टिप्पणी

2

व्यवसाय सहायता सेवाएं

क्या आपने कभी व्यवसाय के संचालन के दौरान एक व्यवसायी द्वारा की गई विभिन्न गतिविधियों को देखा है? अपने इलाके के किराना दुकान को देखें। मालिक क्या करता है? वह धन की व्यवस्था करता है, मुख्य बाजार से सामान खरीदता है, उन सामानों को अपनी दुकान पर ले जाता है, उसे व्यवस्थित रूप से रखता है और ग्राहकों को उनकी मांग के अनुसार बेचता है। इन सभी गतिविधियों को करते समय मालिक या व्यवसायी को दूसरों की मदद या सहायता की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, वह बैंक से ऋण ले सकता है, सामान ले जाने के लिए टेम्पो या ट्रक किराए पर ले सकता है और कई अन्य सहायता ले सकता है। इस प्रकार, किसी भी व्यावसायिक गतिविधि को सफलतापूर्वक करने के लिए विभिन्न सहायता सेवाओं की आवश्यकता होती है। आइए हम उन सेवाओं और उनके कार्यों के बारे में विचार करें। इस पाठ में हम इन सहायता सेवाओं के अर्थ, महत्व और कार्यप्रणाली जैसे बुनियादी पहलुओं के बारे में जानेंगे।

अधिगम के प्रतिफल

इस पाठ को पढ़ने के बाद, शिक्षार्थी:

- विभिन्न प्रकार की सहायता सेवाओं को समझता हैं;
- एक व्यापार के लिए इन सहायता सेवाओं के महत्व को बताता हैं; और
- सहायता सेवाओं के सही उपयोग/ कारण का वर्णन करता है।

2.1 व्यवसाय सहायता सेवाएं

व्यवसाय के लिए कच्चे माल की खरीद से लेकर उत्पादों की सुपुर्दगी तक समर्थन की आवश्यकता होती है। इस सुचारू प्रवाह में मदद करने वाली सेवाओं को व्यावसायिक सहायता

सेवाओं या व्यवसाय की सहायता सेवाओं के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। **व्यावसायिक सहायता सेवाएं उन व्यावसायिक गतिविधियों को संदर्भित करती हैं जो व्यापार के लिए सहायक के रूप में कार्य करती हैं और निर्माता से उपभोक्ता तक माल के सुचारू प्रवाह और इस तरह के व्यापार के कामकाज की सुविधा प्रदान करती हैं।** इनमें बैंकिंग, बीमा, परिवहन, वेयरहाउसिंग और संचार जैसी कई प्रकार की सेवाएँ शामिल हैं। बैंकिंग वित्त और भुगतान की सुविधा प्रदान करने में मदद करता है, सभी प्रकार के व्यावसायिक जोखिमों को सुरक्षित करने के लिए बीमा प्रदान करता है, एक स्थान से दूसरे स्थान पर वस्तुओं की भौतिक आवाजाही की सुविधा के लिए परिवहन, मांग में समयानुकूल विविधताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न स्थानों पर भंडारण की सुविधा प्रदान करने के लिए वेयरहाउस, और उत्पादकों, बिचौलियों और उपभोक्ताओं के बीच सूचना और विचारों के आदान-प्रदान की सुविधा के लिए संप्रेषण। इस प्रकार, प्रभावी रूप से, ये व्यवसाय सेवाएँ दुनिया के किसी भी हिस्से में किसी भी व्यवसाय के सुचारू संचालन के लिए आवश्यक हैं, और प्रत्येक व्यक्ति जो व्यवसाय में लगा हुआ है, को अपने कामकाज और उपयोग के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। आइए अब हम इनमें से हर एक के बारे में विस्तार से जानें।

2.1.2 सहायता सेवाओं के प्रकार

व्यवसाय संगठनों द्वारा अपनी गतिविधियों के संचालन के लिए उपयोग किए जाने वाली गतिविधियां समर्थन सेवाएं हैं और उनमें शामिल हैं:

- बैंकिंग
- बीमा
- परिवहन
- संचार
- भंडारण

पाठगत प्रश्न 2.1

1. 'व्यवसाय सहायता सेवाओं' का अर्थ बताइए।
2. विभिन्न प्रकार की व्यवसाय सहायता सेवाओं को बताइए।
3. निम्नलिखित व्यवसाय गतिविधियों की सहायता सेवाओं के नाम बताइए।
   (क) वस्तुओं और सेवाओं की गतिविधि।
   (ख) वित्त और भुगतान सेवाएं प्रदान करना।
   (ग) व्यवसाय जोखिमों का कवरेज।

(घ) माल का भंडारण और मांग पर उन्हें उपलब्ध कराना।

(ङ) सूचना और विचारों का आदान-प्रदान।

2.2 बैंकिंग

बैंक एक ऐसी संस्था है जो धन और ऋण में लेनदेन करती है। यह उन लोगों से जमा स्वीकार करता है, जिनके पास अतिरिक्त धन है और उन लोगों को ऋण और अग्रिम देता है जिन्हें विभिन्न प्रयोजनों के लिए धन की आवश्यकता है। इस प्रकार, बैंकिंग से तात्पर्य बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं जैसे कि जमा की स्वीकृति, ऋण और अग्रिम अनुदान, और अन्य पूरक सेवाओं से है । बैंकिंग विनियमन अधिनियम बैंकिंग को "चेक, ड्राफ्ट या अन्य द्वारा मांग या / और वापस लेने योग्य पर जनता से पैसे की जमा राशि के उधार या निवेश के उद्देश्य से" परिभाषित करता है। इस प्रकार, जमा और उधार देने या निवेश करने की स्वीकृति बैंक के दो आवश्यक कार्य हैं जो मध्यस्थ के रूप में कार्य करते हैं और जनता के धन से संबंधित होते हैं। इसके अलावा, यह कई अन्य वित्तीय सेवायें भी प्रदान करता है जो हम अध्याय के अगले भाग में सीखेंगे।

स्वदेशी बैंकिंग प्रणाली: विनिमय और वस्तु विनिमय प्रणाली भारत में पहले से प्रचलित है। विभिन्न स्थानों पर विभिन्न प्रकार के सिक्के और वजन प्रथाओं का उपयोग किया जाता था। जैसे-जैसे आर्थिक जीवन आगे बढ़ता गया, धातुएँ अपनी एकरूपता और स्थायित्व के कारण अन्य साधनों की जगह लेती गईं। जहाँ धन विनिमय का एक माध्यम था, वहाँ हुंडी और चिट्ठी जैसे दस्तावेज लेन-देन के लिए उपयोग में थे। स्वदेशी बैंकिंग प्रणाली ने पैसे उधार देने और घरेलू और विदेशी व्यापार के वित्तपोषण में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। बैंकिंग के विकास के साथ, लोगों ने उधारकर्ताओं जैसे 'साहूकारों या सेठों' के यहाँ धातु के पैसे जमा करना शुरू कर दिया था।

2.2.1 बैंकिंग की महत्व

(क) पूंजी निर्माण : बैंकों द्वारा स्वीकार किए गए जमा को व्यावसायिक संगठनों के लिए औद्योगिक और व्यापारिक गतिविधियों के लिए ऋण और अग्रिम के रूप में दिशा निर्देशित किया जाता है। इस प्रकार, बैंकिंग अप्रत्यक्ष रूप से बचत को निवेश कर पूंजी निर्माण और अर्थव्यवस्था के विकास के लिए परिवर्तित करता है।

(ख) व्यवसाय के लिए सेवाएँ: बैंकिंग व्ययसाय के लिए कई प्रकार की सेवाओं जैसे दीर्घकालिक और अल्पकालिक वित्त प्रदान करना, धन प्रेषण, चेक और बिलों का संग्रह आदि की व्यवस्था करना, ग्राहकों और व्यापारी बैंकरों के रूप में व्यवहार करके पूंजी जुटाने में सहायता करना और कई अन्य कार्यों के माध्यम से मदद करती है

टिप्पणी

(ग) **मुद्रा का कम प्रयोग:** बैंक जमाकर्ताओं को चेक द्वारा भुगतान करने में सक्षम बनाते हैं, जो पुष्टि और वितरण द्वारा हस्तांतरणीय है। इसके अलावा भुगतान डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड आदि के माध्यम से भी किया जा सकता है, जो नकदी धन के बदले बैंकों द्वारा जारी किया जाता है। इस प्रकार, मुद्रा का उपयोग काफी कम हो गया है।

(घ) **बचत राशियों का संग्रहण :** बैंक बचत राशि को विभिन्न प्रकार के खातों जैसे कि चालू खाता, बचत बैंक खाता, सावधि जमा खाता इत्यादि में जमा करने की अनुमति देते हैं। इच्छानुसार निकासी की सुविधा और जमा पर ब्याज का भुगतान लोगों को पैसे बचाने और इसे बैंकों में डालने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

(ङ) **ग्रामीण अर्थव्यवस्था को लाभ:** बैंकों की ग्रामीण शाखाएं ग्रामीण क्षेत्रों में बचत राशियों के संग्रहण में उपयोगी भूमिका निभाती हैं और किसानों और कारीगरों को रियायती दरों पर और प्राथमिकता के आधार पर ऋण प्रदान करती हैं। इससे ग्रामीण अर्थव्यवस्था को बड़े पैमाने पर मदद मिलती है।

(च) **अर्थव्यवस्था का संतुलित विकास:** बैंक ऐसे क्षेत्रों की पहचान करते हैं जहां औद्योगिक विकास के लिए विशेष सहायता की आवश्यकता होती है और उन्हें आवश्यक सहायता प्रदान करते हैं। इसी प्रकार वे पिछड़े क्षेत्रों की भी पहचान करते हैं और उचित दर पर उन्हें पर्याप्त धन प्रदान करके उनके आर्थिक विकास में मदद करते हैं। इस प्रकार, बैंक उद्योग में पिछड़े क्षेत्रों और संतुलित क्षेत्रीय विकास में मदद करते हैं।

(छ) **ऋण नीति का विकास :** ऋण नीति आर्थिक विकास के लिए पहली आवश्यकता है। किसी देश का केंद्रीय बैंक बैंक दर निर्धारित करके और अर्थव्यवस्था के बड़े हित में धन की आपूर्ति को विनियमित करने और इसके विकास की गति को नियंत्रित करके एक उचित मौद्रिक नीति विकसित करता है।

2.2.2 बैंकों के प्रकार

हमारे देश में ग्राहकों की विविध वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के विभिन्न प्रकार के बैंक हैं। किसी को अल्पावधि के लिए धन की आवश्यकता हो सकती है, जबकि दूसरे को लंबी अवधि के लिए धन की आवश्यकता होती है। एक व्यवसायी को व्यापारिक उद्देश्यों के लिए धन की आवश्यकता हो सकती है जबकि दूसरे को एक बड़ी विनिर्माण इकाई की स्थापना के लिए इसकी आवश्यकता हो सकती है। कभी-कभी सरकार को भी धन और ऋण की आवश्यकता होती है। इसलिए इन सभी जरूरतों को पूरा करने के लिए हमारे पास विभिन्न प्रकार के बैंकिंग संस्थान हैं, जिन्हें उनके कार्यों के अनुसार वर्गीकृत किया जा सकता है।

(क) वाणिज्यिक बैंक

(ख) सहकारी बैंक

(ग) विकास बैंक

(घ) विशेषीकृत बैंक

(ङ) केन्द्रीय बैंक

अब हम इन सभी बैंकों के बारे में विचार करते हैं।

(क) वाणिज्यिक बैंक: ये वे बैंक हैं जो सामान्य लोगों को सेवाएं प्रदान करते हैं। ये वित्तीय संस्थान जनता से जमा स्वीकार करते हैं और अपने ग्राहकों को अल्पकालिक ऋण और अग्रिम अनुदान देते हैं। आजकल, वाणिज्यिक बैंकों ने भी व्यापार और उद्योगों को मध्यम अवधि और दीर्घकालिक अवधि के ऋण देना शुरू कर दिया है। वाणिज्यिक बैंक (i) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, (ii) निजी क्षेत्र के बैंक या (iii) विदेशी बैंक हो सकते हैं।

(i) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक: सार्वजनिक क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंकों में, अधिकांश हिस्सेदारी (50% से अधिक) भारत सरकार या भारतीय रिजर्व बैंक के पास होती है। ऐसे बैंकों के उदाहरण हैं: भारतीय स्टेट बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, केनरा बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, आदि।

(ii) निजी क्षेत्र के बैंक: निजी क्षेत्र के बैंकों के मामले में, बैंक की अधिकांश शेयर पूंजी निजी व्यक्तियों के पास होती है। ये बैंक सार्वजनिक लिमिटेड कंपनियों के रूप में पंजीकृत हैं। ऐसे बैंकों के उदाहरण हैं: जम्मू और कश्मीर बैंक लिमिटेड, लॉर्ड कृष्णा बैंक लिमिटेड, आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड, कोटक बैंक, एचडीएफसी बैंक लिमिटेड आदि।

(iii) विदेशी बैंक: ये बैंक विदेशों में निगमित होते हैं और हमारे देश में अपनी शाखाएं संचालित करते हैं। वे अपने और मेजबान देश दोनों के नियमों का पालन करने के लिए बाध्य हैं।

ऐसे बैंकों के उदाहरण हैं: हांगकांग और शंघाई बैंकिंग कॉर्पोरेशन (एचएसबीसी), सिटी बैंक, अमेरिकन एक्सप्रेस बैंक, स्टैंडर्ड एंड चार्टर्ड बैंक, एबीएन-एएमआरओ बैंक, आदि।

(ख) सहकारी बैंक: सहकारी बैंक में संयुक्त रूप से स्वामित्व और नियंत्रित उद्यम के माध्यम से अपनी सामान्य आर्थिक, सामाजिक और सांस्कृतिक जरूरतों को पूरा करने के लिए स्वेच्छा से एकजुट हुए व्यक्तियों का स्वतंत्र संबंध शामिल है। वे सहकारिता, स्व-सहायता और पारस्परिक सहायता के सिद्धान्त पर संगठित और प्रबंधित होते हैं। सहकारी बैंक जमा जमाव, ऋण की आपूर्ति और प्रावधान के सभी मुख्य बैंकिंग कार्य करता है। ये बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियंत्रण और निरीक्षण के अधीन भी हैं।

हमारे देश में तीन प्रकार के सहकारी बैंक संचालित हैं। ये हैं:

(i) मुख्य ऋण सोसाइटी (ii) केन्द्रीय सहकारी बैंक, और (iii) राज्य सहकारी बैंक।

(ग) विकास बैंक: वे वित्तीय संस्थान हैं जो लंबी अवधि के लिए पूंजी-प्रधान निवेश जैसे कि शहरी बुनियादी ढाँचा, खनन और भारी उद्योग, एवं सिंचाई प्रणाली के लिए दीर्घकालिक ऋण प्रदान करते हैं और वापसी की दर कम रखते हैं। स्वतंत्रता के बाद भारत में उद्योगों के तेजी से विकास के लिए भारी वित्तीय निवेश की आवश्यकता थी और उन्नति के प्रयासों के उपायों के कारण इन संस्थानों की स्थापना हुई। विकास बैंक उद्योगों के संवर्धन, विस्तार और आधुनिकीकरण में सहायता करते हैं। मध्यम और दीर्घकालिक वित्त प्रदान करने के अलावा, ये बैंक औद्योगिक उपक्रमों के पूंजीगत मामलों से भी सहमत होते हैं। जरूरत पड़ने पर वे तकनीकी सलाह और सहायता भी प्रदान करते हैं। भारतीय औद्योगिक वित्त निगम (आईएफसीआई) और राज्य वित्तीय निगम (एसएफसी) भारत में विकास बैंकों के उदाहरण हैं।

(घ) विशेषीकृत बैंक: कुछ बैंक हैं जो खुद को किसी विशिष्ट क्षेत्र या गतिविधि में संलग्न करते हैं और इस प्रकार, विशेष बैंक कहलाते हैं। एक्सपोर्ट इंपोर्ट बैंक ऑफ इंडिया (एक्सिम बैंक), स्मॉल इंडस्ट्रीज डेवलपमेंट बैंक ऑफ इंडिया (सिडबी), नेशनल बैंक फॉर एग्रीकल्चर एंड रूरल डेवलपमेंट (नाबार्ड) ऐसे बैंकों के उदाहरण हैं।

(ङ) केन्द्रीय बैंक: हर देश में एक बैंक जिसे बैंकिंग प्रणाली को निर्देशित करने और विनियमित करने की जिम्मेदारी सौंपी जाती है, उसे केन्द्रीय बैंक के रूप में जाना जाता है।

चित्र 2.1 आरबीआई लोगो

ऐसा बैंक एक **सर्वोच्च बैंक है और उच्चतम वित्तीय प्राधिकरण के रूप में कार्य करता है।** भारत में, केंद्रीय बैंकिंग प्राधिकरण भारतीय रिजर्व बैंक है। यह जनता के साथ सीधे व्यवहार नहीं करता है।

- यह बैंकों के बैंक के रूप में कार्य करता है, अन्य सभी बैंकों के जमा खातों को संभालता है और जरूरत पड़ने पर बैंकों को अग्रिम धनराशि देता है।
- यह मुद्रा और ऋण की मात्रा को नियंत्रित करता है, और इसमें सभी बैंकिंग संस्थानों के नियंत्रण और पर्यवेक्षण की शक्तियां होती हैं।

