व्यवसाय अध्ययन

अध्याय-4: व्यावसायिक सेवाएँ

SHIVOM CLASSES 8696608541

सेवाएँ

सेवाओं की प्रकृति अथवा उनकी विशेषताएँ :

अदृश्य तथा अमूर्त : सेवाएँ अदृश्य तथा अमूर्त होती है इसका अर्थ है की सेवाओं को न तो देखा जा सकता है और न ही छुआ जा सकता है| सेवाओ को केवल महसूस किया जा सकता है|

एकरूपता का न होना : सेवाओ की दूसरी महत्वपूर्ण विशेषता यह है की सेवाओं में एकरूपता नहीं पाई जाती है| सभी उपभोक्ताओ की जरूरते तथा अपेक्षाएँ अलग - अलग होती है|

उत्पादन तथा उपभोग की क्रिया का एक साथ समापन : सेवाओ की महत्वपूर्ण विशेषता यह है की सेवाओ का उत्पादन तथा उपभोग की क्रिया दोनों एक साथ समाप्त होती है|

भण्डारण संभव नहीं : सेवाओ का कोई निश्चित आकार नहीं होता तथा इन्हें देखा नहीं जा सकता इसलिए इनका भण्डारण संभव नहीं है| सेवाओं की प्राप्ति उपभोक्ता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से की जाती है|

सहायता तथा भागीदारी जरूरी : सेवा प्रदान करतें समय उत्पादक तथा उपभोगता दोनों की भागीदारी जरूरी है क्योंकि सेवाओं की प्राप्ति उपभोक्ता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से की जाती है|

सेवा तथा वस्तुओं में अंतर

वस्तुओं का उत्पादन होता है जबकि सेवाओं को प्रदान किया जाता है|

1. वस्तुओं का आकार होता है तथा वस्तुएं दृश्य होती है जबकि सेवाओं को न तो देखा जा सकता है और न ही छुआ जा सकता है| सेवाओ को केवल महसूस किया जा सकता है|
2. वस्तुओ में स्वामित्व का हस्तांतरण संभव है जबकि सेवाओं वस्तुओ में स्वामित्व का हस्तांतरण संभव नहीं है इसका अर्थ है की वस्तुओं को स्वामी के बजाएँ किसी और को भी दिया जा सकता है लेकिन सेवाओं के उपभोग के लिए उपभोक्ता का प्रत्यक्ष रूप से उपस्थित रहना आवश्यक है|
3. वस्तुओं का भण्डारण संभव है परन्तु सेवाओं का भण्डारण संभव नहीं है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

सेवाओं के प्रकार

सेवाएँ मुख्य रूप से तीन प्रकार की होती है :

व्यवसायिक सेवाएँ : व्यवसायिक सेवाएँ वो सेवाएँ होती है जिन्हें व्यवसायिक उद्यम या व्यवसायिक संगठन अपनें व्यवसायिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए प्रयोग करती है | दूसरें शब्दों में व्यवसायिक सेवाएँ वो सेवाएँ होती है जिन्हें व्यवसायिक उद्यम अपनें कार्य संचालन में प्रयोग करती है|जैसे - बीमा, बैंकिंग, परिवहन आदि|

सामाजिक सेवाएँ : सामाजिक सेवाएँ वे सेवाएँ होती है जो सामाजिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए अपनी इच्छा से प्रदान की जाती है| जैसे : सरकारी एजेंसियों के द्वारा स्वास्थ सम्बंधित सेवाएँ प्रदान करना आदि| सामाजिक सेवाएँ मुख्य रूप से निम्नलिखित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए प्रदान की जाती है :

- समाज के कमजोर वर्ग के जीवन स्तर को ऊचाँ उठाने के लिए|
- गरीब बच्चो की शिक्षा की व्यवस्था करनें के लिए|
- कच्ची बस्तियों में स्वास्थ्य एवं सफाई की व्यवस्था करनें के लिए|

व्यक्तिगत सेवाएँ : व्यक्तिगत सेवाएँ वे सेवाएँ होती है जो आमतौर पर ग्राहकों को उनकी आवशकता के अनुसार अलग - अलग तरीको से व्यक्तिगत रूप से प्रदान की जाती है| जैसे : पर्यटन, मनोरंजन सेवाएँ, होटल आदि|

व्यवसायिक सेवाएँ

व्यवसायिक सेवाएँ वो सेवाएँ होती है जिन्हें व्यवसायिक उद्यम अपनें कार्य संचालन में प्रयोग करती है|जैसे - बीमा, बैंकिंग, परिवहन आदि|

व्यवसायिक सेवाओं के प्रकार

1. **बैंकिंग :** बैंकिंग व्यवसायिक सेवाओं का एक प्रकार है जो बैंको और बैंकिंग कंपनियों द्वारा जनता को प्रदान की जाती है| बैंकिंग कंपनी वह कंपनी है जो बेंकिंग का व्यापार करती है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

यह ऋण देती है और जमा स्वीकार करती है| बैंक जमा के रूप में धन स्वीकार करती है और ऋण देती है जिसे मांगनें पर लौटना होता है|

