामान्य उपयोगी सेवाएं :** सामान्य उपयोगी सेवाएं वे सेवाएं हैं जिन्हें वाणिज्यिक बैंक न केवल अपने ग्राहकों को बल्कि जन साधारण को भी प्रदान करता है। ये जन साधारण को फीस के भुगतान पर उपलब्ध होती हैं। इनमें नीचे दी गई सेवाएं सम्मिलित हैं।

- बैंक ड्राफ्ट, भुगतान आदेश (Pay order), बैंक का चैक या यात्री चैक जारी करना;
- साख पत्र जारी करना;
- लॉकरों में कीमती सामान को सुरक्षित करना;
- ए टी एम कार्ड, डेबिट कार्ड (Debit Card) एवं क्रेडिट कार्ड (Credit Card) की सुविधा उपलब्ध करवाना;
- इन्टरनेट बैंकिंग एवं फोन बैंकिंग;
- विभिन्न प्रतियोगी परीक्षाओं के विवरण–पत्रों एवं आवेदन पत्रों की बिक्री करना;
- टेलीफोन बिलों एवं बिजली बिलों का भुगतान स्वीकार करना;
- सरकार एवं सार्वजनिक संस्थाओं द्वारा जारी ऋणों का अभिगोपन करना;
- ग्राहकों के लिए उपयोगी व्यावसायिक एवं सांख्यिकीय आंकड़े उपलब्ध कराना; और
- ग्राहकों की वित्तीय स्थिति के सम्बन्ध में जानकारी प्रदान करना।

2.2.4 बैंक खातों के प्रकार

1. **बचत जमा खाता :** इस प्रकार के खातों का उद्देश्य लोगों में बचत की आदत को बढ़ावा देना है, बचत खाते छोटी राशि जैसे कि 100 रू. से खोले जा सकते हैं। इस खाते में कितनी भी बार राशि जमा की जा सकती है। लेकिन पैसा निकालने पर कुछ रोक है। प्रतिदिन के न्यूनतम शेष पर ब्याज दिया जाता है। ब्याज की दर सावधि जमा खाते पर ब्याज की दर से कम होती है। खाता धारक को पासबुक भी दी जाती है, जो खाते में जमा की गई राशि, खाते से निकाली गई राशि तथा खाते में शेष राशि को दर्शाती है।

टिप्पणी

2. **चालू जमा खाता :** चालू जमा खाता उद्योगपतियों एवं व्यवसायियों को आवश्यकतानुसार जब चाहें पैसा जमा करने या आहरण की सुविध देता है। राशि कभी भी चैक के द्वारा निकाली जा सकती है। ऐसे खाते में जमा पर किसी प्रकार का प्रतिबंध नहीं है। ऐसे खातों पर ब्याज नहीं दिया जाता। वैसे चालू खातों पर अधिविकर्ष की सुविधा दी जाती है। चालू जमा को मांग जमा भी कहते हैं, क्योंकि इसमें जमाकर्ता के मांगने पर राशि का भुगतान किया जाता है। खाता धारक को एक पास बुक भी दी जाती है।

3. **सावधि जमा खाता :** सावधि जमा खाता में एक निश्चित राशि एक निश्चित अवधि के लिए जमा कराई जाती है, जैसे कि एक वर्ष, तीन वर्ष, पाँच वर्ष आदि निश्चित अवधि की समाप्ति पर जमा राशि ब्याज सहित लौटाई जाती है। इनपर उच्च दर से ब्याज दिया जाता है। ब्याज की दर जमा अवधि के अनुसार अलग–अलग होती है। सावधि जमा को 'समय जमा' अथवा 'दीर्घ अवधि जमा' भी कहते हैं। बैंक सावधि जमा खाता पर पासबुक और चैक बुक की सुविधा प्रदान नहीं करते हैं। स्थाई जमा में ब्याज दर, बचत खाता पर देय ब्याज से अधिक होती है तथा यह जमा की अवधि पर निर्भर करती है।

4. **आवर्ती जमा खाता :** आवर्ती जमा खाता में, खाता धारक को एक निश्चित अवधि तक एक निर्धारित राशि प्रति माह जमा करानी होती है। यह अवधि पाँच वर्ष, सात वर्ष, दस वर्ष हो सकती है। समायावधि के अन्त में, कुल जमा राशि तथा उस पर अर्जित ब्याज खातेदार को भुगतान कर दिया जाता है। इस प्रकार के खाते में जमाकर्ता को परिपक्वता से पूर्व आहरण की छूट नहीं है। तथा इसमें चैक बुक की सुविधा नहीं होती। आवर्ती जमा को संचयी जमा खाता भी कहते है। खाता धारक को पासबुक जारी की जाती है, जिसमें प्रतिमाह जमा राशि दर्शाई जाती है। आवर्ती जमा खाते का उपयोग छोटी बचत करने वाले करते हैं। इस पर देय ब्याज की दर बचत बैंक खाते पर देय ब्याज की दर से अधिक हेाती है।

2.2.5 बैंक सेवाएं

वाणिज्यिक बैंक जमा स्वीकार करने तथा ऋण देने के अतिरिक्त अन्य विभिन्न सेवाएं भी प्रदान करते हैं। इन सेवाओं का वर्णन नीचे किया गया है :

1. **बैंक ड्राफ़्ट जारी करना :** बैंक ड्राफ़्ट एक स्थान से दूसरे स्थान पर धन भेजने का सुविधाजनक एवं सुरक्षित तरीका है। यह बैंक द्वारा अपनी किसी अन्य शाखा को एक निश्चित राशि का भुगतान प्राप्तकर्ता अथवा आदेशित व्यक्ति को भुगतान का आदेश होता है। इसमें धन भेजने के लिए नीचे दी गई प्रक्रिया अपनाई जाती है।

   क) व्यक्ति एक फार्म भरता है तथा बैंक को ड्राफ़्ट की राशि तथा निर्धारित कमीशन का भुगतान करता है।

टिप्पणी

ख) बैंक उसे बैंक ड्राफ़्ट दे देता है।

ग) तत्पश्चात् वह बैंक ड्राफ़्ट को भुगतान प्राप्तिकर्ता को कूरीयर अथवा डाक घर के माध्यम से भेज देता है।

घ) भुगतान प्राप्तकर्ता ड्राफ़्ट को प्राप्त कर लेने पर उसे अपने बैंक में जमा कर देता है।

ड.) बैंक, ड्राफ़्ट जारी करने वाले बैंक से भुगतान प्राप्त कर उसे भुगतान प्राप्तकर्ता के खाते में जमा कर देता है।

बैंक ड्राफ़्ट की विशेषताएं :

क) इसके अनादृत होने की जोखिम नहीं होती।

ख) जारीकर्ता बैंक ड्राफ़्ट के लिए कुछ कमीशन लेता है।

ग) बैंक ड्राफ्ट एक स्थान से दूसरे स्थान पर राशि हस्तान्तरण का सुविधाजनक एवं सुरक्षित माध्यम है।

घ) बैंक ड्राफ़्ट इसके जारी करने की तिथि से तीन महीने तक वैध होता है।

ड.) यह प्राप्तकर्ता अथवा उसके आदेशित व्यक्ति को एक निश्चित राशि का भुगतान का आदेश होता है।

2. **बैंकर चैक (भुगतान आदेश) :** भुगतान आदेश, बैंक ड्राफ़्ट के समान ही होता है, लेकिन इसका भुगतान जारी कर्ता शाखा पर होता है। इसीलिए इस का उपयोग उसी शहर में धन हस्तान्तरण के लिए होता है। इसको स्थानीय बैंक ड्राफ्ट भी कहते हैं। भुगतान आदेश पर लिया जाने वाला कमीशन बैंक ड्राफ्ट के कमीशन से कम होता है। बैंक ड्राफ्ट के समान भुगतान आदेश भी तीन माह तक वैध रहता है।

3. **वास्तविक समय सकल निपटान (आर.टी.जी.एस.) :** आर.टी.जी.एस. एक कोष हस्तान्तरण प्रणाली है। इस प्रणाली में कोष का हस्तान्तरण एक बैंक से दूसरे बैक को वास्तविक समय एवं सकल आधार पर होता है अर्थात भुगतान के लिए कोई प्रतीक्षा की अवधि नहीं होती। लेनदेन का निपटान इसके प्रक्रियण के साथ ही हो जाता है। सकल निपटान का अर्थ है लेनदेन का आमने सामने के आधार पर होना। यह किसी अन्य लेनदेन से नहीं जोड़ी जाती। प्राप्तकर्ता बैंक को कोष प्राप्ति के दो घंटे के अन्दर इसे ग्राहक के खाते में जमा करना होता है। इस लेनदने की न्यूनतम राशि 50,000 रूपये होती है। इसकी कोई अधिकतम सीमा नहीं है। इस पर वसूल की जाने वाले कमीशन की राशि अलग–अलग बैंकों में अलग–अलग होती है।

टिप्पणी

4. **राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक कोष हस्तान्तरण (NEFT) :** एन.ई.एफ.टी. एक कोष हस्तान्तरण पद्धति है। इसमें कोई व्यक्ति, फर्म अथवा कम्पनी इलैक्ट्रॉनिक पद्धति के द्वारा एक बैंक शाखा से किसी भी अन्य व्यक्ति फर्म या कम्पनी, जिसका खाता देश के किसी भी अन्य बैंक में है, को धन का हस्तान्तरण कर सकता है। धन का हस्तान्तरण अवधि विशेष पर होता है। सप्ताह में प्रतिदिन यह लेनदेन दिन में 6 बार होते हैं (प्रातः 6:30 बजे, प्रातः 10:30 बजे, दोपहर 12:00 बजे, दोपहर 1:00 बजे, सायं 3:00 बजे एवं सायं 4:00 बजे) शनिवार को यह दिन में तीन बार होता है (प्रातः 9:30 बजे, प्रातः 10:00 बजे एवं दोपहर 12:00 बजे)।

एन.ई.एपफ.टी. की विशेषताएं

क) व्यक्ति, फर्म अथवा कम्पनी एन.ई.एफ.टी. का उपयोग बैंक में खाता खोले बिना भी कर सकती है। इसके लिए उसे बैंक की शाखा, जो एन.ई.एफ.टी. की सुविधा प्रदान कर रही है, में नकद राशि जमा करानी होगी।

ख) एन.ई.एफ.टी. प्रणाली द्वारा धन राशि प्राप्त करने के लिए व्यक्ति, फर्म अथवा कम्पनी का इस सुविधा को प्रदान करने वाले बैंक में खाता होना अनिवार्य है।

ग) एन.ई.एफ.टी. के लेनदेन अलग–अलग समूहों में हाते हैं।

घ) यदि व्यक्ति का खाता बैंक में नहीं है तो वह एन.ई.एपफ.टी. पद्धति द्वारा अधिकतम 49,999 रूपए की राशि का हस्तान्तरण कर सकता है।

ड.) यदि बैंक में खाता है तो एन.ई.एफ.टी. द्वारा राशि हस्तान्तरण की कोई न्यूनतम अथवा अधिकतम सीमा नहीं है।

च) एन.ई.एफ.टी. का उपयोग विदेशों से धन हस्तान्तरण के लिए नहीं किया जा सकता।

छ) धन प्रेषक को एन.ई.एफ.टी. के लिए कुछ शुल्क चुकाना होता है, जो कि भेजी जाने वाली राशि के अनुसार में अलग–अलग होता है।

ज) धन प्राप्तकर्ता को कोई व्यय नहीं करना पड़ता।

5. **बैंक अधिविकर्ष :** चालू खाता धारक अपने खाते में जमा राशि से अधिक एक निर्धारित सीमा तक राशि चैक द्वारा निकाल सकता है। यह सुविधा कुछ व्यक्तियों की प्रत्याभूति पर दी जाती है। बैंक अधिविकर्ष पर उच्च दर से ब्याज लिया जाता है। चालू खाते से अतिरिक्त राशि के आहरण करने पर उसे निर्धारित अवधि में खाते में जमा कराना होता है।

6. **नकद साख :** नकद साख पद्धति में, व्यक्ति, फर्म या कम्पनी जिसका खाता बैंक में है, बैंक से राशि उधार ले सकता है। जिसकी एक सीमा निश्चित होती है। उधार लेने वाला

टिप्पणी

आवश्यकता पड़ने पर कभी भी राशि का आहरण कर सकता है। उधार की राशि पर ब्याज लिया जाता है। नकद साख की सीमा का निर्धारण बैंक द्वारा, उधार लेने वाले की परिसम्पत्तियों एवं उसकी व्यक्तिगत साख के आधार पर किया जाता है।

7. **एस.एम.एस. एलर्ट्स :** यह एक प्रकार की ई–बैंकिंग सुविधा है। इस सेवा को प्राप्त करने के लिए ग्राहक को बैंक में अपना मोबाइल नम्बर पंजीकृत कराना होता है। बैंक ग्राहक के खाता विवरण में कम्प्यूटर में मोबाइल नम्बर का अभिलेखन कर लेता है। जब भी ग्राहक के खाते में कोई लेनदेन होता है तो उसके मोबाइल फोन पर एस.एम.एस. अलर्ट कर दिया जाता है। एस.एम.एस. अलर्ट द्वारा बैंक उसके खाते के वर्तमान शेष की सूचना दे देता है।

2.2.6 ई-बैंकिंग

इन्टरनेट बैंकिग/इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग का अर्थ है कम्प्यूटर प्रणाली द्वारा बैंक लेनदेनों को करना। कोई भी उपयोगकर्ता जिसके पास अपना कम्प्यूटर तथा ब्राउज़र है, बैंक कार्यों को करने के लिए बैंकों की बैबसाइट से जुड़ सकता है। कोई भी उपयोगकर्ता बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करने के लिए इन्टरनैट का प्रयोग कर सकता है। उदाहरण के लिए ग्राहक ए.टी.एम. के माध्यम से रूपये निकाल सकता है।

लाभ

1. ग्राहक को 24 घंटे एवं 365 दिन सेवाएं प्राप्त होती हैं।
2. बैंक के असीमित सम्पर्क से ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है।
3. ई–बैंकिंग ग्राहकों को यात्रा के दौरान बैंकिंग लेनदेनों को सम्भव बनाता है।
4. ई बैंकिंग से लेनदेनों की लागत में कमी आती है।
5. ई–बैंकिंग से ग्राहकों को शक्ति प्राप्त होती है।
6. ई–बैंकिंग से बैंकों को प्रतियोगिता का लाभ प्राप्त होता है।

ई-बैंकिंग द्वारा प्रदत्त सेवाएं

1. इलैक्ट्रॉनिक कोष हस्तान्तरण (EFT)
2. आटोमेटिड टैलर मशीन (ATM)
3. विक्रय बिन्दु (POS)
4. इलैक्ट्रोनिक आंकड़ों का आदान प्रदान (EDI) एवं
5. डिजीटल कैश

टिप्पणी

2.2.7 डाक एवं संचार सेवाएं

पार्सल पोस्ट

निश्चित आकार एवं भार मे पार्सल डाक द्वारा भेजे जा सकते हैं। पार्सल के डाक व्यय उनके भार एवं दूरी आदि के अनुसार अलग–अलग होते हैं। पार्सल पोस्ट के द्वारा देश के भीतर एवं देश के बाहर वस्तुएं भेजी जाती हैं।

