अध्याय 4

व्यावसायिक सेवाएँ

अधिगम् उद्देश्य

इस अध्याय के अध्ययन के पश्चात आप:

- सेवाओं की विशेषता का उल्लेख कर सकेंगे;
- सेवाओं और वस्तुओं में अंतर कर सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार की व्यावसायिक सेवाओं का वर्गीकरण कर सकेंगे;
- ई-बैंकिग की अवधारणा को समझ सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार की बीमा पॉलिसियों की पहचान कर सकेंगे एवं उनका वर्गीकरण कर सकेंगे; तथा
- विभिन्न प्रकार के भंडारगृहों का वर्णन कर सकेंगे;

हम सब ने पेट्रोल पंप देखें हैं। आपने कभी सोचा है कि एक पेट्रोल पंप का मालिक एक गाँव में किस प्रकार से अपना व्यापार चलाता है? वह किस प्रकार दूर-दराज के गांवों में पेट्रोल एवं डीजल ले जाता है? बड़ी मात्रा में पेट्रोल एवं डीजल खरीदने के लिए वह कैसे पैसे जुटाता है? अपनी आवश्यकता को बताने के लिए वह पेट्रोल डिपो से तथा अपने ग्राहकों से कैसे संप्रेषण करता है? वह अपने व्यवसाय से जुड़े जोखिमों से अपना बचाव कैसे करता है? इन सभी प्रश्नों का उत्तर व्यावसायिक सेवाओं को समझने से मिलता है। पेट्रोल एवं डीजल को तेल शोधक कारखानों से पेट्रोल पंप तक माल रेलगाड़ी एवं टैंकरों से ले जाया जाता है (परिवहन सेवा)। फिर इनका भारत में फैले सभी प्रमुख नगरों में स्थित तेल कंपनियों के डिपों में संग्रहण किया जाता है (भंडारण सेवाएँ)। आवश्यकता पड़ने पर पेट्रोल पंप के स्वामी ग्राहकों, बैंकों एवं डिपो से संपर्क साधने के लिए डाक एवं टेलीफोन सेवाओं का नियमित उपयोग करते हैं (संप्रेषण सेवाएँ)। तेल कंपनियाँ पेट्रोल एवं डीज़ल को अग्रिम भुगतान प्राप्त कर बेचते हैं। मालिक क्रय के लिए आवश्यक धन जुटाने के लिए बैंको से ऋण एवं अग्रिम राशि लेते हैं (बैंकिग सेवाएँ)। पेट्रोल एवं डीजल जोखिम भरे उत्पाद होते हैं। मालिकों को अपने को विभिन्न जोखिमों से अपनी सुरक्षा करनी होती है। इसलिए वे अपने व्यवसाय का, उत्पादों का, अपने यहाँ कार्यरत कर्मचारियों का बीमा करा लेता है (बीमा सेवाएँ)।

अतः हम देखते हैं कि कहने को तो पेट्रोल एवं डीजल उपलब्ध कराना एकल व्यवसाय है परंतु वास्तव में यह विभिन्न व्यावसायिक सेवाओं का साझा परिणाम है। इन सेवाओं का उपयोग तेल शोधक कारखानों से पूरे भारत में फैले विक्रय बिन्दु पेट्रोल पम्पों तक, पेट्रोल एवं डीजल को पहुंचाने की प्रक्रिया में किया जाता है।

4.1 परिचय

आप सभी का कभी न कभी व्यावसायिक गतिविधियों से वास्ता अवश्य पड़ा होगा। आइए व्यावसायिक गतिविधियों के कुछ उदाहरणों को देखें जैसे एक स्टोर से आइसक्रीम खरीदना एवं एक जलपान गृह में आइसक्रीम खाना, किसी सिनेमा हॉल में सिनेमा देखना या फिर एक विडियो कैसेट/सीडी को खरीदना, स्कूल बस को खरीदना या फिर इसे ट्रांसपोर्टर से पट्टे (Leasing) पर लेना। यदि आप इन सभी क्रियाओं का विश्लेषण करें तो आप पाएंगे कि क्रय करने एवं खाने में, देखने एवं क्रय करने में तथा क्रय करने एवं पट्टे पर लेने में अंतर है। इन सभी में जो समानता है वह यह है कि एक में किसी वस्तु का क्रय किया जा रहा है तो दूसरे में सेवाएँ प्राप्त होती हैं। लेकिन वस्तुओं एवं प्रदत्त सेवाओं में अंतर अवश्य है।

एक अनभिज्ञ व्यक्ति के लिए सेवाएँ मूलतः में अमूर्त होती हैं। सेवाओं के क्रय से कोई भौतिक वस्तु प्राप्त नहीं होती है। उदाहरण के लिए आप एक डॉक्टर से सलाह ले सकते हैं उसे खरीद नहीं सकते। सेवाएँ वे आर्थिक क्रियाएँ हैं जो अमूर्त हैं। इनमें सेवा देने वाले एवं उपभोक्ता के बीच सेवाओं का आदान-प्रदान

होता है। सेवाएँ वे क्रियाएँ है जिनको अलग से पहचाना जा सकता है, जो अमूर्त हैं, जो किन्हीं आवश्यकताओं की पूर्ति करती हैं एवं यह आवश्यक नहीं है वे किसी उत्पाद अथवा अन्य सेवा के विक्रय से जुड़ी हों।

वस्तु एक भौतिक पदार्थ है जिसकी किसी क्रेता को सुपुर्दगी दी जा सकती है तथा जिसके स्वामित्व का विक्रेता से क्रेता को हस्तांतरण हो सकता है। वस्तुओं से अभिप्रायः सेवाओं को छोड़ कर उन सभी प्रकार के पदार्थों एवं वस्तुओं से है जिनमें व्यापार एवं वाणिज्य होता है।

4.2 सेवाओं की प्रकृति

सेवाओं की पांच आधारभुत विशेषताएँ होती हैं। यही विशेषताएँ इन्हें वस्तुओं से भिन्न करती हैं। इन्हें सेवा की पांच तत्त्व कहते हैं। इनकी चर्चा नीचे की जा रही है।

(क) अमूर्त : सेवाएँ अमूर्त हैं, अर्थात इन्हें छुआ नहीं जा सकता। इनको अनुभव किया जा सकता है। डॉक्टर के इलाज का कोई स्वाद नहीं होता तथा मनोरंजन छूने की चीज़ नहीं है। इन्हें तो केवल अनुभव किया जा सकता है। इसकी एक निहितार्थ यह है कि उपभोग से पहले इसकी गुणवत्ता का निर्धारण संभव नहीं है, अर्थात् बिना गुणवत्ता की जाँच के इसका क्रय किया जा सकता है। सेवा प्रदानकर्ताओं के लिए इसीलिए यह महत्त्वपूर्ण है कि वह इच्छित सेवाओं के सृजन में सतर्कता बरतें ताकि वह ग्राहक को संतुष्ट कर सकें। उदाहरण के लिए डॉक्टर के इलाज का अनुकूल परिणाम आना चाहिए।

(ख) असंगतता: सेवा की दूसरी महत्त्वपूर्ण विशेषता इनमें एकरूपता का न होना है। सेवाएँ कोई मानकीय अमूर्त उत्पाद तो हैं नहीं, हर बार इनका निष्पादन अलग से किया जाता है।

सेवा एवं वस्तुओं में अंतर

अलग-अलग ग्राहकों की अलग-अलग मांगें एवं अपेक्षाएँ होती हैं। यह आवश्यक नहीं है कि सेवा प्रदानकर्ताओं को ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ण संतुष्टि करने के लिए अपनी सेवाओं में परिवर्तन करने का अवसर प्राप्त हो। मोबाइल सेवाओं में इसका उदाहरण यह देखने को मिलता है।

(ग) अभिन्नता: सेवा की एक और महत्त्वपूर्ण विशेषता है कि इसके उत्पादन एवं उपभोग की क्रियाएँ साथ-साथ संपन्न होती हैं। इससे ऐसा प्रतीत होता है कि सेवाओं का उत्पादन एवं उनका उपभोग अभिन्न हैं। यदि हम आज एक कार का विर्निमाण करते हैं तो एक महीने के पश्चात भी उसकी बिक्री कर सकते हैं। सेवाओं के लिए यह संभव नही है क्योंकि इनका उपभोग उनके उत्पादन के साथ ही होता है। सेवा प्रदानकर्ता उस प्रक्रिया में लगे व्यक्ति के स्थान पर उपयुक्त तकनीक का

गैट्स (GATS) से परिचय

यूरूग्वे राउन्ड में सेवाओं के व्यापार पर जो समझौता हुआ। वह शायद बहुपक्षीय व्यापार प्रणाली में सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण प्रगति है। सेवा व्यापार संबंधी नया सामान्य समझौता (गैट्स) ने अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर नियम एवं प्रतिबद्धताओं को पहली बार तय किया। ये नियम ऐसे हैं जिनकी तुलना काफी हद तक गैट् (GATT)के साथ की जा सकती है। गैट्स का सबसे महत्त्वपूर्ण तत्व प्रतिबद्धताओं के निर्धारण में प्रयुक्त सेवाओं का वर्गीकरण है। गैट्स की सूची में जो वर्गीकरण किया गया है उसमें ग्यारह आधारभूत सेवा क्षेत्रों को रखा गया है (12वीं श्रेणी में मिली जुली सेवाएँ आती हैं)। इन क्षेत्रों को आगे 160 उपक्षेत्रों या स्वतंत्र सेवा क्रियाओं में बाँटा गया है। उदाहरण के लिए पर्यटन वर्ग को होटल एवं रेस्टोरेंट के उप वर्गों में बांटा गया है।

ये बारह क्षेत्र हैं:

1. व्यावसायिक सेवाएँ (व्यय पेशा क्षेत्र एवं कंप्यूटर के)
2. संप्रेषण सेवाएँ
3. निर्माण एवं संबधित इन्जीनियरिंग सेवाएँ
4. वितरण सेवाएँ
5. शिक्षा संबंधी सेवाएँ
6. पर्यावरण संबंधी सेवाएँ
7. वित्तीय सेवाएँ (बीमा एवं बैंकिग)
8. स्वास्थ्य संबंधित एवं समाज सेवाएँ
9. पर्यटन एवं यात्रा संबंधी सेवाएँ
10. मनोरंजन, सांस्कृतिक एवं खेल कूद संबंधित सेवाएँ
11. परिवहन सेवाएँ एवं
12. अन्य सेवाएँ: जो पहले दी गई सेवाओं में सम्मिलित नहीं हैं

उपयोग कर सकते हैं लेकिन सेवा की मुख्य विशेषता है ग्राहक से संपर्क। बैंक से रुपया निकलने अथवा चैक जमा कराने के लिए लगे क्लर्क का स्थान ए.टी.एम. ले सकता है लेकिन ग्राहकों का होना तो आवश्यक है तथा इस प्रक्रिया में ग्राहक की भागीदारी का प्रबंधन भी अनिवार्य है।

(घ) इन्वेन्ट्री संभव नहीं: सेवाओं के कोई भौतिक घटक नहीं होते इसीलिए इनको तैयार कर भविष्य के लिए जमा करना संभव नहीं है। सेवाएँ शीघ्र नष्ट होती हैं और सेवा प्रदानकर्त्ता इनसे जुड़ी वस्तुओं का तो जमा कर सकते हैं लेकिन सेवाओं को नहीं। इसका अर्थ हुआ कि माँग एवं पूर्ति का प्रबंधन महत्त्वपूर्ण है क्योंकि सेवाओं का निष्पादन उसी समय किया जाता है जब ग्राहक इसकी माँग करता है। इनका निष्पादन उपभोग के समय से पहले संभव नहीं होता। उदाहरण के लिए रेल यात्रा के लिए आवश्यक टिकट को तो संभालकर रखा जा सकता है लेकिन रेल यात्रा तो उसी समय की जाएगी जबकि रेलवे उसकी सेवा प्रदान करेगी।

(ङ) संबद्धता: सेवाओं की विशेषताओं में से सबसे महत्त्वपूर्ण विशेषता सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में ग्राहक का सहयोग है। ग्राहक अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार सेवाओं में सुधार करा सकता है।

4.2.1 सेवा एवं वस्तुओं में अंतर

उपरोक्त वर्णन से यह स्पष्ट है कि सेवाओं को वस्तुओं से भिन्न दर्शाने वाली दो विशेषताएँ हैं- पहली कि इसमें स्वामित्व का हस्तांतरण संभव नहीं तथा दूसरी सेवा प्रदानकर्ता एवं उपभोक्ता दोनों की मौजूदगी। वस्तुओं का उत्पादन होता है जबकि सेवाओं को प्रदान किया जाता है। सेवा एक क्रिया है जिसे घर नहीं ले जाया जा सकता। हम सेवाओं के प्रभाव को ही घर ले जा सकते हैं।

4.3 सेवाओं के प्रकार

जब हम सेवा क्षेत्रों की बात करते हैं तो सेवाओं को व्यापक रूप से तीन वर्गों में बांटा जा सकता है। ये हैं- व्यावसायिक सेवाएँ, सामाजिक सेवाएँ एवं व्यक्तिगत सेवाएँ। इनका वर्णन नीचे दिया जा रहा है:

(क) व्यावसायिक सेवाएँ: व्यावसायिक सेवाएँ वे सेवाएँ हैं जिन्हें व्यावसायिक उद्यम अपने कार्य संचालन में प्रयुक्त करते हैं। इनके उदाहरण हैं बैंकिग, बीमा, परिवहन भंडारण एवं संप्रेषण सेवाएँ।

(ख) सामाजिक सेवाएँ: ये सेवाएँ वह होती हैं जो कुछ सामाजिक उद्देश्यों को पाने के लिए स्वेच्छा से प्रदान की जाती हैं। इनके उद्देश्य हो सकते हैं-समाज के कमजोर वर्ग के जीवन स्तर को ऊँचा उठाना, उनके बच्चों की शिक्षा की व्यवस्था करना तथा कच्ची बस्तियों में स्वास्थ्य एवं सफाई की व्यवस्था करना। साधारणतया ये सेवाएँ स्वैच्छिक संगठनों द्वारा प्रदान की जाती हैं जो इसके बदले कुछ राशि लेते हैं ताकि वे लागत पूरी कर सकें। उदाहरण के लिए कुछ गैर-सरकारी संगठनों (एन.जी.ओ.) एवं सरकारी एजेंसियों के द्वारा प्रदत्त स्वास्थ्य एवं शिक्षा संबंधी सेवाएँ।

(ग) व्यक्तिगत सेवाएँ: ये वे सेवाएँ हैं जिनका अनुभव विभिन्न ग्राहकों द्वारा अलग-अलग तरीके से होता है। इनमें एकरूपता नहीं हो सकती। ये सेवा प्रदान करने वाले के अनुसार भिन्न होती हैं। साथ ही ये ग्राहकों की पसन्द एवं आवश्यकता पर भी निर्भर करती हैं। इनके उदाहरण हैं: पर्यटन, मनोरंजन सेवाएँ एवं जलपान गृह।