2. **बीमा :** मनुष्य का जीवन अनिश्चिताओं से भरा है कभी भी कुछ भी हो सकता है| बीमा इन्ही अनिश्चिताओं से होने वाले जोखिम के हानि को कम करता है| बीमा एक ऐसा समझौता है जिसमें एक पक्ष दूसरे पक्ष को एक निश्चित प्रतिफल के बदले एक निर्धारित राशि देता है, ताकि दुर्घटना से हुई बीमाकृत वस्तु की हानि की भरपाई कि जा सके| यह समझौता लिखित में किया जाता है जिसे पॉलिसी कहते है|
3. **संप्रेषण सेवाएँ :** संप्रेषण सेवाएँ वो सेवाएँ होती है जो व्यवसायिक कंपनियों को दूसरे देशो, कंपनियों, लोगो तथा अन्य से संपर्क(contect) करने में सहायता करती है|व्यवसाय में संप्रेषण सेवाएँ सूचना सम्बंधित बाधा को दूर करता है|
4. **परिवहन :** परिवहन एक बहुत ही महत्वपूर्ण प्रकार की व्यवसायिक सेवा है| ये सेवाएँ व्यवसाय के लिए बहुत ही महत्वपूर्ण मानी जाती है क्योंकि व्यवसाय में परिवहन स्थान सम्बंधित बाधा को दूर करता है| व्यवसायिक लेन-देन के लिए माल को एक जगह से दूसरी जगह पहुचना होता है, जिस समस्या को परिवहन दूर करता है|
5. **भंडारण :** भण्डारण भी एक प्रकार की व्यवसायिक सेवा है जिसमें व्यवसायिक इकाईयो को संग्रहण सम्बंधित सेवाएँ प्रदान की जाती है| माल के बनने से बिकने के बीच कुछ समय होता है इसलिए व्यवसायिक इकईयो को भंडारण की आवश्यकता होती है|

बैंकिंग

बैंकिंग व्यवसायिक सेवाओं का एक प्रकार है जो बैंको और बैंकिंग कंपनियों द्वारा जनता को प्रदान की जाती है| बैंकिंग कंपनी वह कंपनी है जो बेंकिंग का व्यापार करती है| यह ऋण देती है और जमा स्वीकार करती है| बैंक जमा के रूप में धन स्वीकार करती है और ऋण देती है जिसे मांगनें पर लौटना होता है|

भारतीय बैंक अधिनियम 1949 के अनुसार बैंकिंग का अर्थ है, ऋण देने अथवा विनियोग के लिए जनता से जमा स्वीकार करना|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

बैंक: बैंक से अभिप्राय ऐसी संस्था से है जो मुद्रा का लेन - देन करती है तथा जमा के रूप में धन स्वीकार करती है और ऋण देती है जिसे मांगनें पर लौटना होता है| बैंक चेक, क्रेडिट कार्ड, ड्राफ्ट जैसी सुविधाएँ भी प्रदान करती है|

बैंको के प्रकार

1. **वाणिज्यिक बैंक :** वाणिज्यिक बैंक ऐसी संस्था है जो मुद्रा में लेन - देन करती है और जमा के रूप में धन स्वीकार करती है और ऋण देती है| ये बैंक मुख्य रूप से व्यवसायिक इकईयो को कई विशेष प्रकार सुविधाएँ प्रदान करती है जैसे - चेक सुविधा, धन का हस्तांतरण, बिलों का भुगतान, लॉकर सुविधा आदि|
2. **सहकारी बैंक :** सहकारी बैंक ऐसे बैंक होते है जो किसी विशेष समूह के लिए स्थापित किए जाते है| सहकारी बैंक राज्य सहकारी अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शाशित होते है तथा यह अपने सदस्यों को सस्ती दरो पर ऋण मुहैया करते है| जैसे - किसान सहकारी बैंक|
3. **विशिष्ट बैंक :** विशिष्ट बैंक ऐसे बैंक होते है जो किसी विशेष उद्देश्यों, विशेष कार्यो तथा विशेष जरूरतों की पूर्ति के लिए बनाए जाते है| ये बैंक औद्योगिक इकईयो, भारी परियोजनाओं एवं विदेशी व्यापार को वितीय सहायता प्रदान करती है| जैसे - विशिष्ट विदेशी बैंक, विकास बैंक, औद्योगिक बैंक आदि|
4. **केंद्रीय बैंक :** किसी भी देश का केंद्रीय बैंक उस देश के सभी बैंको के कार्यो, नीतियों को देखता है| यह उस देश के मुद्रा तथा ऋण सम्बंधित सभी नीतियों को नियंत्रित करता है तथा निगरानी करता है|

वाणिज्यिक बैंक के प्रकार

1. **सार्वजनिक क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंक :** सार्वजानिक क्षेत्र के बैंक वे बैंक होते है जिनमें सरकार का बड़ा हिस्सा होता है| ये सामाजिक उद्देश्यों पर ज़ोर देते है तथा लाभ कमाना इनका उद्देश्य नहीं होता है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

2. **निजी क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंक :** निजी क्षेत्र के बैंक वे बैंक होते है जिनका स्वामित्व, नियंत्रण, प्रबंधन(manegment) निजी लोगो के हाथो में होता है|इनका उद्देश्य लाभ कमाना होता है|