कुरियर

कुरियर की सेवाएं निजी क्षेत्र के उद्यमों द्वारा प्रदान की जाती हैं। पत्र, तथा छोटी मात्रा में उत्पाद एक स्थान से दूसरे स्थान पर कूरीयर सेवाओं के द्वारा भेजे जाते हैं।

बचत योजनाएं

1. **आवर्ती जमा :** इस योजना में एक समान राशि प्रति माह एक निश्चित अवधि तक जमा की जाती है (उदाहरणार्थ 5 वर्ष, 10 वर्ष आदि) कुल जमा राशि ब्याज के साथ परिपक्वता पर भुगतान कर दी जाती है। इस जमा योजना का मुख्य उद्देश्य छोटी–छोटी बचत को एकत्रित करना है, इसमें चैक की सुविधा नहीं दी जाती, लेकिन खाताधारक को पास बुक जारी की जाती है। परिपक्वता पर राशि देय होती है। वैसे कुल इकट्ठा राशि शेष की जमानत पर ऋण दिया जा सकता है।

2. **राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र (NSC) :** राष्ट्रीय बचत पत्र 100 रूपए अथवा अधिक की किसी भी राशि के लिए जारी किए जा सकते हैं। इसकी अवधि 5 वर्ष अथवा 10 वर्ष हो सकती है। अवधि के अन्त में राष्ट्रीय बचत पत्र की राशि तथा ब्याज का भुगतान कर दिया जाता है। राष्ट्रीय बचत पत्र में निवेश करने पर कर पर छूट मिलती है, लेकिन इसकी सीमा 1.5 लाख रूपए है।

3. **सार्वजनिक भविष्य निधि (PPF) :** कोई भी बालिग व्यक्ति किसी भी निर्धारित बैंक अथवा डाकघर में सार्वजनिक भविष्य निधि खाता खोल सकता है। उसमें वह प्रतिवर्ष 500 रूपए से 1.5 लाख रूपए तक जमा कर सकता है। एक सार्वजनिक भविष्य निधि ा खाते की अवधि 15 वर्ष होती है, लेकिन यह आगे 15 वर्ष के लिए बढ़ाई जा सकती है। सार्वजनिक भविष्य निधि में निवेशित राशि आयकर अधिनियम 1961 की धारा 80C के अंतर्गत कर लाभ के योग्य होती है। खाताधारक को पासबुक जारी की जाती है, जिसमें जमा राशि का विवरण दिया होता है।

4. **मासिक आय योजना (MIS) :** कोई भी भारतीय एक अकेले के नाम अथवा अन्य किसी व्यक्ति के साथ मासिक आय योजना का खाता खोल सकता है। ब्याज का भुगतान आय के रूप में प्रतिमाह किया जाता है। इसमें अधिकतम 4.50 लाख रूपए एक व्यक्ति के अकेले का खाता तथा 9 लाख रूपए, संयुक्त खाता होने पर जमा कराए जा

सकते हैं। पांच साल के अन्त में जमा राशि ब्याज के साथ खाताधारक को भुगतान कर दी जाती है। खाताधारक को एक पास बुक भी दी जाती है। निर्धारित भुगतान तिथि से पहले राशि निकालने की छूट नहीं है।

पाठगत प्रश्न 2.2

1. उस बैंक का नाम बताइए जिसे बैंकों का बैंक कहा जाता है।

2. नीचे बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली कुछ सेवाएं दी गई हैं। इन्हें एजेन्सी सेवाओं व सामान्य उपयोगी सेवाओं में वर्गीकृत कीजिए।

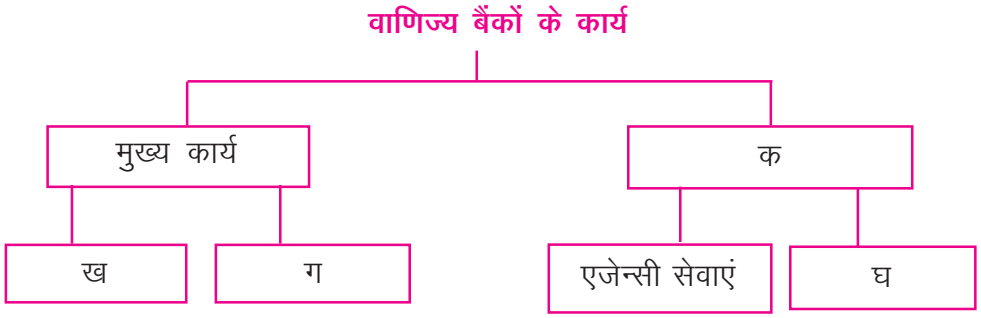
   (क) प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय (ख) साख पत्र जारी करना

   (ग) बैंक ड्राफ़्ट जारी करना (घ) इन्टरनेट बैंकिंग

   (ङ) लाभांशों की वसूली करना

एजेंसी सेवाएं	सामान्य उपयोगी सेवाएं

3. प्रवाह चार्ट को पूरा कीजिए



4. बहुविकल्पीय प्रश्न :

   (क) किस प्रकार के खाताधारक को अधिविकर्ष की सुविधा दी जाती है :

   अ) बचत खाता ब) चालू खाता

   स) आवर्ती खाता द) निश्चित जमा खाता

टिप्पणी

(ख) अनिल ने इलैक्ट्रोनिक विधि से भारतीय स्टेट बैंक, दिल्ली में अपने खाते से दीपक को जिसका खाता पंजाब नेशनल बैंक, पश्चिम बंगाल में है, धन राशि हस्तान्तरित की। अनिल ने किस प्रकार की बैंकिंग सेवा का उपयोग किया है :

अ) भुगतान आदेश ब) बैंक अधिविकर्ष

स) राष्ट्रीय इलैक्ट्रोनिक कोष हस्तान्तरण

द) बैंक ड्राफ्ट जारी करना

(ग) संदीप ने अपना ए.टी.एम. कार्ड मशीन में डाला तथा अपने पिन (P.I.N.) का प्रयोग कर अपने खाते में हुए लेनदेनों का विवरण प्राप्त कर लिया, संदीप ने किस प्रकार की बैंकिंग सेवा का उपयोग किया?

अ) पारम्परिक बैंकिंग ब) ई–बैंकिंग

स) (अ) तथा (ब) दोनों द) उपरोक्त में से कोई नहीं

(घ) किस जमा खाता में राशि नियमित अन्तराल पर जमा कराई जाती है?

अ) बचत जमा खाता ब) आवर्ती जमा खाता

स) चालू खाता द) उपरोक्त में से कोई नहीं

2.3 बीमा

आप जानते हैं कि व्यवसाय में अनेक जोखिम हैं। उदाहरण के लिए, कर्मचारियों को कार्य करते समय हुई दुर्घटना में चोट लग सकती है, माल रास्ते में खो सकता है, माल गोदाम में आग लग सकती है, आदि। इन सभी परिस्थितियों में पूरी हानि का वहन व्यवसायी अथवा व्यवसाय के स्वामी को करना पड़ता है। लेकिन आजकल यह पूरा जोखिम स्वामी को वहन नहीं करना पड़ता। बीमा व्यवसाय इन जाखिमों से, नाम मात्र का अधिशुल्क, जिसे प्रीमियम कहते हैं, लेकर संरक्षण प्रदान करता है। दूसरे शब्दों में इससे व्यवसाय में सहायता मिलती है क्योंकि व्यावसायिक गतिविधियों के दौरान जो हानियां हो जाती हैं उन्हें पूरा–पूरा अथवा इसके कुछ भाग की भरपाई बीमा कंपनी कर देती है। बीमा के सम्बन्ध में विस्तार से चर्चा करने से पहले, आइए, व्यावसायिक जोखिम एवं उनकी प्रकृति एवं बीमायोगिता के सम्बन्ध में सक्षेप में जानें।

जोखिम हानि अथवा क्षति की उस सम्भावना को कहते हैं जो उन कारणों से होती है जिन पर हमारा बहुत कम या बिल्कुल नियंत्रण नहीं होता है। इसी प्रकार से व्यावसायिक जोखिम का आशय उस हानि अथवा क्षति की सम्भावना से है, जो ऐसे कारणों से हो सकती है जिन पर किसी का नियन्त्रण नहीं है। उदाहरण के लिए, वस्तुओं को एक स्थान से दूसरे स्थान ले जाते हुए किसी दुर्घटना से वस्तुओं को क्षति पहुंच सकती है अथवा उनकी हानि हो सकती

टिप्पणी

है। इसी प्रकार से हो सकता है कि गाड़ी पटरी से उतर जाए या पुल टूट जाए, इंजन की खराबी से, जहाज में माल का लदान करने अथवा उतारने पर वस्तुओं को किसी भी कारण से क्षति पहुंचे। ग्राहकों की रूचि एवं फैशन में परिवर्तन के कारण आई वस्तु की मांग में कमी के कारण भी व्यवसाय में हानि हो सकती है। वैज्ञानिक तकनीक के फलस्वरूप उत्पाद की मांग में परिवर्तन लाभ में कमी लाते हैं जैसे कि तार वाले टेलीफोन की मांग में मोबाइल फोन के आगमन के कारण कमी आई है। सरकार की नीति, कर की दर, ब्याज की दर, आदि व्यवसाय की आय को प्रभावित करते हैं। एक व्यवसाय अपने जीवन काल में उपरोक्त प्रकार के जोखिमों का सामना कर सकता है।

अब प्रश्न यह उठता है कि क्या इन सभी जोखिमों का बीमा हो सकता है। इसका उत्तर है– नहीं। सभी प्रकार के जोखिमों का बीमा नहीं होता है। ऊपर जितने जोखिमों का वर्णन किया गया है उनमें से कुछ का बीमा हो सकता है, अन्य का नहीं। यदि हम अधिक स्पष्टता से कहें तो केवल अग्नि से होने वाली हानि, चोरी, भूकंप, बाढ़ आदि कुछ ऐसे जोखिम हैं जिनका मामूली अधिशुल्क अथवा प्रीमियम का भुगतान कर बीमा कराया जा सकता है। इन्हें बीमा योग्य जोखिम कहते हैं। लेकिन फैशन में परिवर्तन, बाजार में नये उत्पाद आने अथवा सरकार की नीति में परिवर्तन के कारण मांग में कमी से होने वाली हानि के जोखिम का बीमा नहीं हो सकता है। इन्हें गैर–बीमा योग्य जाखिम कहते हैं। गैर–बीमा योग्य जोखिम पूरी तरह व्यवसायी द्वारा ही उठाई जाती है।

2.3.1 बीमा का अर्थ

बीमा में अभिप्राय दो पक्षों के बीच अनुबंध से है जिनमें से एक को बीमित और दूसरे को बीमाकार कहते हैं। इस अनुबंध के अनुसार बीमाकार एक निश्चित धनराशि के बदले बीमित को किसी घटना के घटित होने से होने वाली हानि अथवा क्षति की पूर्ति का समझौता करता है। अनुबंध के इस प्रलेख को बीमा पॉलिसी कहते हैं। जिस व्यक्ति के जोखिम का बीमा किया जाता है उसे बीमित और कंपनी जो बीमा करती है उसे बीमाकार कहते हैं। क्षतिपूर्ति की वह राशि जिसके बदले में बीमाकार हानि की दशा में बीमित को भुगतान करना स्वीकार करता है, **प्रीमियम** कहलाता है।

अतः बीमा की परिभाषा इस प्रकार दी जा सकती हैः यह बीमाकार एवं बीमित के बीच अनुबंध है जिसके अनुसार बीमाकार निश्चित राशि (प्रीमियम) के बदले बीमित को एक निश्चित घटना, (एक निश्चित आयु प्राप्त करने, अथवा मृत्यु) के घटित होने पर एक निश्चित राशि देने का बचन देता हैं अथवा जिस जोखिम का बीमा किया गया है उसके कारण हानि होने पर वास्तविक हानि की पूर्ति का वचन देता है।

2.3.2 बीमा का महत्व

क) **जोखिम से सुरक्षा :** बीमा, 'व्यवसाय' को विभिन्न जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करता है। यह सुरक्षा बीमित को हानि की पूर्ति के लिए प्रावधान के रूप में होती है।

टिप्पणी

ख) **जोखिम का अनेक लोगों में विभाजन :** बीमा जोखिम को आपस में बांटने में सहायता प्रदान करता है। व्यवहार में बड़ी संख्या में लोग प्रीमियम देकर बीमा करवाते हैं। इससे बीमाकोष तैयार हो जाता है। इस कोष का उपयोग उन लोगों की क्षति पूर्ति के लिए किया जाता है जिनको वास्तव में यह हानि होती है। इस प्रकार से हानि को बड़ी संख्या में लोगों में बाँट दिया जाता है।

ग) **ऋण लेने में सहायक :** बैंक एवं वितीय संस्थाएं सामान्यतः ऋण देने से पहले उन वस्तुओं एवं सम्पत्तियों का बीमा कराने पर जोर देते हैं जिनकी जमानत पर वह ऋण दे रहे हैं। इस प्रकार से बीमा वित्तीय संस्थानों से ऋण एवं अग्रिम प्राप्त करने को सुगम बनाता है।

घ) **विभिन्न श्रम कानूनों के अन्तर्गत देनदारी से सुरक्षा :** बीमा व्यवसायी को कर्मचारियों के साथ दुर्घटना होने पर जिसके कारण गभीर चोट, विकलांगता अथवा बीमारी हो जाने पर तथा प्रसूति आदि की स्थिति में क्षतिपूर्ति संबंधी भुगतान के समय सुरक्षा प्रदान करता है।

ङ) **आर्थिक विकास में योगदान :** बीमा कंम्पनियों के पास जमा धन को विभिन्न प्रकार की प्रतिभूतियों एवं परियोजनाओं में निवेश किया जाता है जो देश के आर्थिक विकास में योगदान देता है।

च) **रोजगार के अवसरों की उपलब्धता :** बीमा कम्पनियां बड़ी संख्या में लोगों को नियमित रोजगार देती हैं। कई लोग बीमा एजेन्ट के रूप में कार्य कर अपनी जीविका अर्जित करते हैं।

छ) **सामाजिक सुरक्षा :** जीवन बीमा बुढ़ापे एवं समय से पूर्व मृत्यु के जोखिम से सुरक्षा प्रदान करता है। इसके साथ साथ कर्मचारियों को कर्मचारी राज्य बीमा योजना के माध्यम से जिसमें दुर्घटना बीमा भी सम्मिलित है, सामाजिक सुरक्षा प्रदान करता है।

2.3.3 बीमा के प्रकार

बीमा की विषयवस्तु अथवा बीमित जोखिम की प्रकृति के आधार पर बीमा को निम्न प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है।