- भारतीय रिजर्व बैंक सरकारी बैंकर के रूप में भी कार्य करता है और विभिन्न शीर्षों के तहत सरकारी प्राप्तियों, भुगतानों और उधारों का रिकॉर्ड रखता है।
- यह सरकार को मौद्रिक और ऋण नीति पर सलाह देता है, और बैंक जमा और बैंक ऋण पर ब्याज की दर के निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
- यह विदेशी मुद्रा, सोना और अन्य प्रतिभूतियों से युक्त मुद्रा भंडार का संरक्षक है।
- भारतीय रिजर्व बैंक का एक अन्य महत्वपूर्ण कार्य मुद्रा नोट जारी करना और धन की आपूर्ति के विनियमन करना है।

2.2.3 वाणिज्यिक बैंक के कार्य

वाणिज्यिक बैंकों का मुख्य कार्य आम जनता और व्यापार को वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है, जिससे आर्थिक और सामाजिक स्थिरता और अर्थव्यवस्था की सतत वृद्धि सुनिश्चित होती है। कार्यों को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है यथा

(क) मुख्य कार्य; और

(ख) गौण कार्य।

आइये इन कार्यों की प्रकृति और विवधता को अधिक स्पष्ट तरीके से समझते हैं।

वाणिज्य बैंकों के कार्य

मुख्य कार्य	**गौण कार्य**
• जमा स्वीकार करना	• एजेंसी सेवाएं
• धन उधार देना	• सामान्य उपयोगिता सेवाएं

(क) मुख्य कार्य: वाणिज्यिक बैंक के प्रमुख कार्यों में शामिल है:

(i) जमा स्वीकार करना; और (ii) धन उधर देना ।

(i) जमा स्वीकार करना: एक वाणिज्यिक बैंक का सबसे महत्वपूर्ण कार्य जनता से जमा स्वीकार करना है। जिन लोगों के पास अधिक आय और बचत है, उन्हें बैंकों में धन जमा करना सुविधाजनक लगता है। ग्राहकों की सुविधा के लिए, बैंक विभिन्न प्रकार के जमा खाते जैसे सावधि जमा खाता, आवर्ती जमा खाता, चालू खाता, बचत बैंक खाता आदि प्रदान करते हैं, जिसमें अलग-अलग ब्याज दर होती हैं। जनता को बैंक में जमा धन की सुरक्षा का भी आश्वासन दिया जाता है।

(ii) धन उधार देना: वाणिज्यिक बैंक का दूसरा महत्वपूर्ण कार्य जनता के साथ-साथ व्यापारिक घरानों को धन उधार देना है। यह ग्राहकों को ब्याज की निर्धारित दरों पर ऋण और अग्रिम के रूप में धन देता है। ऋण एक विशिष्ट अवधि के लिए

टिप्पणी

दिए जाते हैं। उधारकर्ता को एकमुश्त या किस्तों में पूरी राशि दी जा सकती है। ऋण और अग्रिम आम तौर पर कुछ संपत्तियों की सुरक्षा के निमित्त दिए जाते हैं। बैंकों द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधा आमतौर पर कम अवधि के लिए होती है जो नकद ऋण, बिलों के ओवरड्राफ्ट या छूट का रूप में दी जाती है। जैसा कि पहले कहा गया है, बैंक मध्यम अवधि या लंबी अवधि के लिए ऋण प्रदान करते हैं।

(ख) गौण कार्य: ऊपर उल्लिखित दो प्राथमिक कार्यों के अलावा, वाणिज्यिक बैंक कई सहायक सेवाएं भी देते हैं। ये सेवाएँ बैंकों की मुख्य गतिविधियों के पूरक हैं और इन्हें वाणिज्यिक बैंकों के द्वितीयक कार्यों के रूप में जाना जा सकता है। वे अनिवार्य रूप से प्रकृति में गैर-बैंकिंग हैं और मोटे तौर पर दो श्रेणियों में आते हैं:

(i) एजेंसी सेवाएं: एजेंसी सेवाएँ उन सेवाओं को संदर्भित करती हैं जो वाणिज्यिक बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों के एजेंट के रूप में प्रदान की जाती हैं। इसमें शामिल है:

- चेक और बिलों का संग्रह और भुगतान;
- लाभांश, ब्याज और किराए आदि का संग्रह;
- प्रतिभूतियों की खरीद और बिक्री (शेयर, डिबेंचर, बॉन्ड आदि);
- किराया, ब्याज, बीमा प्रीमियम, अंशदान आदि का भुगतान;
- ट्रस्टी या निष्पादक के रूप में कार्य करना; तथा
- देश और विदेश में अन्य बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए ग्राहकों की ओर से एजेंट या प्रतिनिधि के रूप में कार्य करना।

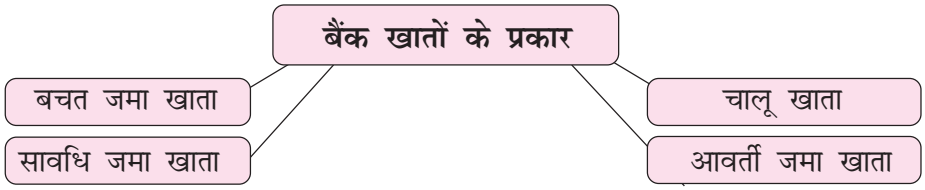
(ii) सामान्य उपयोगिता सेवाएं: सामान्य उपयोगिता सेवाएं वे सेवाएं हैं जो वाणिज्यिक बैंकों द्वारा न केवल ग्राहकों को दी जाती हैं, बल्कि आम जनता को भी दी जाती हैं। ये शुल्क के भुगतान या शुल्क पर जनता के लिए उपलब्ध हैं। इसमें शामिल है:

- बैंक ड्राफ्ट, भुगतान आदेश (बैंकर चेक), यात्रियों के चेक जारी करना;
- ऋण पत्र जारी करना;
- सुरक्षित जमा लॉकर में कीमती सामानों को सुरक्षित रखना;
- एटीएम कार्ड, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड की सुविधा;
- इंटरनेट बैंकिंग और फोन बैंकिंग; व्यवसाय सहायता सेवा, विभिन्न प्रतियोगी परीक्षाओं की विवरणिका और आवेदन पत्रों की बिक्री;

- टेलीफोन बिल, बिजली बिल स्वीकार करना;
- सरकार और सार्वजनिक निकायों द्वारा लिखित ऋण;
- ग्राहकों को उपयोगी व्यापार सूचना और सांख्यिकीय डेटा की आपूर्ति करना; तथा
- ग्राहकों की वित्तीय स्थिति के संबंध में निर्णायक के रूप में कार्य करना।

2.2.4 बैंक खातों के प्रकार

बैंक चार प्रकार के जमा खाते प्रदान करते हैं- बचत जमा खाता, चालू जमा खाता, सावधि जमा खाता और आवर्ती जमा खाता मगर हाल के समय में बैंकों की बढ़ती भूमिका और प्रतिस्पर्धा के कारण कुछ नए खाते भी लाये गए हैं जिनमें दो या दो से अधिक जमा खातों की विशेषताओं को जोड़ दिया जाता जैसे 2-इन -1 जमा खाता, पावर सेविंग जमा, स्मार्ट जमा, ऑटोमैटिक स्वीप जमा आदि। आइए हम उनके बारे में और जानें:



1. **बचत जमा खाता:** इन जमा खातों का उद्देश्य लोगों में बचत की आदत को प्रोत्साहित करना है। बचत खाता एक छोटी राशि, 100 रु. के साथ खोला जा सकता है। इस खाते में कितनी भी बार पैसा जमा किया जा सकता है। हालांकि, निकासी पर प्रतिबंध हैं। न्यूनतम दैनिक शेष पर ब्याज की अनुमति है। इस जमा पर ब्याज दर सावधि जमा से कम है। खाताधारक को पासबुक जारी की जाती है जो जमा की गई राशि और निकासी के साथ-साथ खाताधारक के खाते में शेष राशि को दर्शाता है।

2. **चालू जमा खाता:** चालू जमा खाता उद्योगपतियों और व्यापारियों को जरूरत पड़ने पर पैसे जमा करने या निकालने की सुविधा प्रदान करता है। चेक के माध्यम से कभी भी पैसे निकाले जा सकते हैं। ऐसे खाते में जमा करने पर कोई प्रतिबंध नहीं है। इस खाते की शेष राशि पर कोई ब्याज की अनुमति नहीं है। हालांकि, ओवरड्राफ्ट सुविधाएं चालू खातों को प्रदान की गई हैं। चालू जमा राशि को 'डिमांड डिपॉजिट' भी कहा जाता है क्योंकि वे जमाकर्ताओं द्वारा मांग पर देय हैं। खाताधारक को एक पासबुक पर भी जारी की जाती है।

3. **सावधि जमा खाता:** सावधि जमा (एफडी) खाते में एक निश्चित समयावधि के लिए एक निश्चित राशि जमा की जाती है। जैसे एक वर्ष, तीन वर्ष, पाँच वर्ष आदि। निश्चित अवधि की समाप्ति के बाद, जमा ब्याज सहित चुकौती योग्य है। सावधि जमा पर अधिक ब्याज दर दिया जाता है। ब्याज की दर जमा की अवधि के साथ बदलती है।

टिप्पणी

बैंक सावधि जमा खातों पर पासबुक और चेक बुक की सुविधाएं प्रदान नहीं करते हैं। सावधि जमा में ब्याज की दर बचत खाते में ब्याज की दर से अधिक है और उस अवधि पर निर्भर करता है जिसके लिए जमा किया गया है।

4. **आवर्ती जमा खाता:** आवर्ती जमा खाते में, खाताधारक को निर्दिष्ट समय अवधि जैसे, पांच साल, सात साल, दस साल आदि के लिए हर महीने एक निर्दिष्ट राशि जमा करनी होती है। अवधि के अंत में, अर्जित ब्याज के साथ संचित राशि खाता धारक को दी जाती है। परिपक्वता से पहले निकासी की अनुमति नहीं होती है। इस प्रकार के खाते में, खाताधारकों को चेक बुक की सुविधा उपलब्ध नहीं है। आवर्ती जमा को 'संचयी सावधि जमा' भी कहा जाता है। हर महीने की गई जमा राशि दिखाने के लिए खाताधारक को पासबुक जारी की जाती है। आवर्ती जमा खाता छोटे बचतकर्ताओं द्वारा उपयोग किया जाता है। आवर्ती खातों पर बैंक द्वारा दी जाने वाली ब्याज की दर बचत खाते पर ब्याज की दर से अधिक है।

2.2.5 बैंकिंग सेवाएं

वाणिज्यिक बैंक पैसे जमा करने और ऋण देने के अलावा कई प्रकार की सेवाएं देते हैं। इस प्रकार की सेवाएं निम्नानुसार है:

1. **बैंक ड्राफ्ट जारी करना :** बैंक ड्राफ्ट एक जगह से दूसरी जगह पैसे भेजने का एक सुविधाजनक और सुरक्षित तरीका है। यह आदाता या जारीकर्ता बैंक द्वारा किसी अन्य शाखा को एक निश्चित राशि का भुगतान करने का आदेश दिया जाता है।

धन प्रेषित करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन किया जाता है।

क) जो व्यक्ति धन भेजना चाहता है वह एक फॉर्म भरता है और निर्धारित कमीशन के साथ ड्राफ्ट की राशि का भुगतान करता है।

ख) बैंक उसे बैंक ड्राफ्ट देता है।

ग) वह डाक द्वारा या कूरियर सेवा द्वारा बैंक ड्राफ्ट को आदाता को भेजता है।

घ) आदाता अपने बैंक में इसे जमा करता है।

ङ) बैंक जारी करने वाले बैंक से भुगतान प्राप्त करता है और आदाता के खाते में इसे जमा करता है।

बैंक ड्राफ्ट की विशेषताएं

क) बैंक ड्राफ्ट के नकारने का कोई जोखिम नहीं है।

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

ग) बैंक ड्राफ्ट एक स्थान से दूसरे स्थान पर धन स्थानांतरित करने के लिए एक सुरक्षित और सुविधाजनक तरीका है।

घ) एक बैंक ड्राफ्ट उसके जारी होने की तारीख से तीन महीने तक के लिए वैध है।

ड़) इसमें आदाता को एक निश्चित राशि या उसके भुगतान करने का आदेश है।

2. **बैंकर्स चेक (भुगतान आदेश) :** एक भुगतान आदेश बैंक ड्राफ्ट की तरह होता है, लेकिन यह जारीकर्ता शाखा में देय है। इसलिए इसका उपयोग शहर के भीतर धन भेजने के लिए किया जाता है। इसे स्थानीय बैंक ड्राफ्ट भी कहा जाता है। वेतन आदेश के लिए लगाया गया कमीशन बैंक ड्राफ्ट के लिए निर्धारित शुल्क से कम है। बैंक ड्राफ्ट की तरह भुगतान आदेश भी जारी होने की तारीख से तीन महीने के लिए वैध होता है।

3. **वास्तविक समय सकल निपटान (आरटीजीएस):** आरटीजीएस एक निरंतर धन हस्तांतरण प्रणाली है। इस प्रणाली में, धन का स्थानांतरण एक बैंक से दूसरे बैंक में 'रियल टाइम' और 'सकल' आधार पर होता है अर्थात, रियल टाइम का मतलब है कि भुगतान में कोई प्रतीक्षा अवधि नहीं है। जैसे ही धन हस्तांतरण की प्रक्रिया को शुरू किया जाता है वह उसी समय दूर से खाते में हस्तांत्रित हो जाता है। 'सकल' निपटान का अर्थ है कि लेन-देन एकल रूप से बिना किसी लेनदेन को समाहित करते हुए किया जाता है। धन हस्तांतरण संदेश प्राप्त होने के 2 घंटे के भीतर प्राप्तकर्ता बैंक को ग्राहक के खाते में अवश्य क्रेडिट करना चाहिए। आरटीजीएस लेनदेन में न्यूनतम राशि 2,00,000 रु. है। आरटीजीएस लेनदेन की कोई अधिकतम सीमा नहीं है। आरटीजीएस लेन-देन शुल्क अलग-अलग बैंक में अलग अलग होता है।

4. **राष्ट्रीय इलेक्ट्रोनिक धन अंतरण (एनईएफटी) :** एनईएफटी एक धन अंतरण प्रणाली है। एनईएफटी में कोई व्यक्ति, फर्म या कंपनी इलेक्ट्रॉनिक रूप से धन किसी भी बैंक शाखा से किसी अन्य व्यक्ति, फर्म या कंपनी को देश के किसी भी बैंक में खाता रखने वाले को हस्तांतरित कर सकती है। धन अंतरण एक विशेष अवधि के दौरान होता है। कार्यदिवस के दौरान एनईएफटी लेन-देन दिन में 6 बार (9.30 बजे, 10.30 बजे, दोपहर 12.00 बजे, दोपहर 1.00 बजे, 3.00 बजे, और 4.00 बजे) होता है और शनिवार को एनईएफटी लेन-देन दिन में 3 बार (9.30 बजे, 10.30 बजे, और दोपहर 12.00 बजे) होता है।

एनईएफटी की विशेषताएं

(क) कोई भी व्यक्ति, फर्म या कंपनी एनईएफटी समर्थित बैंक शाखा में बिना बैंक खाते के भी एनईएफटी का उपयोग कर सकते है।

(ख) एनईएफटी प्रणाली के माध्यम से धन प्राप्त करने के लिए, किसी व्यक्ति फर्म या कंपनी का एनईएफटी समर्थित बैंक शाखा में एक खाता होना चाहिए।

(ग) एनईएफटी लेनदेन समूहों में होता है।

टिप्पणी

(घ) यदि किसी के पास बैंक खाता नहीं है, तो एनईएफटी प्रणाली के माध्यम से हस्तांतरित की जाने वाली अधिकतम राशि 49,999 रु. है।

(ङ) यदि किसी के पास बैंक खाता हो तो एनईएफटी के माध्यम से स्थानांतरित करने के लिए कोई न्यूनतम या अधिकतम राशि नहीं है।

(च) एनईएफटी का उपयोग विदेशी धन-प्रेषण प्राप्त करने के लिए नहीं किया जाता है।

(छ) धन भेजने वाले को एनईएफटी के लिए शुल्क का भुगतान करना होता है। भेजी गई राशि के अनुसार शुल्कों की राशि निर्धारित होती है।

(ज) धन के प्राप्तकर्ता को कोई शुल्क नहीं देना होता है।

5. **बैंक ओवरड्राफ्ट:** चालू खाताधारक को एक निर्धारित सीमा तक चेक द्वारा उसके क्रेडिट से अधिक राशि के आहरण करने की अनुमति है। यह सुविधा कुछ संपत्तियों की जमानत के निमित्त प्रदान की जाती है। बैंक ओवरड्राफ्ट पर अधिक ब्याज दर ली जाती है। चालू खाते से निकाली गई अतिरिक्त राशि को निर्धारित अवधि के भीतर खाते में जमा किया जाना चाहिए।