वाणिज्यिक बैंको के कार्य

1. वाणिज्यिक बैंको का मुख्य कार्य जमा स्वीकार करना है |
2. वाणिज्यिक बैंको का कार्य जमा के माध्यम से प्राप्त धन का प्रयोग कर जरूरतमन्दो को ऋण देना भी है|
3. बैंक अपने ग्राहकों को चेक, ड्राफ्ट, क्रेडिट - डेबिट कार्ड जैसी कई प्रकार की सुविधाएँ उपलब्ध कराती है|
4. वाणिज्यिक बैंक का एक महत्वपूर्ण तथा विशेष कार्य अपने ग्राहकों को धन हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करना है| धन का हस्तांतरण बैंक ड्राफ्ट, भुगतान आदेश(पेआर्डर), डाक द्वारा किया जाता है|
5. वाणिज्यिक बैंक इनके अलावा कई प्रकार कि सहयोगी सेवाएँ जैसे बिलों का भुगतान, लॉकर की सुविधा आदि सुविधाएँ भी उपलब्ध करता है|

ई-बैंकिंग का अर्थ

इन्टरनेट बैंकिंग का अर्थ है कि कोई भी व्यक्ति कम्प्यूटर के द्वारा इन्टरनेट पर बैंको के वेबसाइट से जुड़कर अपने बैंक से जुड़े कार्य कर सकता है तथा बैंको से जुड़े लाभ प्राप्त कार सकता है| इन्टरनेट पर बैंको की सेवाएँ प्रदान करनें को ही ई-बैंकिंग कहतें है|

ई-बैंकिंग से ग्राहकों को लाभ

1. ई-बैंकिंग की सेवाएँ 24 घंटें 365 दिन अपनी सेवाएँ उपलब्ध कराता है|
2. ग्राहक ई-बैंकिंग का लाभ कही भी कभी भी ले सकतें है जिससे श्रम तथा समय की बचत होती है|
3. इससे प्रत्येक लेनदेन रजिस्टर हो जाता है इससे वितीय अनुशाशन आता है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

4. ई-बैंकिंग ग्राहकों की जोखिम को कम करता है क्योकि धन जमा करने के लिए बैंको में जाने की जरूरत नहीं होती है|
5. ई-बैंकिंग अपने ग्राहकों को क्रेडिट तथा डेबिट कार्ड की सुविधा प्रदान करती है|
6. ई-बैंकिंग से कागजी कार्यवाही कम होती है|

ई-बैंकिंग से बैंको को लाभ

- ई-बैंकिंग बैंको के कार्यभार को कम करता है|
- ई-बैंकिंग समय तथा श्रम की बचत करता है|
- ई-बैंकिंग के के कारण बैंको का कार्यभार कम होता है जिससे बैंको में भीड़ कम होती है|
- इससे बैंक की प्रतियोगी शक्ति बढ़ती है|
- ई-बैंकिंग से कागजी कारवाही कम होती है|

ई-बैंकिंग की हानियाँ तथा सीमाएँ

- ई-बैंकिंग के कारण हमारी जानकारियां गोपनीय नहीं रहती तथा कोई भी हमारी जानकारियों का दुरूपयोग कर सकता है|
- ई-बैंकिंग की एक महत्वपूर्ण सीमा यह है की इसका प्रयोग करनें के लिए कम्प्यूटर कि जानकारी जैसी तकनीकी ज्ञान होना जरूरी है|
- ई-बैंकिंग के प्रयोग के लिए कम्प्यूटर तथा इन्टरनेट का उपलब्ध होना जरूरी है|

बीमा

मनुष्य का जीवन अनिश्चिताओं से भरा है कभी भी कुछ भी हो सकता है| बीमा इन्ही अनिश्चिताओं से होने वाले जोखिम के हानि को कम करता है| बीमा एक ऐसा समझौता है जिसमें एक पक्ष दूसरे पक्ष को एक निश्चित प्रतिफल के बदले एक निर्धारित राशि देता है, ताकि दुर्घटना से हुई बीमाकृत वस्तु की हानि की भरपाई कि जा सके| यह समझौता लिखित में किया जाता है जिसे पॉलिसी कहते है|

बीमाकार - वह व्यक्ति जो बीमा करता है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

बीमाकृत- वह व्यक्ति जो बीमा कराता है|

बीमाकृत वस्तु - वह वस्तु जिसका बीमा हुआ है|

बीमा का आधारभूत सिद्धांत : बीमा का आधारभूत सिद्धांत अनिश्चित घटना से होने वाली क्षतिपूर्ति को कम करना तथा घटना से होने वाली हानि को कम करना है| क्षतिपूर्ति का सिद्धांत ही बीमा का आधारभूत सिद्धांत है|

बीमा एक सामाजिक व्यवस्था : बीमा एक सामाजिक व्यवस्था है क्योंकि दुर्घटना से होने वाली हानि की भरपाई सभी सदस्य मिलकर करतें है| बीमा कई सारे व्यक्ति कराते है, उसके प्रीमियम से जो कोष तैयार होता है| उसका प्रयोग किसी भी बीमाकृत की हानि की भरपाई के लिए प्रयोग किया जाता है, फिर अगली बार किसी और बीमाकृत की हानि की भरपाई के लिए प्रयोग किया जाता है| इस प्रकार सभी सदस्य एक व्यक्ति की हानि का वहन सभी मिलकर करतें है|