व्यावसायिक जगत को अच्छी प्रकार से समझने के लिए हम अपने आगे की परिचर्चा को सेवा क्षेत्र के प्रथम वर्ग अर्थात् व्यावसायिक सेवाओं तक ही सीमित रखेंगे।

4.3.1 व्यावसायिक सेवाएँ

आज कड़ी प्रतियोगिता का युग है तथा आज का सिद्धांत है कि जो सर्वथा योग्य है वही टिक पाता है आज अक्रमण्यों के लिए कोई स्थान नहीं है। इसीलिए कंपनियाँ वही करती हैं जिसे वह सर्वश्रेष्ठ ढंग से कर सकती हैं। आज व्यावसायिक इकाइयाँ पेशेवर व्यावसायिक सेवाओं पर अधिक निर्भर कर रही हैं ताकि वह भी स्पर्धा में टिक सकें। व्यावसायिक इकाइयाँ धन की प्राप्ति के लिए बैंकों, अपने संयंत्र मशीनरी, माल आदि के बीमे के लिए बीमा कंपनियों,

अर्थ व्यवस्था में सेवाओं की भूमिका।

- सेवा क्षेत्र जिसमें बिजली, टेलीकॉम एवं परिवहन भी सम्मलित हैं, अधिकांश आर्थिक सहयोग एवं विकास संगठन (OECD) के सदस्य देशों की अर्थव्यवस्था का 60 से 65 प्रतिशत भाग है। आश्चर्य की बात तो यह है कि विकासशील देशों का सकल घरेलू उत्पाद (जी.डी.पी.) का एक महत्त्वपूर्ण भाग सेवा क्षेत्र से प्राप्त होता है।
- आर्थिक विकास एवं गरीबी को दूर करने के लिए टिकाऊ, उच्च एवं व्यापक आधार पर उन्नति आवश्यक है। इस उन्नति के लिए अर्थव्यवस्था में निवेश में वृद्धि आवश्यक है। हाल ही के वर्षों में उन्नति एवं निवेश के संकेत उत्साहवर्धक हैं। यदि जनसंख्या की क्रय शक्ति में समानता की दृष्टि से देखें तो भारत विश्व का दूसरा सबसे बड़ा देश है। विश्व की पांच सर्वोच्च अर्थव्यवस्थाओं में इसका स्थान है एवं 2005 तक इसके विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बन जाने की संभावना है।
- अर्थव्यवस्था की बढ़ोतरी के साथ सकल घरेलू उत्पाद की क्षेत्रीय संरचना में परिवर्तन हो रहा है जिसमें सेवा का योगदान बढ़कर 50% हो गया है तथा कृषि का घटकर 25% रह गया है। 2003-04 के मध्य विस्तार का मुख्य कारण सेवा क्षेत्र ही रहा जिसका सकल घरेलू उत्पाद की वास्तविक बढोतरी में 57.6 का योगदान रहा। इस बढ़ोतरी में व्यापार, होटल, परिवहन एवं सम्प्रेषण सबसे आगे रहे। अर्थात् सेवा क्षेत्र भी वस्तु उत्पादन क्षेत्र के बेहतर निष्पादन से कदम मिला कर चला। मुख्य बंदरगाहों पर माल लदान में तेजी से विस्तार एवं रेलों में माल की ढुलाई एवं यात्रियों में बढ़ोतरी से परिवहन क्षेत्र का प्रर्दशन उत्साहवर्धक रहा।
- ताजा अनुमानों के अनुसार सेवा क्षेत्र की विश्व की अर्थ व्यवस्था में 63% भागीदारी है जबकि उद्योग का योगदान 32% एवं कृषि का मात्र 5% रहा है। विकासशील देशों में 70% श्रम शक्ति सेवा क्षेत्र में लगी है।

कच्चे माल एवं तैयार माल को ढ़ोने के लिए परिवहन कंपनियों एवं अपने विक्रेताओं, आपूर्तिकर्ताओं एवं ग्राहकों से संपर्क के लिए दूरसंचार एवं डाक सेवाओं पर निर्भर करती हैं। आज के वैश्विक जगत में भारत तेजी से बदल रहे सेवा उद्योग में प्रवेश कर चुका है। जब बात दुनिया को विकसित देशों को सेवाएँ उपलब्ध करवाने की हो तो भारत अन्य विकासशील देशों से प्रतियोगिता में काफी आगे हैं। बहुत सी विदेशी कंपनियाँ चाहती हैं कि भारत उनके देश में व्यावसायिक सेवाएँ प्रदान करे। वे अपने व्यवसाय के कुछ कार्यों को भारत में हस्तांतरित भी कर रहे हैं। इन पर विस्तार से चर्चा अगले पाठ में की जाएगी।

4.4 बैंकिग

वाणिज्यिक बैंक अर्थव्यवस्था की महत्त्वपूर्ण संस्थाएँ हैं जो अपने ग्राहकों को संस्थागत ऋण उपलब्ध कराते हैं। भारत में एक बैंकिग कंपनी वह है जो बैंकिग का व्यापार करती है। यह ऋण देती है तथा जनता से ऐसी जमा स्वीकार करती है जिन्हें मांगने पर अथवा अन्य किसी समय पर भुगतान करना होता है तथा जिन्हें ग्राहक चैक, ड्राफ्ट, आर्डर या अन्य किसी माध्यम से निकाल सकते हैं। और सरल शब्दों में बैंक जमा के रूप में धन स्वीकार करते हैं जिसे मांगने पर लौटाना ही होता है तथा ऋण देकर लाभ कमाते हैं। बैंक लोगों की बचत को जमा करते हैं तथा व्यवसाय को उसकी पूंजीगत एवं आयगत व्ययों के लिए धन उपलब्ध कराता है। यह वित्तीय विलेखों में लेन-देन करती है तो वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते जिसके बदले में ब्याज, छूट, कमीशन आदि प्राप्त करते हैं।

4.4.1 बैंकों के प्रकार

बैंकिंग के केंद्र बिन्दु कई हैं, बैंकिंग सेवा की आवश्यकताएँ भी विभिन्न प्रकार की है एवं पद्धतियाँ भी अलग-अलग है। इसलिए इन जटिलताओं का सामना करने के लिए हमें अलग-अलग प्रकार के बैंकों की आवश्यकता होती है।

बैंकों को निम्न वर्गों में बांटा जा सकता है:

(क) वाणिज्यिक बैंक
(ख) सहकारी बैंक
(ग) विशिष्ट बैंक
(घ) केंद्रीय बैंक

बैंकिंग एवं सामाजिक उद्देश्य

पिछले कुछ समय में नीति निर्माताओं ने बैंकिंग को सामाजिक उद्देश्यों की प्राप्ती की दिशा में उन्मुख होने के लिए ठोस कदम उठाए है। देश की बैंकिंग नीति में महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है।

1.	शहरी झुकाव	ग्रामीण झुकाव
2.	वर्ग बैंकिंग	जन बैंकिंग
3.	पारंपरिक	नवप्रवर्तन प्रक्रिया
4.	अल्प अवधि उद्देश्य	विकास उद्देश्य

(क) वाणिज्यिक बैंक: वाणिज्यिक बैंक वे संस्थान हैं जो मुद्रा में व्यापार करते हैं। ये भारतीय बैंक नियमन अधिनियम 1949 द्वारा शासित होते हैं। इस अधिनियम के अनुसार बैंकिग का अर्थ, ऋण देने अथवा विनियोग के लिए जनता से जमा स्वीकार करना है। वाणिज्यिक बैंक दो प्रकार के होते हैं निजी क्षेत्र के बैंक एवं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक: सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक वे होते हैं जिनमें सरकार का एक बड़ा हिस्सा होता है तथा सामान्यत: सामाजिक उद्देश्यों पर ज़ोर दिया जाता हैं लाभ कमाना इनका उद्देश्य नहीं होता। निजी क्षेत्र के बैंकों का स्वामित्व, प्रबंधन एवं नियंत्रण निजी प्रवर्तकों के हाथों में होता है तथा ये बाज़ार की शक्तियों के अनुसार काम करने को स्वतंत्र होते हैं। देश में कई सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं जैसे एस.बी. आई., पी.एन.बी., आई.ओ.बी. इत्यादि तथा अन्य निजी क्षेत्र के बैंक है जिनमें प्रमुख हैं एच.डी. एफ.सी. बैंक, आई.सी.आई.सी.आई बैंक, कोटक महिन्द्रा बैंक एवं जम्मू कश्मीर बैंक।

(ख) सहकारी बैंक: सहकारी बैंक राज्य सहकारी समितियाँ अधिनियम के प्रावधानों से शासित होते हैं तथा यह अपने सदस्यों को सस्ती दर पर ऋण उपलब्ध कराते हैं। ये भारत में ग्रामीण ऋण अर्थात कृषि वित्तीयन का प्रमुख स्रोत हैं।

(ग) विशिष्ट बैंक: विशिष्ट बैंक विदेशी बैंक, औद्योगिक बैंक, विकास बैंक, आयात निर्यात बैंक होते हैं जो इन विशिष्ट क्रियाओं की विशेष जरूरतों को पूरा करते हैं। ये बैंक औद्योगिक इकाइयों, दिशा बदलने वाली भारी परियोजनाओं एवं विदेशी व्यापार को वित्तीय सहायता प्रदान करते हैं।

(घ) केंद्रीय बैंक: किसी भी देश का केंद्रीय बैंक उस देश के सभी वाणिज्यिक बैंकों की गतिविधियों का पर्यवेक्षण, नियंत्रण एवं नियमन करता हैं। यह सरकार का बैंक होता है। यह देश की मुद्रा एवं साख संबंधी नीतियों का नियंत्रण एवं समन्वय करता हैं। भारतीय रिजर्व बैंक देश का केंद्रीय बैंक है।

4.4.2 वाणिज्यिक बैंक के कार्य

बैंक कई प्रकार के कार्य को करते हैं। कुछ कार्य तो आधारभुत एवं प्राथमिक कार्य होते हैं तथा अन्य एजेन्सी अथवा सामान्य उपयोगी सेवाएँ उपलब्ध करवाते हैं। इनके महत्त्वपूर्ण कार्यों का संक्षेप में नीचे वर्णन किया गया है:

(क) जमा स्वीकार करना: बैंक के ऋण प्रचालन का आधार जमा है क्योंकि बैंक ऋण लेता भी है, और देता भी है। उधार लेने पर वे ब्याज देते हैं और ऋण देने पर उस राशि पर ब्याज लेते हैं। इन जमाओं को वे चालू खातों, बचत खातों एवं निश्चित कालीन जमा खातों के रूप में लेते हैं। चालू खातों में से उसमें जमा राशि की सीमा तक बिना पूर्व सूचना के कभी भी जमा को निकाला जा सकता है।

बचत खाते व्यक्तियों में बचत को प्रोत्साहित करने के लिए होते हैं। बैंक इन जमा राशियों पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित दर से ब्याज देते हैं। इन खातों में से कितनी राशि एवं एक अवधि में कितनी बार निकाली जा सकती है

पर कुछ प्रतिबंध होता है। स्थायी जमा खाते सावधिक जमा होते हैं जिन पर बचत खातों की तुलना में ऊँची दर से ब्याज दिया जाता है। निर्धारित समय से पूर्व राशि निकाली जा सकती है परंतु तब कुछ प्रतिशत ब्याज कम मिलता है।

(ख) ऋण देना: वाणिज्यिक बैंकों का दूसरा कार्य जमा के माध्यम से प्राप्त राशि में से ऋण एवं अग्रिम देना होता है। यह ऋण एवं अग्रिम अधिविकर्ष, नकद ऋण, व्यापारिक बिलों का बट्टागत करना, अवधिक ऋण, उपभोक्ता ऋण तथा अन्य मिले-जुले अग्रिमों के माध्यम से दिए जाते हैं। बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋणों का व्यापार, उद्योग, परिवहन एवं अन्य व्यावसायिक क्रियाओं में बहुत बड़ा योगदान रहता है।

(ग) चैक सुविधा: दूसरे बैंकों पर लिखे चैकों की राशि की वसूली करना; वह सबसे महत्त्वपूर्ण सेवा है जो बैंक अपने ग्राहकों को देते हैं। चैक सर्वाधिक विकसित साख प्रपत्र है तथा बैंकों में जमा राशि को निकालने का एक विशिष्ट तरीका है। यही विनिमय का सर्वाधिक सुविधाजनक एवं मितव्ययी माध्यम है। चैक दो प्रकार के होते हैं। (क) वाहक चैक जिन्हें बैंक खिड़की पर तुरंत भुनाया जा सकता है, एवं (ख) रेखांकित चैक जिन्हें केवल भुगतानकर्ता के खाते में ही जमा कराया जा सकता है।

(घ) धन का हस्तांतरण: वाणिज्यिक बैंक का एक और मुख्य विशेष कार्य एक स्थान से दूसरे स्थान को धन के हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करना है जो वे अपनी शाखाओं के तन्त्र द्वारा कर पाते हैं। कोषों का हस्तांतरण बैंक ड्राफ्ट, भुगतान आदेश (पेआर्डर) या डाक द्वारा हस्तांतरण के माध्यम से किया जाता है तथा इसके बदले बैंक नाम मात्र का कमीशन लेते हैं। इसके लिए बैंक निश्चित राशि का अपनी स्वंय की अन्य स्थान पर स्थित शाखाओं पर ड्राफ्ट जारी करता है अथवा उन स्थानों पर स्थित अन्य बैंकों पर ज़ारी करता है। भुगतान प्राप्तकर्ता अपने पास के जिस बैंक पर ड्राफ्ट लिखा गया है उससे राशि प्राप्त कर लेता है।

(ग) सहयोगी सेवाएँ: उपरोक्त कार्यो के अतिरिक्त बैंक कुछ सहायक सेवाएँ भी प्रदान करते हैं जैसे बिलों का भुगतान, लॉकर की सुविधा, अभिगोपन सेवाएँ। वह अन्य सेवाएँ भी देते हैं जैसे निदेशानुसार अशों एवं ऋण पत्रों का क्रय-विक्रय एवं अन्य व्यक्तिगत सेवाएँ जैसे बीमे की किश्त का भुगतान, लाभांश की वसूली आदि।

4.4.3 ई-बैंकिंग

इंटरनैट एवं ई-कॉमर्स जीवन की दिनचर्या में नाटकीय ढंग से परिवर्तन ला रही है। वर्ल्ड-वाइड वेब (www) एवं ई-कामर्स ने दुनिया को एक डिजीटल भूमण्डलीय गांव में परिवर्तित कर दिया है। सूचना तकनीक में अत्याधुनिक लहर इंटरनेट बैंकिग की है। यह भी साधारण बैंकिग का भाग है तथा ग्राहकों को भुगतान का एक और माध्यम।

सरल शब्दों में इंटरनेट बैंकिग का अर्थ है कि कोई भी व्यक्ति जिसके पास अपना कंप्यूटर (PC) है तो वह साइट खोलकर