क) जीवन बीमा

ख) अग्नि बीमा

ग) सामुद्रिक बीमा

घ) अन्य प्रकार के बीमे

टिप्पणी

(क) जीवन बीमा

मनुष्य होने के नाते हमारा सामना अनेकों जोखिमों से होता है। किसी व्यक्ति की दुर्घटना अथवा बीमारी से असमय मृत्यु हो सकती है। ऐसी स्थिति में मृतक के परिवार को वित्तीय कठिनाई का सामना करना पडता है। इसी प्रकार से बुढ़ापे में व्यक्ति के पास आराम से जीवनयापन के लिए पर्याप्त धन ही नहीं होता है। एक और स्थिति भी हो सकती है कि व्यक्ति को अपने बच्चे के विवाह या उसे उच्च शिक्षा दिलवाने के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता हो सकती है। जीवन बीमा एक ऐसा अनुबंध है जो आपको इन परिस्थितियों में सुरक्षा प्रदान करता है। यह वह अनुबंध है जिसमें बीमाकार निश्चित प्रीमियम के बदले बीमित की मृत्यु पर अथवा एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर एक निश्चित कुल राशि अथवा किश्तों में राशि के भुगतान का वचन देता है। अब क्योंकि बीमित जोखिम का घटित होना सुनिश्चित है और बीमा राशि का देर सबेर भुगतान करना ही होता है इसलिए जीवन बीमा अनुबंध को जीवन आश्वासन भी कहते हैं।

जीवन बीमा जीवन की अनिश्चितता से सुरक्षा प्रदान करने के लिए प्रारम्भ किया गया था। लेकिन धीरे धीरे इसके क्षेत्र को स्वास्थ्य बीमा, विकलांगता बीमा, पैंशन योजना आदि तक बढ़ा दिया गया है। मूल रूप से जीवन बीमा पालिसियां दो प्रकार की होती हैं। (क) आजीवन बीमा पालिसी एवं (ख) बंदोबस्ती बीमा पालिसी। आजीवन बीमा–पालिसी में प्रीमियम की राशि का भुगतान बीमित को आजीवन अथवा एक निश्चित अवधि के लिए नियमित रूप से करना होता है। बीमा राशि बीमित के उतराधिकारियों को उसकी मृत्यु के पश्चात देय होती है। यह पालिसी ऐसे व्यक्ति द्वारा ली जाती है जो अपनी मृत्यु के पश्चात अपने पर आश्रित व्यक्तियों को वित्तीय सहायता पहुँचाना चाहता है। दूसरी ओर बंदोबस्ती बीमा पालिसी एक निश्चित अवधि के लिए होती है अर्थात बीमित व्यक्ति द्वारा एक निश्चित आयु को प्राप्त करने अथवा उस आयु को प्राप्ति करने से पूर्व उसकी मृत्यु की स्थिति में, बीमा कम्पनी द्वारा बीमा राशि का भुगतान किया जाता है।

उपर्युक्त पालिसियों के अतिरिक्त बीमा कम्पनियां ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए अन्य कई प्रकार की पालिसियां भी करती हैं। आइए, इनमें से कुछ पालिसियों के सम्बन्ध में संक्षेप में जानकारी लें।

(i) **संयुक्त जीवन बीमा पालिसी :** यह पालिसी दो या दो से अधिक व्यक्तियों के जीवन को संयुक्त रूप से बीमित करती है। उनमें से किसी एक की मृत्यु हाने पर जीवित व्यक्ति/व्यक्तियों को बीमा राशि देय होती है। सामान्यतः यह पालिसी पति पत्नी के जीवन पर अथवा दो साझेदारों के जीवन पर संयुक्त रूप से ली जाती है।

(ii) **धनवापसी (Money Back) पालिसी :** इस योजना में पालिसीधारक को कुछ समय के अन्तराल पर भुगतान किया जाता है। यह सामान्य स्थायी निधि बीमा पालिसी से हटकर है जिसमें जीवित रहने पर कुल भुगतान का लाभ केवल एक निश्चित आयु की

टिप्पणी

प्राप्ति के बाद ही मिलता है। उदाहरण के लिए, यदि धनवापसी पालिसी 20 वर्ष के लिए ली गई है तो बीमित राशि का 20 प्रतिशत प्रति पाँच वर्ष, 10 वर्ष, 15 वर्ष एवं शेष 40 प्रतिशत बोनस सहित 20वें वर्ष के पश्चात देय हो जाता है।

(iii) **पेंशन योजना :** इस योजना के अर्न्तगत पालिसी की अवधि के पश्चात् ही जीवित रहने पर पालिसी धारक को पालिसी की राशि का भुगतान किया जाता है। बीमित राशि अथवा पालिसी की राशि का भुगतान जैसे– मासिक, छमाई अथवा वार्षिक किस्तों पर किया जाता है। यह उन लोगों के लिए उपयोगी है जो एक निश्चित आयु के पश्चात नियमित आय चाहते हैं।

(iv) **यूनिट योजनाएं :** यह योजनाएं दोहरे लाभ अर्थात निवेश एवं बीमा दोनों का लाभ प्रदान करती हैं। पालिसी धारक द्वारा जिस प्रीमियम की राशि का भुगतान किया जाता है उसे विभिन्न कंम्पनियों के अंशों एवं ऋण पत्रों के क्रय पर खर्च किया जाता है। परिपक्वता राशि मुख्य रूप से निवेश के बाजार मूल्य पर निर्भर करती है।

(v) **सामूहिक बीमा :** सामूहिक बीमा योजनाएं कुछ व्यक्तियों के समूह को कम लागत पर जीवन बीमा सुरक्षा प्रदान करने के लिए होती हैं। यह योजना किसी भी व्यावसायिक इकाई अथवा कार्यालय के कर्मचारियों के समूह के लिए उपयोगी है।

(ख) अग्नि बीमा

अग्नि बीमा एक ऐसा अनुबंध है जिसमें बीमाकार प्रीमियम के बदले बीमित को अग्नि से होने वाली हानि अथवा क्षतिपूर्ति का वचन देता है। इसमें प्रीमियम एक ही बार दिया जाता है। अग्निबीमा अनुबंध सामान्यतः एक वर्ष के लिए किए जाते हैं। एक वर्ष की समाप्ति पर यह स्वयं ही समाप्त हो जाता है। इसमें पालिसी का समय पर प्रीमियम चुका कर प्रतिवर्ष नवीनीकरण कराया जा सकता है।

अग्नि से होने वाली हानि का भुगतान दो शर्तों के पूरा होने पर ही किया जाता है (i) आग वास्तव में लगी हो, एवं (ii) आग जानबूझ नहीं लगाई गई हो बल्कि दुर्घटनावश लगी हो। यहाँ आग लगने का कारण महत्व नहीं रखता। अग्नि बीमा अनुबंध क्षतिपूर्ति का अनुबंध है अर्थात बीमित सम्पति की कीमत, अग्नि से क्षति अथवा पालिसी की राशि तीनों में से जो भी कम हो, से अधिक राशि का दावा नहीं कर सकता। अग्नि से हानि अथवा क्षति में हानि को कम करने के लिए की गई कोशिशों से होने वाली हानि अथवा क्षति भी सम्मिलित होती है।

(ग) सामुद्रिक बीमा

सामुद्रिक बीमा एक ऐसा अनुबंध है जिसमें बीमा कम्पनी जहाज अथवा जहाजी माल को समुद्र की यात्रा के दौरान होने वाले जोखिम से क्षति की पूर्ति का आश्वासन देती है। समुद्री यात्रा के मध्य जहाज को विभिन्न प्रकार का जोखिम होता है, जैसे किसी अन्य जहाज से टकरा जाना, समुद्री चट्टानों से टकरा जाना, तूफान, आदि। इन सभी परिस्थितियों में होने

टिप्पणी

वाली हानियों को तीन वर्गों में बाँटा जा सकता है (1) जहाज को हानि (2) जहाजी माल की हानि एवं (3) मालभाड़े की हानि। माल की हानि के विरूद्ध सामुद्रिक बीमा को माल (कार्गो) बीमा कहते हैं। जहाज के स्वामी ने जब समुद्री जोखिमों से होने वाली हानि का बीमा कराया होता है तो उसे जहाजी बीमा अथवा हल बीमा कहते हैं। सामान्यतः माल का स्वामी भाड़े का भुगतान माल के गन्तव्य बन्दरगाह पर पहुँचने पर करता है। इसलिए जहाजी कंपनी भाड़े की हानि के विरूद्ध भी बीमा करा सकती है। इसे भाड़ा बीमा कहते हैं।

(घ) अन्य प्रकार के बीमे

जीवन बीमा, अग्नि बीमा एवं सामुद्रिक बीमा के अतिरिक्त साधारण बीमा कम्पनियां विभिन्न पालिसियों के माध्यम से अन्य कई जोखिमों का बीमा करती हैं। इनमें से कुछ जोखिम तथा विभिन्न पालिसियां नीचे दी गई हैं।

1) **मोटर वाहन बीमा :** यात्री कार, वैन, मोटर साइकिल, स्कूटर आदि का बीमा दुर्घटना से वाहन को होने वाली क्षति, चोरी से होने वाली हानि, तथा दुर्घटना के कारण तीसरे पक्ष को चोट पहुँचने अथवा मृत्यु हो जाने से उत्पन्न देनदारी के विरूद्ध बीमा है। वास्तव में वाहन का तीसरे पक्ष के संबंध में बीमा अनिवार्य है।

2) **स्वास्थ्य बीमा :** यह पालिसी धारक को बीमारी अथवा चोट लगने आदि से होने वाले इलाज पर व्यय से सुरक्षा प्रदान करती है। इसे चिकित्सा दावा बीमा अथवा मैडीक्लेम बीमा कहते हैं। आजकल यह सर्वाधिक लोकप्रिय बीमा है।

3) **फसल का बीमा :** यह सूखा अथवा बाढ़ के कारण फसल को होने वाली हानि से किसानों को संरक्षण प्रदान करता है।

4) **रोकड़ का बीमा :** यह बैंक एवं अन्य व्यावसायिक संस्थानों को नकदी एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाते समय रास्ते में चोरी या किसी अन्य कारण से होने वाली हानि के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करता है।

5) **पशुओं का बीमा :** यह गायें, भैंसे, बैल आदि के दुर्घटनावश, बीमारी आदि से मृत्यु के कारण होने वाली हानि के जोखिम का बीमा है।

6) **राजेश्वरी महिला कल्याण बीमा योजना :** यह योजना बीमित महिला की मृत्यु अथवा उसके विकलांग हो जाने पर परिवार के सदस्यों को राहत पहुँचाती है।

7) **अमर्त्य शिक्षा योजना बीमा पालिसी :** यह आश्रित बच्चों की शिक्षा के लिए ली जाने वाली पालिसी है। यदि बीमित व्यक्ति को कोई शारीरिक चोट पहुँचती है जिसके कारण उसकी मृत्यु हो जाती है अथवा वह स्थाई रूप से विकलांग हो जाता है तो बीमा कम्पनी बीमित अविभावकों को आश्रित बच्चों की पढ़ाई का खर्च वहन करेगी।

टिप्पणी

8) **चोरी से क्षति का बीमा :** इस प्रकार के बीमे में बीमा कंम्पनी बीमित को चोरी से हाने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का वचन देती है। चोरी या डकैती से हानि का अर्थ है चल–संपत्ति की लूटपात, चोरी आदि से हानि।

9) **विश्वसनीयता का बीमा :** कर्मचारियों के द्वारा रोकड़ (नकदी) का घोटाला या फिर वस्तुओं के दुरूपयोग से हानि के जोखिम से संरक्षण के लिए व्यवसायी उन कर्मचारियों की, जो रोकड़ को संभालते हैं या फिर स्टोर के प्रभारी हैं, बेइमानी अथवा धोखे से होने वाली हानि के जोखिम के विरूद्ध बीमा कराता है। इसे विश्वसनीयता का बीमा कहते हैं।

पाठगत प्रश्न 2.3

1) सामुद्रिक बीमा के विभिन्न प्रकारों के नाम दीजिए।

2) निम्नलिखित दशाओं में बीमा पालिसियों की पहचान कीजिए :

   क) पति–पत्नी द्वारा संयुक्त रूप से ली जाने वाली बीमा पालिसी

   ख) पालिसी की परिपवक्ता से पहले पालिसी धारक को नियमित भुगतान

   ग) फसल खराब हो जाने पर हानि से सुरक्षा

   घ) पालिसी जो पालिसी धारकों के आश्रित बच्चों की शिक्षा पर व्यय का ध्यान रखे

   ङ) कर्मचारियों द्वारा वस्तुओं के गबन/दुरुपयोग से सुरक्षा

2.3.4 बीमा के सिद्धान्त

बीमा अनुबंध की वैधता कुछ स्थापित सिद्धान्तों पर निर्भर करती है जो सभी प्रकार के बीमों पर लागू होते हैं। नीचे इन सिद्धान्तों का वर्णन किया गया है।

क) **पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धान्त :** बीमा अनुबंध पारस्परिक विश्वास का अनुबंध है। बीमाकार एवं बीमित दोनों पक्षों को बीमा की विषय वस्तु से सम्बन्धित सभी आवश्यक सूचनाओं को उजागर कर देना चाहिए। उदाहरण के लिए, जीवन बीमा में प्रस्तावक को (बीमा करवाने में इच्छुक व्यक्ति) अपने स्वास्थ्य, आदतों, व्यक्तिगत इतिहास, पारिवारिक इतिहास आदि की सूचना को ईमानदारी से उजागर कर देना चाहिए। यदि महत्वपूर्ण तथ्यों को छुपाया गया है तो अनुबंध वैध नहीं होगा, क्योंकि बीमा की विषय वस्तु से सम्बन्धित तथ्यों के आधार पर ही जोखिम का मूल्यांकन किया जा सकता है।

ख) **बीमोचित स्वार्थ का सिद्धान्त :** इस सिद्धान्त के अनुसार बीमित को बीमा की विषय वस्तु में बीमोचित हित होना चाहिए। बीमा योग्य हित का अर्थ होता है बीमा की विषय वस्तु में वित्तीय अथवा लाभ प्राप्ति का स्वार्थ। किसी व्यक्ति का किसी सम्पत्ति अथवा

टिप्पणी

किसी के जीवन में बीमा योग्य हित तब माना जाता है यदि उसके बने रहने से उसे लाभ प्राप्त हो रहा है। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति का अपने स्वयं के जीवन में व अपनी पत्नी के जीवन में बीमोचित स्वार्थ है; इसी प्रकार उसकी पत्नी का अपने पति के जीवन में बीमायोग्य हित होता है। जहां तक सम्पत्ति का प्रश्न है तो उसमें उसके स्वामी का बीमा योग्य हित होता है। सम्पति के स्वामी ने अपना मकान बनाने के लिए गृह वित्त कम्पनी से ऋण लिया हो तो उस वित्त कंपनी का उस मकान में बीमा योग्य हित हो जाता है तथा वह उसका बीमा करवा सकती है। ध्यान रहे कि जीवन बीमा में पालिसी लेते समय, सामुद्रिक बीमा में सम्पति को क्षति पहुँचने अथवा उसके नष्ट होते समय, तथा अग्नि बीमा में पालिसी लेते समय एवं सम्पत्ति को क्षति पहुंचने अथवा हानि दोनों के समय बीमा योग्य हित होना आवश्यक है।

ग) **क्षतिपूर्ति का सिद्धान्त :** क्षतिपूर्ति का अर्थ है किसी व्यक्ति को उसकी वास्तविक हानि की पूर्ति करना अथवा उसे बीमा कराने से पूर्व की स्थिति में ले आना। यह सिद्धान्त सामुद्रिक बीमा, अग्नि बीमा एवं साधारण बीमा में लागू होता है। यह जीवन बीमा में लागू नहीं होता क्योंकि जीवन की हानि अर्थात् मृत्यु होने पर क्षतिपूर्ति सम्भव नहीं है।