बीमा के कार्य

1. बीमा बीमाकृत को निश्चिता प्रदान परता है| किसी घटना से होने वाली हानि को बीमा सुनिश्चित करता है|
2. बीमा घटना से होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति करता है| बीमा किसी घटना को रोक नहीं सकता लेकिन इससे होने वाली हानि की पूर्ति कार सकता है|
3. बीमा जोखिम को बांटता है| यदि जोखिम वाली घटना होती है तो इससे होने वाली हानि को वे सभी व्यक्ति मिलकर वहन करते है जिन्हें इन जोखिमो का सामना करना है|
4. बीमा प्रीमियम के रूप में एकत्रित धन को कई प्रकार की योजनाओ में विनियोग कर पूंजी निर्माण में सहायता करता है|

बीमा के सिद्धांत

बीमा के सिद्धांत कार्यवाही तथा आचरण के ऐसे नियम है जो बीमा व्यवसाय से सम्बंधित सभी व्यक्तियों द्वारा मान्य होता है और उसे बीमा व्यवसाय में अपनाया जाता है| बीमा के सिद्धांत निम्न है-

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धांत : क्षतिपूर्ति के सिद्धांत के अनुसार बीमा करने वाले को बीमा करवाने वाले व्यक्ति से समझौते से सम्बंधित कुछ भी नहीं छुपाना चाहिए, उन्हें एक दूसरे के प्रति सद्विश्वास दिखाना चाहिए| बीमाकार को बीमे से सम्बंधित सभी शर्ते स्पष्ट कर देना चाहिए तथा बीमाकृत को सभी जानकारियां सही देना चाहिए|

बीमायोग्य हित का सिद्धांत :

क्षतिपूर्ति का सिद्धांत : क्षतिपूर्ति के सिद्धांत के अनुसार बीमाकर हानि होने पर बीमाकृत को उसी स्थिति में वापस लाने का वचन देता है जिस स्थति में वह घटना होने के पहले था| दूसरे शब्दों में बीमाकार घटना से हुई हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता है| क्षतिपूर्ति का सिद्धांत जीवन बीमा पर लागू नहीं होता क्योंकि जीवन के हानि की क्षतिपूर्ति करना संभव नहीं है|

निकटतम कारण का सिद्धांत : निकटतम कारण के सिद्धांत के अनुसार बीमा कंपनी केवल उन्ही हानिओं की पूर्ति करती है जो कारण पॉलिसी में लिखे हो| जब हानि दो या दो से अधिक कारणों से हुई होतो हनी की पूर्ति तभी होगी जब वह निकटतम कारण से हुई हो|

अधिकार समर्पण का सिद्धांत : अधिकार समर्पण के सिद्धांत के अनुसार जिस वस्तु का बीमा, बीमाकृत ने कराया है उसकी हानि होने पर या उसे क्षति पहुँचने पर उसकी हानि की क्षतिपूर्ति हो जाती है तो उस वस्तु पर बीमा कंपनी का अधिकार होगा| ऐसा इसलिए होता है ताकि बीमाकार इसे बेचकर लाभ कमा सके|

योगदान का सिद्धांत : योगदान के सिद्धांत के अनुसार यदि कोई व्यक्ति एक ही वस्तु का बीमा एक से अधिक बीमा कंपनियों से कराता है तो इसका यह अर्थ नहीं है की सभी कंपनिया हानि की अलग - अलग क्षतिपूर्ति करेंगे| भुगतान सभी द्वारा किया जाएगा परन्तु एक निश्चित अनुपात में| परन्तु जीवन बीमा में एक से अधिक बीमा कंपनियों से बीमा कराते है तो सभी कंपनिया अलग - अलग भुगतान करेंगे|

हानि को कम करनें का सिद्धांत : हानि को कम करनें के सिद्धांत के अनुसार बीमा करने वाले का फ़र्ज़ है कि वह बीमा कराई गई वस्तु की हानि को कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाए|

बीमा के प्रकार

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

- जीवन बीमा
- साधारण बीमा
- समुद्रिक बीमा
- अग्नि बीमा
- अन्य बीमा

जीवन बीमा

- जीवन बीमा से अभिप्राय ऐसे बीमे से है जिसके अंतर्गत बीमा कंपनी एक निर्धारित प्रीमियम प्राप्त करने के फलस्वरूप बीमाकृत को निश्चित अवधि के पूरे होने या मृत्यु होने पर ही निश्चित धनराशि देने का वचन देती है|

जीवन बीमा के आधारभूत सिद्धांत

i. पूर्ण सद्विश्वास के सिद्धांत
ii. बीमायोग्य हित का सिद्धांत

पॉलिसी

- पॉलिसी एक लिखित समझौता होता है, जिसनें बीमा से समबन्धित सभी शर्तें लिखी होती है| जिसमें एक पक्ष दूसरे पक्ष को एक निश्चित प्रतिफल के बदले एक निर्धारित राशि देता है, तथा बीमाकार दुर्घटना से हुई बीमाकृत वस्तु की हानि की भरपाई का वचन देता है|

जीवन बीमा पॉलिसी के प्रकार

1. **आजीवन बीमा पॉलिसी :** आजीवन बीमा पॉलिसी में बीमाराशि बीमाकृत को बीमा किये गए व्यक्ति की मृत्यु के बाद ही मिलेगी| बीमाराशि मरने वाले के उतराधिकारियो को मिलेगा|
2. **बंदोबस्ती जीवन बीमा पॉलिसी :** बंदोबस्ती जीवन बीमा पॉलिसी से अभिप्राय ऐसी जीवन बीमा पॉलिसी से है जिसमे निश्चित समयावधि के लिए बीमा कराया जाता है| निश्चित समय से पुर्व ही यदि बीमाकृत की मृत्यु हो जाती है तो मनोनीत व्यक्ति को बीमाराशि मिलेगी, परन्तु यदि निर्धारित समयावधि के बाद भी वह जिन्दा है तो उसे धन मिलेगा|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