6. **नकदी ऋण :** नकदी ऋण प्रणाली के तहत, व्यक्ति, फर्म या कंपनी बैंक से पैसा उधार ले सकती है। पैसा एक निर्दिष्ट सीमा तक उधार लिया जा सकता है। उधारकर्ता आवश्यकता पड़ने पर पैसा निकालता है। उधारकर्ता द्वारा निकाली गई राशि पर ब्याज लगाया जाता है। नकदी ऋण सीमा बैंक द्वारा उधारकर्ता की संपत्ति और व्यक्तिगत प्रतिष्ठा के आधार पर तय की जाती है।

7. **एसएमएस अलर्ट :** यह एक प्रकार की ई-बैंकिंग सुविधा है। इस सेवा का लाभ उठाने के लिए, ग्राहक को अपना मोबाइल नंबर बैंक में पंजीकृत कराना चाहिए। बैंक कंप्यूटर सिस्टम में ग्राहक की प्रोफाइल में उसके मोबाइल नंबर को रिकॉर्ड करता है। जब भी ग्राहक के खाते में लेन-देन होता है, उसके मोबाइल फोन पर एसएमएस अलर्ट आता है। एसएमएस अलर्ट बैंक में गए बिना ही ग्राहक के खाते में अद्यतन शेष राशि की जानकारी देते हैं।

8. **विदेशी मुद्रा विनियमन :** बैंक विदेशी मुद्राओं में व्यापार करते हैं। ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार, बैंक स्थानीय मुद्राओं के साथ विदेशी मुद्राओं का आदान-प्रदान करते हैं, जो कि अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में बकाया के निपटान करने के लिए आवश्यक है।

9 **एटीएम सेवाएं :** एटीएम बैंक जमा, निकासी, खाता पूछताछ जैसे कार्यों में मनुष्य बैंक टेलर की जगह लेते हैं। एटीएम के मुख्य लाभों में शामिल हैं: 24 घंटे की उपलब्धता, श्रम लागत का उन्मूलन और स्थान की सुविधा।

10. **धार से बैंकिंग:** यह एक बैंक शाखा के उपयोग करने के बजाए घर से वित्तीय लेनदेन को पूरा करने की प्रक्रिया है।

    इसमें खाता संबंधी जाँच करना, धन हस्तांतरित करना, बिलों का भुगतान करना, ऋण के लिए आवेदन करना, जमा करने का निर्देश देना जैसे कार्य शामिल हैं।

11. **मोबाइल बैंकिंग:** (एम-बैंकिंग के नाम से भी जाना जाता है) इस पद का प्रयोग मोबाइल उपकरण जैसे मोबाइल फोन या व्यक्तिगत डिजिटल सहायक (पीडीए) के माध्यम से शेष राशि की जाँच, खाता लेनदेन, भुगतान, ऋण आवेदन और अन्य बैंकिंग लेनदेन के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

2.2.6 ई-बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/ इलेक्ट्रोनिक बैंकिंग

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का अर्थ है कंप्यूटर सिस्टम की मदद से बैंकिंग लेनदेन करना। व्यक्तिगत कंप्यूटर (पीसी) और ब्राउजर वाला कोई भी उपयोगकर्ता किसी भी बैंकिंग कार्य को करने के लिए बैंकों की वेबसाइट से जुड़ सकता है। कोई भी उपयोगकर्ता इंटरनेट की सहायता से बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकता है जैसे ग्राहक का एटीएम(स्वचालित टेलर मशीन) के माध्यम से पैसे निकालता है

लाभ :

(i.) ग्राहकों को 365 दिन 24 घंटे सेवाएं मिलती हैं।

(ii.) बैंक तक असीमित पहुंच से ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ती है।

(iii.) ई-बैंकिंग ग्राहकों को यात्रा करते समय बैंकिंग लेनदेन करने की सुविधा प्रदान करता है।

(iv.) ई-बैंकिंग लेनदेन की लागत कम करती है।

(v.) ई-बैंकिंग ग्राहकों को सशक्त बनाता है।

(vi.) ई-बैंकिंग बैंक को प्रतिस्पर्धी लाभ प्रदान करता है।

ई-बैंकिंग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं है:

(i.) इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (ईएफटी),

(ii.) स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम),

(iii.) पॉइंट ऑफ सेल्स (पीओएस)

(iv.) इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई) और

(v.) डिजिटल कैश

टिप्पणी

2.2.7 डाक और दूरसंचार सेवाएं

डाक पार्सल

निर्दिष्ट आकार और वजन के पार्सल डाक के माध्यम से भेजे जा सकते हैं। पार्सल के लिए डाक शुल्क पार्सल के वजन, दूरी आदि के अनुसार भिन्न होते हैं। पार्सल पोस्ट का उपयोग करते हुए, वस्तुएं देश के साथ-साथ देश के बाहर भी भेजी जाती हैं।

कूरियर : निजी क्षेत्र के उद्यमों द्वारा कूरियर सेवाएं प्रदान की जाती हैं। कूरियर सेवा की मदद से, पत्र व कम मात्रा में वस्तुएं आदि एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजी जाती हैं।

डाकघरों की बचत सेवाएं

1. **डाकघर में आवर्ती जमा (आरडी) :** इस योजना में एक निश्चित अवधि (जैसे, 5 वर्ष 10 वर्ष आदि) के लिए हर महीने एक निश्चित राशि जमा की जाती है। ब्याज के साथ जमा की गई कुल राशि को परिपक्वता अवधि पर चुकाया जाता है। आरडी का मुख्य उद्देश्य छोटी बचत जमा को संचित करना है। इस योजना में चेक की सुविधा नहीं दी गई है। लेकिन खाताधारक को पासबुक जारी की जाती है। राशि परिपक्वता अवधि पर देय हो जाती है, हालांकि आवर्ती जमा खाते की जमानत पर ऋण दिया जा सकता है।

2. **राष्ट्रीय बचत प्रमाण-पत्र (एनएससी):** एनएससी को 100 रु. और उससे अधिक राशि के लिए लिया जाता है। इसकी अवधि 5 साल या 10 साल है। अवधि के अंत में, ब्याज के साथ एनएससी की जमा राशि धारक को भुगतान की जाती है। एनएससी में निवेशित निधियों, जिसकी कुल सीमा 1,00,000 रु. तक हो, के लिए कर लाभ भी मिलता है।

3. **लोक भविष्य निधि (पीपीएफ):** कोई वयस्क प्रति वर्ष 500 रु. से लेकर 1 लाख रु. तक की राशि किसी निर्दिष्ट बैंकों में या पोस्ट ऑफिस में जमा करके पीपीएफ खाता खोल सकता है। पीपीएफ खाते की अवधि 15 वर्ष है, जिसे 5 वर्षों के लिए बढ़ाया जा सकता है। पीपीएफ में निवेश किया गया फंड आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 80सी के तहत कर लाभ के लिए योग्य है। खाताधारक को जमा विवरण दिखाने वाली पासबुक जारी की जाती है।

4. **मासिक आय योजना (एमआईएस):** कोई भारतीय अपने नाम से या किसी अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से मासिक आय योजना खोल सकता है। जमा एकमुश्त 4.5 लाख रु. (एकल नाम खाते का शुल्क) और 9 लाख रु. (संयुक्त खाते के मामले में) किए जाते हैं। खाताधारक को मासिक ब्याज दिया जाता है। पांच साल के अंत में, खाताधारकों को जमा राशि का भुगतान किया जाता है। खाताधारक को पासबुक जारी की जाती है। समय से पहले निकासी की अनुमति नहीं है।

पाठगत प्रश्न 2.2

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

2. वाणिज्यिक बैंकों को एजेंसी और सामान्य उपयोगिता सेवाओं के तहत निम्नलिखित को वर्गीकृत करें।

   (क) प्रतिभूतियों की खरीद और बिक्री।

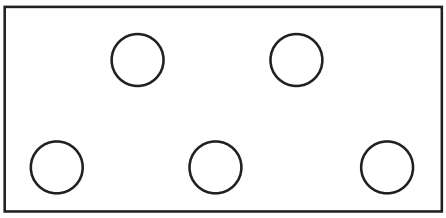
   (ख) ऋण पत्र जारी करना।

   (ग) बैंक ड्राफ्ट जारी करना।

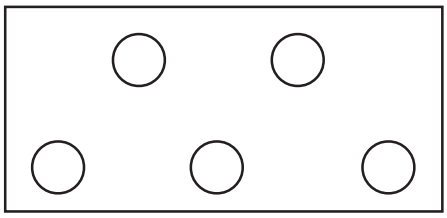
   (घ) इंटरनेट बैंकिंग

   (ड़) लाभांश का संग्रह

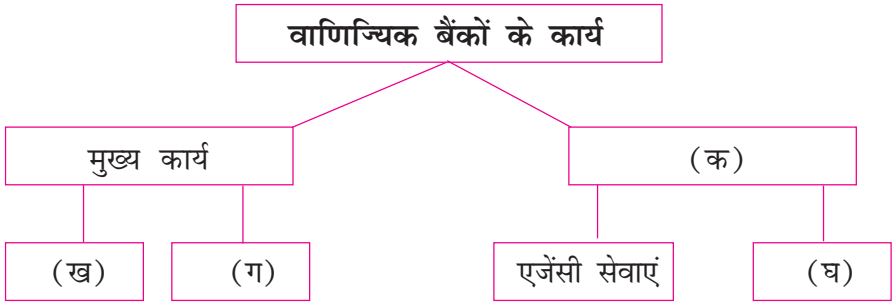
एजेंसी सेवाएं



सामान्य उपयोगिता सेवाएं



3. इस फ्लो चार्ट को पूरा करें



4. निम्नलिखित प्रश्नों में दिये गए चार विकल्पों में से सर्वश्रेष्ठ वैकल्पिक उत्तर चुनें:-

   (i.) किस प्रकार के खाता धारक को ओवरड्राफ्ट सुविधा की अनुमति मिली है

   क) बचत खाता

   ख) चालू खाता

   ग) आवर्ती खाता

   घ) सावधि जमा खाता

टिप्पणी

(ii.) अनिल ने एसबीआई, दिल्ली में अपने खाते से इलेक्ट्रॉनिक रूप से दीपक, जिसका पंजाब नेशनल बैंक, बैंगलोर में खाता है, को धन हस्तांतरित किया। अनिल ने किस प्रकार की बैंकिंग सेवा का उपयोग किया था।

क) भुगतान आदेश

ख) बैंक ओवरड्राफ्ट

ग) राष्ट्रीय इलेक्ट्रोनिक धन अंतरण

घ) बैंक ड्राफ्ट जारी करना

(iii.) संदीप मशीन में अपना एटीएम कार्ड डालता है और अपने पिन का उपयोग करके, उसने अपने लेनदेन का विवरण प्राप्त किया। संदीप ने किस प्रकार की बैंकिंग सेवा का उपयोग किया?

क) पारंपरिक बैंकिंग

ख) ई-बैंकिंग

ग) (क) और (ख) दोनों

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

(iv.) किस जमा खाते में नियमित आवधिक अंतराल पर पैसे जमा करने की आवश्यकता होती है

क) बचत जमा खाता

ख) आवर्ती जमा खाता

ग) चालू जमा खाता

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

2.3 बीमा

व्यवसाय जोखिमों और अनिश्चितताओं से भरा है। माल और परिसंपत्तियों में आग और सेंध मारी का जोखिम, क्षति का जोखिम और कर्मचारियों को चोट और विकलांगता का जोखिम, रास्ते में माल की हानि, बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण अनिश्चितता, सरकारी नीतियों में बदलाव और उपभोक्ताओं की प्राथमिकताएं आदि हो सकता हैं। इन जोखिमों के कारण, व्यापार को जबरदस्त नुकसान उठाना पड़ सकता है, कभी-कभी तो उनकी क्षमता के बाहर का भी नुकसान उठाना पड़ सकता है। इस तरह के जोखिमों और अनिश्चितताओं के प्रभाव को कम करने के लिए बीमा की आवश्यकता होती है। इस तरह के नुकसान से बचने के लिए बीमा किस्त नाममात्र शुल्क के साथ सुरक्षा प्रदान करता है। सरल शब्दों में, बीमा एक ऐसा कारक है जिसके द्वारा दुर्घटना के कारण होने वाली संभावित हानि बीमा कंपनी से आंशिक या पूरी

तरह से वसूल हो जाती है।

व्यावसायिक जोखिम का तात्पर्य है कुछ घटनाओं के घटने पर नुकसान या क्षति की संभावना जो किसी के नियंत्रण से परे हैं। सभी प्रकार के व्यावसायिक जोखिम बीमा द्वारा कवर नहीं किए जाते हैं। कुछ जोखिम बीमा योग्य हैं जबकि अन्य गैर-बीमा योग्य हैं। विशिष्ट होते हुए, आग, चोरी, भूकंप, बाढ़, आदि के कारण होने वाले नुकसान के जोखिम को बहुत मामूली राशि के भुगतान पर बीमा किया जा सकता है। इन्हें **बीमा योग्य जोखिम** कहा जाता है। लेकिन, फैशन में बदलाव के कारण उत्पाद की मांग में गिरावट के कारण नुकसान का जोखिम, बाजार में नए उत्पादों के आने या सरकार की नीति में परिवर्तन का बीमा नहीं किया जा सकता है। इन्हें **गैर-बीमा योग्य जोखिम** कहा जाता है। गैर-बीमा योग्य जोखिम पूरी तरह से व्यवसायी द्वारा वहन किया जाना है।

भारत में बीमा का बहुत पुराना इतिहास है। हमारे प्राचीन ग्रंथों मनु (मनुस्मृति), याज्ञवल्क्य (धर्मशास्त्र) और कौटिल्य (अर्थशास्त्र) तक में प्राचीन काल में अग्नि, बाढ़, अकाल और भूकंप जैसे संकटों के समय में संसाधनों के पुनर्वितरण का उल्लेख किया गया है।

मौजूदा स्वरूप में बीमा 1818 से पहले का है जब यूरोपीय समुदाय की जरूरतों को पूरा करने के लिए कोलकाता में अनीता भावसार द्वारा ओरिएंटल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी शुरू की गई थी। हमारे देश में सबसे पुरानी मौजूदा इंश्योरेंस कंपनी नेशनल इंश्योरेंस कंपनी है, जिसकी स्थापना 1906 में हुई थी और अभी भी यह व्यवसाय में है।

2.3.1 बीमा का अर्थ

बीमा वित्तीय नुकसान से सुरक्षा का एक साधन है। 'बीमा' शब्द दो पक्षों के बीच एक अनुबंध को संदर्भित करता है, एक बीमाकृत के रूप में जाना जाता है और दूसरा बीमाकर्ता जो बीमा कंपनी है। बीमाकर्ता निश्चित राशि के बदले में बीमाकृत को कुछ घटनाओं के कारण होने वाले नुकसान या क्षति के जोखिम की भरपाई करने के लिए सहमत होता है। अनुबंध वाले दस्तावेज को 'बीमा पॉलिसी' के रूप में जाना जाता है। जिस व्यक्ति के जोखिम का बीमा किया जाता है, उसे 'बीमाकृत व्यक्ति' या 'बीमादार' कहा जाता है और वह व्यक्ति या कंपनी जो बीमा करती है उसे 'बीमाकर्ता' या 'आश्वासक' के नाम से जाना जाता है। जिसके बदले बीमाकर्ता बीमाधारक को क्षतिपूर्ति देने के लिए सहमत होता है उसे 'किस्त' के रूप में जाना जाता है। इस प्रकार, बीमा को परिभाषित किया जा सकता **'बीमाकर्ता और बीमित व्यक्ति के बीच एक अनुबंध है, जिसके तहत बीमाकर्ता किसी घटना (जैसे निश्चित आयु प्राप्त करने या मृत्यु होने) पर या बीमाकृत जोखिम के होने पर वास्तविक नुकसान की राशि का भुगतान तब करता है जब उसने एक निश्चित राशि (किस्त) का भुगतान किया हो।**

टिप्पणी

2.3.2 बीमा की महत्व

(क) जोखिम से बचाव: बीमा व्यवसाय में शामिल विभिन्न प्रकार के जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करता है। सुरक्षा बीमित व्यक्ति को हुए नुकसान की भरपाई के प्रावधान के रूप में है।

(ख) जोखिम साझा करना: बीमा जोखिम को साझा करने में मदद करता है। व्यवहारिक रूप में, बड़ी संख्या में लोग किस्त का भुगतान करके बीमा की मांग करते हैं जिसके परिणामस्वरूप बीमा निधि का निर्माण होता है। इस धन का इस्तेमाल उन लोगों में से कुछ की भरपाई के लिए किया जाता है जिन्हें नुकसान उठाना पड़ सकता है। इस प्रकार, वास्तव में नुकसान बड़ी संख्या में लोगों में फैला हुआ है।

(ग) ऋण प्राप्त करने में मदद: बैंक और वित्तीय संस्थान आमतौर पर अपनी सुरक्षा के लिए ऋण स्वीकार किए जाने से पहले ही माल और संपत्तियों के बीमा पर जोर देते हैं। इसलिए बीमा वित्तीय संस्थानों से ऋण और अग्रिम को सुविधाजनक बनाता है।

(घ) विभिन्न श्रम कानूनों के तहत उत्तरदायित्वों से बचाव: बीमा व्यवसायियों को गंभीर चोट, आंशिक चोट, विकलांगता, साथ ही बीमारी और मातृत्व में दुर्घटनाओं के लिए देय मुआवजे की स्थिति में सुरक्षा प्रदान करता है।