बैंकों के वैबसाइट से जुड़ सकता है तथा बैंकों के सामान्य कार्यों को कर सकता है और बैंक की किसी भी सेवा का लाभ प्राप्त कर सकता है ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए किसी मानवीय प्रचालक की आवश्यकता नहीं होती। बैंक का केंद्रीकृत डैटाबेस होता है जिसे वेब-साइट पर डाला जा सकता है जिन सेवाओं को बैंक इंटरनेट के द्वारा प्रदान करना चाहता है उन्हें मैन्यू पर दर्शाया जाता है। पहले किसी भी सेवा का चुनाव किया जाता है फिर आगे की कार्यवाही उसकी प्रकृति के अनुसार की जाती है।

इस नए डिजिटल बाजार में बैंक एवं अन्य वित्तीय संस्थानों ने इन्टरनेट पर सेवाएँ प्रदान करनी प्रारंभ कर दी हैं।

इंटरनेट पर बैंकों की सेवाएँ प्रदान करने को ई-बैंकिग कहते हैं। यह लेन-देनों की लागत को कम करता है, बैंकिग संबंधों को प्रगाढ़ करती है और साथ ही ग्राहकों को समर्थ बनाता है। ई-बैंकिग इलैक्ट्रॅानिक बैंकिग होती है अर्थात् बैंकिग जिसमें इलैक्ट्रॅानिक मीडिया का उपयोग किया गया हो। अत: ई-बैंकिग बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली वह सेवा है जो ग्राहक को अपनी बचतों के प्रबंधन, खातों का निरीक्षण, ऋण के लिए आवेदन करना, बिलों का भुगतान करना, जैसे बैंक संबंधी लेनदेनों को इंटरनेट पर करने की सुविधा देता है, इसमें ग्राहक व्यक्तिगत कंप्यूटर (पी.सी.), मोबाइल टेलीफोन या फिर हाथ के कंप्यूटर (पर्सनल डिजीटल अस्सिटेंट पी.डी.ए.) का प्रयोग करता है। ई-बैंकिग जिन विभिन्न सेवाओं को प्रदान करता है वे हैं इलैक्ट्रोनिक कोष हस्तान्तरण (ई.एफ.टी.), स्वचालित टैलर मशीन (ए.टी.एम.), एवं विक्रय बिन्दु (पी.ओ.एस.), इलैक्ट्रोनिक डेटा इन्टरचेन्ज (ई.डी.आई.), क्रेडिट कार्ड, इलैक्ट्रॅानिक या डिजीटल रोकड़।

लाभ

ई-बैंकिंग ग्राहकों को अनेकों लाभ पहुँचाता है जो इस प्रकार हैं:

(अ) ई-बैंकिंग बैंक के ग्राहकों को वर्ष के 365 दिन 24 घन्टे सेवाएँ प्रदान करता है।

(ब) ग्राहक मोबाइल फोन के द्वारा कुछ अनुमती प्रदत्त लेन-देनों को दफ्तर, घर या फिर यात्रा के दौरान कर सकता है।

(स) क्योंकि इससे प्रत्येक लेन-देन का अभिलेखन हो जाता है इसलिए यह वित्तीय अनुशासन लाता है।

(द) ग्राहक अधिक संतुष्ट होता है क्योंकि ग्राहक की बैंक तक असीमित पहुँच होती है जो शाखाओं तक सीमित नहीं होती, जिसमें कम जोखिम होता है तथा ग्राहकों को अधिक सुरक्षा प्रदान करती है क्योंकि उन्हें यात्रा के दौरान रोकड़ ले जाने की आवश्यकता नहीं होती।

ई-बैंकिग से बैंकों को भी लाभ होता है। ये लाभ निम्न हैं:

(अ) इससे बैंक की प्रतियोगी शक्ति बढ़ती है जिसका उसे लाभ मिलता है।

भारतीय बीमा क्षेत्र

यह सर्वविदित तथ्य है कि भारतीय अर्थव्यवस्था विश्व में सर्वाधिक तीव्रता से बढ़ रही है। यह तीन प्रमुख क्षेत्रों जैसे:- कृषि उद्योग, सेवा क्षेत्र में बेहतर प्रदर्शन के कारण है। उत्पादक और सेवा क्षेत्र में गतिविधियों के बढ़ने से, प्रत्यक्ष से समानुपाती उच्च बीमा आज की आवश्यकता बन गई है।

वित्तीय क्षेत्र में प्रारंभिक सुधार के साथ भारतीय बीमा क्षेत्र, जो अब तक सरकार के अधीन था, को वैश्विक चुनौतियों का सामना करने के लिए खोला जा रहा था। विकास की प्रक्रिया को मुख्य धारा में लाने के लिए सरकार का प्रथम प्रयास आई.आर.डी. अधिनियम का निर्माण था।

भारतीय बीमा बाजार व्यापक क्षमता के साथ एक विशाल बाजार है। दिसंबर 1999 में बीमा क्षेत्र के खुलने के साथ ही इसमें बड़ी तेजी से बदलाव आ रहे है। वर्तमान में 13 कंपनियाँ जीवन बीमा तथा इससे जीवनेत्तर क्षेत्रों में कार्यरत है। भारतीय जीवन बीमा निगम पिछले चार दशकों से जीवन बीमा के क्षेत्र में दबदबा बनाए हुए है जबकि मात्र 25 फीसदी लोगों का ही बीमा हुआ है।

वर्ष 2000 से आई.आर.डी.ए. ने निजी कंपनियों को इस क्षेत्र में लाइसेंस प्रदान करने शुरू किए है। इस कारण सामान्य बीमा क्षेत्र का पिछले कुछ वर्षों में व्यापक विस्तार हुआ है। विभागीय आरेखों के अनुसार वर्ष 2002-03 में 21 प्रतिशत व्यवसाय अग्नि सुरक्षा हेतु बीमित, 9 प्रतिशत समुद्री बीमा, 39 प्रतिशत मोटर बीमा, 8 प्रतिशत स्वास्थ्य योजना बीमा, 5 प्रतिशत पुन: अभियांत्रिकी बीमा तथा शेष 18 प्रतिशत इत्तर बीमा क्षेत्र है।

(ब) यह बैंक को असीमित क्रियात्मक जाल उपलब्ध कराता है तथा यह शाखाओं की संख्या तक सीमित नहीं है। यदि किसी के पास मोडम से जुड़ा पी.सी है तथा इन्टरनेट से जुड़ा टेलीफोन है तो ग्राहक नकद राशि बैंक से निकाल सकता है।

(स) केंद्रीकृत डेटाबेस स्थापित कर तथा लेखांकन के कुछ कार्यों को करके शाखाओं पर कार्य भार को काफी कम किया जा सकता है।

4.5 बीमा

जीवन अनिश्चितताओं से भरा है। ऐसी घटनाओं का घटना जिनसे हानि हो सकती है काफी अनिश्चित होती हैं। अनेकों जोखिम हो सकते हैं जैसे मनुष्य की मृत्यु हो सकती है, अथवा वह विकलांग हो सकता है। संपत्ति को आग एवं चोरी से हानि पहुंच सकती है, जहाज से माल भेजने में भी कई खतरे हैं। यदि इनमें से एक भी घटना घटती है तो व्यक्ति और संगठन को भारी हानि उठानी पड़ सकती है जो कभी-कभी उनकी जोखिम उठाने की शक्ति

से अधिक होती है। इन अनिश्चितताओं को न्यूनतम करने के लिए बीमा की आवश्यकता होती है। कारखानों के मानव या भारी उपकरणों अथवा अन्य परिसंपत्तियों में निवेश करना तब तक संभव ही नहीं है जब तक कि इनको जोखिमों से बचने की व्यवस्था न की जाए। इसको ध्यान में रखते हुए एक समान जोखिम रखने वाले लोग एक साथ मिल जाते हैं तथा समान कोष में राशि जमा करते हैं। इससे किसी जोखिम विशेष से एक व्यक्ति को जो हानि होती है उसे अन्य ऐसे लोगों में बांट दिया जाता है जिन्हें इसी जोखिम से हानि हो सकती है।

बीमा एक ऐसी व्यवस्था है जिसके द्वारा किसी अनिश्चित घटना के घटने से होने वाली संभावित हानि को उन लोगों में बांट दिया जाता है जिन्हें ऐसी हानि हो सकती है तथा जो इस घटना के विरुद्ध बीमा कराने के लिए तैयार हैं। यह एक ऐसी प्रसंविदा अथवा समझौता है जिसके अन्तर्गत एक पक्ष दूसरे पक्ष को एक निश्चित प्रतिफल के बदले एक तयशुदा राशि देता है ताकि दुर्घटनावश हुई बीमाकृत वस्तु की हानि, क्षति अथवा चोट से हुए नुकसान की भरपाई की जा सके। यह प्रसंविदा अथवा समझौता लिखित में किया जाता है तथा इसे पॉलिसी कहते हैं। जिस व्यक्ति के जोखिम का बीमा किया जाता है उसे बीमित कहते हैं तथा जो व्यक्ति अथवा फर्म बीमा करती है उसे बीमाकार या बीमा अभिगोपनकर्ता कहते हैं।

4.5.1 बीमा का आधारभूत सिद्धांत

बीमा का आधारभूत सिद्धांत है कि एक व्यक्ति अथवा व्यावसायिक संगठन संभावित अनिश्चित हानि की भारी राशि के बदले एक निश्चित राशि खर्चता है। अतः बीमा वास्तव में एक संभावित बड़ी राशि की जोखिम के स्थान पर आवधिक छोटी राशि (प्रीमियम) का भुगतान है।

हानि की संभावना फिर भी बनी रहती है, लेकिन जब हानि होती है तो इस घाटे को उन अनेकों पॉलिसी धारकों पर फैला दिया जाता है जो उसी प्रकार के जोखिम का सामना कर रहे हैं। उनसे एकत्रित प्रीमियम से जिस पॉलिसीधारक को हानि हुई है उसकी भरपाई की जाती है। इस प्रकार से जोखिम को दूसरों में बांट दिया जाता है। पिछली घटनाओं के विश्लेषण से बीमाकार (बीमा कंपनी अथवा अभिगोपक) बीमा में सम्मिलित प्रत्येक प्रकार की जोखिम से होने वाली संभावित हानि को जानता है।

आपेक्षित तथ्यों के उदाहरण

अग्नि बीमा – भवन का निर्माण, अग्नि संवेदी और अग्नि रोधक उपकरण इसकी प्रकृति में शामिल है।

मोटर बीमा – वाहनों के प्रकार, ड्रॉइवर का ब्यौरा।

व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा – आयु, कद, वजन, व्यवसाय पूर्व चिकित्सीय ब्यौरा।

जीवन बीमा – आयु, पूर्व चिकित्सीय ब्यौरा, धूम्रपान/मद्यपान आदतें।

अतः बीमा एक प्रकार से जोखिम का प्रबंधन है। जिसका उपयोग मूलतः संभावित वित्तीय हानि की जोखिम के विरुद्ध सुरक्षा के लिए किया जाता है। सिद्धांत रूप से, बीमा को संभावित हानि की जोखिम को समता के आधार पर एक सामान्य फीस के बदले एक पक्ष से दूसरे पक्ष को हस्तांतरित करने के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। बीमा कंपनी इसीलिए एक ऐसा निगम अथवा संगठन होती है जो फीस (प्रीमियम) के बदले सभी वैध दावों का भुगतान करने का व्यवसाय करती हैं।

बीमा एक सामाजिक व्यवस्था है जिसमें एक व्यक्ति (बीमाकृत) दूसरे पक्ष (बीमाकार) को जोखिम का हस्तांतरण कर देता है जिससे वह जोखिम साझा हो जाता है तथा इसमें हानि की पूर्ति उस कोष में से की जाती है जिसमें सभी सदस्यों की राशि (प्रीमियम) जमा है। बीमे का उद्देश्य बीमाकृत को उन अनिश्चित घटनाओं से सुरक्षा प्रदान करना है जिनसे उसे हानि हो सकती है।

4.5.2 बीमा के कार्य

बीमा के विभिन्न कार्य निम्नलिखित हैं:

(क) निश्चितता प्रदान करना: जोखिम से हानि होने पर बीमा उसके भुगतान को सुनिश्चित करता है। हानि किस समय होगी एवं कब होगी यह अनिश्चित होता है। बीमा इन अनिश्चितताओं को दूर करता है तथा इससे बीमाकृत को हानि की राशि प्राप्त होती है। बीमाकार इस सुनिश्चितता के लिए प्रीमियम लेता है।

(ख) सुरक्षा: बीमा का दूसरा मुख्य कार्य हानि के संभावित अवसरों से सुरक्षा प्रदान करना है। बीमा किसी जोखिम अथवा घटना को रोक नहीं सकता लेकिन इससे होने वाली हानि की पूर्ति कर सकता है।

(ग) जोखिम को बांटना: यदि जोखिम वाली घटना घटित हो जाती है तो इससे होने वाली हानि को वे सभी व्यक्ति बांट लेते हैं जिन्हें इन जोखिमों का सामना करना है। सभी बीमाकृत सदस्यों से प्रीमियम के रूप में उनका हिस्सा प्राप्त कर लिया जाता है।

(घ) पूँजी निर्माण में सहायक: बीमा कराने वालों से प्रीमियम के रूप में जो राशि प्राप्त होती है। उनसे एकत्रित कोष का विभिन्न ऐसी योजनाओं में विनियोग कर दिया जाता है जिनसे आय होती है।

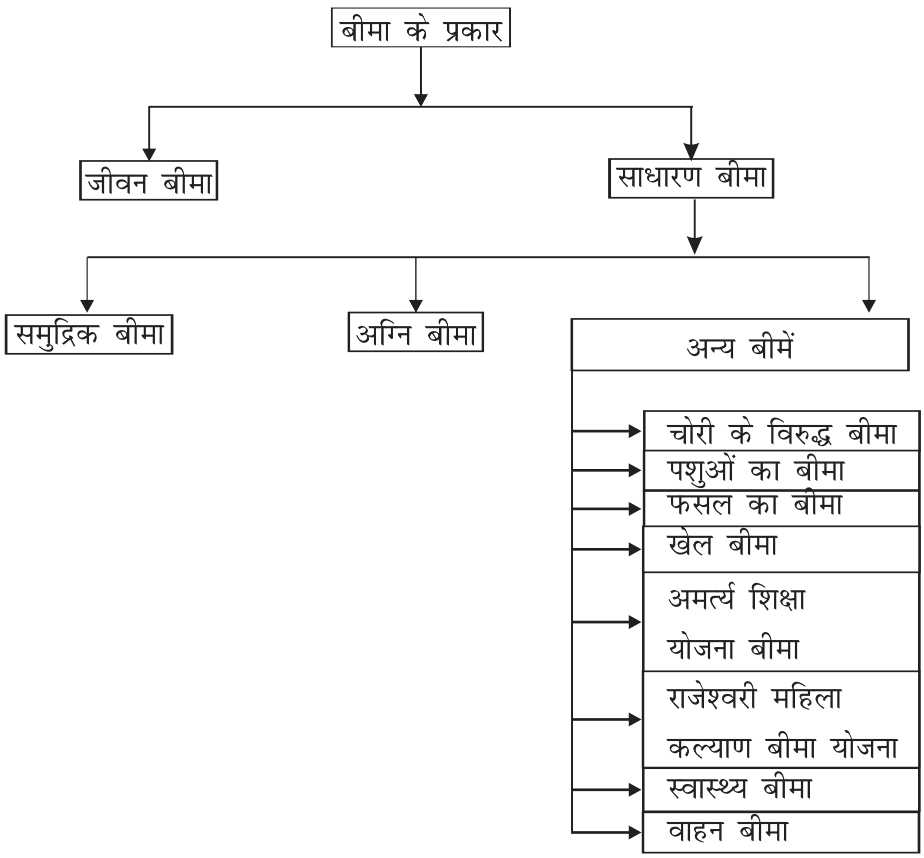
4.5.3 बीमा के सिद्धांत

बीमा के सिद्धांत कार्यवाही अथवा आचरण के वे नियम हैं जिन्हें बीमा व्यवसाय में लगे हिताधिकारियों ने अपनाया है। किसी वैध बीमा प्रंसविदा के सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण विशिष्ट सिद्धांत निम्न हैं:

(क) पूर्ण सद्विश्वास: बीमा प्रंसविदा पूर्ण सद्विश्वास (Uberrimae Fidei) की प्रंसविदा अर्थात् पूर्णसद्विश्वास पर आधारित प्रंसविदा होती है। बीमाकार एवं बीमाकृत दोनो को प्रंसविदा के संबंध में एक दूसरे के प्रति सद्विश्वास दिखाना चाहिए। बीमाकार का दायित्व है कि वह स्वेच्छा से प्रस्तावित जोखिम के लिए महत्त्वपूर्ण सभी तथ्यों की संपूर्ण एवं सही जानकारी

दे तथा बीमाकार को बीमा प्रसंविदा की सभी शर्तों को स्पष्ट करें। अतः प्रस्तावक प्रस्तावित बीमा की विषय वस्तु से संबंधित महत्त्वपूर्ण तथ्यों को बताने के लिए बाध्य है। कोई भी तथ्य जो एक विवेकशील बीमाकार की बुद्धि को, बीमा प्रस्ताव को स्वीकार करने का निर्णय लेने या प्रीमियम की दर निर्धारित करने के लिए प्रभावित कर सकता है उसे इस उद्देश्य के लिए महत्त्वपूर्ण तथ्य माना जाएगा। बीमाकृत यदि महत्व के तथ्य को उजागर नहीं करता है तो यह बीमाकार के निर्णय पर निर्भर करेगा कि चाहे तो वह बीमा प्रसंविदा को रद्द कर दें।

(ख) बीमायोग्य हितः बीमाकृत का बीमा की विषय वस्तु में बीमायोग्य हित का होना आवश्यक है। इस सिद्धांत का एक आधारभूत तथ्य यह है कि मकान, जहाज, मशीन, जीवन की संभावित देयता का बीमा नहीं किया जाता है बल्कि उनमें निहित आर्थिक स्वार्थ का बीमा किया जाता है। बीमायोग्य हित का अर्थ है बीमा प्रसंविदा की विषयवस्तु में आर्थिक स्वार्थ।



किसी वस्तु अथवा जीवन के सुरक्षित रहने में ही बीमाकृत का हित हो यह कानूनी रूप से होना चाहिए, तभी तो जिस घटना के विरुद्ध उसने बीमा कराया है उसके घटित होने के कारण उसे वित्तीय हानि होगी। यदि संपत्ति का बीमा कराया गया है तो बीमाकृत का बीमा विषय में घटना के घटित होने पर बीमायोग्य हित होना चाहिए। बीमायोग्य हित के लिए यह आवश्यक नहीं की व्यक्ति संपत्ति का स्वामी ही हो। उदाहरण के लिए न्यासी दूसरों की ओर से संपत्ति का अधिकारी होता है लेकिन उसका उस संपत्ति में बीमायोग्य हित माना जाएगा।

(ग) क्षतिपूर्ति: अग्नि बीमा अथवा समुद्रिक बीमा की सभी क्षतिपूर्ति की प्रसंविदाएं होती हैं। इस सिद्धान्त के अनुसार बीमाकार हानि होने पर बीमाकृत को उसी स्थिति में लाने का वचन देता है जिस स्थिति में वह बीमा की घटना के घटित होने से पहले था। दूसरे शब्दों में बीमाकार बीमा करायी गई संपत्ति के नष्ट होने अथवा उसको क्षति पहुंचने के कारण हुई हानि की पूर्ति का दायित्व लेता है। क्षतिपूर्ति की राशि एवं हानि की राशि को मुद्रा में मापा जाता है। क्षतिपूर्ति का सिद्धांत जीवन बीमा पर लागू नहीं होता है।

(घ) निकटतम कारण: इस सिद्धांत के अनुसार बीमा पॉलिसी केवल उन हानियों की पूर्ति करती है जो पॉलिसी में वर्णित जोखिमों का परिणाम होती हैं। जब हानि दो या दो से अधिक कारणों से होती है तो हानि की पूर्ति तभी होगी जबकि वह निकटतम कारण से हुई हो। हानि के निकटतम कारण का अर्थ है सर्वाधिक प्रमुख एवं सर्वाधिक प्रभावी कारण जिसके कारण हानि होना स्वाभाविक है। यदि कोई दुर्घटना होती है तो दुर्घटना के निकटतम कारण को ही ध्यान में रखना चाहिए।

(ङ) अधिकार समर्पण: इस सिद्धांत से अभिप्राय बीमाकार के बीमाकृत के वैकल्पिक स्रोत से वसूली के अधिकार की सीमा तक दावे के निपटारे के पश्चात उसका स्थान ले लेने से है। जिस संपत्ति का बीमा बीमाकृत ने कराया है उसकी हानि होने पर अथवा उसे क्षति पहुंचने पर उस हानि अथवा क्षति की पूर्ति हो गई है तो उस संपत्ति का स्वामित्व बीमाकार को हस्तांतरित हो जाता है। ऐसा इसलिए होता है कि बीमाकृत, क्षतिग्रस्त संपत्ति को बेचकर अथवा गुम हुई संपत्ति के मिल जाने से लाभ न कमा ले।

(च) योगदान: इस सिद्धांत के अनुसार बीमा के अंतर्गत दावे का भुगतान कर देने के पश्चात् बीमाकार को अन्य देनदार बीमाकारों से हानि की राशि में उनके भाग को वसूल कर सकता है। इसका अर्थ हुआ की दोहरे बीमे में बीमाकार हानि को उसके द्वारा की गई बीमा की राशि के अनुपात में बांटेगें। किसी एक ही संपत्ति पर यदि एक से अधिक पॉलिसी ली गई है तो वह वास्तविक हानि की राशि से अधिक प्राप्त नहीं कर सकता। यदि एक ही बीमाकार से वह पूरी रकम वसूल कर लेता है तो वह दूसरे से और भुगतान प्राप्त नहीं कर सकता।

(छ) हानि को कम करना: यह सिद्धांत कहता है कि यह बीमाकार का कर्तव्य है कि वह बीमा करायी गई संपत्ति की हानि अथवा

क्षति को न्यूनतम करने के लिए आवश्यक कदम उठाए। मान लें कि भंडारगृह में रखे माल को आग लग जाती है तो माल के स्वामी कि चाहिए की वह माल को आग से बचा कर कम से कम हानि होने दे। बीमाकृत को विवेकशीलता का परिचय देना चाहिए तथा केवल इसीलिए लापरवाही नहीं बरतनी चाहिए क्योंकि इसका बीमा कराया हुआ है। यदि किसी विवेकशील व्यक्ति के समान उचित ध्यान नहीं रखा गया है तो बीमा कंपनी से उसे क्षतिपूर्ति का अधिकार नहीं होगा।

4.5.4 बीमा के प्रकार

बीमा कंपनियाँ किस प्रकार के बीमा करती हैं तथा बीमा व्यवसाय के नियंत्रण के लिए विभिन्न अधिनियमों में क्या व्यवस्थाएँ हैं ये घटक बीमा के विभिन्न प्रकारों को निश्चित करते हैं। मौटे तौर पर बीमा को निम्नलिखित वर्गों में बांटा जा सकता है:

4.5.2 जीवन बीमा

जीवन अनिश्चित है इसीलिए प्रत्येक व्यक्ति भविष्य में एक निश्चित राशि की प्राप्ति को सुनिश्चित करना चाहता है ताकि जिन घटनाओं के संबंधों में पहले से अनुमान नहीं लगाया जा सकता, से बचाव किया जा सके। जीवन में हर व्यक्ति को कोई न कोई जोखिम उठाना पड़ ही जाता है।

जोखिम मृत्यु का भी होता है जो निश्चित है। ऐसी स्थिति में यदि एक व्यक्ति की आय पर अन्य व्यक्ति आश्रित हैं तो उसकी मृत्यु पर उनका क्या होगा? दूसरा जोखिम है व्यक्ति के अधिक आयु पाने पर अर्थात् उसके अवकाश ग्रहण कर लेने पर उसकी आय अर्जित करने में असमर्थता। ऐसी परिस्थितियों में कोई भी व्यक्ति इन जोखिमों से अपनी सुरक्षा चाहेगा और बीमा कंपनी यह सुरक्षा प्रदान करती है।

जीवन बीमा जीवन की अनिश्चितता से सुरक्षा प्रदान करने के लिए प्रारंभ किया गया था। लेकिन धीरे-धीरे इसका क्षेत्र बढ़ता गया और अब व्यक्तियों की आवश्यकतानुकूल कई प्रकार की जीवन बीमा पॉलिसियाँ है। उदाहरण के लिए अपंगता का बीमा, स्वास्थ्य बीमा, वार्षिक वृति बीमा एवं सामान्य जीवन बीमा।

जीवन बीमा को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है- यह एक ऐसा अनुबंध है जिसके अंतर्गत बीमाकार, प्रीमियम की एकट्ठा राशि, अथवा समय-समय पर भुगतान की गई राशि के बदले में बीमाकृत को अथवा उस व्यक्ति को जिसके हित में यह पॉलिसी ली गई है, मनुष्य के जीवन से संबंधित अनिश्चित घटना के घटित होने पर अथवा एक अवधि की समाप्ति पर बीमित राशि का भुगतान करने का समझौता करता है। अत: बीमा कम्पनी एक निश्चित राशि अर्थात् प्रीमियम के बदले में एक व्यक्ति के जीवन का बीमा करती है। प्रीमियम का भुगतान एक मुश्त अथवा समय-समय पर किया जा सकता है जैसे प्रतिमाह, छमाही अथवा वार्षिक। इसी समय कंपनी व्यक्ति की मृत्यु पर अथवा उसके निश्चित आयु प्राप्त कर लेने पर एक निर्धारित राशि के भुगतान का वचन देती है। अत: यह सुनिश्चित हो जाता है कि व्यक्ति की निश्चित आयु की प्राप्ति पर या फिर उसकी मृत्यु पर उसके उत्तराधिकारियों

को एक निश्चित राशि प्राप्त हो जाएगी।

समझौता अथवा प्रसंविदा जिसमें सभी शर्तें लिखी हुई हैं, को पॉलिसी कहते हैं। जिस व्यक्ति के जीवन का बीमा किया गया है उसे बीमाकृत, बीमा कंपनी को बीमाकार, एवं बीमाकृत द्वारा दिए गए प्रतिफल को प्रीमियम कहते हैं। प्रीमियम का नियत अवधि पर किश्तों में भी भुगतान किया जा सकता है।

व्यक्ति की समय से पहले मृत्यु होने पर बीमा उसके परिवार को सुरक्षा प्रदान करता है या फिर व्यक्ति के बूढ़े होने पर जब उसकी आय अर्जन क्षमता कम हो जाती है तो उसे पर्याप्त राशि का भुगतान करता है। बीमा केवल सुरक्षा ही प्रदान नहीं करता बल्कि यह एक प्रकार का निवेश भी है। क्योंकि बीमाकृत को उसकी मृत्यु पर अथवा एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर एक निश्चित राशि लौटा दी जाती है।

जीवन बीमा बचत को बढावा देता है क्योंकि इसमें नियमित रूप से प्रीमियम का भुगतान करना होता है। इस प्रकार बीमा, बीमाकृत एवं उस पर आश्रित व्यक्तियों में सुरक्षा की भावना पैदा करता है।

कुछ अपवादों को छोड़ बीमा के साधारण सिद्धांत, जिनका वर्णन पीछे किया जा चुका है, जीवन बीमा पर भी लागू होते हैं। जीवन बीमा प्रसंविदा के मुख्य तत्व इस प्रकार हैं:

(अ) जीवन बीमा प्रसंविदा में एक वैध अनुबंध के सभी आवश्यक तत्व होने चाहिए जैसे प्रस्ताव एवं उसकी स्वीकृति, स्वतंत्र स्वीकृति, अनुबंध करने की क्षमता, कानूनी प्रतिफल एवं कानूनी उद्देश्य।

(ब) जीवन बीमा प्रंसविदा सम्पूर्ण सद्विश्वास का प्रंसविदा है। बीमाकृत को ईमानदारी से बीमा कंपनी को सत्य सूचना दे देनी चाहिए। अपने स्वास्थ्य के संबंध में उसे सभी अर्थपूर्ण तथ्यों को उजागर कर देना चाहिए। यदि बीमाकार नहीं भी मांगता है तो भी उसे वे सभी महत्त्वपूर्ण तथ्यों को, जो उसे ज्ञात हैं, उजागर करना उसका कर्तव्य है।

(स) जीवन बीमा प्रसंविदा में बीमित जीवन में बीमाकृत का बीमायोग्य हित होना आवश्यक है। बिना बीमायोग्य हित के बीमा अनुबंध निरस्त हो जाएगा। बीमा कराते समय जीवन बीमा में बीमायोग्य हित होना आवश्यक है भले ही इसकी परिपक्वता पर न हो। उदाहरण के लिए एक व्यक्ति का अपने जीवन में एवं इसके प्रत्येक भाग में बीमायोग्य हित होता है। इसी प्रकार ऋणदाता का ऋणी के जीवन में एवं एक ड्रामा कंपनी का उसके अभिनेताओं के जीवन में बीमायोग्य हित होता है।

(द) जीवन बीमा अनुबंध क्षतिपूर्ति का अनुबंध नहीं है। किसी व्यक्ति के जीवन की क्षति की पूर्ति संभव नहीं है। केवल एक निश्चित राशि का भुगतान ही किया जा सकता है। इसीलिए जीवन बीमा में घटना के घटित होने पर देय राशि का पहले से ही निर्धारण कर लिया जाता है। एक बार देय राशि निश्चित कर ली जाती है तो फिर यह स्थायी हो जाती है। अतः जीवन बीमा प्रसंविदा क्षतिपूर्ति का प्रंसविदा नहीं है।

जीवन बीमा पॉलिसियों के प्रकार

एक प्रलेख जो बीमाकार एवं बीमाकृत के बीच लिखित प्रंसविदा है तथा जिसमें बीमे की शर्तें भी होती है को पॉलिसी कहते हैं। बीमाकृत (प्रस्तावक) द्वारा प्रस्तावना का फार्म भरने तथा बीमाकार (बीमा कंपनी) द्वारा इसे तथा प्रीमियम को स्वीकार कर लेने के पश्चात बीमाकृत को पॉलिसी जारी कर दी जाती है।