3. **संयुक्त बीमा पॉलिसी :** संयुक्त बीमा पॉलिसी दो या दो से अधिक लोगो द्वारा ली जाती है| प्रीमियम को दोनों मिलकर भरतें है| यह आमतौर पर पति - पत्नी, साझेदारो द्वारा ली जाती है| यदि किसी एक की मृत्यु हो जाती है तो दूसरा प्रीमियम भरेगा और उसे ही बीमाराशि मिलेगा|
4. **वार्षिक वृति पॉलिसी :** वार्षिक वृति पॉलिसी के अंतर्गत प्रीमियम एक निर्धारित आयु के बाद मासिक, त्रयमासिक, तथा वार्षिक किश्तों में भरी जाती है|
5. **बच्चो की बंदोबस्ती बीमा पॉलिसी :** बच्चो की बंदोबस्ती बीमा पॉलिसी आमतौर पर अपने बच्चो की पढाई, शादी आदि के लिए लेते है| इस पॉलिसी के अनुसार बीमाकृत बच्चे को एक निश्चित आयु के बाद बीमाराशि मिलेगी|

अग्नि बीमा

- अग्नि बीमा एक ऐसा समझौता है, जिसमें बीमाकार निर्धारित प्रीमियम के बदले पॉलिसी में लिखित अवधि के दौरान आग से होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता| अगनी बीमा सामान्यतः एक वर्ष के लिए कराया जाता है जिसको हर साल रिन्यूअल(नवीनीकरण) करना होता है|

अग्नि से होने वाली हानि का दावा करने के लिए आवश्यक शर्तें :

- हानि सही में हुई हो|
- आग दुर्घटना से लगी हो जान बूझकर ना लगाई गई हो|
- हानि आग से हुई हो या निकटतम कारण से जो पॉलिसी में वर्णित हो|

अग्नि बीमा के आधारभूत सिद्धांत

- बीमायोग्य हित का सिद्धांत|
- क्षतिपूर्ति का सिद्धांत|
- निकटतम कारण का सिद्धांत|
- पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धांत|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

समुद्रिक बीमा

समुद्रिक बीमा एक ऐसा समझौता है, जिसमें बीमाकार निर्धारित प्रीमियम के बदले पॉलिसी में लिखित अवधि के दौरान समुद्री जोखिमो से होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता|समुद्रिक बीमा समुद्र मार्ग से यात्रा दौरान समुद्री जोखिमो से होने वाली हानि से सुरक्षा प्रदान करता है|

कुछ सामान्य समुद्री जोखिम

- जहाज का टकरा जाना|
- दुश्मनों द्वारा जहाज पर हमला|
- आग लग जाना|
- समुद्रिक डाकुओं द्वारा बंधक बना देना|
- जहाज के कप्तान अथवा कर्मचारिओं की गलती|

समुद्रिक बीमा के प्रकार

1. **जहाज बीमा :** जहाज बीमा में बीमाकार जहाज को होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता है| जहाज से सम्बंधित जोखिम कई सारे होतें है जैसे - जहाज का टकरा जाना|
2. **माल का बीमा :** माल बीमा में बीमाकार माल को होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता है| माल से सम्बंधित जोखिम कई सारे होतें है जैसे - माल का चोरी होना, रास्तें में माल को हानि|
3. **भाड़ा बीमा :** रास्ते में अगर किसी माल को कुछ हो जाता है तो जहाज जिस कंपनी का है उसे भाड़ा नहीं मिलेगा| भाड़ा बीमा में बीमाकार भाड़े को होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का दायित्व लेता है| तथा भाड़ा बीमा इस हानि की पूर्ति करेगा|

समुद्रिक बीमा के आधारभूत सिद्धांत

- बीमायोग्य हित का सिद्धांत|
- क्षतिपूर्ति का सिद्धांत|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

- निकटतम कारण का सिद्धांत|
- पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धांत|

संप्रेषण सेवाएँ

संप्रेषण सेवाएँ वो सेवाएँ होती है जो व्यवसायिक कंपनियों को दूसरे देशो, कंपनियों, लोगो तथा अन्य से संपर्क(contect) करने में सहायता करती है|व्यवसाय में संप्रेषण सेवाएँ सूचना सम्बंधित बाधा को दूर करता है|

संप्रेषण सेवाओं के प्रकार

डाक सेवाएँ : डाक सेवा संचार का एक बहुत पुराना माध्यम है| भारत में भारतीय डाक सेवा पूरे भारत में डाक सेवाएँ प्रदान करता है| इन सेवाओं को लोगो तक पहुँचाने के लिए देश को 22 डाक समूहों में बंटा गया है|

टेलिकॉम सेवाएँ

डाक सेवाएँ

डाक सेवा संचार का एक बहुत पुराना माध्यम है| भारत में भारतीय डाक सेवा पूरे भारत में डाक सेवाएँ प्रदान करता है| इन सेवाओं को लोगो तक पहुँचाने के लिए देश को 22 डाक समूहों में बंटा गया है|