(ङ) आर्थिक विकास में योगदान: बीमा कंपनियों के धन को विभिन्न प्रकार की प्रतिभूतियों और परियोजनाओं में निवेश किया जाता है, जो देश के आर्थिक विकास में योगदान करते हैं।

(च) रोजगार सृजन: बीमा कंपनियां नियमित आधार पर बड़ी संख्या में लोगों को रोजगार प्रदान करती हैं। बहुत से लोग बीमा एजेंटों के रूप में काम करके अपनी आजीविका चलाते हैं।

(छ) सामाजिक सुरक्षा: जीवन बीमा बुढ़ापे के जोखिमों और असमय मौत के खिलाफ सुरक्षा प्रदान करता है। इसके अलावा, कर्मचारी राज्य बीमा योजना के माध्यम से श्रमिकों को सामाजिक सुरक्षा प्रदान की जाती है, जिसमें आकस्मिक जोखिम भी शामिल हैं।

2.3.3 बीमा के प्रकार

बीमा कंपनियों की कार्यप्रणाली और बीमा व्यवसाय को नियंत्रित करने वाले कानूनी अधि नियमों के प्रभाव से विभिन्न प्रकार के बीमा मौजूद हैं। मोटे तौर पर, बीमा को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

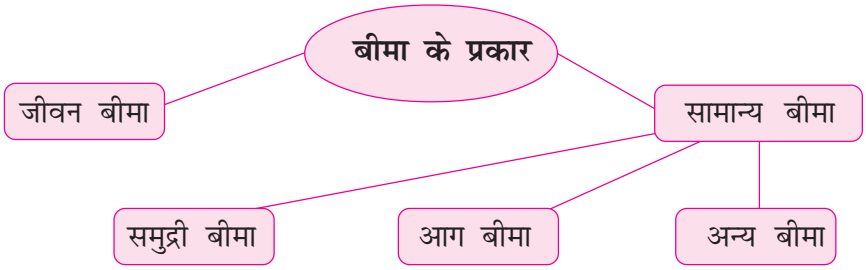
(क) जीवन बीमा

(ख) सामान्य बीमा

i. आग बीमा

ii. समुद्री बीमा

iii. अन्य प्रकार के बीमा



चित्र 2.2 बीमा के प्रकार

आइए इन सभी प्रकार के बीमा के बारे में संक्षेप में चर्चा करें।

(क) जीवन बीमा: एक मनुष्य के रूप में हम विभिन्न प्रकार के जोखिमों के संपर्क में आते हैं। दुर्घटना या किसी बीमारी के कारण किसी व्यक्ति की असामयिक मृत्यु हो सकती है। ऐसी स्थिति में, मृतक का परिवार आर्थिक तंगी का सामना करता है। इसी तरह, वृद्धावस्था आने पर एक आरामदायक जीवन का प्रबंधन करने के लिए पर्याप्त धन नहीं हो सकता है। ऐसी स्थिति जैसे कि बेटे या बेटी की शादी, उच्च पेशेवर शिक्षा, आदि भी आती है जब किसी को एक बड़ी राशि की आवश्यकता हो सकती है। जीवन बीमा एक ऐसा अनुबंध है जो आपको इस प्रकार की स्थिति से बचाता है।

यह एक अनुबंध है, जिसके तहत बीमाकर्ता एक निश्चित राशि बीमाधारक को या तो उसकी मृत्यु पर या तो एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर उसके द्वारा जमा की गई निश्चित राशि (किश्त) के भुगतान पर या तो एकमुश्त रूप से या किश्तों में भुगतान करने का वचन देता है। चूँकि बीमाकृत राशि निश्चित है और बीमा राशि का भुगतान जल्द या बाद में किया जाना तय है, इसलिए जीवन बीमा के अनुबंध को जीवन आश्वासन भी कहा जाता है। जीवन बीमा पॉलिसी को जीवन की अनिश्चितता से सुरक्षा के रूप में पेश किया गया था। लेकिन धीरे-धीरे इसका दायरा अन्य क्षेत्रों जैसे स्वास्थ्य बीमा, विकलांगता बीमा, पेंशन योजना, आदि तक बढ़ा दिया गया है।

जीवन बीमा पॉलिसी के दो मूल प्रकार हैं:

(i) संपूर्ण जीवन पॉलिसी : संपूर्ण जीवन पॉलिसी के मामले में बीमाधारक के जीवन भर के लिए या एक निश्चित अवधि के लिए नियमित रूप से किश्त देना होता है। बीमित व्यक्ति के उत्तराधिकारी को उसकी मृत्यु के बाद बीमित राशि देय हो जाती है। ऐसी पॉलिसी एक ऐसे व्यक्ति द्वारा ली जाती है, जो मृत्यु के बाद अपने आश्रितों को वित्तीय सहायता प्रदान करना चाहता है।

टिप्पणी

(ii) बंदोबस्ती बीमा पॉलिसी : दूसरी तरफ, बंदोबस्ती पॉलिसी सीमित अवधि के लिए या बीमित व्यक्ति की एक निश्चित आयु तक चलती है, और बीमित राशि निर्दिष्ट अवधि के अंत में या बीमित व्यक्ति की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, भुगतान के लिए देय हो जाती है। यह लोगों द्वारा किए गए जीवन बीमा पॉलिसी का सबसे प्रचुर रूप है।

ऊपर बताई गई नीतियों के प्रकारों के अलावा, बीमा कंपनियां ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए कई अन्य प्रकार की नीतियां पेश करती हैं। आइए हम इनमें से कुछ नीतियों के बारे में एक संक्षिप्त जानकारी लें।

(i) संयुक्त जीवन पॉलिसी : इस पॉलिसी के तहत, दो या दो से अधिक व्यक्तियों के जीवन की बीमा संयुक्त रूप की जाती है। बीमित व्यक्तियों में से किसी भी व्यक्ति की मृत्यु पर देय राशि उत्तरजीवी को दी जाती है। आमतौर पर, यह नीति पति और पत्नी द्वारा संयुक्त रूप से या फर्म के दो भागीदारों द्वारा लिया जाता है।

(ii) धन वापसी पॉलिसी: यह योजना पॉलिसीधारक को साधारण बंदोबस्ती बीमा योजनाओं के विपरीत आवधिक भुगतान प्रदान करती है जहां लाभ केवल पॉलिसी की परिपक्वता पर देय होते हैं। उदाहरण के लिए, 20-वर्षीय धन-वापसी पॉलिसी के मामले में, बीमित राशि का 20% प्रत्येक 5, 10, 15 साल के बाद देय होता है, और शेष 40% से अधिक बोनस 20 वें वर्ष में देय हो जाता है।

(iii) पेंशन योजना: इस योजना के तहत पॉलिसी अवधि के बाद पॉलिसीधारक को उसके जीवित रहने पर बीमित राशि देय होती है। सुनिश्चित राशि या पॉलिसी का पैसा मासिक, त्रैमासिक, छमाही या वार्षिक किश्तों में देय होता है। यह उन लोगों के लिए उपयोगी है जो एक निश्चित आयु के बाद नियमित आय पसंद करते हैं।

(iv) यूनिट लिंक्ड प्लान (यूएलआईपी): ये योजनाएँ निवेश और बीमा कवर का दोहरा लाभ प्रदान करती हैं। पॉलिसीधारक द्वारा भुगतान किए गए किश्त को विभिन्न कंपनियों के शेयरों और डिबेंचरों को खरीदने के लिए उपयोग किया जाता है। परिपक्वता राशि काफी हद तक निवेश के बाजार मूल्य पर निर्भर करती है।

(v) समूह बीमा योजना: समूह बीमा योजनाएँ कम लागत पर लोगों के समूह को जीवन बीमा सुरक्षा प्रदान करने के लिए होती हैं। ये योजनाएं किसी भी व्यावसायिक घराने या किसी कार्यालय के कर्मचारियों के समूह के लिए उपयुक्त हैं।

(ख) अग्नि से बीमा: अग्नि से बीमा एक ऐसा अनुबंध है जिसके तहत बीमाकर्ता, किस्त प्रतिफल के अनुसार, आग के कारण हुए नुकसान या क्षति के लिए बीमित व्यक्ति को क्षतिपूर्ति देने का कार्य करता है। एकल किस्त में बीमा शुल्क देय होता है। अग्नि बीमा अनुबंध आमतौर पर एक वर्ष के लिए लिया जाता है। एक वर्ष की समाप्ति के बाद

यह स्वत: समाप्त हो जाता है। हालांकि, हर साल समय पर बीमा शुल्क का भुगतान करके पॉलिसी को नवीनीकृत किया जा सकता है।

आग से हुए नुकसान के दावे पर भुगतान दो स्थिति में ही देय होता है:

(क) आग वास्तव में लगी हुई हो; तथा

(ख) आग आकस्मिक रूप से लगी होगी, जानबूझकर नहीं; आग लगने का कारण महत्वहीन है।

अग्नि बीमा अनुबंध क्षतिपूर्ति का एक अनुबंध है, अर्थात, बीमित व्यक्ति आग से नुकसान या क्षतिग्रस्त संपत्ति या पॉलिसी की राशि, जो भी कम हो, के मूल्य से अधिक कुछ भी दावा नहीं कर सकता है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि आग से नुकसान या क्षति में नुकसान को कम करने की दृष्टि से आग बुझाने के प्रयासों से होने वाली हानि/क्षति भी शामिल है।

(ग) समुद्री बीमा: समुद्री बीमा एक ऐसा समझौता है, जिसके द्वारा बीमा कंपनी एक जहाज या माल के मालिक को जोखिमों के खिलाफ क्षतिपूर्ति के लिए सहमत होती है जो समुद्री यात्राओं में आकस्मिक हैं। समुद्र की यात्रा के दौरान, एक जहाज को कई तरह के जोखिमों जैसे अन्य जहाज के साथ टकराव, छिपे हुए चट्टानों से जहाज की टक्कर, आग, तूफान, और अन्य का सामना करना पड़ता है।

इन सभी पस्थितियों में, समग्र घाटे को तीन समूहों में बांटा जा सकता है:

(i) जहाज को नुकसान;

(ii) माल को नुकसान; और

(iii) माल ढुलाई का नुकसान।

समुद्री बीमा जो माल के नुकसान के जोखिम को कवर करती है उसे **कार्गो बीमा** कहते हैं। और जब किसी जहाज के मालिक का समुद्र के खतरों के कारण नुकसान के खिलाफ बीमा किया जाता है, तो इसे शिप या **हल बीमा** के नाम से जाना जाता है। इसके अलावा, माल आम तौर पर गंतव्य के बंदरगाह पर अपनी सुरक्षित सुपुर्दगी पर कार्गो के मालिक द्वारा देय होता है। तो, शिपिंग कंपनी माल ढुलाई के नुकसान के जोखिम का बीमा भी मांग सकती है। इस तरह के समुद्री बीमा को **माल भाड़ा बीमा** के रूप में जाना जाता है।

(घ) अन्य प्रकार के बीमा: जीवन, आग और समुद्री बीमा के अलावा, सामान्य बीमा कंपनियां विभिन्न पॉलिसी के माध्यम से कई अन्य जोखिमों का बीमा करती हैं। इनमें से कुछ जोखिम और विभिन्न पॉलिसी नीचे उल्लिखित हैं।

टिप्पणी

(i) **मोटर वाहन बीमा:** यात्री वाहनों, वैन, वाणिज्यिक वाहनों, मोटर साइकिल, स्कूटर, आदि की बीमा में दुर्घटना से वाहन के नुकसान के जोखिम, चोरी से नुकसान और इससे उत्पन्न चोट की देयता, या दुर्घटना में शामिल एक तीसरे पक्ष की मृत्यु से उत्पन्न देयता को कवर करता है। वास्तव में, तीसरे पक्ष के संबंध में वाहन बीमा अनिवार्य है।

(ii) **स्वास्थ्य बीमा:** यह पॉलिसीधारक द्वारा बीमारी या चोट के उपचार पर किए गए चिकित्सा खर्चों से सुरक्षा प्रदान करता है। इसे मेडी-क्लेम बीमा भी कहा जाता है, और यह आजकल के सबसे लोकप्रिय बीमा के प्रकारों में से एक है।

(i) **फसल बीमा:** यह सूखे या बाढ़ की स्थिति में फसल खराब होने से किसानों को होने वाले नुकसान से बचाता है।

(ii) **नकद बीमा: (कैश इंश्योरेंस):** यह बैंकों और अन्य व्यावसायिक प्रतिष्ठानों को मार्ग में धन की हानि से बचाता है।

(iii) **मवेशी बीमा :** यह दुर्घटना, बीमारियों आदि के कारण गाय, भैंस, बछिया, बैल आदि की मृत्यु के कारण होने वाले नुकसान के जोखिम को कवर करता है।

(iv) **राजेश्वरी महिला कल्याण बीमा योजना:** यह बीमित महिलाओं के परिवार के सदस्यों को उसकी मृत्यु या विकलांगता के मामले में राहत प्रदान करता है।

(v) **अमर्त्य शिक्षा योजना बीमा पॉलिसी:** यह पॉलिसी आश्रित बच्चों की शिक्षा के लिए है। यदि बीमित माता-पिता को किसी शारीरिक चोट के कारण मृत्यु होती है या स्थायी विकलांगता होती है, तो बीमाकर्ता बीमित व्यक्ति के आश्रित बच्चों को शिक्षा प्रदान करेगा।

(vi) **चोरी बीमा:** इस बीमा के तहत, बीमा कंपनी बीमाधारक को चोरी से होने वाले नुकसान अर्थात डकैती, चोरी आदि से माल के नुकसान की भरपाई करने का काम करती है।

(vii) **निष्ठा गारंटी बीमा:** नकदी के गबन या धोखाधड़ी या कर्मचारियों द्वारा माल की हेराफेरी के कारण होने वाले नुकसान के जोखिम से सुरक्षा के रूप में, व्यवसायी नकदी को संभालने वाले कर्मचारियों या दुकानों के प्रभारी द्वारा की गई धोखाधड़ी और बेईमानी के आधार पर नुकसान के जोखिमों को कवर कर सकते हैं। इसे निष्ठा गारंटी बीमा कहा जाता है।

(viii) **सामाजिक बीमा:** यह बीमा समाज के कमजोर वर्गों को सुरक्षा प्रदान करता है जो यथोचित बीमा के लिए किस्त का भुगतान करने में असमर्थ हैं। पेंशन योजना, विकलांगता लाभ, बेरोजगारी लाभ, बीमारी बीमा और औद्योगिक बीमा सामाजिक बीमा के विभिन्न रूप हैं।

पाठगत प्रश्न-2.3

1. समुद्री बीमा की विभिन्न श्रेणियों को बताइए।
2. निम्नलिखित मामलों में बीम नीतियों को बताइए।

   (क) पति और पत्नी द्वारा संयुक्त रूप से ली जाने वाली पॉलिसी।

   (ख) पॉलिसी की परिपक्वता से पहले पॉलिसीधारक को समय-समय पर भुगतान।

   (ग) फसल खराब होने के कारण नुकसान से सुरक्षा।

   (घ) पॉलिसीधारक के आश्रित बच्चों की शिक्षा पर खर्च का ध्यान रखने वाली नीति।

   (ङ) कर्मचारियों द्वारा माल की हेराफेरी के खिलाफ संरक्षण।

2.3.4 बीमा के सिद्धांत

एक बीमा अनुबंध की वैधता कुछ प्रामाणिक सिद्धांतों पर टिकी होती है जो विभिन्न प्रकार के बीमा पर लागू होती है। इन पर यहां संक्षेप में चर्चा की गई है।

(क) अत्यंत सद्भाव का सिद्धांत: बीमा अनुबंध आपसी विश्वास और भरोसे के अनुबंध हैं। अनुबंध के लिए दोनों पक्षों यानी बीमाकर्ता और बीमाधारक को बीमा के विषय से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी देनी चाहिए।

उदाहरण के लिए, जीवन बीमा के मामले में, प्रस्तावक को ईमानदारी से अपने स्वास्थ्य, आदतों, व्यक्तिगत इतिहास, पारिवारिक इतिहास आदि से संबंधित सभी जानकारी का खुलासा करना चाहिए। किसी भी भौतिक तथ्य को छुपाने से, अनुबंध मान्य नहीं होगा। ऐसा इसलिए है क्योंकि बीमा के विषय से संबंधित इन तथ्यों के आधार पर ही जोखिम का मूल्यांकन किया जा सकता है।

(ख) बीमा योग्य हित का सिद्धांत: इस सिद्धांत के अनुसार, बीमाधारक के पास बीमा के विषय में बीमा योग्य हित होना चाहिए। बीमा योग्य हित का अर्थ बीमा के विषय में वित्तीय या आर्थिक हित है। किसी व्यक्ति का बीमाकृत संपत्ति या जीवन में बीमा योग्य हित होता है उस संपत्ति के होने से लाभ व न होने से नुकसान होता है।

उदाहरण के लिए, एक पुरुष का अपने और अपनी पत्नी के जीवन के लिए बीमा योग्य हित है, और इसी तरह पत्नी का अपने पति के जीवन में बीमा योग्य हित है। संपत्ति के मामले में, आम तौर पर यह वह मालिक होता है जिसका अपनी संपत्ति में बीमा योग्य हित होता है। लेकिन, जब उसने (मालिक) अपना घर बनाने के लिए हाउसिंग फाइनेंस कंपनी से लोन लिया है, तो हाउसिंग फाइनेंस कंपनी का भी घर में बीमा योग्य हित होता है और वह अपना बीमा करवा सकती है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि जीवन बीमा के मामले में, योग्य हित पॉलिसी लेने के समय मौजूद होना चाहिए, समुद्री