हर व्यक्ति की अलग-अलग आवश्यकताएँ होती हैं और उन्हीं के अनुसार उन्हें पॉलिसियों की आवश्यकता होती है। ये आवश्यकताएँ पारिवारिक, बच्चों से संबधित, बूढ़ा होने से संबधित अथवा कोई विशिष्ट आवश्यकता हो सकती है। बीमाकारों ने बीमाकृत की ऐसी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए विभिन्न पॉलिसी निकाली है जैसे आजीवन बीमा पॉलिसी, बंदोबस्ती जीवन बीमा पॉलिसी, बच्चों की बीमा योजनाएँ एवं वार्षिक वृत्ति योजनाएँ। इनमें से कुछ का वर्णन नीचे किया गया है:

(क) आजीवन बीमा पॉलिसी: इस प्रकार की बीमा पॉलिसी में बीमा राशि बीमा.त को बीमा किए गए व्यक्ति की मृत्यु से पहले नहीं मिलेगी। उसके पश्चात यह राशि केवल लाभार्थी अथवा मृतक के उत्तराधिकारियों को ही मिल सकेगी।

प्रीमियम का भुगतान निश्चित अवधि (20 अथवा 30 वर्ष) अथवा बीमा.त के पूरे जीवन के लिए किया जाएगा। यदि प्रीमियम का भुगतान निर्धारित अवधि के लिए किया जाना है तो पॉलिसी बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु तक चलती रहेगी।

(ख) बंदोबस्ती जीवन बीमा पालिसी: इस प्रकार की पॉलिसी में बीमाकार (बीमा कंपनी) बीमित को एक निश्चित राशि एक निश्चित उम्र पाने अथवा उसकी मृत्यु पर जो भी पहले हो देने का वचन देता है। बीमित की मृत्यु पर बीमा राशि उसके विधिसम्मत उत्तराधिकारी अथवा मनोनीत व्यक्ति को दे दी जाएगी अन्यथा यह राशि बीमित को एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर या फिर एक निश्चित आयु प्राप्त कर लेने पर दी जाएगी। अतः बंदोबस्ती बीमा पॉलिसी सीमित वर्षों में परिपक्व हो जाती है।

(ग) संयुक्त बीमा पालिसी: यह पालिसी दो या अधिक व्यक्तियों के द्वारा ली जाती है। प्रीमियम का भुगतान वे मिल कर करते हैं या फिर उनमें से कोई एक करता है जो किश्तों में अथवा एक मुश्त की जा सकती है। बीमित राशि अथवा पालिसी में लिखित राशि का भुगतान उनमें से किसी एक की मृत्यु हो जाने पर अन्य बचे व्यक्ति अथवा व्यक्तियों को कर दिया जाता है। साधारणतया: यह पालिसी पति पत्नी मिलकर अथवा फर्म के दो साझेदारों द्वारा ली जाती है जिसकी राशि का भुगतान किसी एक की मृत्यु पर दूसरे जीवित व्यक्ति को कर दिया जाता है।

(घ) वार्षिक वृत्ति पॉलिसी: इस पॉलिसी के अंतर्गत बीमित राशि अथवा पॉलिसी की राशि एक आयु की प्राप्ति पर मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक अथवा वार्षिक किश्तों में भुगतान की जाती है। प्रीमियम की राशि किश्तों में अथवा एकमुश्त दी जा सकती हैं। यह उन

लोगों के लिए अधिक उपयुक्त है जो एक निश्चित आयु की प्राप्ति के पश्चात नियमित आय चाहते है।

(ङ) बच्चों की बंदोबस्ती बीमा पालिसी: इस पालिसी को लोग अपने बच्चों की पढ़ाई अथवा शादी के खर्चों के लिए लेते हैं। अनुबंध के अनुसार बीमाकार बच्चे की एक निर्धारित आयु पर एक निश्चित राशि का भुगतान करता है। प्रीमियम की राशि अनुबंध करने वाले व्यक्ति द्वारा दी जाती है। यदि उस व्यक्ति की पालिसी के परिपक्व हो जाने से पहले ही मृत्यु हो जाती है तो आगे कोई प्रीमियम नहीं देना होता।

अग्नि बीमा

अग्नि बीमा एक ऐसी प्रसंविदा है, जिसमें बीमाकार प्रीमियम के प्रतिफल के बदले पालिसी में वर्णित राशि तक एक निर्धारित अवधि के दौरान आग से होने वाली क्षति की पूर्ति का दायित्व लेता है। सामान्यत: अग्नि बीमा एक वर्ष के लिए होता है जिसका प्रतिवर्ष नवीनीकरण कराना होता है। प्रीमियम एकमुश्त भी दिया जा सकता है और किश्तों में भी। अग्नि से होने वाली क्षति को दावे के लिए नीचे दी गई दो शर्तों को पूरा करना आवश्यक है:

(अ) हानि वास्तव में हुई हो; एवं

(ब) अग्नि दुर्घटनावश लगी हो एवं जान बूझकर न लगाई गई हो।

अग्नि बीमा अनुबंध आग के कारण अथवा अन्य किसी निकटतम कारणों से हुई हानि के लिए होता है। यदि बिना आग की लपटों के मात्र अत्याधिक गर्म हो जाने से क्षति हुई है तो यह अग्नि से हुई हानि नहीं मानी जाएगी तथा इसकी पूर्ति बीमाकार नहीं करेगा।

अग्नि बीमा प्रसंविदा कुछ आधारभूत सिद्धांतों पर आधारित हैं जिनका वर्णन हम साधारण सिद्धांतों में कर चुके हैं। अग्नि बीमा प्रसंविदा के प्रमुख तत्व निम्न हैं:

(क) अग्नि बीमा में बीमा.त का बीमे की वस्तुविषय में बीमायोग्य हित होना चाहिए। बिना बीमोचित स्वार्थ के बीमा प्रसंविदा निरस्त हो जाएगा। अग्नि बीमा में जीवन बीमा से भिन्न बीमायोग्य हित बीमा कराते समय एवं हानि के समय अर्थात् दोनों समय होना आवश्यक है। उदाहरण के लिए किसी भी व्यक्ति का उसकी संपति जिसका वह स्वामी है, में बीमायोग्य हित होता है। इसी प्रकार से एक व्यापारी का स्टॉक, संयंत्र एवं मशीनरी तथा भवन में, एक साझी का फर्म की संपत्ति में, रहनदार का बंधक रखी गई संपत्ति में बीमायोग्य हित होता है।

(ख) जीवन बीमे के समान अग्नि बीमा प्रसंविदा भी पूर्ण सद्भाव की प्रसंविदा है: बीमा.त को बीमा कंपनी को बीमा की विषय वस्तु के संबंध में सत्य जानकारी ईमानदारी से देनी चाहिए। यह उसका दायित्व है कि वह संपत्ति के संबंध में एवं उससे जुड़े जोखिमों के संबंध में सभी तथ्यों को उजागर करें। बीमा कंपनी को भी प्रस्तावक को पॉलिसी के संबंध में सभी तथ्यों को बता देना चाहिए।

(ग) अग्नि बीमा अनुबंध पूर्णत: क्षतिपूर्ति का अनुबंध है: क्षति होने की स्थिति में वह वास्तविक हानि को बीमाकार से वसूल

सकता है। यह राशि भी बीमा की राशि से अधिक नहीं होनी चाहिए। उदाहरण के लिए माना एक व्यक्ति ने अपने घर का बीमा 400000 रु. में कराया है। यह आवश्यक नहीं है कि बीमाकार इस पूरी राशि का भुगतान करे भले ही पूरा मकान आग से जलकर नष्ट हो गया हो। वह 400000 की अधिकतम सीमा तक ह्रास लगाकर वास्तविक हानि का ही भुगतान करेगा। इसका उद्देश्य यही है कि कोई व्यक्ति बीमे से लाभ न कमा सके।

(घ) बीमाकार क्षति की पूर्ति केवल उस स्थिति में ही करेगा जबकि क्षति हानि के निकटतम कारण से हुई हो।

सामुद्रिक बीमा

एक सामुद्रिक बीमा प्रंसविदा एक ऐसा अनुबंध है जिसके तहत बीमाकार समुद्री जोखिमों के विरुद्ध तय रीति से एवं तय राशि तक बीमा. त की क्षतिपूर्ति का वादा करता है। सामुद्रिक बीमा समुद्र मार्ग से यात्रा एवं समुद्री जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करता है। समुद्री यात्रा के जोखिम हैं जहाज का चट्टान से टकरा जाना, दुश्मनों द्वारा जहाज पर हमला, आग लग जाना, समुद्री डाकुओं द्वारा बंधक बना लेना या फिर जहाज के कप्तान अथवा अन्य कर्मचारियों की गलती। इन समुद्री जोखिमों के कारण जहाज अथवा उसमें लदा माल नष्ट हो सकता है, क्षति हो सकती है अथवा अलोप हो सकता है या भाड़े का भुगतान न किया जाए। इसीलिए समुद्री बीमे में जहाज, उसमें लदा सामान एवं भाड़े का बीमा किया जाता है। यह एक ऐसी पद्धति है जिसके अनुसार बीमाकार जहाज के स्वामी अथवा माल के स्वामी को संपूर्ण अथवा आंशिक समुद्रिक हानि की पूर्ति का वचन देता है। बीमाकार समुद्री यात्रा से संबंधित जोखिमों से जहाज

भारतीय डाकतंत्र की वास्तविकताएँ

- 1,54,149 डाक घर
- 5,64,701 पत्र पेटियाँ
- 1,575 करोड़ प्रतिवर्ष डाक
- 5,01,716 गांवों को सार्वजनिक टेलीफोन सुविधा (कुल गांवों का 84%)
- 26,000 डाक घर जो पहले से ही तन्त्रों के माध्यम से जुड़े हैं।
- डाकघर बचत बैंक सबसे बड़ा फुटकर बैंक है, जिसकी 1,50,000 से भी अधिक शाखाएँ हैं
- 2,00,000 करोड़ रु. की कुल एकत्रित राशि
- वी-सैट का समर्पित तन्त्र जो सैटेलाइट से 1200 डाक घरों को जोड़ता है।
- 1,000 से अधिक स्थानों को स्पीड डाक की सुविधा
- पूरे विश्व में 97 प्रमुख देशों को जोड़ता है

स्रोत: www.indiapost.govt.in.

एवं माल को हुई हानि की पूर्ति करने की गारन्टी देता है। यहाँ बीमाकार एक अभिगोपनकर्ता है तथा गारन्टी एवं सुरक्षा के बदले बीमित प्रीमियम का भुगतान करता है। समुद्री बीमा अन्य बीमों से थोड़ा भिन्न हैं। इसमें तीन चीजें सम्मलित हैं – जहाज, माल एवं भाड़ा।

(क) जहाज बीमा: जहाज के समुद्र में अनेकों जोखिम हैं। बीमा पॉलिसी जहाज को पहुंची क्षति से होने वाली हानि की पूर्ति के लिए होती है।

(ख) माल का बीमा: जहाज से जब माल को भेजा जाता है तो इसको भी अनेकों जाखिम होते हैं। ये खतरे बंदरगाह पर चोरी, माल के गुम हो जाने या फिर मार्ग में हानि के रूप में हो सकते हैं। अत: बीमा पॉलिसी माल को इन जोखिमों के विरुद्ध जारी की जाती है।

(ग) भाड़ा बीमा: मार्ग में क्षति अथवा नष्ट हो जाने से माल यदि गन्तव्य स्थान तक नहीं पहुंचता है तो जहाजी कंपनी को भाड़ा नहीं मिलेगा। भाड़ा बीमा जहाजी कंपनी अर्थात् बीमा.त को भाड़े की हानि को पूरा करने के लिए होता है।

समुद्री बीमे के आधारभूत सिद्धांत बीमे के सामान्य सिद्धांत ही हैं। एक समुद्री बीमा प्रसंविदा के प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं:

(अ) जीवन बीमा से अलग समुद्री बीमा प्रसंविदा क्षतिपूर्ति का प्रसंविदा होता है। हानि होने पर बीमित बीमाकार से वास्तविक हानि की राशि को प्राप्त कर सकता है। किसी भी परिस्थिति में बीमित को समुद्री बीमे से लाभ कमाने की छूट नहीं दी जा सकती। माल की पॉलिसी वास्तविक क्षति की पूर्ति नहीं करती। यह वाणिज्यिक क्षतिपूर्ति करती हैं। बीमाकार बीमा.त को तय रीति एवं राशि तक की क्षति की पूर्ति का वचन देता है। हर पॉलिसी में बीमा राशि वर्तमान बाज़ार मूल्य के बराबर होती है उससे अधिक नहीं।

(ब) जीवन बीमा अग्नि बीमा के समान समुद्री बीमा प्रसंविदा पूर्ण सद्विश्वास की प्रसंविदा होती है। बीमाकार एवं बीमा.त दोनों को ही उन सभी तथ्यों को उजागर कर देना चाहिए जिसका उनको ज्ञान है एवं जो भी बीमा प्रसंविदा को प्रभावित कर सकते हैं। यह बीमा.त का कर्तव्य है कि वह सभी तथ्यों को पूरी ईमानदारी से प्रकट करें, जिनमें वह माल की प्र.ति एवं माल को जिन जोखिमों से क्षति हो सकती हैं सम्मलित हैं।

(स) बीमायोग्य हित का हानि के समय होना अनिवार्य है भले ही पॉलिसी लेने के समय वह न हो।

(द) इसमें हानि के निकटतम कारण का सिद्धांत लागू होता है। बीमा कंपनी भुगतान के लिए उसी परिस्थिति में देनदार होगी जबकि हानि के निकटतम कारण के विरूद्ध बीमा करा रखा हो। उदाहरण के लिए मान लें कि हानि अनेकों कारणों से हो सकती है तो ऐसी स्थिति में हानि का निकटतम कारण ही मान्य होगा।

4.5 संप्रेषण सेवाएँ

संप्रेषण सेवाएँ व्यावसायिक इकाई के बाह्य जगत से संपर्क में सहायक होती हैं। इनमें आपूर्तिकर्ता, ग्राहक, प्रतियोगी आदि शामिल हैं। कोई भी व्यावसायिक इकाई अकेले व्यवसाय नहीं कर सकती। उसे अपने विचारों एवं सूचनाओं को दूसरों तक पहुंचाने के लिए संप्रेषण की आवश्यकता होती है। प्रभावी संप्रेषण के लिए संप्रेषण सेवाओं का सक्षम, सही एवं द्रुतगामी होना आवश्यक है। इस तेज़ी से बढ़ती एवं प्रतियोगी दुनिया के लिए सूचना के शीघ्र आदान-प्रदान के लिए उन्नत तकनीक का होना आवश्यक है। इलैक्ट्रॉनिक मीडिया इस रूपान्तर के लिए मुख्य रूप से उत्तरदायी है। व्यवसाय की सहायक मुख्य सेवाओं को डाक एवं दूरसंचार में बांटा जा सकता है।

डाक सेवाएँ:

भारतीय डाक एवं तार विभाग पूरे भारत में विभिन्न डाक सेवाएँ प्रदान करता है। इन सेवाओं को प्रदान करने के लिए पूरे देश को 22 डाक समूहों में बांटा गया है। ये केन्द्र अपने क्षेत्र एवं खण्डों के माध्यम से प्रधान डाक घर, उप-डाक घर एवं शाखा डाक घरों के प्रचालन का प्रबंधन करते हैं। डाक विभाग द्वारा प्रदत्त सुविधाओं को निम्न वर्गों में बांटा जा सकता है:

(क) वित्तीय सुविधाएँ: यह सुविधाएँ डाक घर की विभिन्न बचत योजनाओं के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है। यह योजनाएँ हैं पी.पी.एफ, किसान विकास पत्र, एवं राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र। इनके अतिरिक्त समान्य बैंकिग कार्य भी हैं जैसे मासिक आय योजना, आवर्ती जमा खाता, बचत खाता, सावधि जमा एवं मनी ऑर्डर सुविधा।

(ख) डाक सुविधाएँ: डाक सेवाएँ जैसे-पार्सल सेवा अर्थात वस्तुओं को एक स्थान से दूसरे स्थान तक भेजना। रजिस्ट्री की सुविधा जो भेजी गई वस्तुओं को सुरक्षा प्रदान करती है। बीमा सेवा जो भेजी गई डाक को रास्ते के जोखिमों के विरुद्ध बीमा करती है।

डाक विभाग अन्य सहायक सुविधाएँ भी प्रदान करता है जो निम्न हैं:

(अ) बधाई संदेश: हर अवसर के लिए आनन्ददायक बधाई कार्ड।

(ब) मीडिया संदेश: भारतीय निगमों के लिए अपने ब्रांड उत्पादों के विज्ञापन का एक नवीन एवं प्रभावी माध्यम। वे अपना विज्ञापन पोस्टकार्ड, लिफाफे, एयरोग्राम, टेलीग्राम एवं डाक बक्सों पर कर सकते हैं।

(स) सीधी डाक सीधे विज्ञापन के लिए होती है। यह किसी नियत पते को अथवा बिना किसी पते के हो सकती है।

(द) यू.एस.ए. की पश्चिमी वित्तीय सेवा संघ के सहयोग से अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा हस्तांतरण: इसके कारण 185 देशों से भारत को मुद्रा का हस्तांतरण संभव है।

(न) पासपोर्ट की सुविधा: पासपोर्ट के लिए आवेदन पत्र कार्यवाही के लिए विदेश मंत्रालय से इसका अद्भूत सहयोग है।

(प) स्पीड पोस्ट: यह भारत के लगभग 1,000 निर्दिष्ट स्थानों को भेजी जा

सामान्य बीमा

1. स्वास्थ्य बीमाः स्वास्थ्य बीमा चिकित्सा संबंधी व्ययों में वृद्धि से सुरक्षा प्रदान करता है। स्वास्थ्य बीमा, बीमा कार एवं व्यक्ति अथवा समूह के बीच एक प्रसंविदा है, जिसमें बीमाकार निर्धारित मूल्य (प्रीमियम) के बदले निश्चित स्वास्थ्य बीमा करने का समझौता करता है। प्रीमियम की राशि का एक मुश्त अथवा किश्तों में भुगतान किया जाता है। जो बीमा पालिसी पर निर्भर करता हैं। स्वस्थ्य बीमा में सामान्यतः बीमारी अथवा क्षेति/चोट पर व्ययों का या तो सीधा भुगतान होता है या फिर व्यय के पश्चात उनको चुकता किया जाता है। स्वास्थ्य बीमा की लागत एवं उसके द्वारा प्रदत्त विभिन्न प्रकार की सुरक्षा, बीमाकार एवं पालिसी पर निर्भर करती है। भारत में वर्तमान में स्वास्थ्य बीमा मूमल रूप से मैडीक्लेम पालिसी के रूप में प्रचलित है जिसे व्यक्ति, अथवा समूह, संगठन अथवा कंपनी को दिया जाता है।

2. मोटर वाहन बीमाः मोटर वाहन बीमा सामान्य बीमा वर्ग में आता है। इस प्रकार का बीमा बहुत लोक प्रिय हो रहा है तथा दिन प्रतिदिन इसका महत्व बढ़ता जा रहा है। मोटर बीमा में मोटर के स्वामी अथवा ड्राइवर की गलती से यदि किसी व्यक्ति की मृत्यु हो जाती है अथवा उसे क्षति पहुँचती है तो उस दशा में स्वाी के क्षति पूर्ति के दायत्व को बीमा कंपनी अपने ऊपर ले लेती है। अधिक व्यवसाय के कारण इस प्रकार के बीमा में प्रीमियम की राशि मानकीकृत होती है।

3. चोरी का बीमाः चोरी के विरुद्ध बीमा संपत्ति का बीमा के अंतर्गत आता है। चोरी के विरुद्ध पालिसी चोरी, ठगी, सैंधमारी, ताला तोड़ना तथा अन्य इसी प्रकार के कार्यों से घरेलू सामान अथवा संपत्ति की हानि अथवा पहुँचने वाली क्षति एवं व्यक्तिगत हानि के लिए दी जाती है। इसमें वास्तविक हानि की पूर्ति की जाती है।

- क. इसमें हानि के समय बीमा योग्यहित को होना आवश्यक है भले ही पालिसी लेते समय न हो।
- ख. इसमें हानि का निकटतम कारण का सिद्धांत लागू होता हैं। बीमा कंपनी केवल उस विशेष अथवा निकटतम कारण जिसके लिए पालिसी की गई है से होनेवाली हानि का भुगतान करने के लिए बाध्य होगी। उदाहरण के लिए यदि हानि अनेकों कारणों से हुई है तो केवल निकटतम कारण को ही माना जायेगा।

4. पशुओं का बीमाः पशु बीमा प्रसंविदा एक वह प्रसंविदा है, जिसमें बीमाकृत को बैल, भैंस, गाय एवं बछड़ों जैसे पशुओं के मरने पर एक निश्चित राशि प्रदान करना सुनिश्चित किया जाता है। इस प्रसंविद के अनुसार यह राशि पशुओं की दुर्घटना, बीमारी, प्रसव अथवा गर्भधारणा के कारणों मृत्यु होने पर दी जाती है। बीमाकार सामान्यतः हानि होने पर अधिक्य का भुगतान करने का दायत्व लेता है।

5. फसल का बीमाः फसल का बीमा वह प्रसंविदा है जिसके द्वारा सूखा पड़ने अथवा बाढ़ के कारण फसल के नष्ट हो जाने की दशा में किसानों को वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। इस प्रकार की बीमा चावल, गेहूँ, मक्का, तिलहन एवं दाल आदि के उत्पादन से संबंधित सभी प्रकार की हानि अथवा क्षति की जोखिमों के विरुद्ध होता है। हमारे देश में अभीतक सभी फसलों की सभी प्रकार की हानियों अथवा क्षति के विरुद्ध बीमे का प्रारंभ नहीं हुआ है।

6. खेल का बीमा: यह पालिसी शौकीया खिलाड़ीयों के खोल का सामान, व्यक्तिगत हानि, वैधानिक दायत्व एवं निज की दुर्घटना जैसी जोखिमों के विरुद्ध एक व्यापक बीमा होता है। यदि चाहे तो इसमें खिलाड़ी द्वारा नामित उसके साथ रह रहे परिवार के सदस्य को सम्मलित किया जा सकता है। इस प्रकार का बीमा व्यावसायिक खिलाड़ियों के लिए नहीं होता। यह बीमा निम्न में से एक या अधिक खेलों का हो सकता हैं: एंगलिंग, बैडमिंटन, क्रिकेट, गोलफ, लॉन टैनिस, स्क्वैश, खेल की बंदुक का प्रयोग।

7. अमृत्यसैन शिक्षा योजना बीमा: सामान्य बीमा कंपनी द्वारा जारी यह पालिसी आशृत बच्चों की शिक्षा को सुरक्षा प्रदान करती है। बीमाकृत अभिभावक वैधानिक अभिभावक को दुर्घटना से, बाह्य झगड़े एवं अन्य दृष्टव्य कारण से यदि कोई शारिरिक क्षति पहुंचती है एवं यदि इस चोट से बारह माह के भीतर उसकी मृत्य हो जाती है अथवा स्थाई रूप से उसे विकलांग बना देती है तो बीमाकार बीमाकृत विद्यार्थी की इस दुर्घटना के होने की तिथि से लेकर पालिसी की अवधि की समाप्ति अथवा पालिसी में निश्चित अवधि के पूरा होने तक, जो भी पहले हो, पालिसी में वर्णित खर्चों को पूरा करेगा। यह राशि बीमा राशि से अधिक न ही होगी।

8. राजेश्वरी महिला कल्याण बीमा योजना: यह पालिसी बीमाकृत स्त्री के परिवार के सदस्यों को, किसी भी दुर्घटना के कारण उसकी मृत्यु अथवा विकलांग होने पर एवं अथवा केवल स्त्रीयों से जुड़ी समस्याओं के कारण उसकी मृत्यु और अथवा विकलांगता की स्थिति में, सहायता प्रदान करने की लिए दी जाती है।

सकती है तथा यह विश्व के लगभग 97 प्रमुख देशों को जोड़ती है।

(ल) ई-बिल डाक: डाक विभाग की यह नवीनतम सेवा है, जिसमें यह बी.एस.एन.एल. एवं भारती एयरटैल के बिलों की राशि डाकघरों में स्थित खिड़की पर एकत्रित करती है।

टेलीकॉम सेवाएँ: अंतर्राष्ट्रीय स्तर का दूरसंचार का ढांचा देश के तीव्र आर्थिक एवं सामाजिक विकास का मूल है। वास्तव में यह सभी व्यावसायिक क्रियाओं की रीढ़ है। आज जब समस्त विश्व का एक गांव के समान ध्रुवीकृत हो चुका है यदि दूरसंचार का ढांचा नहीं है तो महाद्वीपों में व्यवसाय करना मात्र एक स्वप्न ही रह जाएगा। दूरसंचार आई-टी, उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं मीडिया उद्योग में दूरगामी प्रगति हुई है।

जीवन की गुणवत्ता की वृद्धि की संभावना को देखते हुए एवं 2025 तक भारत को, आई.टी. की महाशक्ति बनाने के स्वप्न को वास्तविकता में बदलने के लिए भारत सरकार ने 1999 में नई टेलीकॉम नीति का ढांचा एवं 2004 में एक विस्तृत नीति तैयार की। इस ढांचे के माध्यम से सरकार अब तक के अछूते क्षेत्रों को सर्वव्यापी सेवाएँ एवं देश की अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उच्चस्तरीय सेवाएँ प्रदान करना चाहती है।

विभिन्न प्रकार की टेलीकॉम सेवाएँ निम्नलिखित है:

सैल्यूलर मोबाइल सेवाएँ: यह सभी प्रकार की मोबाइल टेलीकॉम सेवाएँ हैं, जिनमें ज़बानी एवं गैर–ज़बानी संदेश, डॉटा सेवाएँ एवं पी.सी.ओ. सेवाएँ सम्मलित हैं। ये अपने क्षेत्र में किसी भी प्रकार के नेटवर्क उपकरणों का प्रयोग कर सकते हैं। यदि कोई अन्य टेलीकॉम सेवा किसी के द्वारा प्रदान की जा रही है तो वे उनसे सहयोग कर सीधे आंतरिक गठबंधन कर सकते हैं।

रेडियो पेजिंग सेवाएँ: यह उन लोगों को सूचना भेजने का सस्ता साधन है जो एक स्थान से दूसरे स्थान जा रहे हो। इसमें सूचना का एक तरफा प्रसारण होता है तथा इसे दूर–दूर तक भेजा जा सकता है। रेडियो पेजिंग सेवा में केवल ध्वनि, केवल अंक एवं एल्फा/अंक पेजिंग सम्मलित हैं।

स्थायी लाइन सेवाएँ: यह सभी प्रकार की स्थायी सेवाएँ होती है जिनमें जबानी एवं गैर जबानी संदेश एवं डाटा सेवाएँ भी सम्मिलित हैं जो लम्बी दूरी तक संदेश भेजने के लिए उपयुक्त होती है। इसमें पूरे देश में बिछाए गए फाइबर ऑप्टिक तारों के द्वारा जुड़े नैटवर्क उपकरणों का उपयोग होता है। इनसे अन्य टेलीकॉम सेवाओं से तालमेल रखा जा सकता है।

- **केबल/तार सेवाएँ:** ये सीधी जुड़ी सेवाएँ एवं एक लाइन से दूसरी पर हस्तांतरित करने की सेवाएँ हैं जो मीडिया सेवाओं के संचालन के लिए एक लाइसेंस प्राप्त क्षेत्र में कार्यरत होती हैं। यह एक तरफा मनोरंजन से संबंधित सेवाएँ है। केबल नैटवर्क के माध्यम से भविष्य में द्विमार्गीय संप्रेषण जिनमें जबानी डाटा एवं सूचना सेवाएँ सम्मिलित हैं में महत्त्वपूर्ण होकर उभरेगीं। केबल नैटवर्क के माध्यम से दी जाने वाली सेवाएँ स्थायी सेवाओं के समान होंगी।
- **वी.एस.ए.टी. सेवाएँ (वेरी स्माल अपरचर टर्मिनल):** यह उपग्रह आधारित संप्रेषण सेवा है। यह व्यवसाय एवं सरकारी एजेन्सियों को शहरी एवं ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में बेहद लचीली एवं विश्वसनीय संप्रेषण की सुविधा देती है। थल आधारित सेवाओं की तुलना में वी.एस.ए.टी. विश्वसनीय एवं निर्बाध सेवा प्रदान करता है जो थल आधारित सेवाओं के समान और कहीं–कहीं तो उनसे भी बेहतर होती है। इसका उपयोग देश के दूर–दराज के क्षेत्रों को जोड़ने तथा टेली मेडीसिन, आनलाइन समाचार पत्र, बाजार भाव एवं टेली शिक्षा जैसे नवीन प्रयोगों के लिए किया जा सकता है।
- **डी.टी.एच. सेवाएँ (डायरेक्ट टू होम):** यह भी सैल्यूलर कंपनियों द्वारा दी जाने वाली उपग्रह आधारित मीडिया सेवाएँ हैं। एक छोटे डिश एन्टीना एवं एक टॉप बॉक्स की सहायता से कोई भी व्यक्ति सीधे उपग्रह से मीडिया सेवाएँ प्राप्त कर सकता है। डी.टी.एच. सेवाएँ प्रदान

करने वाला अनेकों चैनलों का विकल्प देता है। इनको हम अपने टेलीविजन पर केबल नैटवर्क की सेवा प्रदान करने वाले पर निर्भर हुए बिना देख सकते हैं।