भंडारण

भंडारण एक प्रकार की व्यवसायिक सेवा है जिसमें व्यवसायिक इकाईयो को संग्रहण सम्बंधित सेवाएँ प्रदान की जाती है| माल के बनने से बिकने के बीच कुछ समय होता है इसलिए व्यवसायिक इकईयो को भंडारण की आवश्यकता होती है|

भंडारगृह

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

भंडारगृह ऐसे गोदाम होते है जहाँ संग्रहण सेवाएं प्रदान की जाती है ये यह कम कीमत पर माल के भंडारण तथा वितरण की सेवाएँ भी प्रदान करती है|

भंडारगृह के प्रकार

1. **निजी गोदाम :** निजी गोदाम ऐसे गोदाम होते है जिसे कोई व्यवसायी या उद्यमी अपने माल के भंडारण के लिए चलता है| ये गोदाम उसके अपने हो सकते है|
2. **सार्वजानिक गोदाम :** सार्वजानिक गोदाम ऐसे गोदाम होते है जिसे कोई भी व्यक्ति, व्यवसायी या उद्यमी फीस देकर अपने माल को रखने के लिए प्रयोग कर सकता है|
3. **बंधक माल गोदाम :** बंधक माल गोदाम ऐसे गोदाम होते है
4. **सरकारी गोदाम :** सरकारी गोदाम ऐसे गोदाम होते है जिसे सरकार चलाती है और नियंत्रित करती है|
5. **सहकारी गोदाम :** सहकारी गोदाम ऐसे गोदाम होते है जिसे कुछ सहकारी संगठन अपनें सदस्यों की सहायता के लिए स्थापित करती है|

निजी गोदामों के लाभ

1. निजी गोदामों पर मालिक का प्रभावशाली नियंत्रण होता है वह अपनी मर्जी से कुछ भी कर सकता है|
2. निजी गोदामों में लचीलापन पाया जाता है इनका उद्देश्य लाभ कमाना होता है|
3. निजी गोदामों के कारण ग्राहकों से बेहतर सम्बन्ध हो जाते है|

सार्वजानिक गोदामों के लाभ

- ये भंडारगृह रेल और सड़क से माल को एक जगह से दूसरी जगह पहुँचने जैसी सुविधाएँ देती है|
- इन पर माल की सुरक्षा का भार होता है|
- ये जगह - जगह स्थित होते है और इनका खर्च निश्चित होता है|
- ये पैकेजिंग और लेबल जैसी सुविधाएँ भी उपलब्ध कराती है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

भंडारगृहों के कार्य

- विभिन्न प्रकार के माल को इकट्ठा करना तथा उनका संग्रहण करना|
- संग्रहित माल को छोटे - छोटे भागो में बाँट कर उन्हें ग्राहकों तक पहुँचाना|
- कुछ वस्तुएं विशेष मौसम में ही उपलब्ध होती है इसलिए गोदामों में उस माल के स्टॉक को संग्रहित करना भी गोदामों का एक काम है|
- ये पैकेजिंग और लेबल जैसी सुविधाएँ भी उपलब्ध करना इनका कार्य है|

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

NCERT SOLUTIONS

अभ्यास (पृष्ठ संख्या 127)

लघु उत्तर प्रश्न:

प्रश्न 1 वस्तुओं और सेवाओं को परिभाषित कीजिए।

उत्तर- वस्तुओं का अर्थ-वस्तुएँ वे भौतिक पदार्थ हैं जिनकी क्रेता को सुपुर्दगी दी जा सकती है तथा जिनके स्वामित्व का विक्रेता से क्रेता को हस्तान्तरण हो सकता है। वस्तुतः वस्तुओं से अभिप्राय सेवाओं को छोड़कर उन समस्त प्रकार के पदार्थों एवं वस्तुओं से है जिनमें व्यापार एवं वाणिज्य होता है।

सेवाओं का अर्थ-सेवाएँ वे आर्थिक क्रियाएँ हैं जिनको अलग से पहचाना जा सकता है, जो अमूर्त हैं, जो आवश्यकताओं की सन्तुष्टि करती हैं, यह आवश्यक नहीं है कि वे किसी उत्पाद अथवा अन्य सेवा के विक्रय से जुड़ी हों। सेवा एक क्रिया है जिसे घर नहीं ले जाया जा सकता है उसके परिणाम को ही घर ले जाया जा सकता है। सेवा का स्टॉक नहीं किया जा सकता है। सेवाओं की मुख्य विशेषताएँ हैं-अमूर्तता, असंगतता, अभिन्नता, स्टॉक सम्भव नहीं तथा सम्बद्धता।

प्रश्न 2 ई-बैंकिंग क्या है? ई-बैंकिंग के लाभ क्या हैं?