टिप्पणी

बीमा के मामले में बीमा योग्य हित संपत्ति के नुकसान या क्षति के समय मौजूद होना चाहिए, और आग के मामले में बीमा, पॉलिसी लेने के साथ-साथ संपत्ति के नुकसान या क्षति के समय मौजूद होना चाहिए।

(ग) मुआवजे का सिद्धांत: मुआवजा शब्द का अर्थ है किसी को उसके द्वारा हुए वास्तविक नुकसान की भरपाई करना; या किसी को उसी स्थिति में लाना जो वह बीमित घटना होने से पहले था। यह सिद्धांत आग और समुद्री बीमा और सामान्य बीमा पर लागू है। यह जीवन बीमा पर लागू नहीं है क्योंकि जीवन के नुकसान को वापस लौटाया नहीं जा सकता है। मुआवजे के सिद्धांत का तात्पर्य है कि बीमाधारक, जिसके साथ बीमाकृत घटना होती है, को बीमा अनुबंध से कोई लाभ नहीं लिया जा सकता है। मुआवजे का भुगतान वास्तविक नुकसान की राशि या बीमा राशि, जो भी कम हो, के आधार पर किया जाता है।

आइए एक उदाहरण की मदद से समझते हैं। एक व्यक्ति अपने घर की आग के खिलाफ बीमा 20 लाख रुपये के लिए करता है। आग लग जाती है और उसे 5 लाख रुपये नुकसान की मरम्मत के लिए खर्च करने पड़ते हैं। वह बीमाकर्ता से केवल 5 लाख रु का दावा कर सकता है, सुनिश्चित राशि का नहीं।

(घ) अंशदान का सिद्धांत: एक ही विषय वस्तु का बीमा एक से अधिक बीमाकर्ताओं द्वारा किया जा सकता है। ऐसे मामले में, बीमित व्यक्ति को किए जाने वाले भुगतान बीमा दावे को उनमें से हर एक द्वारा सुनिश्चित राशि के अनुपात में सभी बीमाकर्ताओं द्वारा साझा या योगदान किया जाना चाहिए। यदि एक बीमाकर्ता ने बीमित व्यक्ति को पूर्ण मुआवजा दिया है, तो उसे अन्य बीमाकर्ताओं से नुकसान को आनुपातिक रूप से साझा करने के लिए कहने का अधिकार है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि कई बीमा के मामले में, बीमित व्यक्ति इस शर्त के अधीन किसी भी बीमा कंपनी से नुकसान का दावा कर सकता है कि बीमित व्यक्ति द्वारा सभी से लिए गए वास्तविक नुकसान की मात्रा से अधिक की वसूली नहीं कर सकता है।

(ङ) प्रत्यासन का सिद्धांत: इस सिद्धांत के अनुसार, बीमाधारक के दावे के निपट जाने के बाद, बीमा की विषय वस्तु का मालिकाना हक बीमाकर्ता के पास चला जाता है। दूसरे शब्दों में, यदि क्षतिग्रस्त संपत्ति का कोई मूल्य है, तो ऐसी संपत्ति को बीमित व्यक्ति के पास रखने की अनुमति नहीं दी जा सकती है क्योंकि बीमित व्यक्ति को वास्तविक नुकसान से अधिक का लाभ होगा जो क्षतिपूर्ति के सिद्धांत के खिलाफ जाता है। इसलिए, जब 1,00,000 रु. का सामान दुर्घटना के कारण क्षतिग्रस्त हो जाता हैं और बीमा कंपनी बीमित व्यक्ति को पूरा मुआवजा देती है, बीमा कंपनी उस क्षतिग्रस्त संपत्ति को अपने कब्जे में ले लेती है और उस संपत्ति का निपटान करने की हकदार होती है।

(च) शमन का सिद्धांत: दुर्घटना के मामले में बीमाधारक को बीमा की वस्तु के नुकसान या क्षति को कम करने के लिए सभी संभव कदम उठाने चाहिए। यह सिद्धांत सुनिश्चित करता है कि बीमा पॉलिसी लेने के बाद बीमाधारक विषय वस्तु की सुरक्षा को लेकर लापरवाही न बरतें। बीमाधारक से उम्मीद की जाती है कि वह इस तरह से कार्य करेगा जैसे उसने वस्तु का बीमा नहीं लिया है। यदि परिसंपत्तियों को बचाने के लिए उचित कदम नहीं उठाए गए हैं, तो बीमाधारक को बीमा कंपनी से पूर्ण मुआवजा नहीं मिल सकता है।

उदाहरण के लिए, अगर किसी घर का आग का बीमा होता है और आग लग जाती है, तो मालिक को आग बुझाने और नुकसान को कम करने के लिए सभी संभव कदम उठाने चाहिए। इसी तरह, जब किसी घर में चोरी के लिए बीमा लिया जाता है, तो उसे चोरी को रोकने के लिए सभी सावधानी बरतनी चाहिए।

(छ) निकटतम कारण का सिद्धांत: इस सिद्धांत के अनुसार, बीमाधारक क्षतिपूर्ति का दावा तभी कर सकता है, जब निर्दिष्ट दुर्घटना के कारण नुकसान हुआ हो। दूसरे शब्दों में, जब तक नुकसान बीमित घटना के निकटतम (हानि का कोई दूरस्थ कारण नहीं) नहीं है, बीमाधारक बीमा कंपनी से नुकसान का दावा नहीं कर सकता है।

उदाहरण के लिए संतरा ले जाने वाले एक जहाज का दुर्घटना से होने वाले नुकसान के खिलाफ बीमा किया गया था। जहाज सुरक्षित रूप से बंदरगाह पर पहुंच गया और जहाज से संतरे उतारने में देरी हुई। परिणामस्वरूप, संतरे खराब हो गए। बीमाकर्ता ने नुकसान के लिए कोई मुआवजा नहीं दिया क्योंकि नुकसान का अनुमानित कारण उतारने में देरी थी, यात्रा के दौरान दुर्घटना नहीं।

पाठगत प्रश्न-2.4

1. 'बीमायोग्य ब्याज' का अर्थ क्या है ?
2. निम्नलिखित मामलों में बीमा के किस सिद्धांत का उल्लंघन हुआ है?

   (क) 'क' के पास बिल्डिंग का स्वामित्व नहीं है, लेकिन वह बीमा पॉलिसी की एक पार्टी के रूप में बीमा प्राप्त करने की कोशिश कर रहा है।

   (ख) 'क' एलआईसी के साथ जीवन बीमा के लिए एक अनुबंध करता है। 'क' हृदय की बीमारी से पीड़ित था लेकिन उसने अनुबंध में प्रवेश के समय इसका खुलासा नहीं किया।

   (ग) 'ख' दो कंपनियों 'ग' और 'घ' के साथ बीमा अनुबंध में प्रवेश करता है। विषय वस्तु 5 लाख रुपये की एक इमारत है। इमारत में आग लग गई और 3 लाख

रुपये का नुकसान हुआ। 'ग' ने पूरे दावे का भुगतान किया और 'घ' से दावा साझा करने के लिए कहा। 'घ' इससे इनकार करता है।

(घ) 50,000 रुपये की कीमत का सामान क्षतिग्रस्त हैं और बीमा कंपनी इस नुकसान के लिए 'जेड' को दावे का भुगतान करती है। 'जेड' न सिर्फ नुकसान के लिए मुआवजा लेता है बल्कि क्षतिग्रस्त सामान के लिए दावा भी करता है।

(ङ) 'पी' एक लाख रुपये की बीमा पॉलिसी 'क्यू' कंपनी से लेता है। 'पी' का सामान आग की वजह से क्षतिग्रस्त हो जाता है और 25,000 रुपए का नुकसान होता है। 'क्यू' वास्तविक नुकसान को ठीक कर पहले जैसा करेगा लेकिन 'पी' पॉलिसी की पूरी राशि का दावा करता है।

2.4 परिवहन

आप अच्छी तरह से जानते हैं कि किसी एक स्थान पर बनी वस्तुओं का उपयोग या उपभोग विभिन्न स्थानों पर किया जा सकता है क्योंकि आजकल बाजार देशभर में और यहां तक कि सीमा पार के देशों में भी फैले हुए हैं। इसलिए माल को उत्पादन के स्थान से उपभोग या उपयोग के स्थान पर ले जाना होता है। माल और यात्रियों को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाने की प्रक्रिया को 'परिवहन' कहा जाता है और इसके लिए रोड, रेलवे, वायुमार्ग और / या जलमार्ग का उपयोग किया जाता है। परिवहन उत्पादन और खपत के बीच दूरी (स्थान की बाधा) की बाधाओं को हटाकर माल को व्यापारिक गतिविधियों के लिए उपयोगी बनाने की सुविधा प्रदान करता है।

भूमि और जल द्वारा परिवहन प्राचीन काल में लोकप्रिय था। जमीन और समुद्र दोनों रास्तों से व्यापार होता था। समुद्री व्यापार वैश्विक व्यापार तंत्र की एक महत्वपूर्ण शाखा थी। मालाबार तट, जिस पर मुजिरिस स्थित है, का रोमन साम्राज्य के युग में अंतर्राष्ट्रीय समुद्री व्यापार का लंबा इतिहास रहा है। रोमन साम्राज्य में काली मिर्च का विशेष महत्व था और इसे 'ब्लैक गोल्ड' के रूप में जाना जाता था। सदियों तक, इस मार्ग पर आधिपत्य पाने के लिए विभिन्न साम्राज्यों और व्यापारिक शक्तियों के बीच प्रतिद्वंद्विता और संघर्ष चलता रहा। 4 वीं शताब्दी में मौर्य शासन के दौरान सड़कों के विकास का काम काफी बदल गया था। मौर्यकालीन अदालत में ग्रीस के राजदूत मेगस्थनीज ने लिखा है कि संपर्क सुविधा बढ़ाने के लिए मौर्य साम्राज्य ने एक बड़ा कदम उठाया। संपर्क के साधन के रूप में सड़कों के विकास की पूरी प्रक्रिया में महत्वपूर्ण योगदान है।

2.4.1 परिवहन का महत्व

(क) परिवहन किसी देश के अंदर और सीमाओं के पार माल के वितरण में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

(ख) परिवहन विभिन्न बाजारों में स्थिर और एकसमान कीमतों को लाने में मदद करता है क्योंकि व्यापारी बदलती मांग के अनुसार विभिन्न स्थानों पर वस्तुओं की आपूर्ति को समायोजित कर सकते हैं।

(ग) उपभोक्ता अपने घर पर सामान प्राप्त करने का विकल्प ले सकते हैं और प्रतिस्पर्धी कीमतों पर सामानों का चुनाव कर सकते हैं ।

(घ) यह उद्योग को कच्चे माल की निरंतर आपूर्ति सुनिश्चित करता है।

(ङ) यह सामग्री के प्रवाह और तैयार माल के उत्प्रवाह को सुविधाजनक बनाकर बड़े पैमाने पर उद्योगों के विकास में योगदान देता है।

(च) अंतर्राष्ट्रीय प्रतियोगिता को बेहतर परिवहन प्रणाली के जरिए प्रोत्साहित किया जाता है। यह वैश्विक बाजारों को विभिन्न देशों के विक्रेताओं और खरीदारों के लिए आसान बनाता है।

2.4.2 परिवहन के साधन

एक जगह से दूसरी जगह जाते समय हम कार, बस या ट्रेन जैसे साधनों का इस्तेमाल करते हैं। लोग यातायात के लिए नाव, जहाज और विमान का भी उपयोग करते हैं। ये सभी विभिन्न साधन हैं जिनके माध्यम से हम एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाते हैं। परिवहन के इन सभी साधनों के लिए एक विशेष माध्यम की आवश्यकता होती है जिसपर यात्रा की जा सकती है। उदाहरण के लिए, एक ट्रक को सड़क की, एक हवाई जहाज को हवा की और एक जहाज को यात्रा करने के लिए पानी की आवश्यकता होती है। तो परिवहन के साधनों को (क) सड़क परिवहन, (ख) रेल परिवहन, (ग) जल परिवहन, और (घ) वायु परिवहन के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।

पाठगत प्रश्न-2.5

1. 'परिवहन' शब्द को परिभाषित करें।
2. निम्नलिखित मामलों में परिवहन के उपयुक्त साधन का सुझाव दें।
   (क) नष्ट हो सकने वाले माल का देश के अंदर परिवहन
   (ख) उच्च मूल्य और कम मात्रा के माल का परिवहन
   (ग) यात्रियों को ले जाने के लिए सबसे तेज मोड
   (घ) कम दूरी की यात्रा के लिए सुविधाजनक मोड
   (ङ) देश के भीतर लंबी दूरी के लिए परिवहन का किफायती तरीका

2.5 संचार

संचार विचारों, राय और जानकारी को भाषण, लेखन, इशारों और प्रतीकों के माध्यम से दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। संचार में हमेशा एक संदेश होता है जो पार्टियों के बीच प्रसारित होता है। संचार में कम से कम दो पक्ष शामिल होते हैं- एक 'प्रेषक' होता है और दूसरा 'प्राप्तकर्ता' होता है। संचार की प्रक्रिया तब पूरी हो जाती है जब 'प्राप्तकर्ता' संदेश प्राप्त करता है और उसके प्रति प्रतिक्रिया करता है या उसके अनुसार कार्य करता है।

संचार प्राचीन काल से विकसित हुआ है। प्राचीन प्राकृतिक लोग अपने अभिव्यक्तियों को गुफा चित्रकला और पत्थरों पर बने चित्रों के रूप में पाए गए प्रतीकों के माध्यम से संवादित करते थे। बोली जाने वाली भाषा भी सुविधा के लिए विकसित की गई थी और लेखन धातु, पत्थर, लकड़ी या मिट्टी के बर्तनों पर किए गए शिलालेखों के रूप में था। प्राचीन काल में लंबी दूरी के संचार के लिए धूँए का इस्तमाल होता था जिसे आमतौर पर खतरे के संकेतों को संप्रेषित करने या लोगों को एक साथ लाने के लिए उपयोग किया जाता था। कबूतर दूर के गंतव्यों तक संदेश पहुंचाने के लिए महत्वपूर्ण संदेशवाहक के रूप में कार्य करते थे। बाद में, टेलीग्राफ, टेलीफोन और प्रिंटिंग का विकास हुआ। आज हम इंटरनेट संचार क्रांति के दौर में हैं जिसने हमारे जीवन और संचार के तरीकों को पूरी तरह से बदल दिया है।

2.5.1 संचार के प्रकार

इस्तमाल की गई प्रणाली के आधार पर, संचार ओरल (मौखिक), लिखित या नॉन वर्बल(अवाचिक) हो सकता है। इन्हें यहां संक्षिप्त रूप में समझाया गया है।

(क) मौखिक संचार: जब किसी संदेश को मौखिक यानी बोले गए शब्दों के माध्यम से प्रसारित किया जाता है तो इसे मौखिक संचार कहा जाता है। यह व्याख्यान, बैठक, समूह चर्चा, सम्मेलन, टेलीफोनिक वार्तालाप, रेडियो संदेश के रूप में हो सकता है। इसे संचार का काफी प्रभावी और किफायती (धन और समय दोनों में) तरीका माना जाता है, और इसका उपयोग आमतौर पर आंतरिक और बाहरी संचार के लिए किया जाता है। मौखिक संचार के साथ एक बड़ी कमी यह है कि इसे सत्यापित नहीं किया जा सकता है क्योंकि इसे सामान्य रूप से रिकॉर्ड में नहीं किया जाता है।

(ख) लिखित संचार: जब कोई संदेश लिखित शब्दों के माध्यम से प्रेषित होता है (पत्र, तार, मेमो, परिपत्र, नोटिस, रिपोर्ट आदि के रूप में) तो इसे लिखित संचार कहा जाता है। यह संदेश और प्रतिक्रिया को रिकॉर्ड मे ले आता है और आवश्यकता पड़ने पर सत्यापन के लिए उपलब्ध रहता है। आम तौर पर, किसी को लिखित संचार भेजते समय बात को सटीक और संक्षिप्त ढंग से प्रस्तुत करने में सावधानी बरतनी चाहिए। हालांकि, यह

तरीका औपचारिक होता है और इसमें व्यक्तिगत स्पर्श का अभाव रहता है और इसकी गोपनीयता बनाए रखना मुश्किल है।

(ग) **अवाचिक संचार:** शब्दों के उपयोग के बिना संचार को अवाचिक संचार कहा जाता है। कभी-कभी जब आप कुछ चित्रों, रेखांकन, प्रतीकों, रेखाचित्रों आदि को देखते हैं तो कुछ संदेश आपके पास पहुंच जाते हैं। ये सभी दृश्य संचार के विभिन्न रूप हैं। घंटी, सीटी, बजर, हॉर्न आदि भी ऐसे उपकरण हैं जिनके माध्यम से हम अपने संदेश को संप्रेषित कर सकते हैं। इस प्रकार की ध्वनियों की सहायता से संचार को 'ध्वनि' संचार कहा जाता है। इसी प्रकार, कुछ शारीरिक हावभावों के माध्यम से भी संचार किया जाता है। इसे ईशारा या जेस्चर संचार कहा जाता है। हमारे राष्ट्रध्वज को सलामी देना, राष्ट्रगान गाने के दौरान गतिहीन स्थिति, हाथों को लहराते हुए, सिर हिलाते हुए, चेहरे पर गुस्सा दिखाते हुए, इत्यादि सभी इशारों पर होते हैं। जब एक शिक्षक अपने छात्र को उसकी पीठ थपथपाता है, तो यह उसके काम की सराहना माना जाता है और यह छात्र को और बेहतर करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