क्षतिपूर्ति के सिद्धान्त से अभिप्राय है कि बीमित को बीमे की घटना के घटित होने पर बीमा अनुबंध से कोई लाभ कमाने की छूट नहीं है। क्षति की पूर्ति का भुगतान वास्तविक हानि अथवा बीमा की राशि, जो भी कम हो, का किया जाता है। आइए, इसे एक उदाहरण से समझें। माना कि एक व्यक्ति ने अपने मकान का 20 लाख रुपये का बीमा कराया है। आग से क्षति पर उसे मरम्मत के लिए मकान पर 5 लाख रुपये खर्च करने पड़े तो वह बीमाकार से केवल 5 लाख रूपये का दावा ही कर सकता है, न कि बीमा की कुल राशि का।

घ) **योगदान का सिद्धान्त :** किसी विषय वस्तु का बीमा एक से अधिक बीमाकारों से भी कराया जा सकता है। ऐसी स्थिति में बीमित को बीमा के दावे की देय राशि में सभी बीमाकार अपनी भागीदारी के अनुपात में योगदान देंगे। यदि एक बीमाकार ने बीमित को उसकी पूरी क्षति की पूर्ति कर दी है तो वह बीमाकार अन्य बीमाकारों से इस हानि में अनुपातिक भागीदारी के लिए मांग कर सकता है। ध्यान रहे कि कई पालिसियां ले लेने पर बीमित किसी भी बीमाकार से हानि की पूर्ति का दावा कर सकता है लेकिन शर्त है कि बीमित सभी बीमाकारों से मिलाकर वास्तविक हानि की राशि से अधिक की वसूली नहीं कर सकता।

ङ) **प्रतिस्थापन का सिद्धान्त :** इस सिद्धान्त के अनुसार यदि बीमित के दावे का निपटारा हो जाता है तो बीमा की विषय वस्तु पर स्वामित्व बीमाकार को प्राप्त हो जाता है। दूसरे शब्दों में, यदि क्षतिग्रस्त सम्पत्ति का कोई मूल्य है तो यह सम्पत्ति बीमाकार की हो जाती है अन्यथा बीमित वास्तविक हानि से अधिक की वसूली कर लेगा जो कि क्षतिपूर्ति के

टिप्पणी

सिद्धान्त के विरूद्ध होगा। इसीलिए, यदि 1,00,000 रूपये की कीमत के माल की दुर्घटना से क्षति होती है तथा बीमा कम्पनी बीमित को पूरी क्षति की पूर्ति करती है तो बीमा कम्पनी उस क्षतिग्रस्त माल को अपने अधिकार में ले लेगी तथा उसे उस क्षतिग्रस्त माल को बेचने का अधिकार होगा।

च) **क्षति को कम करने का सिद्धान्त :** दुर्घटना होने पर बीमित को बीमा की विषय वस्तु की हानि अथवा क्षति को कम करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने चाहिए। यह सिद्धान्त सुनिश्चित करता है कि बीमित बीमा पालिसी लेने के पश्चात बीमा की गई वस्तु की सुरक्षा के प्रति असावधान न हो जाये। बीमित से आशा की जाती है कि उसे इस प्रकार से व्यवहार करना चाहिए जैसे कि विषय वस्तु का बीमा कराया ही नहीं हैं। यदि सम्पत्ति को बचाने के लिए उचित कदम नहीं उठाए गए तो बीमित को बीमा कंपनी से पूरा हर्जाना नहीं मिलेगा। उदाहरण के लिए, माना एक मकान का अग्नि बीमा है और उसमें आग लग जाती है तो स्वामी को हानि को कम करने के लिए आग बुझाने के सभी प्रयत्न करने चाहिए। इसी प्रकार से जब चोरी के विरूद्ध बीमा कराया गया है तो भी मकान मालिक को मकान की सुरक्षा की ओर असावधान न होकर चोरी को रोकने के सभी कदम उठाने चाहिए।

छ) **हानि के निकटतम कारण का सिद्धान्त :** इस सिद्धान्त के अनुसार बीमित का केवल उसी दशा में क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है जब कि हानि उसी कारण से हुई हो जिससे सुरक्षा के लिए बीमा करवाया गया था। दूसरे शब्दों में, यदि हानि का निकटतम कारण वह नहीं है जिसके लिए बीमा करवाया गया था तो बीमित बीमा कंपनी से क्षतिपूर्ति का दावा नहीं कर सकता। उदाहरण के लिए, संतरों से लदे एक जहाज का बीमा दुघर्टना के कारण होने वाली हानि के लिए कराया गया था। जहाज तो बन्दरगाह पर सुरक्षित पहुँच गया पर जहाज से संतरों को उतारने में देरी कर दी। इस स्थिति में बीमा कम्पनी द्वारा कोई क्षतिपूर्ति नहीं की जाएगी क्योंकि संतरे खराब होने का कारण उनको उतारने में हुई देरी थी न कि दुर्घटना।

पाठगत प्रश्न 2.4

1) बीमा योग्य हित का क्या अर्थ है ?

2) निम्न मामलों में बीमा के जिन सिद्धान्तों का उल्लंघन हुआ है, उनके नाम लिखिए।

   क) यद्यपि 'अ' मकान का स्वामी नहीं है फिर भी वह बीमा पालिसी के एक पक्ष के रूप में उसका बीमा कराना चाहता है।

   ख) 'अ' भारतीय जीवन बीमा निगम से जीवन बीमा का अनुबंध करता है। 'अ' हृदयरोग से पीड़ित था लेकिन उसने इसकी कोई सूचना अनुबंध के समय नहीं दी।

टिप्पणी

ग) 'ब', 'स' एवं 'द' दो कम्पनियों से पांच लाख रुपये मूल्य के भवन के लिए बीमा अनुबंध करता है। भवन को आग लगने से तीन लाख रूपये का नुकसान हुआ। 'स' कम्पनी ने नुकसान के लिए पूरा भुगतान किया तथा बाद में 'द' कम्पनी से मुआवजे में उनके अंश का दावा किया। जिसे कि 'द' कम्पनी ने अस्वीकार कर दिया।

घ) 'जेड' की 50000 रुपये की कीमत के माल की हानि हुई है तथा बीमा कम्पनी हानि के दावे का भुगतान कर देती है। 'जैड' ने न केवल हानि की पूर्ति का रूपया ले लिए बल्कि क्षतिग्रस्त माल पर भी स्वामित्व का दावा कर डाला।

ङ) 'पी', 'क्यू' कम्पनी से 1 लाख रूपये की बीमा पालिसी लेता है। आग लगने से 'पी' के 25000 रूपये के माल की क्षति होती है। 'क्यू' वास्तविक हानि की पूर्ति करेगा लेकिन 'पी' पालिसी की पूरी राशि का दावा कर रहा है।

2.4 परिवहन

आप भली भांति जानते हैं कि सामान्यतः माल का उत्पादन एक स्थान पर किया जाता है, पर उसका उपयोग विभिन्न स्थानों पर हो सकता है क्योंकि माल का बाजार आजकल पूरे देश में ही नहीं बल्कि यह देश के बाहर अन्य देशों में भी फैला होता है। इसीलिए माल को उत्पादन स्थल से उपभोग एवं उपयोग के स्थान तक ले जाने की आवश्यकता होती है। इस प्रक्रिया को परिवहन कहते हैं। परिवहन के विभिन्न माध्यम हैं, सड़क, रेल, वायुमार्ग एवं जल मार्ग। वास्तव में परिवहन उत्पादन एवं उपभोग के बीच की दूरी को मिटाकर स्थान की उपयोगिता का निर्माण करता है तथा व्यापारिक क्रियाओं को सुगम बनाता है।

2.4.1 परिवहन का महत्व

(क) परिवहन देश एवं देश से बाहर अन्य देशों में माल के वितरण में अत्यधिक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

(ख) परिवहन विभिन्न बाजारों में मूल्यों में स्थिरता एवं समानता लाने में सहायक होता है। क्योंकि व्यापारी बदलती मांग के अनुसार विभिन्न स्थानों पर माल की पूर्ति समायोजित कर सकता है।

(ग) उपभोक्ताओं को माल उनके घर पर ही प्राप्त हो जाता है तथा उन्हें न केवल चयन का अवसर मिलता है बल्कि माल भी प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध होता है।

(घ) यह उद्योगों को कच्चे माल की निरन्तर आपूर्ति सुनिश्चित करता है।

(ङ) यह उद्योगों के लिए कच्चे माल की निरन्तर आपूर्ति व तैयार माल की निकासी उपलब्ध कराकर बड़े पैमाने पर उनके विकास में सहायक बनते हैं।

टिप्पणी

(च) विकसित परिवहन प्रणाली से अन्तर्राष्ट्रीय प्रतियोगिता को बढ़ावा मिलता है। इससे अन्तर्राष्ट्रीय बाजार विभिन्न देशों के विक्रेता एवं क्रेताओं की पहुँच के भीतर आ जाते हैं।

2.4.2 परिवहन के माध्यम

हम एक स्थान से दूसरे स्थान की यात्रा करने के लिए कार, बस अथवा रेलगाड़ी का प्रयोग करते हैं। लोग इसके लिए नौकाओं, जलयान व हवाई जहाजों को भी उपयोग में लाते हैं। ये वे विभिन्न माध्यम हैं जिनके द्वारा हम एक स्थान से दूसरे स्थान को जाते हैं। परिवहन के इन सभी साधनों को चलने के लिए एक माध्यम विशेष की आवश्यकता होती है जिसके द्वारा यात्रा की जाती है। उदाहरण के लिए, यात्रा के लिए ट्रक को सड़क की सहायता चाहिए, हवाई जहाज को हवा की तथा जहाज को पानी की आवश्यकता होती है। अतः परिवहन के माध्यमों को इस प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है। (क) सड़क परिवहन (ख) रेल परिवहन (ग) जल परिवहन, एवं (घ) वायु परिवहन। आइए, इन विभिन्न माध्यमों के सम्बन्ध में संक्षेप में जानें।

(क) सड़क परिवहन : सड़क मार्ग से परिवहन जानवरों के द्वारा (घोड़े, ऊँट, गधे) द्वारा खींची जाने वाली गाड़ियों तथा मोटर वाहन (वैन, ट्रक आदि) से किया जाता है। जानवर तथा जानवरों के द्वारा खींचे जाने वाले वाहन का उपयोग कम मात्रा में गाँवों तक ही सीमित है। वैन शहर के भीतर स्थानीय परिवहन के लिए उपयोग में लाए जाते हैं। अधिकांश माल ट्रकों के द्वारा ढोया जाता है जो सुगम, कम खर्चीले तथा सुरक्षित माने जाते हैं।

(ख) रेल परिवहन : रेल परिवहन से अभिप्राय यात्रियों एवं माल का रेलगाड़ी के माध्यम से आवागमन से है जो इसी उद्देश्य से बिछाई गई रेल की पटरियों पर चलती हैं। दूर स्थानों को ले जाने की क्षमता की दृष्टि से रेल परिवहन कम खर्चीला एवं सुरक्षित है। भारत में रेल परिवहन भारत सरकार के स्वामित्व में है तथा माल के परिवहन में इसका बड़े पैमाने पर उपयोग किया जाता है।

(ग) जल परिवहन : जल परिवहन से अभिप्राय माल एवं यात्रियों को जल मार्ग से लाने व ले जाने से है जिसमें बोट, स्टीमर, लॉच, जहाज आदि के माध्यमों को उपयोग में लाया जाता है। यह संचलन देश के भीतर अथवा एक देश से दूसरे देश में हो सकता है। भारत में परिवहन के इस साधन का उपयोग कम है क्योंकि देश के भीतर जलमार्ग सीमित हैं। अन्तर्राष्ट्रीय व्यापार के लिए समुद्र एवं महासागर से परिवहन तटवर्ती क्षेत्रों में बहुत सामान्य है। परिवहन का यह माध्यम लम्बी दूरी तक भारी माल को ले जाने के लिए कम खर्चीला है।

(घ) वायु (हवाई) परिवहन : माल लाने ले जाने एवं व्यक्तियों के आने जाने के लिए हवाई जहाज के उपयोग को वायु परिवहन कहते हैं। यह परिवहन का सबसे तेज गति वाला

टिप्पणी

माध्यम है तथा इसका अधिकांश उपयोग यात्रियों को लाने ले जाने के लिए होता है। जहां तक वस्तुओं का सम्बन्ध है वायु परिवहन का प्रयोग उच्चमूल्य वाली हल्की वस्तुओं के लिए होता हैं जैसे कि दवाएं, मशीन के पुर्जे, इलैक्ट्रोनिक सामान आदि। बड़े माल वाहक हवाई जहाजों की व्यवस्था के कारण अब माल ढोनें के लिए हवाई परिवहन का उपयोग देश के भीतर एवं विदेशी व्यापार के लिए काफी बढ़ गया है।

पाठगत प्रश्न 2.5

1. परिवहन शब्द को परिभाषित कीजिए।
2. नीचे दी गई स्थितियों में उपयुक्त परिवहन साधन का सुझाव दीजिए।
   - क) शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुओं की देश के भीतर ढुलाई।
   - ख) कीमती एवं हल्की वस्तुओं की ढुलाई।
   - ग) यात्रियों को ले जाने का तीव्रगामी साधन।
   - घ) कम दूरी की यात्रा के लिए सुविधाजनक साधन।
   - ङ) देश के भीतर लम्बी दूरी के लिए सस्ता साधन।

2.5 सम्प्रेषण

सम्प्रेषण दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच मौखिक, लिखित, सांकेतिक अथवा प्रतीकों के माध्यम से विचारों एवं सूचनाओं के प्रेषण की प्रक्रिया है। सम्प्रेषण में हमेशा कोई न कोई संदेश होता है जिसे विभिन्न पक्षों को भेजा जाता है। सम्प्रेषण में कम से कम दो पक्ष होते हैं। एक संदेश भेजने वाला (प्रेषक) तथा दूसरा संदेश प्राप्तकर्ता (प्रेषणी)। सम्प्रेषण की प्रक्रिया उस समय पूरी मानी जाती है जबकि प्राप्तकर्ता को संदेश मिल जाता है तथा वह उसका प्रत्युत्तर देता है अथवा उसके अनुरूप आचरण करता है।

2.5.1 सम्प्रेषण के प्रकार

सम्प्रेषण मौखिक, लिखित या गैर-शाब्दिक हो सकता है। इन का संक्षेप में नीचे वर्णन किया गया है।

(क) मौखिक सम्प्रेषण : जब कोई संदेश मौखिक अर्थात मुख से बोलकर भेजा जाता है तो उसे मौखिक सम्प्रेषण कहते हैं। यह भाषण, मीटिंग, सामूहिक परिचर्चा, सम्मेलन, टेलीफोन पर बातचीत, रेडियो द्वारा संदेश भेजना आदि हो सकते हैं। यह सम्प्रेषण का प्रभावी एवं सस्ता तरीका है। यह आन्तरिक एवं वाह्य दोनों प्रकार के सम्प्रेषण के लिए सामान्य रूप से प्रयोग किया जाता है। मौखिक सम्प्रेषण की सबसे बड़ी कमी है कि इसे प्रमाणित नहीं किया जा सकता क्योंकि इसका कोई प्रमाण नहीं होता।