4.6 परिवहन

परिवहन में भाड़ा आधारित सेवाएँ एवं उनकी समर्थक एवं सहायक सेवाएँ सम्मलित हैं, जो परिवहन के सभी माध्यम अर्थात रेल, सड़क एवं समुद्र के द्वारा माल एवं यात्रियों को ढ़ोने से संबंधित हैं। आप पहले ही परिवहन के विभिन्न माध्यमों के लाभ हानियों का तुलनात्मक अध्ययन कर चुके हैं। इनकी सेवाएँ व्यवसाय के लिए महत्त्वपूर्ण मानी जाती हैं क्योंकि व्यावसायिक लेन–देनों के लिए गति अत्यावश्यक है। परिवहन स्थान संबंधित बाधा को दूर करता है अर्थात् यह वस्तुओं को उत्पादन स्थल से उपभोक्ताओं तक पहुंचाता है। हमें अपनी अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं के अनुरूप परिवहन प्रणाली को विकसित करना है। हमें और अच्छी, चौड़ी एवं बेहतर की सड़कों की आवश्यकता है। हमारे कम बंदरगाह हैं उनमें भी भीड़ है। सरकार एवं उद्योग को सक्रिय हो जाना चाहिए तथा यह समझना चाहिए कि परिवहन सेवा का प्रभावी संचालन व्यवसाय के लिए जीवन रेखा का काम करती है। कृषि एवं खाद्य क्षेत्र में परिवहन एवं संग्रहण प्रक्रिया के दौरान उत्पादों की भारी हानि होती हैं।

भंडारण

भंडारण सदा ही आर्थिक विकास का एक महत्त्वपूर्ण पहलू रहा है। भंडारगृह को प्रारंभ में वस्तुओं को वैज्ञानिक ढंग से एवं रीति से सुरक्षित रखने एवं संग्रहण की एक स्थिर इकाई के रूप में माना जाता था। इससे इनकी मौलिक गुणवत्ता कीमत एवं उपयोगिता बनी रहती थी। भंडारग्रह में माल रेल, ट्रक एवं बैल गाड़ियों से आता था। वस्तुओं को भंडार गृह में संग्रहित करने के लिए व्यक्ति स्वयं ढोते थे तथा फर्श पर ही उनके ढ़ेर रख दिए जाते थे। भारत में भंडारगृहों का उपयोग विनिर्माता, आयातक, निर्यातक, थोक विक्रेता, ट्रांसपोर्टर एवं कस्टम विभाग करते हैं।

आज भंडारगृह की भूमिका मात्र संग्रहण सेवा प्रदान करने की नहीं रही है बल्कि ये उन कम कीमत पर भंडारण एवं वहाँ से वितरण की सेवा भी उपलब्ध कराते हैं, अर्थात् यह अब सही मात्रा में, सही स्थान पर, सही समय पर, सही स्थिति में, सही लागत पर, माल को उपलब्ध कराने में सहायक होते हैं। आधुनिक भंडारगृह आज माल को एक स्थान से दूसरे स्थान के हस्तान्तरण के लिए स्वचालित पट्टियाँ, कंप्यूटर द्वारा संचालित क्रेन एवं फोर्क लिफ्ट का प्रयोग करते हैं तथा भंडारगृह प्रबंध के लिए कंप्यूटरों का प्रयोग होता है, जिससे यह स्वचालित क्रिया बन जाती है।

भंडारगृहों के प्रकार:

(क) निजी भंडारगृह: निजी भंडारगृह वे भंडारगृह होते हैं जिनका परिचालन कोई व्यवसायी

अपने माल के भंडारण के लिए करती है। यह उसके अपने हो सकते हैं अथवा पट्टे पर लिए हो सकते हैं। इनमें प्रमुख हैं शृंखलाबद्ध दुकानें अथवा बहुब्रांड बहुउत्पाद कंपनियां। समान्यतः एक सक्षम भंडारगृह वह है जिसमें माल की व्यवस्था की ऐसी प्रणाली है कि इससे उत्पाद की आवाजाही अधिक से अधिक सुचारु रूप से हो सके। निजी भंडार गृहों के लाभ हैं: प्रभावी नियंत्रण, लचीलापन तथा ग्राहकों से बेहतर संबंध।

(ख) सार्वजनिक भंडारगृहः सार्वजनिक भंडारगृहों को कोई भी विनिर्माता, व्यापारी अथवा अन्य कोई व्यक्ति संग्रहण की आवश्यक फीस देकर अपने माल के संग्रहण के लिए उपयोग कर सकता है। ऐसे भंडारगृहों के प्रचालन के नियमन के लिए सरकार निजी व्यावसायियों को लाइसेंस देती है।

एक भंडारगृह का स्वामी इसमें संग्रहित माल के स्वामी का एजेन्ट होता है तथा उससे अपेक्षा की जाती है कि वह माल की ठीक से देखभाल करे।

ये भंडारगृह रेल अथवा सड़क से परिवहन जैसी सुविधाएँ भी प्रदान करते हैं। इन पर माल की पूरी सुरक्षा का उत्तरदायित्व होता है। छोटे विनिर्माताओं के लिए यह सर्वाधिक सुविधाजनक रहता हैं क्योंकि वे अपने भंडार गृहों का निर्माण नहीं कर सकते।

इन भंडार गृहों के अन्य लाभ हैं, ये जगह–जगह स्थित होते हैं, इनकी लागत निश्चित नहीं होती है तथा ये पैकेजिंग एवं लेबल लगाने जैसी मूल्य वर्धन सेवाएँ भी प्रदान करते हैं।

(ग) बंधक माल गोदामः बंधक माल गोदाम वे माल गोदाम होते हैं जिन्हें सरकार से बिना आयात कर दिए आयातित माल को रखने के लिए लाइसेंस मिला होता है। आयातकों को, जब तक वह आयात कर का भुगतान न कर दें, बन्दरगाह अथवा हवाई अड्डे से माल को ले जाने की अनुमति नहीं होती।

ऐसा भी हो सकता है कि आयातक पूरे आयात कर का भुगतान करने की स्थिति में नहीं हो या फिर उसे पूरे माल की तुरंत आवश्यकता न हो। कस्टम अधिकारी तब तक माल को बंधक माल गोदामों में रखते हैं जब तक कि आयात कर का भुगतान न कर दिया जाए। इनमें रखा माल बंधक माल कहलाता है।

इन भंडारगृहों में ब्रांडिंग, पैकेजिंग, श्रेणीकरण एवं मिश्रण की सुविधाएं प्रदान की जाती है। आयातक अपने ग्राहकों को लाकर वस्तुओं का निरीक्षण करा सकते हैं तथा उनकी आवश्यकतानुसार वस्तुओं की पुनः पैकेजिंग कर सकते हैं। इस प्रकार से ये वस्तुओं के विपणन में सहायक होते हैं।

आयातक की आवश्यकतानुसार माल के कुछ भाग को ले जाया जा सकता है तथा आयात कर का भुगतान इस प्रकार से किश्तों में किया जा सकता है।

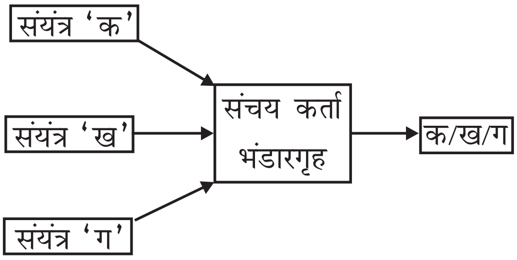
इस प्रकार आयातकों को वस्तुओं की बिक्री अथवा उनका उपयोग करने से पूर्व आयात कर चुकाकर पूँजी को निष्क्रिय करने की आवश्यकता नहीं पड़ती। यदि आयातक आयातित माल का पुनः निर्यात करना चाहता है तो उसे आयात कर चुकाने की आवश्यकता नहीं है। इस प्रकार

केंद्रीय भंडारण निगम

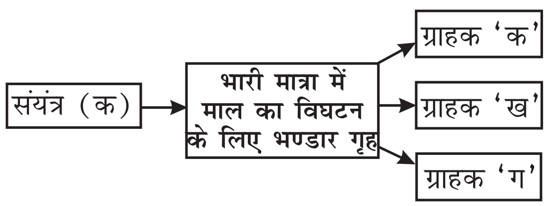
वर्तमान में पूरे देश में व्यवसायियों को इस प्रकार की सेवाएं केंद्रीय सरकार का उपक्रम केंद्रीय भंडारण निगम प्रदान कर रहा है। निजी भंडारण कंपनीयां जैसे टी.सी.आई. शंकर इंटरनैशनल, पैनलपीना, ब्ल्यूडार्ट, डी.एच.एल. आदि माल के परिवहन एवं भंडारण की सुविधाएं प्रदान कर रही हैं।

से बंधक माल गोदाम पुन:निर्यात व्यापार को भी सुविधाजनक बनाते हैं।

(घ) सरकारी भंडारगृह: ये माल गोदाम पूरी तरह से सरकार के स्वामित्व एवं नियन्त्रण में होते हैं। सरकार इनका प्रबंध सार्वजनिक उपक्रमों के माध्यम से करती है। इनके उदाहरण हैं: भारतीय खाद्य निगम, राज्य व्यापार निगम एवं केंद्रीय भंडारण।



(ङ) सहकारी भंडारगृह: कुछ विपणन सहकारी समितियों अथवा .षि सहकारी समितियों ने अपने सदस्यों के लिए अपने निजी भंडारगृह स्थापित किए हैं।



भंडारगृहों के कार्य:

सामान्यत: भंडारगृहों के निम्नलिखित कार्य होते है:

(क) संचयन: भंडारगृहों के पास विभिन्न उत्पादकों से माल एवं वस्तुएं आती हैं जिनका वे संचय करते हैं तथा वहां से उन सभी को सीधे निश्चित ग्राहक को एक साथ भेज देते हैं।

(ख) भारी मात्रा का विघटन: उत्पादन संयन्त्रों से भारी मात्रा में माल प्राप्त होता है, भंडार गृहों में इनका छोटी मात्राओं में विघटन कर दिया जाता हैं। इस प्रकार से छोटी मात्रा में वस्तुओं को ग्राहकों की आवश्यकतानुसार उनको भेज दिया जाता है।

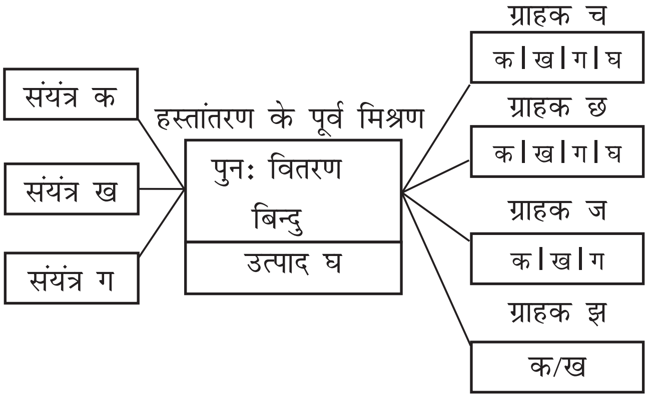
(ग) संग्रहित स्टॅाक: कुछ चुनिंदा व्यवसायों में मौसम के अनुसार माल प्राप्त होता है जिसका संग्रहण भंडारगृहों में किया जाता है जिन वस्तुओं अथवा कच्चे माल की बिक्री अथवा विनिर्माण के लिए तुरंत आवश्यकता नहीं होती उन्हें भी भंडार गृहों में संग्रहित कर लिया जाता है। इन्हें व्यवसायियों को उनके ग्राहकों की मांग के अनुसार उपलब्ध कराया जाता है। ऐसे .षि उत्पाद जिनकी फसल एक समय विशेष के दौरान उगाई जाती है लेकिन उनका उपभोग पूरे वर्ष में होता है उनको भी संचित करना होता है

तथा उन्हें फिर थोड़ी–थोड़ी मात्रा में गोदाम में से निकाला जाता है।

(घ) मूल्य वर्धन सेवाएँ: भंडारगृह कुछ मूल्य वर्धन सेवाएँ जैसे हस्तांतरण के पूर्व मिश्रण, पैकेजिंग एवं लेबलिंग आदि प्रदान करते हैं। संभावित ग्राहक जब वस्तुओं का निरीक्षण करते हैं तो वस्तुओं के पैकेजिंग को खोलकर उनकी पुन: पैकेजिंग एवं लेबलिंग की जाती है। यह सुविधा भी भंडारगृह देते हैं। इसी प्रकार वस्तुओं को छोटे भागों में विभक्त करने एवं उनके श्रेणीकरण की सुविधा भी प्रदान करते हैं।

(ङ) मूल्यों में स्थिरता: मांग के अनुसार आपूर्ति का समायोजन कर भंडारण मूल्यों में स्थिरता लाता है। जब मांग में कमी एवं पूर्ति में वृद्धि होती है अथवा इसकी उलट स्थिति में भंडारण मूल्यों में स्थिरता लाती है।

(च) वित्तीयन: भंडारगृहों के स्वामी वस्तुओं की जमानत पर माल के स्वामियों को अग्रिम धन प्रदान करते हैं।



मुख्य शब्दावली

व्यावसायिक सेवाएँ	बैंकिंग	ई–बैंकिंग
बीमा	वाणिज्यिक बैंक	बीमायोग्य हित
अग्नि बिमा	समुद्रिक बीमा	दूरसंचार सेवाएँ
जीवन बीमा	योगदान क्षतिपूर्ति	निकटतम समर्पण
अधिकार समर्पण	हानि को कम करना	

सारांश

सेवाओं की प्र.तिः
सेवाएँ वे क्रियाएं हैं जिन्हें अलग से पहचाना जा सकता है, जो अमूर्त हैं तथा जो आवश्यकताओं की संतुष्टि करता हैं तथा जो किसी वस्तु अथवा अन्य सेवा की बिक्री से जुड़ी नहीं होती। सेवाओं की पांच आधारभूत विशेषताएँ होती हैं। जो उन्हें वस्तुओं से भिन्न करती हैं, इन्हें पांच तत्त्व कहते हैं। ये हैं अमूर्त्तता, अनुरूपता की कमी, अभिन्नता, रहतिया संभव नहीं, संबद्धता।

सेवाओं के प्रकारः व्यावसायिक सेवाएँ, सामाजिक सेवाएँ एवं व्यक्तिगत सेवाएँ।

व्यावसायिक सेवाएँः व्यावसायिक इकाईयाँ अधिक से अधिक विशिष्ट सेवाओं पर निर्भर कर रही हैं, ताकि वे प्रतियोगी बन सकें। व्यावसायिक इकाईयाँ कोष प्राप्ति के लिए बैंकों, संयंत्र, मशीन, माल आदि के बीमे के लिए बीमा कंपनियों, कच्चे माल एवं तैयार माल के परिवहन के लिए ट्रांसपोर्ट कंपनियों एवं विक्रेताओं, आपूर्तिकर्ताओं एवं ग्राहकों से संपर्क करने के लिए टेलीकॉम एवं डाक सेवाओं पर निर्भर करती हैं।

सेवाओं एवं वस्तुओं में अंतरः वस्तुओं का उत्पादन किया जाता है जबकि सेवाएँ प्रदान की जाती हैं। सेवाएँ क्रियाएँ है, जिनको घर नहीं ले जाया जा सकता केवल उनके परिणाम ही घर ले जाया जा सकता है। सेवाओं को उपभोग बिन्दु पर ही बेचा जाता है। इनका स्टॉक नहीं होता।