उत्तर- ई-बैंकिंग का अर्थ-सामान्य शब्दों में, इन्टरनेट पर बैंकों की सेवाएं प्रदान करने को ई-बैंकिंग कहते हैं । यथार्थ में, ई-बैंकिंग बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली वह सेवा है जो ग्राहक को अपनी बचतों के प्रबन्धन, खातों का निरीक्षण, ऋण के लिए आवेदन करना, बिलों का भुगतान करना जैसे बैंक सम्बन्धी लेन-देनों को इन्टरनेट पर करने की सुविधा देता है। इसमें ग्राहक व्यक्तिगत कम्प्यूटर, मोबाइल फोन या फिर हाथ के कम्प्यूटर का प्रयोग करता है।

ई-बैंकिंग के लाभ-ई-बैंकिंग के प्रमुख लाभ अग्र प्रकार हैं-

- इससे बैंक के ग्राहकों को 24 घण्टे बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त होती हैं।
- ग्राहक मोबाइल फोन के द्वारा कुछ अनुमति प्रदत्त लेन-देनों को ऑफिस, घर या यात्रा के दौरान कर सकता

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

- इसमें प्रत्येक लेन-देन का अभिलेखन होने से वित्तीय अनुशासन आता है।
- ग्राहक की बैंक तक असीमित पहुँच होती है। इससे वह इस प्रकार की सेवा से अधिक सन्तुष्ट रहता है।
- बैंक की प्रतियोगी क्षमता बढ़ती है।
- ई-बैंकिंग बैंक को असीमित क्रियात्मक जाल उपलब्ध कराता है तथा यह शाखाओं की संख्या तक सीमित नहीं है।
- ई-बैंकिंग केन्द्रीकृत डेटाबेस स्थापित कर तथा लेखांकन के कुछ कार्यों को करके बैंक की शाखाओं पर कार्य-भार को कम करता है।

प्रश्न 3 व्यवसाय वर्द्धन के लिए कौन-कौनसी दूरसंचार सेवाएँ उपलब्ध हैं? टिप्पणी कीजिए।

उत्तर- व्यवसाय वर्द्धन के लिए दूरसंचार सेवाएँ-अन्तर्राष्ट्रीय स्तर की दूर संचार सेवाएँ किसी भी देश के तीव्र आर्थिक एवं सामाजिक विकास के लिए आवश्यक होती हैं। वास्तव में ये सभी व्यावसायिक क्रियाओं की रीढ़ की हड्डी हैं। आज जब सम्पूर्ण विश्व एक गाँव के समान ध्रुवीकृत हो चुका है यदि दूरसंचार का ढाँचा नहीं हो तो सम्पूर्ण विश्व में व्यवसाय करना मात्र एक स्वप्न ही रह जायेगा। वर्तमान समय में दूरसंचार, सूचना प्रौद्योगिकी, उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं मीडिया उद्योग में दूरगामी प्रगति हुई है जिसका लाभ निश्चित रूप से व्यवसायियों को प्राप्त हुआ है।

आज व्यवसाय वर्द्धन के लिए जो दूरसंचार सेवाएँ उपलब्ध हैं, वे निम्नलिखित हैं-

- सेल्यूलर मोबाइल सेवाएँ
- केबल/ तार सेवाएँ
- बी.एस.ए.टी. सेवाएँ
- स्थायी लाइन सेवाएँ
- डी.टी.एच. सेवाएँ (डायरेक्ट टू होम)
- वर्ल्ड वाइड वेब
- इन्टरनेट

प्रश्न 4 उपयुक्त उदाहरण देकर बीमा सिद्धान्तों की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

उत्तर- बीमा के सिद्धान्त-

1. **पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धान्त-** बीमा पूर्ण सद्विश्वास पर आधारित प्रसंविदा है। यह सिद्धान्त यह बतलाता है कि बीमाकार तथा बीमित अर्थात् दोनों को प्रसंविदा के सम्बन्ध में एक-दूसरे के प्रति सविश्वास दिखाना चाहिए। विशेषकर बीमा कराने वाले का यह दायित्व है कि वह बीमाकार को अपने बारे में सम्पूर्ण तथ्यों की जानकारी दे तथा बीमाकार को बीमा प्रसंविदा की सभी शर्तों को स्पष्ट करें।
2. **बीमायोग्य हित का सिद्धान्त-** इस सिद्धान्त के अनुसार बीमाकृत का बीमा की विषय-वस्तु में बीमायोग्य हित का होना आवश्यक है। बीमायोग्य हित का अर्थ है बीमा प्रसंविदा की विषय-वस्तु में आर्थिक स्वार्थ का होना। यदि बीमाकृत का बीमा की विषय-वस्तु में हित नहीं होगा तो वह बीमा क्यों करवायेगा। बीमाकृत का बीमा विषय में घटना के घटित होने पर बीमा योग्य हित होना चाहिए।
3. **क्षतिपूर्ति का सिद्धान्त-** 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। यह सिद्धान्त जीवन बीमा के अतिरिक्त अन्य सभी बीमाओं पर लागू होता है।
4. **निकटतम कारण का सिद्धान्त-** इस सिद्धान्त के अनुसार बीमाकार बीमाकत को होने वाली उसी हानि की क्षतिपूर्ति करने का वचन देता है जो हानि निकटतम कारण से हुई हो या हानि बीमापत्र में वर्णित जोखिमों का परिणाम होती है।
5. **अधिकार समर्पण का सिद्धान्त-** इस सिद्धान्त के अनुसार यदि बीमाकार ने बीमाकृत को होने वाली क्षति को पूरा किया है तो क्षतिपूर्ति करने के बाद वह बीमाकृत का स्थान ग्रहण कर लेता है। जिस सम्पत्ति का बीमा बीमाकृत ने कराया है उसकी हानि होने पर अथवा उसे क्षति पहुँचने पर उस हानि या क्षति की पूर्ति हो गई है तो उस सम्पत्ति का स्वामित्व बीमाकार को हस्तान्तरित हो जाता है।
6. **योगदान का सिद्धान्त-** बीमा के इस सिद्धान्त के अनुसार बीमा के अन्तर्गत 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 कि दोहरे बीमा में बीमाकार हानि को उसके द्वारा की गई बीमा की राशि के अनुपात में बाँटेंगे।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