टिप्पणी

(ख) **लिखित सम्प्रेषण :** जब संदेश को लिखे गये शब्दों में भेजा जाता है, जैसे पत्र, मीमो, सर्कुलर, नोटिस, रिपोर्ट आदि, तो इसे लिखित सम्प्रेषण कहते हैं। इसकी आवश्यकता पड़ने पर पुष्टि की जा सकती है। सामान्यतः लिखित संदेश भेजते समय व्यक्ति संदेश के सम्बन्ध में सावधान रहता है। यह औपचारिक होता है। इसमें अपनापन नहीं होता तथा गोपनीयता को बनाए रखना भी कठिन होता है।

(ग) **गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण :** ऐसा सम्प्रेषण जिसमें शब्दों का प्रयोग नहीं होता है गैर शाब्दिक सम्प्रेषण कहलाता है। जब आप कोई तस्वीर, ग्राफ, प्रतीक, आकृति इत्यादि देखते हैं आपको उनमें प्रदर्शित संदेश प्राप्त हो जाता है। यह सभी दृश्य सम्प्रेषण हैं। घन्टी, सीटी, बज़र, बिगुल ऐसे ही उपकरण हैं जिनके माध्यम से हम अपना संदेश भेज सकते हैं। इस प्रकार की आवाजें 'श्रुति' कहलाती हैं। इसी प्रकार से शारीरिक मुद्राओं जिसमें शरीर के विभिन्न अंगों का उपयोग किया गया हो उनके द्वारा भी हम संप्रेषण करते हैं। उन्हें हम संकेतों द्वारा सम्प्रेषण कहते हैं। हम अपने राष्ट्रीय ध्वज को सलाम करते हैं। हाथ हिलाना, सिर को हिलाना, चेहरे पर क्रोध के भाव लाना, राष्ट्र गान के समय सावधाान की अवस्था में रहना आदि यह सभी संकेत के माध्यम से सम्प्रेषण के उदाहरण हैं। जब अध्यापक विद्यार्थी की पीठ पर थपकी देता है तो इसे उसके कार्य की सराहना माना जाता है तथा इससे विद्यार्थी और अच्छा कार्य करने के लिए प्रेरित होता है।

2.5.2 सम्प्रेषण सेवाएं

संदेश भेजने तथा उसका उत्तर पाने के लिए आपको किसी माध्यम की आवश्यकता होती है। इन माध्यमों को सम्प्रेषण के साधन कहते हैं। यह संदेश प्राप्तकर्ता तक पहुँचता है तथा आप उसका प्रत्युत्तर प्राप्त करते हैं। सामान्यतः डाक पत्र प्रेषण सेवा, कुरीयर सेवा, टेलीफोन, इन्टरनेट, फैक्स, ई–मेल, वॉयरस मेल, आदि संप्रेषण के विभिन्न माध्यम हैं। इन साधनों को सम्प्रेषण सेवाएं भी कहते हैं। इनमें मुख्य सेवाएं जो व्यवसाय के प्रभावी सम्प्रेषण में सहायक होती हैं, उन्हें निम्न वर्गों में बांटा जा सकता है। (1) डाक सेवाएं, एवं (2) दूरसंचार सेवाएं।

2.5.3 डाक सेवाएं

भारत में डाक प्रणाली का प्रारम्भ 1766 में लार्ड क्लाइव ने सरकारी डाक भजने के लिए किया था। यह जन साधारण के लिए सन् 1837 से ही उपलब्ध हुई। भाारतीय डाक सेवा नेटवर्क की गणना विश्व की बड़ी डाक सेवाओं में होती है। इस में पूरे देश में 1,55,516 डाक घर हैं जिनमें से 1,39,120 ग्रामीण क्षेत्रों में है। इनका मुख्य कार्य पत्रों, पार्सल, पैकेट को एकत्र करना, उनको छांटना एवं उनका वितरण करना है। इसके अतिरिक्त जन साधारण एवं व्यावसायिक उद्योगों को अन्य अनेक सेवाएं प्रदान करते हैं। आइए, डाक सेवाओं को विभिन्न वर्गो में इस प्रकार वर्गीकृत करें:

(क) **डाक सेवाएं :** डाक सेवाओं में अन्तर्देशीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय दोनों प्रकार की डाक सेवाएं सम्मिलित हैं। डाक की देशीय सेवा वह है जिसमें डाक भजने वाला एवं प्राप्तकर्ता दोनों

टिप्पणी

एक ही देश में रहते हों। दूसरी ओर यदि डाक के भेजने वाला एवं प्राप्तकर्ता दोनों अलग–अलग देशों में रहते हों, तो इसे अन्तर्राष्ट्रीय डाक सेवा कहते हैं।

डाक से लिखित संदेश भेजने के लिए पोस्टकार्ड, अन्तर्देशीय पत्र, या फिर लिफाफों का उपयोग किया जाता है। पैकेट में कुछ सामान के लिए डाक पार्सल का प्रयोग होता है। छपा सामान, पुस्तकें, पत्रिकाएँ, शुभ संदेश आदि भी बुक पोस्ट से भेजे जा सकते हैं। इसके साथ–साथ जनता की सुविधा के लिए डाकघर कुछ विशिष्ट डाक सेवाएं भी प्रदान करते हैं। आइए, इन सेवाओं के सम्बन्ध में संक्षेप में जानें:

i. **डाक प्रेषण प्रमाण पत्र :** सामान्य पत्रों के लिए डाक घर कोई रसीद नहीं देता है। लेकिन यदि पत्र प्रेषक इस बात का प्रमाण चाहता है कि उसने वास्तव में पत्र को डाक से भेजा था तो उसे निर्धारित फीस के भुगतान पर डाकघर एक प्रमाण पत्र जारी करता हैं जिसे डाक प्रेषण प्रमाण पत्र कहते हैं। इन पत्रों पर "डाक प्रमाण पत्र के अन्तर्गत" (UPC) अंकित होता है। यह सेवा 11 मार्च 2011 से समाप्त कर दी गई है।

ii. **पंजीकृत डाक :** यदि डाक भेजने वाला चाहता है कि डाक को प्रेषणी को अवश्य सुपुर्द किया जाये और ऐसा नहीं होने पर डाक को उसे लौटा दिया जाये तो इसके लिए डाक घर पंजीकृत डाक सेवा की सुविधा प्रदान करते हैं। इस सेवा के बदले डाकघर अतिरिक्त राशि लेता है तथा पंजीकृत डाक के लिए प्रेषक को रसीद जारी करता है।

iii. **बीमाकृत डाक :** यदि डाक अथवा पार्सल के रास्ते में ही नष्ट अथवा क्षतिग्रस्त होने का आशंका हो तो इन्हें भेजने वाला प्रीमियम का भुगतान कर डाकघर से ही इनका बीमा करवा कर अपना सामान भेज सकता है। इस स्थिति में डाकघर बीमाकार के रूप में कार्य करता है एवं क्षति होने पर उसकी पूर्ति करता है। बीमा प्रीमियम का भुगतान डाक भेजने वाला करता है।

iv. **द्रुतगामी डाक :** अतिरिक्त फीस का भुगतान कर कुछ चुने हुए स्थानों में शीघ्र से शीघ्र निश्चित समय से व गारन्टी सहित डाक की सुपुर्दगी की सेवा है। यह सुविधा भारत में 1000 डाकघरों में उपलब्ध है तथा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर 97 देशों के लिए उपलब्ध है।

v. **न्यस्त डाक :** यदि प्रेषणी का सही पता नहीं है तो प्रेषक न्यस्त डाक की सुविधा प्राप्त कर सकता है। इसके अन्तर्गत पत्र को उस क्षेत्र के डाक अधिकारी को भेजा जाता है जिसमें प्रेषणी रहता है। प्रेषणी अपनी पहचान कराकर डाकघर से पत्र प्राप्त कर सकता है। यह सुविधा यात्रा कर रहे लोग तथा यात्री विक्रयकर्ताओं (travelling salesman) के लिए उपयोगी है क्योंकि किसी भी शहर में इनका पता निश्चित नहीं होता। ऐसे लोगों के लिए जो किसी नये स्थान पर स्थाई पते की तलाश में हैं, उनके लिए भी यह सुविधा लाभदायक है।

टिप्पणी

(ख) **वित्तीय सेवाएं :** डाकघर द्वारा विभिन्न वित्तीय सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जैसे डाकघर बचत योजना, धन हस्तान्तरण सेवाएं एवं म्यूचूअल फण्ड एवं प्रतिभूतियों का वितरण आदि।

(i) बचत सेवाएं : जनता की बचत को जमा करने के लिए डाकघर की आठ विभिन्न योजनाएं हैं, जो नीचे दी गई हैं :

क) डाकघर बचत बैंक खाता।

ख) 5 वर्षीय डाकघर आवर्ती जमा योजना।

ग) डाकघर समयावधि खाता।

घ) डाकघर मासिक आय योजना।

ङ) 6 वर्षीय राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र (आठवां निर्गमन) योजना।

च) 15 वर्षीय लोक भविष्य निधि खाता। (PPF)

छ) किसान विकास पत्र योजना।

ज) वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004

(ii) धन हस्तान्तरण सेवा : डाकघर की धन हस्तान्तरण सेवा के माध्यम से धन को सुगमता से एक स्थान से दूसरे स्थान को भेजा जा सकता है। मनीऑर्डर एवं पोस्टल आर्डर सहायता से लोग एक स्थान से दूसरे स्थान तथा अन्य देशों को धन का हस्तान्तरण कर सकते हैं। मनीआर्डर के अन्तर्गत एक डाकघर दूसरे डाकघर को एक व्यक्ति विशेष को मनी आर्डर फार्म में लिखी गई धन राशि के भुगतान का आदेश देता है। पैसा भेजने वाला डाकघर में रुपया जमा करा देता है तथा आवश्यक कमीशन लेकर डाकघर रुपया प्राप्तकर्ता को पहुँचाने का दायित्व लेता है। एक मनीआर्डर फार्म के द्वारा अधिकतम 5,000 रुपये भेजे जा सकते हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए डाकघर कई प्रकार की मनी आर्डर सेवाएं प्रदान करता है, जैसे साधारण मनी आर्डर, टेलीग्राफिक मनी आर्डर, सेटेलाईट मनी आर्डर, द्रुत डाक मनी आर्डर, इन्सटैंट मनी आर्डर, अन्तर्राट्रीय धन हस्तान्तरण सेवाएं आदि। व्यवसायियों की सुविधा के लिए यह कॉरपोरेट मनीआर्डर सेवा भी प्रदान करता है।

मनीआर्डर के समान हम धन को पोस्टल आर्डर अर्थात इन्डियन पोस्टल आर्डर (आई. पी. ओ.) के माध्यम से भी भेज सकते हैं। एक स्थान से दूसरे स्थान को धन हस्तान्तरण की यह एक सरल पद्धति है तथा मुख्यतः परीक्षा शुल्क अथवा किसी पद के लिए आवेदन करते समय यह पद्धति उपयोग में आती है।

टिप्पणी

(iii) म्यूचुअल फण्ड एवं प्रतिभूतियों का वितरण : इस सुविधा के अन्तर्गत निवेशक को निर्धारित डाकघरों के माध्यम से म्यूचुअल फंड व सरकारी प्रतिभतियों के क्रय की सुविधा दी जाती है। स्टेट बैंक आफ इन्डिया, आई सी आई सी आई प्रूडैंशियल के म्यूचुअल फण्ड, आर बी आई/सरकारी रिलीफफंड और आई सी आई सी आई सेफटी बॉंड बंगलौर, चैन्नई, चंडीगढ़, दिल्ली, मुम्बई के 42 डाकघरों पर उपलब्ध हैं।

(ग) बीमा सेवाएं : डाक सेवाओं एवं धन के स्थानान्तरण के अतिरिक्त डाकघर लोगों का जीवन बीमा भी करते हैं। डाकघरों के द्वारा दी जाने वाली जीवन बीमा की दो अलग–अलग योजनाएं हैं। ये हैं: (1) पोस्टल लाइफ इन्शोरेन्स (PLI), एवं (2) ग्रामीण डाक जीवन बीमा। पोस्टल लाइफ इन्शोरेंस का प्रारम्भ 1884 में डाक एवं तार विभाग के कर्मचाारियों के लिए किया गया था जिसे बाद में केन्द्र व राज्य सरकारों के कर्मचारियों, सार्वजानिक क्षेत्र के निगमों, विश्वविद्यालयों, सरकारी सहायता प्राप्त संस्थानों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, वित्तीय संस्थानों, एवं जिला परिषदों के कर्मचारियों के जीवन के बीमों तक विस्तृत कर दिया गया। इन सभी संगठनों के कर्मचारी जो 50 वर्ष से कम आयु के हैं, एक निश्चित प्रीमियम का भुगतान कर एक निश्चित अवधि के लिए अपने जीवन का बीमा करा सकते हैं। पी0 एल0 आई0 की पांच योजनाएं हैं। (1) सुरक्षा (आजीवन जीवन बीमा) (2) सुविधा (परिवर्तनीय आजीवन जीवन बीमा) (3) संतोष (बंदोबस्ती बीमा) (4) सुमंगल (संभावित बंदोबस्ती बीमा) (5) युगल सुरक्षा (पति पत्नी का संयुक्त जीवन बंदोबस्ती बीमा)। पी. एल. आई. के समान ही डाकघर अपनी ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आर. पी. एल. आई.) योजना के अन्तर्गत कम प्रीमियम पर ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के जीवन का बीमा करते हैं। इसका प्रारम्भ 24 मार्च 1995 में किया गया। उपरोक्त सभी योजनाएँ ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना (RPLI) के अन्तर्गत भी उपलब्ध हैं।

(घ) व्यवसाय विकास सेवाएं : विभिन्न माध्यमों से डाक को ले जाने के अतिरिक्त, जिनके सम्बन्ध में पहले बताया जा चुका है, डाकघर व्यावसायिक इकाइयों को कुछ विशेष सेवाएं प्रदान करते हैं। आइए, इन सेवाओं के सम्बन्ध में संक्षेप में जानें:

i) **व्यावसायिक डाक :** इस सेवा के द्वारा डाकघर बड़ी मात्रा में डाक भेजने वालों की डाक भेजने से पहले की सभी क्रियाओं को करते हैं। यह क्रियाएं हैं प्रेषक के कार्यालय से डाक को लेना, उन्हें पैकेट में डालना, उन पर पते लिखकर टिकट इत्यादि लगाकर पोस्ट करना।

ii) **मीडिया डाक :** डाक विभाग मीडिया पोस्ट के माध्यम से कॉरपोरेट एवं सरकारी संगठनों को सम्भावित ग्राहकों तक पहुँचने में सहायता का एक अद्भुत साधन उपलब्ध कराता है। इस सुविधा के अन्तर्गत (क) पोस्ट कार्ड, अन्तर्देशीय पत्र एवं अन्य डाक स्टेशनरी पर विज्ञापन की छूट दी जाती है, और (ख) पत्र पेटियों पर स्थान प्रायोजन की सुविधा प्रदान की जाती है।