2.5.2 संचार सेवाएं

संदेश भेजने या प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए, आपको एक माध्यम की आवश्यकता होती है। इस तरह के माध्यम को 'संचार का साधन' कहा जाता है। यह संदेश को रिसीवर तक पहुंचाता है और उससे प्रतिक्रिया या जवाब प्राप्त करता है। संचार के सामान्य रूप से उपयोग किए जाने वाले साधन हैं: डाक सेवा, कूरियर सेवा, टेलीफोन, सेलुलर फोन, टेलीग्राफ, इंटरनेट, फैक्स, ई-मेल, वॉयस मेल। इन साधनों को 'संचार सेवाएं' भी कहा जाता है। इनमें से जो मुख्य सेवाएं व्यापार को जो अपने प्रभावी संचार में मदद करती हैं, उन्हें (1) डाक सेवाओं, और (2) दूरसंचार सेवाओं के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

1. **डाक सेवाएँ:** भारत में डाक प्रणाली की स्थापना 1766 में लॉर्ड क्लाइव द्वारा आधि कारिक मेल भेजने के लिए की गई थी। इसे 1837 में जनता के लिए उपलब्ध कराया गया। भारतीय डाक सेवा के पास पूरे देश में 1,55,516 डाकघरों का सबसे बड़ा नेटवर्क है, इनमें से 1,39,120 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। ये मुख्य रूप से पत्र, पार्सल, पैकेट आदि के संग्रह, छंटाई और वितरण से संबंधित हैं। इसके अलावा, आम जनता के साथ-साथ व्यवसाय और उद्यमों को भी कई अन्य सेवाएं प्रदान की जाती हैं। आइए हम विभिन्न डाक सेवाओं को वर्गीकृत करते हैं:

(क) **मेल सेवा :** डाक मेल सेवा अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय मेल दोनों से संबंधित है। एक अंतर्देशीय मेल वह होता है जहां मेल भेजने वाले और प्राप्त करने वाले एक ही देश के भीतर रहते हैं। दूसरी ओर, जहाँ मेल भेजने वाले और प्राप्त करने वाले अलग-अलग देशों में रहते हैं, उसे अंतर्राष्ट्रीय मेल कहा जाता है। एक लिखित संदेश भेजते समय,

टिप्पणी

प्रेषक एक पोस्ट कार्ड, एक अंतर्देशीय पत्र, या एक लिफाफे का उपयोग कर सकता है। पैकेट में कुछ आइटम भेजने के लिए पार्सल पोस्ट की सुविधा दी की जाती है। मुद्रित सामग्री, मुद्रित पुस्तकें, पत्रिकाएं और ग्रीटिंग कार्ड भी बुकपोस्ट द्वारा भेजे जा सकते हैं। इन सामान्य मेल सेवाओं के अलावा, कुछ विशिष्ट मेल सेवाएं भी डाकघर द्वारा जनता की सुविधा के लिए प्रदान की जाती हैं। आइए इन सेवाओं को संक्षेप में समझते हैं।

(i) **प्रेषण का प्रमाण पत्र:** साधारण चिट्ठियों के लिए डाकघर कोई रसीद नहीं देता है। लेकिन यदि प्रेषक को इस बात का प्रमाण चाहिए कि उसने वास्तव में पत्र पोस्ट किया है तो डाकघर से निर्धारित शुल्क के भुगतान पर एक प्रमाण पत्र प्राप्त किया जा सकता है, जिसे 'प्रेषण का प्रमाण पत्र' कहा जाता है। ये पत्र 'अंडर पोस्टल सर्टिफिकेट' (यूपीसी) के रूप में चिह्नित हैं।

(ii) **रजिस्टर्ड पोस्ट:** यदि प्रेषक चाहता है कि डाक को निश्चित रूप से पतादाता तक पहुंचाया जाए अन्यथा उसे वापस लौटाया जाए, तो डाकघर पंजीकृत डाक या रजिस्टर्ड पोस्ट की सुविधा प्रदान करता है। इस सेवा के लिए डाकघर अतिरिक्त राशि लेता है और पंजीकृत डाक के लिए एक रसीद जारी करता है।

(iii) **बीमाकृत पत्र:** अगर पत्र या पार्सल क्षतिग्रस्त हो जाते हैं या पारगमन में खो जाते हैं तो नुकसान की भरपाई के लिए डाकघर बीमाकृत डाक सुविधा प्रदान करता है। इसके लिए डाकघर एक बीमाकर्ता के रूप में कार्य करता है। बीमा प्रीमियम का भुगतान प्रेषक द्वारा किया जाता है।

(iv) **स्पीड पोस्ट:** यह सुविधा अतिरिक्त शुल्क के भुगतान पर कुछ चयनित गंतव्यों में त्वरित, समयबद्ध और गारंटीड मेल डिलीवरी प्रदान करती है। यह सुविधा भारत के 1000 से अधिक डाकघरों और 97 देशों में उपलब्ध है।

(v) **पोस्ट रेस्टांटे:** जब रिसीवर का सटीक डाक पता नहीं होता है, तो प्रेषक पोस्ट रेस्टांटे सुविधा का लाभ उठा सकता है। पत्र को उस इलाके के पोस्टमास्टर को भेजा जा सकता है जहां रिसीवर रहता है। रिसीवर अपनी पहचान दिखाकर डाकघर से पत्र एकत्र कर सकता है। यह सुविधा पर्यटकों और यात्रा करने वाले सेल्समैन के लिए उपयुक्त है जो किसी विशेष स्थान पर अपने पते के बारे में निश्चित नहीं हैं, या किसी अन्य व्यक्ति के लिए जो एक नए स्थान पर एक निश्चित पते की तलाश कर रहे हैं।

(ख) **वित्तीय सेवाएं :** विभिन्न वित्तीय सेवाएं जैसे बचत योजनाओं, रेमिटेंस सर्विसेज और म्युचुअल फंड और सिक्योरिटीज का वितरण डाकघर द्वारा किया जाता है।

(i) **बचत योजनाएँ:** डाकघरों द्वारा जनता के लिए बचत से संबंधित आठ अलग-अलग योजनाएँ दी जा रही हैं। ये हैं- पोस्ट ऑफिस सेविंग्स बैंक अकाउंट, 5-वर्षीय पोस्ट

ऑफिस रीकरिंग डिपॉजिट स्कीम, पोस्ट ऑफिस टाइम डिपॉजिट अकाउंट, पोस्ट ऑफिस मंथली इनकम स्कीम, 6-वर्षीय नेशनल सेविंग सर्टिफिकेट (VIII इश्यू) स्कीम, 15-वर्षीय पब्लिक प्रॉविडेंट फंड अकाउंट। (पीपीएफ खाता), किसान विकास पत्र योजना, सीनियर सिटिजन बचत योजना 2004।

(ii) रेमिटेंस सेवा: डाकघर द्वारा दी जाने वाली रेमिटेंस सेवा के माध्यम से धन को एक स्थान से दूसरे स्थान पर आसानी से स्थानांतरित किया जा सकता है। यह मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डर सुविधा के रूप में दी जाती है जिसकी सहायता से लोग देश के भीतर और बाहर धन स्थानांतरित कर सकते हैं।

(iii) म्यूचुअल फंड और सिक्योरिटीज का वितरण: यह सुविधा निवेशकों को नामित डाकघरों के माध्यम से म्यूचुअल फंड और सरकारी प्रतिभूतियों को खरीदने की सुविधा देती है। स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, प्रूडेंशियल आईसीआईसीआई के म्यूचुअल फंड, आरबीआई / सरकार के रिलीफ बॉंड और आईसीआईसीआई सेफ्टी बांड बेंगलूर, चेन्नई, चंडीगढ़, दिल्ली और मुंबई के 42 डाकघरों में उपलब्ध हैं।

(ग) बीमा सेवाएँ: डाक और धन के प्रेषण के अलावा, डाकघर व्यक्तियों को जीवन बीमा कवरेज भी प्रदान करते हैं। डाकघर द्वारा दी जाने वाली बीमा की दो अलग-अलग योजनाएं हैं। ये (i) पोस्टल लाइफ इंश्योरेंस (पीएलआई), और (ii) रूरल पोस्टल लाइफ इंश्योरेंस (आरपीएलआई) हैं।

पोस्टल लाइफ इंश्योरेंस को डाक और टेलीग्राफ विभाग, केंद्र और राज्य सरकारों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, विश्वविद्यालयों, सरकारी सहायता प्राप्त संस्थानों, राष्ट्रीयकृत बैंकों और वित्तीय संस्थानों, नगर निकायों और जिला परिषद जैसे स्थानीय निकायों के कर्मचारियों के लिए कल्याणकारी योजना के रूप में शुरू किया गया था। इन संगठनों के कर्मचारी जो 50 वर्ष से कम उम्र के हैं, वे किसी विशेष अवधि के लिए निश्चित प्रीमियम के भुगतान पर अपने जीवन का बीमा कर सकते हैं।

पीएलआई की तरह डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों मे रहने वाले लोगों के लिए कम प्रिमियम पर रूरल पोस्टल लाइफ इंश्योरेंस (आरपीएलआई) के अंतर्गत जीवन बीमा भी देती है ।

(घ) व्यवसाय विकास सेवाएं: जैसा पहले बताया गया, विभिन्न माध्यमों से डाक ले जाने के अलावा, डाकघर व्यावसायिक फर्मों को कुछ विशेष सेवाएं प्रदान करते हैं। आइए उन सेवाओं के बारे में संक्षेप में जानें।

(i) व्यवसाय पोस्ट: डाकघर थोक प्रेषकों की प्री-मेलिंग गतिविधियाँ करते हैं जैसे कि प्रेषक के पते से संग्रह, पैकेट में सामान डालना इत्यादी।

(ii) मीडिया पोस्ट: इस सुविधा के तहत, (क) पोस्ट कार्ड, अंतर्देशीय पत्र कार्ड और अन्य

टिप्पणी

पोस्टल स्टेशनरी में विज्ञापन की मंजूरी होती है और (ख) लेटर बॉक्स पर स्पेस प्रायोजन के विकल्प की अनुमति है।

(iii) एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट: डाकघर कॉर्पोरेट और व्यावसायिक ग्राहकों के लिए एक विश्वसनीय, त्वरित और किफायती पार्सल सेवा प्रदान करता है।

(iv) डायरेक्ट पोस्ट: यह व्यवसायिक घरानों को बहुत कम दरों पर संभावित ग्राहकों को पर्चे, ब्रोशर और अन्य विज्ञापन सामग्री जैसे सीडी, फ्लॉपी, कैसेट, नमूने इत्यादि भेजने की सुविधा देता है

(v) रिटेल पोस्ट: पोस्ट ऑफिस सार्वजनिक उपयोगिता बिल, सरकारी और अन्य निजी संगठनों के लिए आवेदन पत्रों की बिक्री आदि की सुविधा प्रदान करता है।

(vi) बिजनेस रिप्लाई पोस्ट: इस सुविधा के तहत डाकघर ग्राहकों को बिजनेस रिप्लाई पोस्ट के माध्यम से अपना जवाब भेजने की सुविधा देते हैं, जिसके लिए किसी भी डाक की आवश्यकता नहीं होती है।

(vii) पोस्ट शॉप: पोस्ट शॉप कुछ डाकघरों के परिसर के भीतर डाक स्टेशनरी की बिक्री के लिए बनीं छोटी खुदरा दुकानें हैं।

(viii) वैल्यू पेएबल पोस्ट (वीपीपी): यह सुविधा उन व्यापारियों की जरूरत को पूरा करती है जो अपने सामान को बेचना चाहते हैं और डाकघरों के माध्यम से इसकी कीमत वसूल करते हैं। इस सेवा के तहत डाकघर विक्रेता से पैक सामान लेते हैं और उन्हें ग्राहकों तक ले जाते हैं। ग्राहक से कुल राशि (माल की कीमत और वीपीपी शुल्क) प्राप्त करने के बाद उसे यह माल पहुँचाया जाता है। बाद में, पोस्ट ऑफिस विक्रेता को राशि भेजता है।

(ix) कॉर्पोरेट मनी ऑर्डर: व्यक्तियों की तरह, व्यापारिक संगठन भी मनीऑर्डर के माध्यम से धन हस्तांतरित कर सकते हैं। उनके लिए डाकघर कॉर्पोरेट मनी ऑर्डर सेवा प्रदान करता है। यह व्यवसायों को देश के किसी भी हिस्से में 1 करोड़ रुपए तक हस्तांतरित करने की सुविधा देता है।

(x) पोस्ट-बॉक्स और पोस्ट-बैग सुविधा: इस सुविधा के तहत, सभी अपंजीकृत मेल प्राप्त करने के लिए डाकघर में रिसीवर को एक विशेष नंबर और एक बॉक्स या बैग आवंटित किया जाता है। पोस्ट ऑफिस उन नंबरों या बैग में उस नंबर से संबोधित सभी मेल रखते हैं। प्राप्तकर्ता अपनी सुविधा के अनुसार मेलों को एकत्र करने की व्यवस्था कर सकता है। यह सुविधा ज्यादातर व्यावसायिक फर्मों के लिए उपयुक्त है जो अपना मेल तुरंत प्राप्त करना चाहते हैं।

(xi) बिल मेल सेवा: यह वार्षिक रिपोर्ट, बिल, मासिक खाता बिल या इसी तरह के अन्य दस्तावेजों को कम लागत में प्रेषिक करने की सुविधा देता है।

(xii) ई-पोस्ट: 30 जनवरी, 2004 को शुरू की गई ई-पोस्ट सेवा ने लोगों को देश के सभी डाकघरों में ई-मेल के माध्यम से संदेश भेजने और प्राप्त करने की सुविधा दी है।

पाठगत प्रश्न-2.6

1. निम्नलिखित संचार के लिए एक शब्द का विकल्प दीजिए।

   (क) टेलीफोन की सहायता से बातचीत।

   (ख) प्रतीकों और आरेख के माध्यम से संचार।

   (ग) लाल बत्ती दिखा रहा ट्रैफिक सिग्नल

   (घ) मोबाइल फोन के माध्यम से दोस्तों को एसएमएस भेजना।

   (ङ) विभिन्न अवसरों पर हमारे राष्ट्रीय ध्वज को सलाम करना।

2. निम्नलिखित का मिलन करें

कॉलम क	कॉलम ख
(क) खुदरा पोस्ट	(i) ग्राहकों के दरवाजे से पत्रों का संग्रह
(ख) मीडिया पोस्ट	(ii) पार्सल के नुकसान या क्षति के लिए मुआवजा
(ग) सीधा पोस्ट	(iii) पोस्ट कार्ड पर विज्ञापन
(घ) व्यवसाय पोस्ट	(iv) टेलीफोन बिल का संग्रह
(ङ) बीमित पोस्ट	(v) भावी ग्राहकों को पैम्फलेट भेजना।

2.5.3 दूरसंचार सेवाएं

फोन की संख्या के मामले में भारत दुनिया का 10वां सबसे बड़ा दूरसंचार नेटवर्क है। भारत में उपलब्ध विभिन्न दूरसंचार सेवाएं इस प्रकार हैं।

(क) फिक्स्ड लाइन फोन: फिक्स्ड लाइन फोन या टेलीफोन मौखिक संचार का एक बहुत लोकप्रिय साधन है। यह मौखिक वार्तालाप के साथ साथ लिखित पाठ संदेश भेजने की सुविधा भी प्रदान करता है। हमारे देश में सरकारी और निजी दोनों दूरसंचार कंपनियां यह सेवा प्रदान करती हैं।

(ख) सेल्युलर सर्विसेज: आजकल के सेल्युलर फोन या मोबाइल फोन बहुत लोकप्रिय हैं क्योंकि ये हर समय और हर जगह रिसीवर को सुविधा देते हैं। यह फिक्स्ड लाइन टेलीफोन से बेहतर है। इसमें कई आधुनिक विशेषताएं जैसे शॉर्ट मैसेजिंग सर्विसेज (एसएमएस), मल्टी मीडिया मैसेजिंग सर्विसेज (एमएमएस) आदि हैं। एमटीएनएल, बीएसएनएल, एयरटेल, आइडिया, रिलायंस आर टाटा हमारे देश के कुछ अग्रणी मोबाइल फोन सेवा प्रदाता हैं।

टिप्पणी

(ग) **टेलीग्राम:** यह लिखित संचार का एक रूप है जिसके द्वारा संदेशों को जल्दी से दूर के स्थानों पर भेजा जा सकता है। आजकल किसी भी टेलीग्राफ कार्यालय में यह सुविधा उपलब्ध नहीं है।

(घ) **टेलेक्स:** टेलेक्स टेलीप्रिंटर का उपयोग करके मुद्रित संचार का एक साधन बनता है। टेलीप्रिंटर एक टेली-टाइपराइटर है जिसमें एक मानक कीबोर्ड होता है और यह टेलीफोन से जुड़ा होता है।