बैंकिगः भारत में बैंकिंग कंपनी वह है जो बैकिंग लेन-देन का व्यवसाय करती हैं। बैंकिंग लेन-देनों का अर्थ है जनता से जमा स्वीकार करना एवं इसे दूसरों को ऋण देना एवं निवेश करना। इस जमा को जमाकर्ता मांग पर अथवा चैक, ड्राफ्ट, आर्डर या अन्य किसी ढंग से निकाल सकते हैं।

बैकों के प्रकारः बैंकों को वाणिज्यिक बैंक, सहकारी बैंक, विशिष्ट बैंक, केंद्रीय बैंक में बांटा जा सकता है।

वाणिज्यिक बैंकों के कार्यः बैंक के कुछ कार्य मूल कार्य या प्राथमिक कार्य होते हैं जबकि अन्य एजेन्सी अथवा सामान्य उपयोगी सेवाएँ होती हैं। जमा स्वीकार करना, ऋण देना, चैक की सुविधा, धन का हस्तांतरण आदि सहायक सेवाएँ।

ई-बैकिंगः सूचना तकनीक में नवीनतम परिवर्तन इन्टरनेट बैंकिग का है। यह बैंकिग का एक अंग है एवं ग्राहकों के लिए सेवा प्राप्ति का एक और माध्यम। ई-बैंकिग, इलैक्ट्रॉनिक बैंकिग अथवा बैंकिग में इलैक्ट्रॉनिक मीडिया का उपयोग। ई-बैंकिग कई बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ जिसके अंतर्गत ग्राहक व्यक्तिगत कंप्यूटर (पी.सी.) मोबाइल टेलीफोन या हस्तस्थ कंप्यूटर (पी.डी.ए.) के माध्यम से बैंक संबंधित लेन देन जैसे बचत का प्रबंधन, खातों की जांच, ऋणों के लिए आवेदन या बिलों का भुगतान, कर सकता है।

बीमाः बीमा एक ऐसी व्यवस्था है, जिसके द्वारा किसी अनिश्चित घटना के घटने से होने वाली संभावित हानि को उन लोगों में बांट दिया जाता है, जिन्हें उसका सामना करना पड़ सकता है, तथा जो इस घटना के विरुद्ध बीमा कराने के लिए तैयार हैं। यह एक ऐसी प्रसंविदा अथवा समझौता है, जिसके अनुसार एक पक्ष प्रतिफल के बदले दूसरे पक्ष को एक अनिश्चित घटना के परिणामस्वरूप

किसी मूल्यवान वस्तु की जिसमें बीमा.त का आर्थिक हित है, होने वाली हानि, क्षति अथवा चोट की पूर्ति के लिए एक निश्चित राशि को भुगतान करने के लिए तैयार होता है।

बीमा का आधारभूत सिद्धांतः बीमा का आधारभूत सिद्धांत है कि एक व्यक्ति या व्यावसायिक इकाई एक भविष्य की अनिश्चित हानि की भारी राशि के बदले पूर्वनिर्धारित राशि खर्च करने को तैयार हो जाता है। इसीलिए बीमा एक प्रकार से जोखिम का प्रबंधन है, जिसे संभावित वित्तीय हानि के जोखिम के विरुद्ध सुरक्षा के लिए किया जाता है।

बीमा के कार्यः सुनिश्चितता, सुरक्षा, जोखिम का आवंटन, पूंजी निर्माण में सहायक।

बीमा के सिद्धांतः

पूर्ण सद्विश्वासः बीमा प्रसंविदा परम सद्विश्वास का प्रसंविदा अर्थात पूर्णसदविश्वास पर आधारित प्रसंविदा है। बीमाकार एवं बीमा.त दोनों को प्रसंविदा के संबंध में एक दूसरे के प्रति सद्विश्वास दिखाना चाहिए।

बीमायोग्य हितः बीमा.त का बीमा की विषय वस्तु में बीमायोग्य हित होना अनिवार्य है। बीमायोग्य हित का अर्थ है बीमा प्रसंविदा की विषय वस्तु में आर्थिक स्वार्थ।

क्षतिपूर्तिः इस सिद्धांत के अनुसार बीमाकार हानि होने पर बीमा.त को उसी स्थिति में लाने का वचन देता है जिस स्थिति में वह बीमा की घटना के घटित होने से पहले था।

निकटतम कारणः जब हानि दो या दो से अधिक कारणों से होती है तो हानि की पूर्ति तभी होगी जबकि वह निकटतम कारण से हुई हो। हानि के निकटतम कारण का अर्थ है सर्वाधिक प्रमुख एवं सर्वाधिक प्रभावी कारण जिसके कारण हानि होना स्वाभाविक है।

अधिकार समप्रेषणः इस सिद्धांत से अभिप्रायः बीमाकार के बीमा.त के वैकल्पिक स्रोत से वसूली की सीमा तक दावे के निपटारे के पश्चात उसका स्थान ले लेने से है।

योगदानः इस सिद्धांत के अनुसार बीमा के अंतर्गत दावे का भुगतान कर देने के पश्चात बीमाकार को अन्य देनदार बीमाकारों से हानि की राशि में उनके भाग को वसूल करने का अधिकार है।

हानि को कम करनाः बीमाकार का कर्तव्य है कि वह बीमा करायी गई संपति की हानि क्षति को न्यूनतम करने के लिए कदम उठाए।

बीमे के प्रकारः

जीवन बीमाः यह एक ऐसा अनुबंध है जिसके अंतर्गत बीमाकार प्रीमियम की एकमुश्त राशि अथवा समय-समय पर भुगतान की गई राशि के बदले में बीमा.त को अथवा उस व्यक्ति को जिसके हित में यह पालिसी ली गई है। मनुष्य के जीवन से संबंधित अनिश्चित घटना के घटने पर अथवा एक अवधि की समाप्ति पर बीमित राशि का भुगतान करने का समझौता करता है।

यदि व्यक्ति की समय से पहले मृत्यु हो जाती है तो यह बीमा उसके परिवार को सुरक्षा प्रदान करता है या फिर व्यक्ति के बूढ़ा हो जाने पर जब उसकी आय अर्जन क्षमता कम हो जाती है तो

उसे पर्याप्त राशि का भुगतान करता है। बीमा केवल सुरक्षा ही प्रदान नहीं करता बल्कि यह एक प्रकार का निवेश भी है क्योंकि बीमा.त को उसकी मृत्यु पर अथवा एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर एक निश्चित राशि लौटा दी जाती है।

जीवन बीमा प्रसंविदा के प्रमुख तत्व हैं:

(i) इसमें एक वैध अनुबंध के सभी आवश्यक तत्व होने चाहिए।
(ii) यह अनुबंध पूर्ण सद्विश्वास का अनुबंध है।
(iii) जीवन बीमा में बीमाकृत का बीमित जीवन में बीमोचित स्वार्थ का होना आवश्यक है।
(iv) जीवन बीमा प्रसंविदा क्षतिपूर्ति का प्रसंविदा नहीं है।

जीवन बीमा पालिसी के प्रकार:

इनमें से कुछ का वर्णन नीचे किया गया है:

(i) आजीवन बीमा पॉलिसी:
(ii) बंदोबस्ती जीवन बीमा पालिसी:
(iii) संयुक्त बीमा पालिसी:
(iv) वार्षिक वृत्ति पॉलिसी:
(v) बच्चों की बंदोबस्ती बीमा पालिसी:

अग्नि बीमा

अग्नि बीमा एक ऐसी प्रसंविदा है, जिसमें बीमाकार प्रीमियम के प्रतिफल के बदले पालिसी में वर्णित राशि तक एक निर्धारित अवधि के दौरान आग से होने वाली क्षति की पूर्ति का दायित्व लेता है।

अग्नि बीमा प्रसंविदा के प्रमुख तत्व निम्न हैं:

(i) अग्नि बीमा में बीमा.त का बीमे की वस्तुविषय में बीमायोग्य हित होना चाहिए।
(ii) जीवन बीमे के समान अग्नि बीमा प्रसंविदा भी पूर्ण सद्भाव की प्रसंविदा है।
(iii) अग्नि बीमा अनुबंध पूर्णत: क्षतिपूर्ति का अनुबंध है।
(iv) बीमाकार क्षति की पूर्ति केवल उस स्थिति में ही करेगा जबकि क्षति हानि के निकटतम कारण से हुई हो।

सामुद्रिक बीमा

एक सामुद्रिक बीमा प्रंसविदा एक ऐसा अनुबंध है जिसके तहत बीमाकार समुद्री जोखिमों के विरुद्ध तय रीति से एवं तय राशि तक बीमा.त की क्षतिपूर्ति का वादा करता है। सामुद्रिक बीमा समुद्र मार्ग से यात्रा एवं समुद्री जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करता है।

समुद्री बीमा अन्य बीमों से थोड़ा भिन्न हैं। इसमें तीन चीजें सम्मलित हैं - जहाज, माल एवं भाड़ा।

एक समुद्री प्रसंविदा के प्रमुख तत्व निम्नलिखित है–

(i) जीवन बीमा से अलग समुद्री बीमा प्रसंविदा क्षतिपूर्ति का प्रसंविदा होता है। हानि होने पर बीमित बीमाकार से वास्तविक हानि की राशि को प्राप्त कर सकता है।

(ii) जीवन बीमा अग्नि बीमा के समान समुद्री बीमा प्रसंविदा पूर्ण सद्विश्वास का प्रसंविदा होती है।
(iii) बीमायोग्य हित का हानि के समय होना अनिवार्य है।
(iv) इसमें हानि के निकटतम कारण का सिद्धांत लागू होता है।

संप्रेषण सेवाएँ व्यावसायिक इकाई के बाह्य जगत से संपर्क में सहायक होती हैं। इनमें आपूर्तिकर्ता, ग्राहक, प्रतियोगी आदि शामिल हैं। व्यवसाय की सहायक मुख्य सेवाओं को डाक एवं दूरसंचार में बांटा जा सकता है। डाक विभाग द्वारा प्रदत्त सुविधाओं को निम्न वर्गों में बांटा जा सकता है:

(1) वित्तीय सुविधाएँ
(2) डाक सुविधाएँ

टेलीकॉम सेवाएँ

विभिन्न प्रकार की टेलीकॉम सेवाएँ निम्नलिखित है:
सैल्यूलर मोबाइल सेवाएँ
रेडियो पेजिंग सेवाएँ
स्थायी लाइन सेवाएँ

- केबल/तार सेवाएँ
- वी.एस.ए.टी. सेवाएँ (वेरी स्माल अपरचर टर्मिनल)
- डी.टी.एच. सेवाएँ (डायरेक्ट टू होम)

परिवहन

परिवहन में भाड़ा आधारित सेवाएँ एवं उनकी समर्थक एवं सहायक सेवाएँ सम्मलित हैं, जो परिवहन के सभी माध्यम अर्थात रेल, सड़क एवं समुद्र के द्वारा माल एवं यात्रियों को ढ़ोने से संबंधित हैं।

भंडारण

भंडारगृह को प्रारंभ में वस्तुओं को वैज्ञानिक ढंग से एवं रीति से सुरक्षित रखने एवं संग्रहण की एक स्थिर इकाई के रूप में माना जाता था। इससे इनकी मौलिक गुणवत्ता कीमत एवं उपयोगिता बनी रहती थी। आज भंडारगृह की भूमिका मात्र संग्रहण सेवा प्रदान करने की नहीं रही है बल्कि ये उन कम कीमत पर भंडारण एवं वहाँ से वितरण की सेवा भी उपलब्ध कराते हैं, अर्थात् यह अब सही मात्रा में, सही स्थान पर, सही समय पर, सही स्थिति में, सही लागत पर, माल को उपलब्ध कराने में सहायक होते हैं।

भंडारगृहों के प्रकार:

निजी भंडारगृह, सार्वजनिक भंडारगृह, बंधक माल गोदाम, सरकारी भंडारगृह, सहकारी भंडारगृह,

भंडारगृहों के कार्य

सामान्यत: भंडारगृहों के निम्नलिखित कार्य होते है:
संचयन, भारी मात्रा का विघटन, संग्रहित स्टॉक, मूल्य वर्धन सेवाएँ, मूल्यों में स्थिरता, वित्तीयन।

अभ्यास

बहु विकल्प प्रश्न

1. डीटीएच सेवाएँ प्रदान की जाती हैं-
   (अ) परिवहन कंपनियाँ (ब) बैंक
   (स) सेल्यूलर कंपनियाँ (द) इनमें से कोई नहीं

(2) सार्वजनिक संग्रहण के लाभों में शामिल है।
   (अ) नियंत्रण (ब) लचीलापन
   (स) (द) इनमें से कोई नहीं

(3) बीमे के कार्यो में शामिल नहीं हैं-
   (अ) जोखिम का बंटवारा (ब) पूंजी निर्माण में सहायक
   (स) ऋण देना (द) इनमें से कोई नहीं

(4) जीवन बीमा संविदा में निम्न में से क्या लागू नहीं है:
   (अ) सशर्त संविदा (ब) एक पक्षीय संविदा
   (स) क्षतिपूर्ति संविदा (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

(5) सी.डब्लयू.सी. का अर्थ:
   (अ) सेंटर वाटर कमीशन (ब) सेंट्रल वेयर हाउसिंग कमीशन
   (स) सेंट्रल वेयर हाउसिंग कार्पोरेशन (द) सेट्रल वाटर कार्पोरेशन

लघु उत्तरीय प्रश्न

1. वस्तुओं और सेवाओं को परिभाषित कीजिए।
2. ई-बैंकिग क्या है? ई-बैंकिग के लाभ क्या हैं?
3. व्यवसाय वर्धन करने के लिए कौन-कौन सी दूरसंचार सेवाएँ उपलब्ध है? टिप्पणी करें।
4. उपयुक्त उदारहण देकर बीमा सिद्धांतो की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।
5. भंडारण की व्याख्या करें और इसके कार्य बताइए।

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. सेवाएँ क्या है? उनके लक्षणों की व्याख्या करें।
2. प्रत्येक वाणिज्यिक बैंक के प्रकार्यो उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।
3. भारतीय डाक विभाग द्वारा प्रदत्त विविध सुण्धिाओं पर विस्तृत टिप्पणी कीजिए।
4. विभिन्न प्रकार के बीमों का वर्णन करें। प्रत्येक बीमे द्वारा रक्षित जोखिमों की प्रकृति की जाँच कीजिए।
5. भंडारण सेवाओं की विस्तारपूर्वक व्याख्या कीजिए।

परियोजन कार्य

1. आपके द्वारा नियमित रूप से प्रयोग मे लायी जाने वाली विभिन्न सेवाओं की सूची बनाए और उनकी विशेषताओं को पहचानें।
2. बैंक सेवाओं पर परियोजना कार्य तैयार करें। पड़ोस के बैंक में जाएँ और उनके द्वारा प्रस्तावित विविध सूचनाओं का संग्रह करें और विभिन्न योजनाओं के विशिष्ट लक्षणों के बारे में सूचिकाओं का संग्रह करें। उन अतिरिक्त सेवाओं के बारे में सुझाव दीजिए और उनका संग्रह करे जिनके बारे में आप सोचते हैं कि वे बैंकों को प्रदान करनी चाहिए।