टिप्पणी

iii) **एक्सप्रैस पार्सल पोस्ट :** डाकघर अपनी एक्सप्रैस डाक सेवा के द्वारा कॉरपोरेट एवं व्यावसायिक ग्राहकों को विश्वसनीय, शीघ्रगामी एवं मितव्ययी पार्सल सेवा प्रदान करते हैं। यह 35 कि0 ग्राम वजन तक के पार्सल एवं 50,000 रूपये तक की मूल्यदेय डाक (वी0 पी0 पी0) को निर्धारित समय पर प्रेषणी के घर तक पहुंचाते हैं।

iv) **सीधे डाक :** इसके अन्तर्गत व्यावसायिक इकाइयाँ पर्चे एवं अन्य विज्ञापन सामग्री जैसे सी. डी., फ्लोपी, कैसेट, नमूने आदि को कम मूल्य पर सीधे सम्भावित ग्राहकों को भेज सकती हैं।

v) **फुटकर डाक :** डाकघर टेलीफोन, बिजली एवं पानी के बिल आदि सार्वजनिक सुविधाओं सम्बन्धी बिलों का पैसा एकत्रित करने एवं अन्य इसी प्रकार की सुविधाएं भी प्रदान करते हैं। सरकार एवं अन्य निजी संगठनों के आवेदन पत्रों की बिक्री करना, डाकिये के द्वारा सर्वेक्षण कराना, डाकिये के द्वारा पता जाँच कराना आदि कुछ सेवाएं हैं जो फुटकर डाक सेवा के अन्तर्गत प्रदान की जाती हैं।

vi) **व्यावसायिक उत्तरापेक्षित डाक :** इस सेवा के अन्तर्गत डाकघर ग्राहक को व्यावसायिक उत्तरापेक्षित पत्र माध्यम से बिना किसी शुल्क के अपने उत्तर भेजने की छूट देता है।इसके लिए प्रेषक को कोई डाक व्यय नहीं चुकाना पड़ता। डाकघर प्रेषणी से बाद में इस राशि को प्राप्त कर लेता है।

vii) **डाक दुकान :** डाक दुकानें वह छोटी फुटकर दुकानें हैं जिनकी स्थापना ग्राहकों को डाक स्टेशनरी, शुभकामना कार्ड एवं छोटे उपहार बेचने के लिए की गई है। यह दुकानें कुछ डाकघरों के परिसर में लगी होती हैं।

viii) **मूल्य देय डाक :** यह सुविधा उन व्यापारियों की आवश्यकता की पूर्ति करती है जो अपने माल की बिक्री तथा उसके मूल्य की वसूली डाक के माध्यम से करना चाहते हैं। यहां डाकघर विक्रेता से पैक किया हुआ माल लेते हैं तथा उसे ग्राहक तक पहुँचाते हैं। ग्राहक से माल का मूल्य एवं मूल्य देय डाक का शुल्क मिलाकर पूरी राशि लेने के बाद सामान उसे दे दिया जाता है। फिर डाकघर उसमें से अपना शुल्क रखकर बची राशि विक्रेता को भेज देता है।

ix) **कोरपोरेट मनीआर्डर :** आमलोगों की तरह व्यापारिक संगठन भी मनीआर्डर के द्वारा धन हस्तान्तरित कर सकते हैं। उनके लिए डाकघर की कॉरपोरेट मनीआर्डर सेवा उपलब्ध है। इससे व्यापारिक संगठन देश के किसी भी भाग में एक करोड़ रूपये तक की राशि हस्तान्तरित कर सकते हैं। यह सुविधा उपग्रह से जुड़े सभी डाकघरों में उपलब्ध है।

x) **पोस्ट बॉक्स एवं पोस्ट बैग सुविधा :** इस सुविधा के अन्तर्गत डाकघर में प्राप्तकर्ता को एक विशेष संख्या एवं एक बॉक्स अथवा बैग निर्धारित कर दिया जाता है।

टिप्पणी

डाकघर उस संख्या पर आने वाली सभी गैर पंजीकृत डाक को उन बॉक्स अथवा थैलों में रख लेता है। प्राप्तकर्ता अपनी सुविधानुसार डाक को लेने के लिए आवश्यक इन्तजाम करता है। यह सुविधा उन व्यापारिक फर्मों के लिए उपयुक्त है जो अपनी डाक जल्दी लेना चाहती हैं। वह लोग जिनका कोई स्थाई पता नहीं होता या फिर वो लोग जो अपना नाम एवं पता गुप्त रखना चाहते हैं इस सुविधा का लाभ एक निर्धारित किराए का भुगतान कर उठा सकते हैं।

xi) **बिल डाक सेवा :** यह वार्षिक रिपोर्टों, बिल, मासिक लेखा बिल और इसी प्रकार की अन्य मदों के आवधिक सम्प्रेषण के लिए कम लागत पर प्रदान की जाने वाली सेवा है।

xii) **ई-डाक :** ई–डाक सेवा का शुभारम्भ 30 जनवरी 2004 को किया गया । इसके अन्तर्गत लोग देश के सभी डाकघरों में ई–मेल के माध्यम से संदेश भेज सकते हैं। व्यवसाय के लिए इसे और अधिक उपयोगी बनाने के लिए कॉरपोरेट ई–मेल प्रतिरूप का 18 अक्टूबर 2005 को शुभारम्भ किया गया जिससे एक ही समय में अधिकतम 9999 पतों पर ई–डाक एक साथ भेजी जा सकती हैं।

पाठगत प्रश्न 2.6

1. निम्न प्रकार के सम्प्रेषण के लिए एक शब्द दीजिए:

   (क) टेलीफोन की सहायता से बातचीत।

   (ख) प्रतीक एवं चित्रों के माध्यम से सम्प्रेषण।

   (ग) लाल बत्ती दिखाते हुए यातायात सिगनल।

   (घ) मोबाइल फोन के माध्यम से मित्रों को संदेश (SMS) भेजना।

   (ङ) विभिन्न अवसरों पर अपने राष्ट्रीय ध्वज का अभिवादन करना।

2. निम्नलिखित का मिलान कीजिए।

स्तम्भ क	स्तम्भ ख
(क) फुटकर डाक	1. ग्राहक से सीधे पत्रों का संग्रहण
(ख) मीडिया डाक	2. पार्सल के खो जाने अथवा क्षतिग्रस्त हो जाने पर क्षति पूर्ति
(ग) सीधे डाक	3. पोस्ट कार्ड पर विज्ञापन
(घ) व्यावसायिक डाक	4. टेलीफोन बिलों को एकत्रित करना
(ङ) बीमित डाक	5. सम्भावित ग्राहकों को पर्चे भेजना।

टिप्पणी

2.5.4 दूर संचार सेवाएं

कोलकाता और डायॅमण्ड हारबर के बीच पहली टेलीग्राम लाइन को संदेश भेजने के लिए 1851 में खोला गया। पहली टेलीफोन सेवा का प्रारम्भ कोलकाता में 1881–82 से किया गया तथा पहला स्वचालित एक्सचेंज शिमला में 1913–14 में प्रारम्भ किया गया। अब भारत टेलीफोनों की संख्या के आधार पर विश्व का 10 वां सबसे बड़ा नेटवर्क है। भारत में उपलब्ध विभिन्न दूर संचार सेवाएं नीचे दी गई हैं।

क) **स्थाई लाइन फोन :** स्थाई लाइन फोन अथवा टेलीफोन मौखिक सम्प्रेषण का अत्यधिक लोकप्रिय साधन है। यह व्यवसाय में आन्तिरिक एवं बाह्य सम्प्रेषण के लिए बहुत अधिक प्रयोग में आता है। इससे मौखिक बातचीत, चर्चा एवं लिखित संदेश भेजा जा सकता है। हमारे देश में सरकार एवं निजी दूरसंचार कंपनियाँ यह सेवा प्रदान कर रही हैं।

ख) **सैल्यूलर सेवाएं :** आजकल सैल्यूलर अर्थात मोबाइल फोन बहुत लोकप्रिय हो गये हैं क्योंकि इससे संदेश प्राप्तकर्ता तक हर समय एवं हर स्थान पर पहुँचा जा सकता है।यह स्थाई लाइन टेलीफोन का सुधरा रूप है। इसमें कई आधुनिक विशेषताएं हैं जैसे कि संक्षिप्त संदेश सेवा, मल्टीमीडिया मैसेजिगं सेवाएं, आदि। एमटीएनएल, बीएसएनएल, एयरटैल, आइडीया, वोडाफोन, रिलायन्स एवं टाटा हमारे देश की अग्रणी मोबाइल सेवा प्रदान करने वाली कंपनियां हैं।

ग) **टेलीग्राम :** यह एक प्रकार का लिखित सम्प्रेषण है जिसके माध्यम से संदेश को शीघ्रता से दूर स्थानों को भेजा जा सकता है। इसका प्रयोग अति–आवश्यक छोटे संदेशों के प्रेषण के लिए किया जाता है। यह सुविधा टेलिग्राफ ऑफिस में उपलब्ध होती है। **यह सेवा भारतीय डाकघरों में अब उपलब्ध नहीं है।**

घ) **टैलेक्स :** टैलेक्स में टेलीप्रिंटर का उपयोग होता है। यह मुद्रित सम्प्रेषण का माध्यम है। टेलीप्रिंटर एक टेली टाइप राइटर है जिसमें एक मानक कीबोर्ड होता है तथा यह टेलीफोन के द्वारा जुड़ा होता है।

ङ) **फैक्स :** फैक्स या फैक्सीमाईल एक इलेक्ट्रॉनिक मशीन है जिससे हस्तलिखित अथवा मुद्रित विषय को दूर स्थानों को भेजा जा सकता है। टेलीफोन लाइन का प्रयोग कर यह मशीन दस्तावेज की हूबहू नकल प्राप्त करने वाली फैक्स मशीन पर भेज देती है। आज व्यवसाय में लिखित सम्प्रेषण के लिए इसका प्रचलन काफी बढ़ गया है।

च) **वाइस मेल :** यह कम्प्यूटर आधारित प्रणाली है जिसके द्वारा आने वाले टेलीफोन को प्राप्त करके उसका जवाब दिया जाता है। वाइस मेल में कम्प्यूटर की मेमोरी द्वारा टेलीफोन से आये संदेशों को जमा किया जाता है। टेलीफोन करने वाला वाइस मेल का नंबर डायल करता है। फिर कम्प्यूटर द्वारा दिए निर्देशों का पालन कर आवश्यक सूचना ले सकता है। लोग वाइस मेल पर अपना संदेश रिकार्ड भी करा सकते हैं और फिर उसका जवाब भी दे सकते हैं।

टिप्पणी

छ) **ई-मेल :** इलैक्ट्रॉनिक मेल का लोकप्रिय नाम ई–मेल है। यह सम्प्रेषण का आधुनिक साधन है। इसमें मुद्रित संदेश, तस्वीर, आवाज आदि को इन्टरनैट के माध्यम से एक कम्प्यूटर से दूसरे कम्प्यूटरों पर भेजा जाता है।

ज) **एकीकृत संदेश सेवा :** यह वह प्रणाली है जिसमें टेलीफोन उपकरण, फैक्स मशीन, मोबाइल फोन व इन्टरनैट ब्राउजर का उपयोग कर एक ही मेल बाक्स पर फैक्स, वाइस मेल और ई–मेल संदेश प्राप्त किया जा सकते हैं।

झ) **टैलीकान्फ्रैंसिंग :** टेलीकान्फ्रैंसिंग वह प्रणाली है जिसमें लोग आमने सामने बैठे बिना एक दूसरे से बातचीत कर सकते हैं। लोग दूसरों की आवाज सुन सकते हैं एवं उनकी तस्वीर भी देख सकते हैं। अलग अलग देशों में बैठे हुए लोग भी एक दूसरे के प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं। इसमें टेलीफोन, कम्प्यूटर, टेलीविजन जैसे आधुनिक उपकरणों का उपयोग किया जाता है।

2.5.5 सम्प्रेषण का महत्व

क) **व्यवसाय को प्रोत्साहन :** सम्प्रेषण के आधुनिक साधनों के कारण व्यापारी दूर बैठे ही सरलता से सौदे कर सकते हैं। वह पूछताछ कर सकते हैं, शर्तें तय कर सकते हैं, आदेश दे सकते हैं तथा अपनी स्वीकृति भेज सकते हैं। इसके कारण घरेलू एवं विदेशी व्यापार में वृद्धि हुई है।

ख) **श्रम की गतिशीलता :** काम धंधे के लिए जो लोग अपने घर परिवार से दूर आकर रहते हैं वह सम्प्रेषण के इन माध्यमों को प्रयोग कर अपने परिवार व मित्रों से सम्बंध बनाए रख सकते हैं। इसलिए रोजगार के कारण अपने परिवारों से दूर आकर बसने में उन्हें अधिक कठिनाई नहीं होती।

ग) **सामाजीकरण :** सम्प्रेषण के विभिन्न साधनों जैसे कि टेलीफोन, फैक्स, ई-मेल आदि के माध्यम से लोग अपने सगे–सम्बन्धी एवं मित्रों से नियमित रूप से सदेशों का आदान–प्रदान करते हैं। इससे लोग सामाजिक सम्बन्ध को न केवल बनाए रख सकते हैं बल्कि उन्हें और प्रगाढ़ बना सकते हैं।

घ) **समन्वय एवं नियन्त्रण :** व्यावसायिक गृहों एवं सरकार के कार्यालय अलग अलग स्थानों पर स्थित होते हैं और एक ही भवन के अन्दर कई विभाग हो सकते हैं। उनके बीच प्रभावी सम्प्रेषण उनके कार्यों में समन्वय स्थापित करने तथा उन पर नियन्त्रण रखने मे सहायक होता है।

ङ) **कार्य निष्पादन में कुशलता :** प्रभावी सम्प्रेषण का कार्य निष्पादन में श्रेष्ठता लाने में बड़ा योगदान होता है। व्यावसायिक इकाई में नियमित सम्प्रेषण के कारण दूसरों से ऐच्छिक सहयोग प्राप्त होता है क्योंकि वह विचार एवं निर्देशों को भली-भांति समझते हैं।

टिप्पणी

च) **पेशेवर लोगों के लिए सहायक :** वकील अलग-अलग कोर्ट में जाते हैं जो दूर दूर स्थित होते हैं। डाक्टर कई नर्सिंग होम में जाते हैं और चार्टर्ड एकाउन्टेंट कम्पनियों के कार्यालयों में जाते हैं। मोबाइल टेलीफोन से उन्हें अपना कार्यक्रम निर्धारित करने में तथा उसमें आवश्यकतानुसार परिवर्तन करने में सहायता मिलती है।

छ) **आपातकाल में सहायक :** यदि कोई दुर्घटना घटित हो जाए या आग लग जाए तो आधुनिक संचार माध्यमों की सहायता से तुरन्त सहायता मांगी जा सकती है या सहायता प्राप्त हो सकती है।

ज) **समुद्री तथा हवाई/वायु यातायात :** संचार माध्मय समुद्री जहाज तथा हवाईजहाज की सुरक्षित यात्रा के लिए बहुत सहायक रहते हैं क्योंकि इनका मार्गदर्शन एक स्थान विशेष पर स्थित नियन्त्रण कक्ष से प्राप्त संप्रेषण द्वारा किया जाता है।