(ङ) **फैक्स:** फैक्स या फेसिमाइल एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है जो दूर के स्थानों पर हस्तलिखित या मुद्रित मामलों के त्वरित प्रसारण को सक्षम बनाता है।

(च) **वॉयस मेल:** यह आने वाली टेलीफोन कॉल प्राप्त करने और प्रतिक्रिया देने के लिए एक कंप्यूटर आधारित प्रणाली है। यह कंप्यूटर मेमोरी के माध्यम से टेलीफोन संदेशों को रिकॉर्ड और संग्रहीत करता है। कॉल करने वाले को वॉयस मेल नंबर डायल करके और फिर कंप्यूटर के निर्देशों का पालन करके आवश्यक जानकारी मिल सकती है। व्यक्ति वॉयस मेल के माध्यम से भी अपने संदेश रिकॉर्ड कर सकते हैं।

(छ) **ई-मेल:** इलेक्ट्रॉनिक मेल, जिसे लोकप्रिय रूप से ई-मेल के रूप में जाना जाता है, संचार का एक आधुनिक साधन है जो इंटरनेट सुविधा के माध्यम से जुड़े कंप्यूटर से से लिखित संदेश, चित्रों या ध्वनियों आदि को प्रसारित करता है।

(ज) **एकीकृत संदेश सेवा:** यह एक प्रणाली है जिसके द्वारा फैक्स, वॉयस मेल और ई-मेल (तीनों) एक मेल बॉक्स से टेलीफोन इंस्ट्रूमेंट, फैक्स मशीन, मोबाइल फोन, इंटरनेट ब्राउजर, आदि का उपयोग करके प्राप्त किया जा सकता है।

(झ) **टेलीकांफ्रेंसिंग:** टेलीकांफ्रेंसिंग एक ऐसी प्रणाली है, जिसके माध्यम से लोग एक-दूसरे के सामने शारीरिक रूप से बैठे बिना बातचीत कर सकते हैं। यह आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों जैसे टेलीफोन, कंप्यूटर, टेलीविजन आदि का उपयोग करता है।

2.5.4 संचार का महत्व

संचार हमारे जीवन और समाज के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह न केवल दूसरों के साथ सूचना और ज्ञान को साझा करने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाता है बल्कि लोगों को दूसरों के साथ संबंध विकसित करने में भी मदद करता है। कुछ प्रमुख पहलू हैं:

(क) **व्यापार को बढ़ावा देना:** संचार के आधुनिक साधनों के कारण विभिन्न स्थानों पर बैठे व्यवसायी बिना किसी कठिनाई के अपने व्यापारिक सौदों को अंतिम रूप दे सकते हैं। वे पूछताछ कर सकते हैं, नियम और शर्तें तय कर सकते हैं, आदेश दे सकते हैं और पुष्टि भेज सकते हैं। संचार ने राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय व्यापार के विकास में मदद की है।

(ख) श्रम की गतिशीलता: जो लोग रोजगार के लिए अपने घरों और परिवारों से दूर गए हैं, वे संचार के विभिन्न माध्यमों से अपने दोस्तों और रिश्तेदारों के साथ संपर्क रख सकते हैं। इस सुविधा की वजह से वे स्वेच्छा से रोजगार के लिए दूर स्थानों पर जाते हैं।

(ग) समाजीकरण: टेलीफोन, फैक्स और ई-मेल आदि संचार सुविधाओं के माध्यम से लोग अपने मित्रों और रिश्तेदारों के साथ नियमित रूप से संदेश, सूचना आदि का आदान-प्रदान करने में सक्षम होते हैं। यह लोगों के बीच सामाजिक संबंधों को बनाए रखने और विकसित करने में मदद करता है।

(घ) समन्वय और नियंत्रण: बड़े व्यावसायिक घरानों और सरकारी विभागों के कार्यालय अलग अलग स्थानों पर स्थित हो सकते हैं। एक ही भवन में कई विभाग भी हो सकते हैं। उनके बीच प्रभावी संचार उनकी गतिविधियों के समन्वय और उन पर नियंत्रण स्थापित करने में मदद करता है।

(ङ) काम को और प्रभावी बनाना: प्रभावी संचार नौकरी के प्रदर्शन में बहुत अधिक योगदान देता है क्योंकि व्यापार इकाई के भीतर नियमित संचार विचारों और निर्देशों की करीबी समझ के कारण लोग सहयोग के लिए तैयार रहते हैं।

(च) पेशेवरों के लिए सहायक: वकीलों को अलग अलग स्थानों पर स्थित न्यायालयों में उपस्थित होना पड़ेता हैं, डॉक्टरों को विभिन्न नर्सिंग होम का दौरा करना होता है, चार्टर्ड एकाउंटेंट को कंपनियों के विभिन्न कार्यालयों में जाना होता है। मोबाइल फोन इन पेशेवरों को बिना किसी कठिनाई के आवश्यकतानुसार अपने कार्यक्रम को बदलने और समायोजित करने में मदद करता है।

(छ) आपात स्थिति से निपटना: दुर्घटनाओं या आग की घटनाओं की स्थिति में संचार के आधुनिक साधनों के माध्यम से तत्काल मदद मांगी और उपलब्ध कराई जा सकती है।

(ज) समुद्र और वायु नेविगेशन: संचार के साधन जहाजों और हवाई जहाजों के नेविगेशन के लिए बेहद महत्वपूर्ण हैं जिन्हें विशेष स्थानों पर नियंत्रण कक्ष से निर्देशित करने की आवश्यकता होती है।

(झ) शिक्षा का प्रसार: रेडियो और टीवी पर शैक्षिक कार्यक्रमों का प्रसारण व्यक्तिगत कोचिंग के बिना छात्रों को शिक्षित करने का लोकप्रिय साधन बन गया है।

(ञ) विज्ञापन: बड़े पैमाने पर संचार के माध्यम के रूप में रेडियो और टेलीविजन व्यापार फर्मों के लिए विज्ञापन के मीडिया के रूप में तेजी से महत्वपूर्ण हो गए हैं क्योंकि ऐसे साधनों द्वारा जनता तक पहुंचना संभव है।

टिप्पणी

पाठगत प्रश्न-2.7

1. दूरसंचार सेवाओं के अभाव की वजह से होने वाली किन्हीं दो समस्याओं का उल्लेख करें।

2. प्रत्येक के लिए दिये गए कथन से संकेत लेकर निम्नलिखित अधूरे शब्दों को पूरा करें। प्रत्येक रिक्त स्थान के लिए केवल एक अक्षर हो सकता है। पहला आपको समझाने के लिए किया गया है।

   (a) T___L___X (TELEX)

   (b) V___C___MAIL

   (c) ___ ___X

   (d) T___L___R___M

   (e) E___M___ ___ ___

संकेत

(क) टेली-प्रिंटर के उपयोग से किया गया संचार

(ख) आने वाली टेलीफोन कॉल प्राप्त करने और प्रतिक्रिया देने के लिए कंप्यूटर आधारित प्रणाली।

(ग) ऐसी मशीन जो हाथ से लिखे गए संदेश को तुरंत प्रसारित करती है।

(घ) लिखित संचार का एक रूप।

(ङ) इंटरनेट के माध्यम से लिखित संदेश का संचार।

2.5 भंडारण

'भंडार' और 'गोदाम' शब्द पर्यायवाची हैं और इसलिए भंडार सामान रखने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली जगह को संदर्भित करता है, और भंडारन बड़े पैमाने पर माल व्यवस्थित तरीके से रखने और जरूरत पड़ने पर उन्हें आसानी से उपलब्ध कराने की गतिविधियों को संदर्भित करता है।

दूसरे शब्दों में, भंडारन का अर्थ माल की खरीद या उत्पादन के समय से उसके वास्तविक उपयोग या बिक्री तक उसे रखना या संरक्षित करना। इस प्रकार, यह वस्तुओं के उत्पादन और खपत के बीच के अंतर को कम करके समय उपयोगिता बनाता है।

हमारे प्रागैतिहासिक काल में भी विभिन्न वस्तुओं को सुरक्षित रखने लिए भंडारण सुविधाओं का उपयोग किया जाता था। क्ले जार का उपयोग अचार, सब्जियों और शराब के भंडारण के लिए किया जाता था। चूंकि रेफ्रिजरेशन (प्रशीतन) की कोई सुविधा नहीं थी इसलिए बड़े खाद्य कंटेनरों का उपयोग तेल में या धूप में सुखाकर भोजन को संरक्षित करने के लिए किया जाता था। ग्रेनरीज नामक भवनों का उपयोग गेहूं, बाजरा, जौ आदि खाद्य फसलों को चूहों और कीड़ों से बचाने के लिए किया जाता था और पशु आहार के भंडारण के लिए भी किया जाता था।

2.5.1 भंडारण का महत्व

जैसा कि बताया गया है, भंडारन सामान के उत्पादन और उनकी खपत के बीच समय अंतराल को पाटता है और इसलिए खास तौर पर बड़े पैमाने के व्यावसायिक कार्यों के लिए उपयोगी होता है। इसके उपयोगों के आधार पर, इसके महत्व को संक्षेप में निम्नानुसार वर्णित किया जा सकता है।

(क) माल रखना : व्यापारी विभिन्न उद्देश्यों के लिए गोदामों में माल रखता है:

- उत्पादन में निरंतरता बनाए रखने के लिए कच्चे माल की अच्छी मात्रा को स्टॉक में रखने के लिए
- यदि निर्माता को भविष्य में कच्चे माल की कीमतों में वृद्धि की आशंका है तो वह इसे पहले ही खरीद लेना चाहता है और उसे स्टॉक करना चाहता है।
- चूंकि सामान आम तौर पर मांग की उम्मीद से उत्पादित होते हैं, इसलिए इन्हें बिक्री होने तक संग्रहीत करने की आवश्यकता होती है।
- इसी तरह, चीनी जैसे कुछ चीजों का उत्पादन साल के कुछ हिस्से के दौरान किया जाता है लेकिन इस्तेमाल पूरे साल किया जाता है ।
- थोक व्यापारी थोक में सामान खरीदते हैं और समय-समय पर खुदरा विक्रेताओं को कम मात्रा में माल की बिक्री करते हैं।

(ङ) पैकेजिंग और ग्रेडिंग: गोदामों में माल को आकार या गुणवत्ता के अनुसार ग्रेड में विभाजित किया जाता है और पैकेजिंग सुविधाजनक हैंडलिंग और बिक्री के लिए की जाती है।

(च) आयातकों के लिए उपयोग: वेयरहाउस (बॉडेड गोदाम के रूप में जाना जाता है) का उपयोग आयातित माल के भंडारण के लिए तब तक किया जाता है जब तक कि आयातक सीमा शुल्क का भुगतान करने और डिलीवरी लेने में सक्षम नहीं होता।

भंडारन के उपरोक्त उपयोगों के आधार पर, यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि यह विपणन श्रृंखला में एक महत्वपूर्ण कड़ी है और माल के समय और स्थान के महत्व

टिप्पणी

को बढ़ाता है। यह उसकी आपूर्ति और मांग में उतार-चढ़ाव को भी कम करता है। इसलिए, जहाँ भी व्यापार और वाणिज्य है, वहाँ भण्डारण की आवश्यकता है।

2.5.3 भण्डारण के कार्य

गोदाम बड़े पैमाने पर माल को व्यवस्थित और संरक्षित करते हैं। वे गर्मी, हवा, तूफान, नमी, आदि से माल को बचाते हैं और खराब या बरबाद होने के कारण होने वाले नुकसान को भी कम करते हैं। इसके अलावा, गोदाम आजकल विभिन्न प्रकार के अन्य कार्य भी करते हैं, जो नीचे दिए गए हैं:

(क) **माल का भंडारण:** गोदामों का मूल कार्य सामानों को सही तरीके से स्टोर करना है, जब तक उनकी उपयोग, उपभोग या बिक्री के लिए जरूरत न हों।

(ख) **माल की सुरक्षा:** एक गोदाम गर्मी, धूल, हवा और नमी आदि के कारण नुकसान या क्षति से माल को सुरक्षा प्रदान करता है। यह विभिन्न उत्पादों के लिए उनकी प्रकृति के अनुसार विशेष व्यवस्था करता है।

(ग) **जोखिम वहन:** भंडारण में माल के नुकसान या क्षति का जोखिम गोदाम कीपर द्वारा वहन किया जाता है। इसलिए, वह सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी सावधानी बरतता है।

(घ) **फाइनैंसिंग :** जब माल किसी भी गोदाम में जमा किया जाता है, तो जमाकर्ता को एक रसीद मिलती है जो स्टोर में माल के प्रमाण के रूप में कार्य करती है। इस रसीद का उपयोग बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों से ऋण और एडवांस प्राप्त करने के लिए सुरक्षा के रूप में किया जा सकता है। कुछ गोदाम अपने अपने माल की सुरक्षा के लिए जमाकर्ताओं को खुद छोटी अवधि के लिए अग्रिम धन देते हैं।

(ङ) **प्रसंस्करण:** कुछ वस्तुओं का उत्पादन जिस रूप में किया जाता है, उस रूप में उनका उपभोग नहीं किया जाता है। उन्हें उपभोग्य बनाने के लिए प्रसंस्करण की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, धान को पॉलिश किया जाता है, लकड़ी को सुखाया जाता है, और फलों को पकाया जाता है। कभी-कभी गोदाम इन गतिविधियों को मालिकों की ओर से भी करते हैं।

(च) **वैल्यू एडेड सेवाएं:** गोदाम कीपर निर्माता, थोक व्यापारी या माल के आयातक की ओर से माल की ग्रेडिंग और ब्रांडिंग के कार्य भी कर सकते हैं। वह हैंडलिंग और बिक्री में सुविधा के लिए सामानों के मिश्रण, सम्मिश्रण और पैकेजिंग के लिए सुविधाएं प्रदान कर सकते है।

(छ) **परिवहन:** कुछ मामलों में वेयरहाउस थोक जमाकर्ताओं को परिवहन व्यवस्था प्रदान करते हैं। यह उत्पादन के स्थान से माल एकत्र करता है और जमाकर्ताओं के अनुरोध पर माल को डिलीवरी के स्थान पर भेजता है।

पाठगत प्रश्न-2.8

1. भण्डारण का अर्थ बताइए।
2. निम्नलिखित मामलों में गोदाम के प्रकार को पहचानें।
   (क) जनता के सामान को स्टोर करने के लिए वेयरहाउस।
   (ख) सरकार के स्वामित्व और प्रबंधित गोदाम।
   (ग) आयातित माल के भंडारण के लिए गोदाम जिस पर आयात शुल्क का भुगतान किया जाना बाकी है।
   (घ) अपने सदस्यों के लाभ के लिए गोदामों की स्थापना।
   (ङ) निजी व्यापारियों द्वारा अपने माल का स्टॉक करने के लिए गोदामों का स्वामित्व और प्रबंधन।

पाठांत प्रश्न

अति लघुउत्तरीय प्रश्न

1. बैंकिंग शब्द का क्या अर्थ है?
2. 'बीमा' शब्द को परिभाषित करें।
3. परिवहन द्वारा दूर की गई बाधा का नाम बताएँ।
4. बीमित पोस्ट के लाभ बताएँ।
5. आबद्ध गोदाम क्या है?
6. ई-बैंकिंग का एक उदाहरण दें।
7. पोस्ट ऑफिस की किसी भी दो बचत योजनाओं का नाम बताइए।
8. पीपीएफ और एमआईएस का पूर्ण रूप बताइए।

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा प्रदान की गई किन्हीं दो सामान्य उपयोगिता सेवाओं का उल्लेख करें।
2. होल लाइफ पॉलिसी और एन्डोंवमेंट पॉलिसी के बीच अन्तर बताएँ।
3. व्यवसाय के लिए परिवहन के महत्व के किनही दो बिंदुओं को बताएँ।
4. पोस्ट रेस्टन्ते पत्र से क्या तात्पर्य है?
5. भण्डारण के किन्हीं दो कार्यों की व्याख्या कीजिए।

6. नकद ऋण से क्या अभिप्राय है?
7. बैंक ओवरड्राफ्ट का क्या मतलब है?
8. एनएससी का पूर्ण रूप बताइए।
9. कूरियर सेवा का क्या मतलब है?