झ) **शिक्षा का प्रसार :** शिक्षा सम्बंधी अनेक कार्यक्रम रेडियो द्वारा प्रसारित किये जाते हैं और टेलीविजन पर दिखाए जाते हैं। यह प्रणाली व्यक्तिगत अध्ययन के स्थान पर विद्यार्थियों को शिक्षा देने की एक अधिक लोकप्रिय प्रणाली बन चुकी है।

ञ) **विज्ञापन :** रेडियो तथा टेलीविजन जन साधारण से संवाद के साधन हैं तथा व्यावसायिक फर्मों के लिए विज्ञापन के महत्वपूर्ण माध्यम है क्योंकि इनके द्वारा बड़ी संख्या में लोगों तक पहुँचा जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 2.7

1. दूरसंचार सेवाओं के न होने पर हमें जिन समस्याओं का सामना करना पड़ेगा उनमें से कोई दो लिखिए।

2. नीचे दिये गये अधूरे शब्दों को पूरा कीजिए। प्रत्येक के सम्बन्ध में दिये कथन से संकेत मिलेगा। प्रत्येक रिक्त स्थान पर एक वर्ण ही लिखना है। 'क' आपको करके दिखाया गया है।

   (क) टे_____क_____ (टेलेक्स)

   ख) वो_____स_____ल

   ग) _____क्स

   घ) टे_____ग्रा_____

   ङ) ई_____ल

पहचान/संकेत

(क) सम्प्रेषण जिसमें टेलीप्रिंटर का प्रयोग होता है।

टिप्पणी

(ख) आने वाली टेलीफोनकॉल को कम्प्यूटर आधारित प्रणाली से प्राप्त करना एवं उसका उत्तर देना।

(ग) मशीन जो हस्तलिखित संदेश का तुरन्त प्रेषण कर देती है।

(घ) एक प्रकार का लिखित सम्प्रेषण।

(ङ) इन्टरनैट के माध्यम से लिखित संदेश का सम्प्रेषण।

2.6 भंडारण

भंडारगृह अथवा गोदाम शब्द एक दूसरे के पर्यायवाची हैं, अतः भंडारगृह उस स्थान को कहते हैं जहां वस्तुओं को संग्रहीत किया जाता है तथा भंडारण उन सभी क्रियाओं को कहते हैं जो माल को बड़े पैमाने पर व्यवस्थित ढंग से संग्रहीत करने के लिए की जाती हैं तथा उन्हें आवश्यकता पड़ने पर सरलता से उपलब्ध कराया जाता है। दूसरे शब्दों में, भडारण का अर्थ है बड़ी मात्रा में वस्तुओं को उनकी खरीद अथवा उत्पादन के समय से लेकर उनके वास्तविक उपयोग अथवा विक्रय के समय तक सुरक्षित रखना। इस प्रकार से यह वस्तुओं के उत्पादन एवं उपभोग के बीच समय की दूरी को कम कर समय की उपयोगिता का निर्माण करता है।

2.6.1 भंडारण का महत्व

जैसा कि पहले बताया जा चुका है कि भंडारण वस्तुओं के उत्पादन एवं उनके उपभोग के बीच समय के अन्तराल को कम करता है और इस प्रकार से बड़े पैमाने के व्यावसयिक कार्य कलापों के उपयोगी उद्देश्य की पूर्ति करता है। इसकी उपयोगिता के आधार पर इसके महत्व का संक्षेप में निम्न प्रकार से वर्णन किया जा सकता है।

(क) कच्चेमाल का संग्रहण : यदि उत्पादन की निरन्तरता को बनाए रखना है तो कच्चे माल की एक निश्चित मात्रा सदैव उपलब्ध रखनी होगी। यही नहीं, कुछ कच्चे माल ऐसे हैं जो केवल विशेष मौसम में ही उपलब्ध होते हैं जैसे कपास, तिलहन, जबकि उत्पादन में इनकी आवश्यकता पूरे वर्ष रहती है। इसीलिए इन्हें स्टॉक में रखना पड़ता है जिससे आवश्यकता पड़ने पर उपयोग में लाया जा सके।

(ख) मूल्यवृद्धि की संभावना के कारण संग्रहण : निर्माता यदि यह समझता है कि कच्चे माल की कमी होगी तथा भविष्य में उसके मूल्य में वृद्धि होगी तो वह इसका संग्रह अवश्य करेगा। यह समान रूप से व्यापारियों के लिए भी सत्य है जो माल के मूल्य में वृद्धि की संभावना को देखते हुए माल का संग्रहण अवश्य करेंगे।

(ग) तैयार माल का संग्रहण : साधारणतः माल के विक्रय की संभावना को ध्यान में रखकर ही उत्पादन किया जाता है। वस्तुओं का उत्पादन पूरे वर्ष होता है। लेकिन इनका उपयोग वर्ष की निश्चित अवधि में ही होता है जैसे कि बिजली के पंखे, ऊनी कपड़े, आदि। इसी प्रकार से कुछ वस्तुएं ऐसी हैं जिनका उत्पादन तो वर्ष के एक विशेष समय में होता है लेकिन उनका उपयोग पूरे वर्ष किया जाता है जैसे कि चीनी। इस कारण इनके संग्रहण की भी आवश्यकता होती है।

टिप्पणी

(घ) **थोक विक्रेताओं द्वारा माल का संग्रहण :** थोक विक्रेता बड़ी मात्रा में वस्तुओं का क्रय करते हैं तथा समय–समय पर फुटकर विक्रेताओं को छोटी मात्रा में उनकी आवश्यकतानुसार माल का विक्रय करते हैं।

(ङ) **पैकेजिंग एवं वस्तुओं को श्रेणीबद्ध करना :** भंडारगृहों में वस्तुओं को आकार या गुणवत्ता के आधार पर विभन्न वर्गों में विभक्त किया जाता है ताकि सरलता से उन्हें उपयोग मे लाया जा सके तथा उनकी बिक्री की जा सके।

(च) **आयातकों के लिए उपयोगी :** कुछ भंडारगृह (जिन्हें बधंक माल गोदाम कहते हैं) को उस समय तक आयात किये गये माल के संग्रहण के लए उपयोग में लाया जाता है जब तक की आयातक उनके सीमा शुल्क का भुगतान न कर दे।

भंडारगृहों की इन उपयोगिताओं को देखकर यह कहा जा सकता है कि यह विपणन श्रृंखला में एक महत्वपूर्ण कड़ी है तथा यह माल के समय एवं स्थान मूल्य में वृद्धि करते हैं। यह उनकी मांग एवं पूर्ति में उतार–चढ़ाव में कमी लाते हैं। अतः यह कहा जा सकता है कि जहाँ व्यापार एवं वाणिज्य है वहां भंडारण की आवश्यकता होगी।

2.6.2 भण्डारगृहों के प्रकार

आप जान चुके हैं कि भंडारगृह विभिन्न प्रकार की वस्तुओं के संग्रहण की आवश्यकता को पूरा करते हैं। वस्तुओं की संग्रहण सम्बन्धी आवश्यकताओं को भली-भाँति पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार के भंडारगृह हैं जो इस प्रकार हैं :–

क) **निजी भंडारगृह :** इन भंडारगृहों के स्वामी एवं संचालक विनिर्माता अथवा व्यापारी होते हैं। यह उनके अपने स्वयं के माल के संग्रहण के लिए होते हैं। इसीलिए ये निजी भंडारगृह कहलाते हैं।

ख) **सार्वजनिक भंडारगृह :** यह एक स्वतन्त्र इकाई होती है। इनमें दूसरी फर्मों के माल का संग्रहण किया जाता है। कोई भी व्यकि किराया चुका कर माल को इन भंडारगृहों में रख सकता है।

ग) **सरकारी भंडारगृह :** इन भंडारगृहों का स्वामी सरकार होती है। वही इनका प्रबन्धन एवं नियंत्रण करती है। भारतीय केन्द्रीय भंडारण निगम, राज्य भंडारण निगम एवं भारतीय खाद्य निगम सरकारी भंडारगृहों के उदाहरण हैं। सरकारी एवं निजी दोनों उद्यम इन भंडारगृहों का उपयोग अपने माल के संग्रहण के लिए कर सकते हैं।

घ) **बंधक भंडारगृह :** ये वे भंडारगृह हैं जिनमें उन आयातित वस्तुओं का भंडारण किया जाता है जिन पर आयात कर नहीं चुकाया गया है। इन भंडारगृहों का स्वामित्व साधारणतः गोदी प्राधिकरण के हाथों में होता है तथा यह बन्दरगाह के समीप स्थित होते हैं।

टिप्पणी

ङ) **सहकारी भंडारगृह :** इन भंडारगृहों की स्थापना सहकारी समितियों द्वारा अपने सदस्यों के लाभ के लिए की जाती है। यह बहुत ही किफायती दर पर भंडारण सुविधाएं प्रदान करते हैं।

2.6.3 भंडारगृहों के कार्य

भंडारगृहों में बड़ी मात्रा में माल को व्यवस्थित ढंग से सुरक्षित रखा जाता है। यह माल को गर्मी, हवा, आँधी, नमी आदि से संरक्षण प्रदान करते हैं तथा सड़ने, गलने, अपव्यय आदि से होने वाली हानि को न्यूनतम करते हैं। इसके साथ भंडारगृह आजकल कुछ अन्य कार्य भी करते हैं जो नीचे दिये गये हैं।

(क) **वस्तुओं का भंडारण :** भंडारगृहों का मुख्यकार्य वस्तुओं को उस समय तक भली-भाँति संग्रहीत करना है जब तक उनके उपयोग, उपभोग या उनकी बिक्री के लिए आवश्यकता न होगी।

(ख) **वस्तुओं की सुरक्षा :** भंडारगृह वस्तुओं को गर्मी धूल, हवा, नमी आदि के कारण खराब होने से बचाते हैं। इनके पास विभिन्न वस्तुओं के लिए उनकी प्रकृति के अनुसार संरक्षण की व्यवस्था होती है।

(ग) **जोखिम उठाना :** भंडारगृह में वस्तुओं को हानि अथवा क्षति का जोखिम भंडारगृह अधिकारी को उठाना होता है। इसीलिए वह उनकी सुरक्षा के सभी उपाय करता है।

(घ) **वित्तीयन :** जब कोई व्यक्ति भंडारगृह को माल सौंपता है तो भंडारगृह से उससे एक रसीद मिलती है जो यह प्रमाणित करती है कि माल भंडारगृह में जमा है। इस रसीद का बैंक एवं अन्य वित्तीय संस्थानों से ऋण एवं अग्रिम लेने पर जमानत के रूप मे प्रयोग किया जा सकता है। कुछ भंडारगृह स्वामी स्वयं भी उनके भंडारगृह में जमा माल की जमानत पर जमाकर्ता को अल्प अवधि के लिए धन अग्रिम दे देते हैं।

(ङ) **प्रक्रियण :** कुछ वस्तुएं ऐसी होती हैं जिनको उसी रूप में उपयोग में नहीं लाया जाता जिस रूप में उनका उत्पादन किया गया होता है। उन्हें उपयोग योग्य बनाने के लिए प्रक्रियण की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, धान को पॉलिश किया जाता है, लकड़ी की सीजनिंग की जाती है, एवं फलों को पकाया जाता है। कई बार भंडारगृह माल के स्वामी की ओर से इन कार्यों को करते हैं।

(च) **मूल्य जमा सेवाएं :** भंडारगृह का देख-रेख अधिकारी निर्माताओं, निर्यातकों, थोक विक्रेताओं के आग्रह पर वस्तुओं को श्रेणियों में बांटने या ब्रान्डिंग की सेवा भी उपलब्ध करवाते हैं। यह वस्तुओं का समिश्रण तथा विक्रय के लिए सुविधाजनक पैकेजिंग, आदि करने की सुविधा भी प्रदान करते हैं।

टिप्पणी

पाठगत प्रश्न 2.8

1. भंडारण का अर्थ बताइए।
2. निम्न में भंडारगृह के प्रकार की पहचान कीजिए :

   (क) भंडारगृह जो जनता की वस्तुओं का संग्रहण करता है।

   (ख) भंडारगृह जिनका स्वामित्व एवं प्रबन्धन सरकार के पास है।

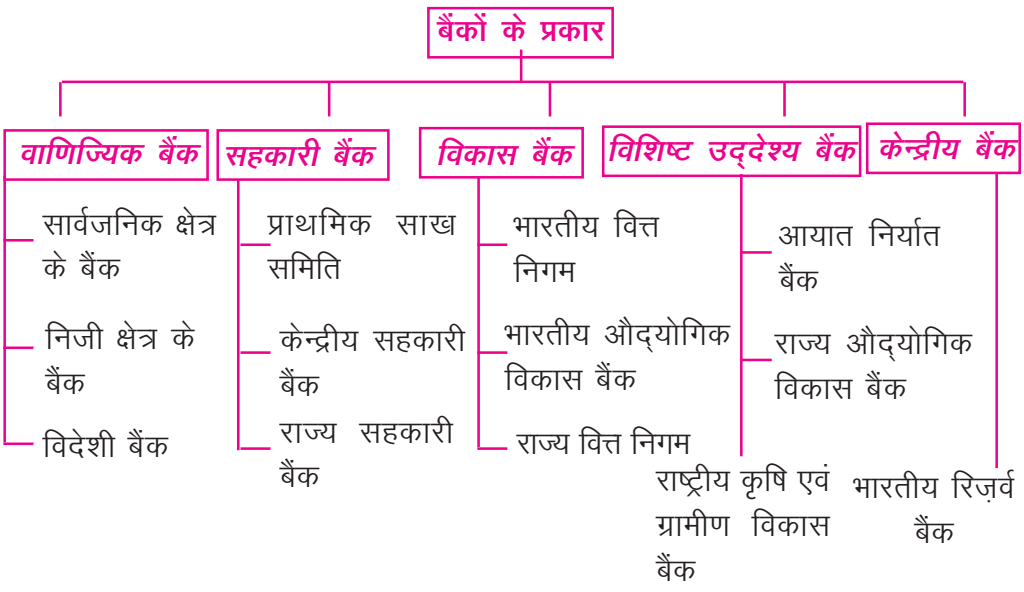
   (ग) भंडारगृह जिनमें उन आयातित वस्तुओं को रखा जाता है जिन पर अभी आयात कर का भुगतान नहीं हुआ है।

   (घ) अपने सदस्यों की सुविधा के लिए बनाया गया भंडारगृह।

   (ङ) निजी व्यापारी द्वारा अपने माल के संग्रह के लिए बनाया गया भंडारगृह।

आपने क्या सीखा

- वह क्रियाएं जो व्यापार में सहायक का कार्य करती हैं तथा उत्पादक से उपभोक्ता के मध्य वस्तुओं के प्रवाह को सुगम एवं व्यवसाय संचालन को सुविधाजनक बनाती है व्यावसायिक सहायक सेवाएं कहलाती हैं।
- बैंकिंग से अभिप्राय बैंकों द्वारा दी जाने वाली उन सेवाओं से है जैसे जमा स्वीकार करना, ऋण एवं अग्रिम देना तथा अन्य एजेन्सी व उपयोगी सेवाएं प्रदान करना।



टिप्पणी

- वाणिज्यिक बैंकों के कार्य:

  (क) मुख्य कार्य : जमा स्वीकार करना, ऋण देना।

  (ख) गौण/द्वितीयक कार्य : एजेन्सी कार्य, साधारण उपयोगी सेवाएं।

- विभिन्न प्रकार के बैंक खाते हैं : स्थाई जमा खाता, आवर्ती जमा खाता, चालू जमा खाता एवं बचत जमा खाता।
- स्थाई जमा खाते में एक मुश्त राशि एक निश्चित अवधि के लिए जमा कराई जाती है।
- आवर्ती जमा खाते में खाताधारक को एक निश्चित राशि प्रति माह जमा करानी होती है।
- बचत की आदत पैदा करने के लिए बचत बैंक खाता खोला जाता है।
- चालू खाता व्यवसायियों को अपनी आवश्यकतानुसार राशि जमा करने अथवा निकालने की सुविधा प्रदान करता है।
- बैंक ड्राफ्ट बैंक की एक शाखा द्वारा शहर से बाहर की अन्य शाखा पर लिखा गया चैक होता है।
- भुगतान आदेश बैंक की एक शाखा द्वारा जारी चैक है जिसका भुगतान उसी शाखा द्वारा किया जाता है।
- RTGS राशि हस्तान्तरण की वह पद्धति है जिसमें लेनदेनों के निपटान की कोई निश्चित अवधि नहीं होती। इसमें लेनदेन कम से कम 50,000 रूपए का होना चाहिए।
- NEFT राशि हस्तान्तरण की वह प्रणाली है, जिसमें लेनदेन का निपटारा समूह में होता है।
- जिन लोगों का चालू खाता नहीं होता है, वह नकद साख सुविधा के माध्यम से साख व्यवस्था के लिए योग्य होते हैं।
- एस.एम.एस. एलर्ट एक ई बैंकिंग सुविधा है, जिसमें ग्राहक को उसके खाते में प्रत्येक जमा एवं आहरण की सूचना मिलती रहती है।
- पार्सल एवं कूरीयर एक प्रकार की डाक सेवा है।
- डाकघर द्वारा दी जाने वाली बचत सेवाओं में सम्मिलित हैं : NSC, KVP सार्वजनिक भविष्य निधि (PPF) एवं मासिक आय योजना (MIS)।
- बीमा बीमाकार एवं बीमित के बीच एक अनुबंध है जिसमें बीमाकार एक निश्चित राशि के बदले बीमित को एक निश्चित राशि का भुगतान करने का वचन देता है।
- बीमा की विषय वस्तु एवं जोखिम की प्रकृति के आधार पर बीमा को इस प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है (क) जीवन बीमा (ख) अग्नि बीमा (ग) सामुद्रिक बीमा एवं (घ) अन्य प्रकार के बीमे।

टिप्पणी

- बीमा के सिद्धान्त : (क) पूर्ण सद्विश्वास; (ख) बीमोचित स्वार्थ/हित; (ग) क्षतिपूर्ति; (घ) योगदान; (ङ) अधिकार समर्पण; (च) हानि को कम करना; (छ) हानि का निकटतम कारण
- परिवहन : वस्तु एवं सवारियों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने की प्रक्रिया को परिवहन कहते हैं। इसके माध्यम हैं: सड़क, रेल, हवाई मार्ग एवं जलमार्ग।
- सम्प्रेषण दो अथवा दो से अधिक व्यक्तियों के बीच मौखिक, लिखित, सांकेतिक अथवा चिन्हों के माध्यम से विचारों, सोच एवं सूचना के सम्प्रेषण की प्रक्रिया है।
- सम्प्रेषण के लिए प्रयोग की गई विधि के आधार पर सम्प्रेषण मौखिक, शाब्दिक या गैर-मौखिक हो सकता है। गैर-मौखिक सम्प्रेषण में शब्दों का प्रयोग नहीं किया जाता है। यह दृश्य, हाव-भाव अथवा संकेतों द्वारा भी किया जा सकता है।
- व्यवसाय में प्रभावी सम्प्रेषण में सहायक मुख्य सेवाओं को डाक सेवाएं एवं दूर संचार सेवाएं में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- डाकघर द्वारा दी जाने वाली सेवाएं हैं (क) डाक सेवाएं (ख) वित्तीय सेवाएं (ग) बीमा सेवाएं (घ) व्यवसाय विकास सेवाएं।
- डाक घर द्वारा व्यावसायिक इकाइयों को दी जाने वाली विभिन्न विशिष्ट सेवाएं हैं: व्यावसायिक डाक, मीडिया डाक, एक्सप्रैस पार्सल डाक, प्रत्यक्ष डाक, फुटकर डाक, व्यवसाय उत्तर डाक, डाक दुकान, मूल्य देय डाक, कार्पोरेट मनीआर्डर, पोस्ट बाक्स, पोस्ट बैग सुविधा, ई–डाक एवं बिल डाक सेवा।
- दूर संचार सेवाएं जैसे सेल्यूलर सेवा, टेलीग्राम, टैलेक्स, फैक्स, वायस मेल, ई–मेल, टैली–कानफ्रैंसिंग आदि व्यावसायिक इकाइयों के लिए सहायक हैं।
- भंडारण से अभिप्राय उन क्रियाओं से है जिनमें वस्तुओं को बड़े पैमाने पर व्यवस्थित एवं क्रमबद्ध ढंग से संग्रहीत किया जाता है तथा आवश्यकता पड़ने पर उन्हें सुविधानुसार उपलब्ध कराया जाता है।
- हमारे देश में विभिन्न प्रकार के भंडारगृह हैं जैसे निजी भंडारगृह, सार्वजनिक भंडारगृह, सरकारी भंडारगृह, बंधक भंडारगृह एवं सहकारी भंडारगृह।
- भंडारगृह के कार्य हैं: माल का भंडारण, माल का संरक्षण, भंडारगृह में रखे माल की क्षति अथवा हानि होने पर जोखिम को वहन करना, वित्तीयन, प्रक्रियण, इसके अतिरिक्त यह विभिन्न मूल्य वृद्धि सेवाएं जैसे श्रेणीकरण, ब्रांडिंग, सम्मिश्रण, मिलाना एवं पैकेजिंग आदि प्रदान करता है।

टिप्पणी

मुख्य शब्द

बैंकिंग
स्वास्थ्य बीमा
डाक जीवन बीमा
पशुओं का बीमा
केन्द्रीय बैंक
सहकारी बैंक
फसल बीमा
प्रत्यक्ष डाक
मोटर वाहन बीमा
पैंशन योजना
धन वापिसी पालिसी
क्षति पूर्ति
अग्नि बीमा
चोरी का बीमा
व्यावसायिक डाक
बीमा
बीमाकृत डाक
संयुक्त जीवन पालिसी
मीडिया डाक
भंडारण
आजीवन बीमा पालिसी
वाणिज्यिक बैंक
अधिकार समर्पण का सिद्धांत
न्यस्त डाक
बंधक भंडारगृह
विश्वसनीयता का बीमा
नकद बीमा
फुटकर डाक
विशिष्ट उद्देश्य बैंक
समुद्री बीमा
वायस मेल
बंदोबस्ती पालिसी
एक्सप्रेस डाक
बीमा योग्य हित
मूल्य देय डाक

पाठान्त प्रश्न

अति लघु उत्तरीय प्रश्न

1. बैंकिंग शब्द का क्या अर्थ है?
2. बीमा शब्द की परिभाषा दीजिए।
3. परिवहन से जो बाधा दूर होती है, उसका नाम दीजिए।
4. बीमित डाक के लाभ बताइए।
5. बंधक भंडारगृह क्या है?
6. ई–बैंकिंग का एक उदाहरण दीजिए।
7. डाकघर की किन्हीं दो बचत योजनाओं के नाम दीजिए।
8. सा.भ.नि. एवं मा.आ.ओ. का पूरा रूपान्तर कीजिए।

लघु उत्तरीय प्रश्न

9. वाणिज्यिक बैंकों की किन्हीं दो साधारण उपयोगिता सेवाओं को बताइए।
10. आजीवन बीमा पालिसी एवं बंदोबस्ती बीमा पालिसी में अन्तर कीजिए।
11. व्यवसाय के लिए परिवहन के महत्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।

टिप्पणी

12. न्यस्त डाक पत्र का क्या अर्थ है ?
13. भंडारण के किन्हीं दो कार्यों की व्याख्या कीजिए।
14. नकद साख का क्या अर्थ है?
15. बैंक अधिविकर्ष का क्या अर्थ है?
16. राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र को संक्षेप में समझाइए।
17. कुरियर सेवा का क्या अर्थ है?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

18. वाणिज्यिक बैंक के मुख्य कार्यों को समझाइए।
19. एक वैध बीमा अनुबन्ध के किन्हीं दो सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए।
20. परिवहन का क्या अर्थ है? परिवहन के किन्हीं दो माध्यमों का उल्लेख कीजिए।
21. व्यवसाय के लिए डाकघर द्वारा दी जाने वाली किन्हीं चार विशेष सेवाओं का वर्णन कीजिए।
22. भंडारगृह के किन्हीं चार लाभों की व्याख्या कीजिए।
23. **''डाकघर डाक सेवाओं के अतिरिक्त कई अन्य सेवाएँ प्रदान करते हैं।'' इस कथन के संदर्भ में डाकघर द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली विभिन्न सेवाओं का वर्णन कीजिए।**
24. **आपका मित्र नितेश सोचता हैं कि भंडारण का कोई महत्व नहीं है। भंडारण के महत्व के बारे में उसे समझाइए।**

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

2.1 1. व्यावसायिक सहायक सेवाएं उन व्यावसायिक क्रियाओं को कहते हैं जो व्यापार में सहायक होती हैं, तथा उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तुओं के प्रवाह को सुगम बनाते हैं।

2. (क) परिवहन (ख) बैंकिंग (ग) बीमा (घ) भंडारण (ङ) सम्प्रेषण

2.2 1 केन्द्रीय बैंक/ भारतीय रिजर्व बैंक

2 एजेन्सी सेवाएं–क, ङ
सामान्य साधारण उपयोगी सेवाएं– ख,ग,घ,

3 (क) गौण सेवाएं (ख) जमा स्वीकार करना
(ग) ऋण देना (घ) सामान्य/साधारण उपयोगी सेवाएं।

4 (क) ब (ख) स (ग) ब (घ) ब

टिप्पणी

2.3 1 (क) माल बीमा (ख) जहाज का बीमा (ग) भाड़ा बीमा

2 (क) संयुक्त जीवन पालिसी (ख) धनवापसी पालिसी
(ग) फसल का बीमा (घ) अमर्त्य शिक्षा योजना
(ङ) विश्वसनीयता का बीमा

2.4 1 बीमोचित हित का अर्थ है बीमा के विषय वस्तु में वित्तीय अथवा आर्थिक हित
(क) बीमायोग्य हित का सिद्धान्त (ख) पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धान्त
(ग) योगदान का सिद्धान्त (घ) अधिकार सम्पूर्ण का सिद्धान्त
(ड.) क्षतिपूर्ति का सिद्धान्त

2.5 (क) सड़क यातायात (ख) रेल यातायात (ग) हवाई यातायात
(घ) सड़क यातायात (ङ) रेल यातायात

2.6 1 (क) मौखिक सम्प्रेषण (ख) दृश्य सम्प्रेषण (ग) दृश्य संप्रेषण
(घ) लिखित सम्प्रेषण (ङ) शारीरिक मुद्रा द्वारा संप्रेषण।

2 (क) 4 (ख) 1 (ग) 3 (घ) 2 (ङ) 5

2.7 2 (ख) वॉयस मेल (ग) फैक्स (घ) टेलीग्राम (ङ) ई–मेल

2.8 1 वस्तुओं के बड़े पैमाने पर संग्रहण की क्रियाएं एवं उन्हें मांगने पर उपलब्ध कराना।

2 (क) सार्वजनिक भंडारगृह (ख) सरकारी भंडारगृह
(ग) बंधक माल गोदाम (घ) सहकारी भंडारगृह
(ङ) निजी भंडारगृह

करें एवं सीखें

अपने क्षेत्र के नजदीकी डाकघर में जाइए तथा उनके द्वारा जनता एवं व्यवसायियों को दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं के सम्बन्ध में सूचना एकत्र कीजिए। विभिन्न बचत योजनाओं के सम्बन्ध में सूचना प्रपत्र भी एकत्र कीजिए।

अभिनयन

1. दीक्षा एक जीवन बीमा एजेन्ट के रूप में कार्य कर रही है एवं सुनीता एक साधारण बीमा एजेन्ट के रूप में। उनके बीच बातचीत को पढ़िए तथा उसे पूरा कीजिए।

दीक्षा : सुनीता, मैंने सुना है कि तुम जी0 आई0 सी0 एजेन्ट हो। क्या तुम बता सकती हो कि तुम्हारे बीमे की विषय वस्तु क्या है?

टिप्पणी

सुनीता : हाँ! जीवन बीमा की तरह हमारी बीमा योजना की विषय वस्तु में वे वस्तुएं हैं जिन्हें व्यवसाय में जोखिम से सुरक्षा चाहिए।

दीक्षा : यह तो बड़ी रोचक बात है। क्या तुम इसके सम्बन्ध में और अधिक बताओगी?

सुनीता : हाँ ! क्यों नहीं, पर मैं भी जीवन बीमा के सम्बन्ध में कुछ नहीं जानती। पहले तुम मुझे सलाह दो कि मैं अपने जीवन की सुरक्षा के लिए कौन सी पॉलिसी लूं ?

दो मित्रों के मध्य वार्तालाप को जारी रखें। आप मुख्य सिद्धान्तों के आधार पर एवं विभिन्न प्रकार की पालिसियों को ध्यान में रखते हुए एक एजेंट की भूमिका करें एवं अपने अन्य मित्र को दूसरी भूमिका करने के लिए दें।

2. रक्षा एक बैंक मैनेजर के रूप में कार्य कर रही है तथा उसकी सहेली सीमा एक गृहणी है। नीचे दिए गए वार्तालाप को पढ़ें और पूरा करें :

रक्षा : हैलो! सीमा, कैसी हो?

सीमा : रक्षा, मैं ठीक हूं। मैंने सुना है कि तुम बैंक मैनेजर हो। क्या तुम मुझे बैंकिंग के सम्बन्ध में बता सकती हो?

रक्षा : बैंक एक ऐसा संस्थान है, जो मुद्रा और साख में व्यापार करता है।

सीमा : बैंक का कार्य तो काफी रोचक है, क्या तुम मुझे इसके सम्बन्ध में और अधिक बताओगी?

रक्षा : हाँ–हाँ, क्यों नहीं! बैंक उन लोगों की जमा स्वीकार करता है, जिनके पास बचत किया हुआ धन है तथा उन लोगों को ऋण और अग्रिम देता है, जिन्हें विभिन्न उद्देश्यों के लिए इसकी आवश्यकता है।

बैंक के कार्यों को ध्यान में रखते हुए दोनों सहेलियों के बीच के वार्तालाप को आगे बढ़ाएँ।

तुम दोनों में किसी एक की भूमिका निभा सकते हो और अपने किसी मित्र को दूसरी भूमिका के लिए कह सकते हो।