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. एक वाणिज्यिक बैंक के प्राथमिक कार्यों की व्याख्या करें।
2. वैध बीमा अनुबंध के किसी भी दो सिद्धांतों का वर्णन करें।
3. परिवहन से क्या अभिप्राय है? परिवहन के किसी भी दो अलग-अलग तरीकों को बताएं।
4. व्यवसाय के लाभ के लिए डाकघर द्वारा प्रदान की गई किसी भी चार विशेष सेवाओं का वर्णन करें।
5. भण्डारण के महत्व के किसी भी चार बिंदुओं को समझाइए।
6. 'डाकघर डाक सेवा के अलावा विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है।' इस कथन के आलोक में डाकघर द्वारा प्रदान की गई विभिन्न सेवाओं की व्याख्या करें।
7. आपके मित्र नितेश को लगता है कि भण्डारण का कोई महत्व नहीं है। उसे भण्डारण के महत्व के बारे में बताएं।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

2.1

1. व्यावसायिक सहायता सेवा उन व्यावसायिक गतिविधियों को संदर्भित करती है जो सहायक के रूप में कार्य करती हैं।

   उत्पादकों से लेकर उपभोक्ताओं तक सामानों के सुचारू प्रवाह की सुविधा और व्यापार करना।

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

2.2

1. केंद्रीय बैंक/ भारतीय रिजर्व बैंक
2. एजेंसी सेवाएं - (क), (ङ)

   सामान्य उपयोगिया सेवाएं- (ख), (ग), (घ)
3. (क) गौण कार्य

   (ख) जमा स्वीकार

   (ग) ऋण देना

   (घ) सामान्य उपयोगिता सेवाएं
4. (i) ख

   (ii) ग

   (iii) ब

   (iv) घ

2.3

1. (क) कार्गो बीमा

   (ख) पोत या ढाँचा बीमा

   (ग) माल बीमा
2. (क) संयुक्त जीवन पॉलिसी

   (ख) मनी बैंक पॉलिसी

   (ग) फसल बीमा

   (घ) अमर्त्य सिक्षा योजना बीमा नीति

   (ङ) निष्ठा गारंटी बीमा

2.4

1. बीमा योग्य ब्याज का अर्थ है बीमा का वित्तीय या आर्थिक विषय पर ब्याज।
2. (क) बीमित ब्याज का सिद्धांत

   (ख) परम सद्भाव का सिद्धांत

   (ग) योगदान का सिद्धांत

टिप्पणी

(घ) अधीनता का सिद्धांत

(ङ) क्षतिपूर्ति का सिद्धांत

2.5

(क) सड़क परिवह

(ख) वायु परिवहन

(ग) वायु परिवहन

(घ) सड़क परिवहन

(ङ) रेल परिवहन

2.6

1. (क) मौखिक संचार

   (ख) दृश्य संचार

   (ग) दृश्य संचार

   (घ) लिखित संचार

   (ड़) जननेंद्रिय संचार

2. (क) (iv)

   (ख) (iii)

   (ग) (v)

   (घ) (i)

   (ङ) (ii)

2.7

2. (ख) वॉइस मेल

   (ग) फैक्स

   (घ) टेलीग्राम

   (ङ) ई-मेल

2.8

1. गतिविधियाँ जिनमें बड़े पैमाने पर वस्तुओं का भंडारण शामिल है और उन्हें माँग पर उपलब्ध कराना।

2. (क) जन गोदाम

(ख) सरकारी गोदाम

(ग) आबद्ध गोदाम

(घ) सहकारी गोदाम

(ड़) निजी गोदाम

करें और सीखें

अपने क्षेत्र के निकटतम डाकघर पर जाएं और सार्वजनिक और व्यावसायिक समुदाय को दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में जानकारी एकत्र करें। उपलब्ध विभिन्न बचत योजनाओं का पंफलेट भी एकत्र करें।

रोल प्ले

1. दीक्षा एक जीवन बीमा के एजेंट के रूप में काम कर रही है और सुनीता सामान्य बीमा के एजेंट के रूप में काम कर रही है। निम्नलिखित बातचीत पढ़ें और पूरा करें:

दीक्षा: सुनीता, मैंने सुना है कि तुम एक जीआईसी एजेंट हो। क्या तुम बता सकती हैं कि बीमा की विषय वस्तु क्या है।

सुनीता: ठीक है! जीवन बीमा से अलग हमारी बीमा की विषय वस्तु है व्यापार में जोखिम कवरेज की आवश्यकता वाले सामान।

दीक्षा: यह बहुत दिलचस्प है! क्या तुम मुझे इसके बारे में और बता सकती हो?

सुनीता: हाँ, बिल्कुल! लेकिन मुझे जीवन बीमा के बारे में कुछ भी पता नहीं है। पहले तुम मुझे सलाह दो कि मुझे जीवन सुरक्षा के पॉलिसी लेने के लिए क्या करना चाहिए?

मूल सिद्धांतों के संदर्भ में विभिन्न प्रकार की नीतियों को लेकर दोनों दोस्तों के बीच बातचीत जारी रखिए। आप एजेंटों में से एक की भूमिका ले सकते हैं और अपने एक मित्र को दूसरी भूमिका निभाने के लिए कह सकते हैं।

2. रक्षा एक बैंक मैनेजर के रूप में काम कर रही है और उसकी दोस्त सीमा एक गृहिणी है। निम्नलिखित बातचीत पढ़ें और पूरा करें:

रक्षा: हैलो सीमा। क्या हाल है?

सीमा: मैं ठीक हूँ। रक्षा, मैंने सुना है कि आप बैंक मैनेजर के रूप में काम कर रही हैं। क्या तुम मुझे बैंकिंग के बारे में कुछ बता सकती हो?

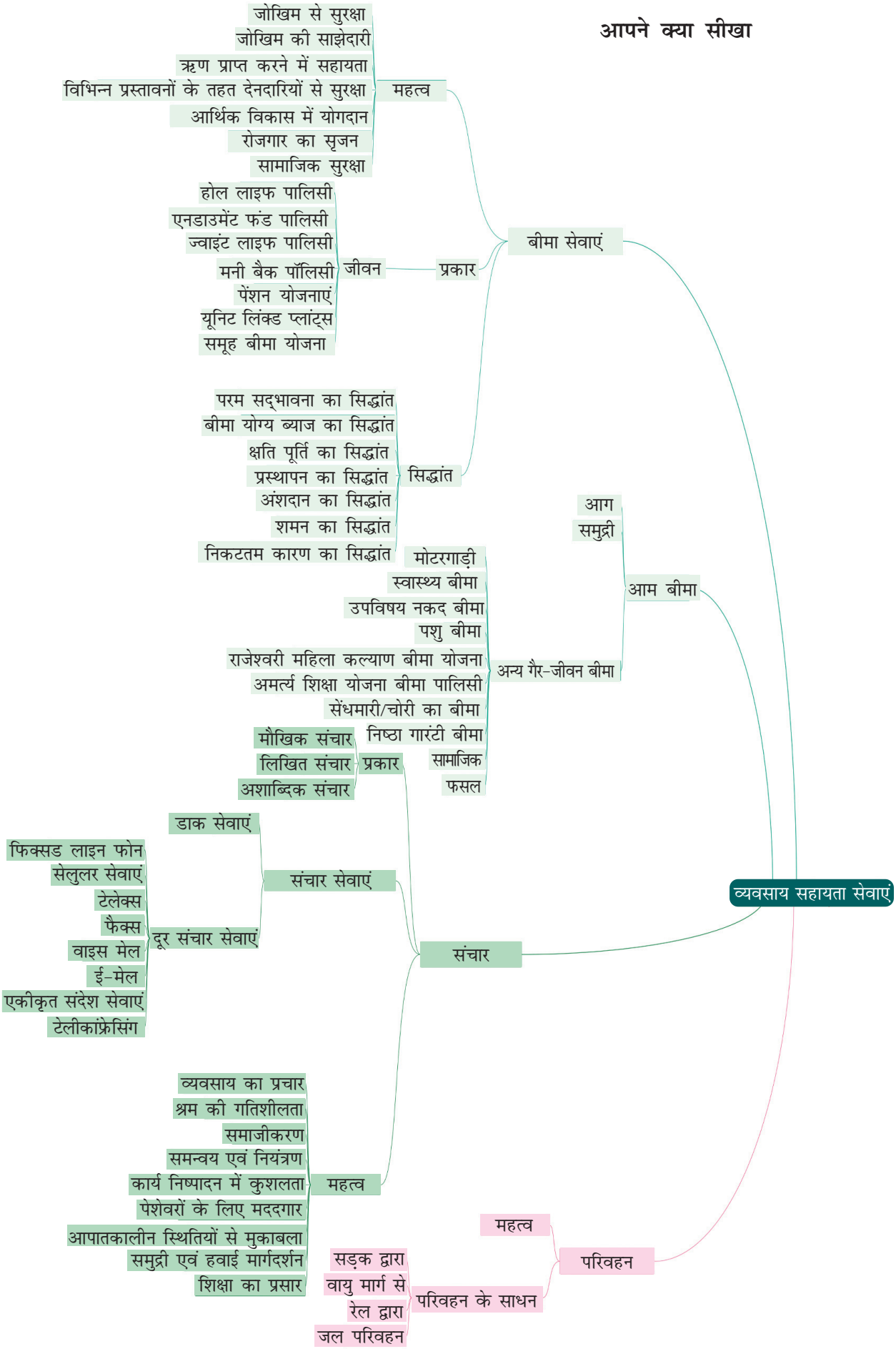
रक्षा: ठीक है! बैंक एक संस्था है जो पैसे और क्रेडिट में लेनदेन करती है।

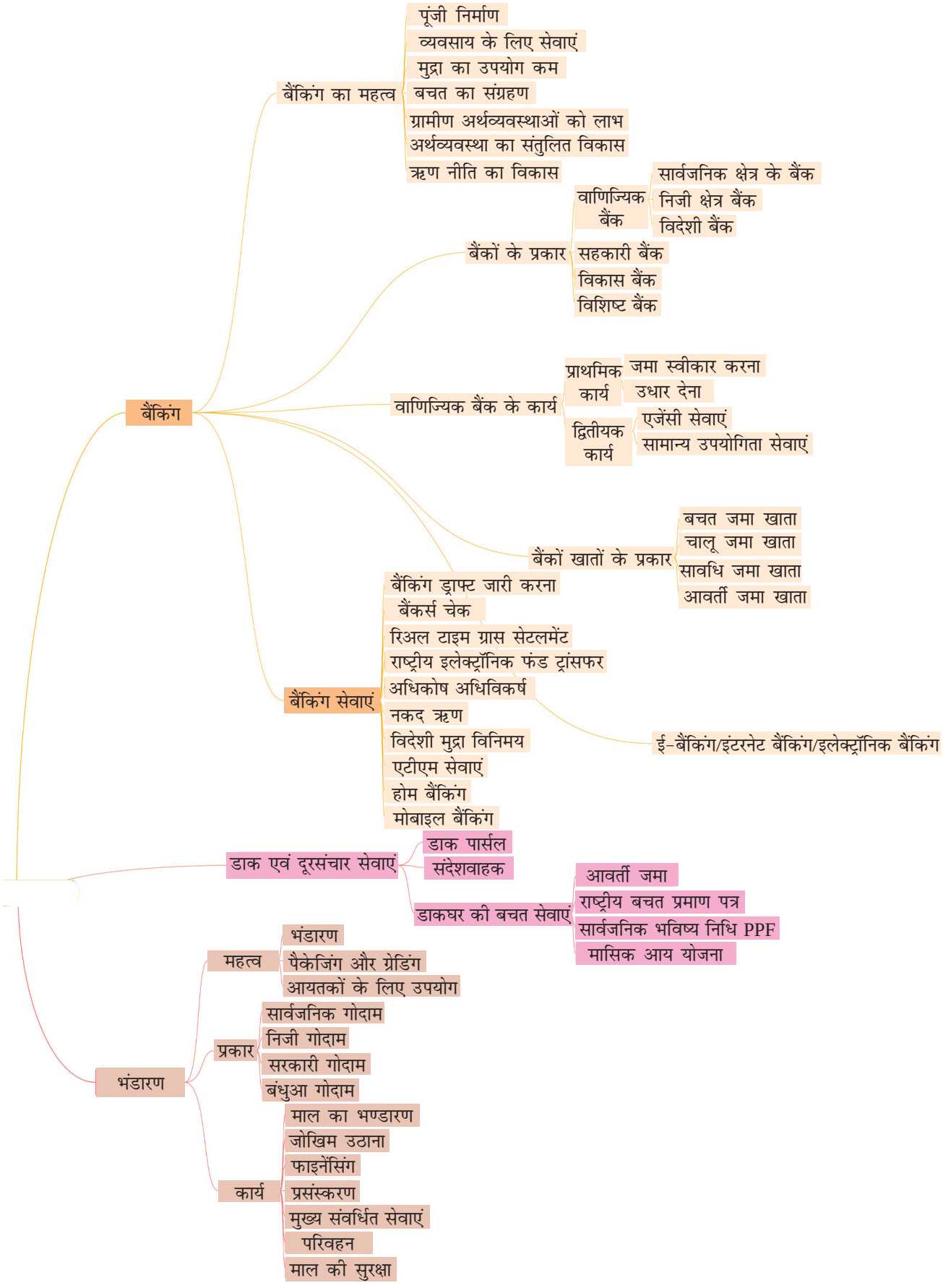
सीमा: बैंक का काम बहुत दिलचस्प है। क्या तुम मुझे कुछ और अधिक बता सकती हो इसके बारे में?

रक्षा: हाँ, बिल्कुल! बैंक उन लोगों से डिपोजिट स्वीकार करती है जिनके पास अधिक फण्ड है और उन लोगों को ऋण और एडवांस देती है जिन्हें किसी कारण से धन की आवश्यकता हैं।

बैंक के विभिन्न कार्यों के संदर्भ में, दोनों मित्रों के बीच बातचीत जारी रखें। आप किसी एक मित्र की भूमिका ले सकते हैं और अपने किसी मित्र को दूसरी भूमिका निभाने के लिए कह सकते हैं।

आपने क्या सीखा


व्यवसाय सहायता सेवाएं
बीमा सेवाएं
महत्व
जोखिम से सुरक्षा
जोखिम की साझेदारी
ऋण प्राप्त करने में सहायता
विभिन्न प्रस्तावनों के तहत देनदारियों से सुरक्षा
आर्थिक विकास में योगदान
रोजगार का सृजन
सामाजिक सुरक्षा
प्रकार
जीवन
होल लाइफ पालिसी
एनडाउमेंट फंड पालिसी
ज्वाइंट लाइफ पालिसी
मनी बैक पॉलिसी
पेंशन योजनाएं
यूनिट लिंक्ड प्लांट्स
समूह बीमा योजना
सिद्धांत
परम सद्भावना का सिद्धांत
बीमा योग्य ब्याज का सिद्धांत
क्षति पूर्ति का सिद्धांत
प्रस्थापन का सिद्धांत
अंशदान का सिद्धांत
शमन का सिद्धांत
निकटतम कारण का सिद्धांत
आम बीमा
आग
समुद्री
अन्य गैर-जीवन बीमा
मोटरगाड़ी
स्वास्थ्य बीमा
उपविषय नकद बीमा
पशु बीमा
राजेश्वरी महिला कल्याण बीमा योजना
अमर्त्य शिक्षा योजना बीमा पालिसी
सेंधमारी/चोरी का बीमा
निष्ठा गारंटी बीमा
सामाजिक
फसल
संचार
प्रकार
मौखिक संचार
लिखित संचार
अशाब्दिक संचार
संचार सेवाएं
डाक सेवाएं
दूर संचार सेवाएं
फिक्सड लाइन फोन
सेलुलर सेवाएं
टेलेक्स
फैक्स
वाइस मेल
ई-मेल
एकीकृत संदेश सेवाएं
टेलीकांफ्रेसिंग
महत्व
व्यवसाय का प्रचार
श्रम की गतिशीलता
समाजीकरण
समन्वय एवं नियंत्रण
कार्य निष्पादन में कुशलता
पेशेवरों के लिए मददगार
आपातकालीन स्थितियों से मुकाबला
समुद्री एवं हवाई मार्गदर्शन
शिक्षा का प्रसार
परिवहन
महत्व
परिवहन के साधन
सड़क द्वारा
वायु मार्ग से
रेल द्वारा
जल परिवहन


बैंकिंग
बैंकिंग का महत्व
पूंजी निर्माण
व्यवसाय के लिए सेवाएं
मुद्रा का उपयोग कम
बचत का संग्रहण
ग्रामीण अर्थव्यवस्थाओं को लाभ
अर्थव्यवस्था का संतुलित विकास
ऋण नीति का विकास
बैंकों के प्रकार
वाणिज्यिक बैंक
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक
निजी क्षेत्र बैंक
विदेशी बैंक
सहकारी बैंक
विकास बैंक
विशिष्ट बैंक
वाणिज्यिक बैंक के कार्य
प्राथमिक कार्य
जमा स्वीकार करना
उधार देना
द्वितीयक कार्य
एजेंसी सेवाएं
सामान्य उपयोगिता सेवाएं
बैंकों खातों के प्रकार
बचत जमा खाता
चालू जमा खाता
सावधि जमा खाता
आवर्ती जमा खाता
बैंकिंग सेवाएं
बैंकिंग ड्राफ्ट जारी करना
बैंकर्स चेक
रिअल टाइम ग्रास सेटलमेंट
राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर
अधिकोष अधिविकर्ष
नकद ऋण
विदेशी मुद्रा विनिमय
एटीएम सेवाएं
होम बैंकिंग
मोबाइल बैंकिंग
ई-बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग
डाक एवं दूरसंचार सेवाएं
डाक पार्सल
संदेशवाहक
डाकघर की बचत सेवाएं
आवर्ती जमा
राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र
सार्वजनिक भविष्य निधि PPF
मासिक आय योजना
भंडारण
महत्व
भंडारण
पैकेजिंग और ग्रेडिंग
आयतकों के लिए उपयोग
प्रकार
सार्वजनिक गोदाम
निजी गोदाम
सरकारी गोदाम
बंधुआ गोदाम
कार्य
माल का भण्डारण
जोखिम उठाना
फाइनेंसिंग
प्रसंस्करण
मुख्य संवर्धित सेवाएं
परिवहन
माल की सुरक्षा