7. **हानि को कम करना-** यह सिद्धान्त यह बतलाता है कि बीमाकृत का यह कर्तव्य है कि वह बीमा करायी गई सम्पत्ति की हानि अथवा क्षति को न्यूनतम करने के लिए आवश्यक कदम उठाये।

प्रश्न 5 भण्डारण की व्याख्या करें और इसके कार्य बतलाइये।

उत्तर- **भण्डारण-** भण्डारण अथवा भण्डार-गृह को शुरुआत में वस्तुओं को वैज्ञानिक ढंग 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। वर्तमान में भण्डार-गृह की भूमिका केवल संग्रहण सेवा प्रदान करने की नहीं रही है वरन् ये कम कीमत पर भण्डारण एवं वहाँ से वितरण की सेवा भी उपलब्ध कराते हैं, अर्थात् ये अब सही मात्रा में, सही स्थान पर, सही समय पर, सही स्थिति में, सही लागत पर माल को उपलब्ध कराने में सहायक होते हैं। अब तो ये भण्डार-गृह माल को एक स्थान से दूसरे स्थान के हस्तान्तरण के लिए स्वचालित पट्टियाँ, कम्प्यूटर द्वारा संचालित क्रेन एवं फोर्क लिफ्ट का प्रयोग करते हैं।

भण्डारण के कार्य- सामान्यतः भण्डारण या भण्डार-गृहों के प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं-

- **संचयन-** उत्पादकों से आने वाले माल एवं वस्तुओं का संचयन करना।
- **भारी मात्रा का विघटन-** भारी मात्रा में प्राप्त माल को छोटी मात्राओं में विघटन करना तथा उन्हें ग्राहकों को उनकी आवश्यकतानुसार भेजना।
- **स्टॉक संग्रहण-** मौसम के अनुसार माल प्राप्त कर उसका संग्रहण करना व स्टॉक में रखना तथा ग्राहकों की माँग के अनुसार उपलब्ध कराना।
- **मूल्य-** वर्धन सेवाएँ- कुछ मूल्य-वर्द्धन सेवाएँ जैसे हस्तान्तरण के पूर्व मिश्रण, पैकेजिंग एवं लेबलिंग आदि प्रदान करना।
- **मूल्यों में स्थिरता-** माँग के अनुसार माल का समायोजन कर मूल्यों में स्थिरता लाना।
- **वित्तीयन-भण्डार-** गृहों के स्वामियों द्वारा माल की जमानत पर माल के स्वामियों को अग्रिम धन प्रदान करना।

दीर्घ उत्तरात्मक प्रश्न-

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

प्रश्न 1 सेवाएँ क्या हैं? उनके लक्षणों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर- सेवा का अर्थ-सेवाएँ वे आर्थिक क्रियाएँ हैं जिनको अलग से पहचाना जा सकता है, जो अमूर्त हैं, जो लोगों की आवश्यकताओं को सन्तुष्ट करती हैं एवं यह आवश्यक नहीं है कि ये किसी उत्पाद अथवा अन्य सेवा के विक्रय से जुड़ी हों। सेवाओं के क्रय से कोई भौतिक वस्तु प्राप्त नहीं होती है। सेवा देने वाले तथा उपभोक्ता के बीच सेवाओं का आदान-प्रदान होता है। उदाहरण के लिए एक मरीज अपनी बीमारी के लिए डॉक्टर से इलाज करवाता है। डॉक्टर अपने मरीज को अपनी सेवाएँ ही प्रदान करता है।

सेवाओं के लक्षण/विशेषताएँ-सेवाओं के प्रमुख लक्षण या विशेषताएँ निम्नलिखित हैं-

1. **अमूर्तता-** सेवाएँ अमूर्त हैं अर्थात् इन्हें छुआ नहीं जा सकता है, इनका अनुभव किया जा सकता है। इसकी एक खास बात यह है कि उपभोग से पहले इसकी गुणवत्ता का निर्धारण सम्भव नहीं है, अर्थात् बिना गुणवत्ता की जाँच के इसका क्रय किया जा सकता है।
2. **असंगतता-** सेवाओं में एकरूपता का अभाव पाया जाता है क्योंकि इनका कोई मानकीय अमूर्त उत्पाद नहीं होता है। प्रत्येक बार इनका निष्पादन अलग से किया जाता है। अलग-अलग ग्राहकों की अलग-अलग अपेक्षाएँ होती हैं अतः जरूरी नहीं है कि सेवा प्रदान करने वाला सभी को अपनी सेवाओं से सन्तुष्ट कर सके। मोबाइल सेवाओं में इसका उदाहरण देखने को मिलता है।
3. **अभिन्नता-** सेवा के उत्पादन एवं उपभोग की क्रियाएँ साथ-साथ सम्पन्न होती हैं। इससे ऐसा प्रतीत होता है कि सेवाओं का उत्पादन एवं उनका उपभोग अभिन्न हैं। इन्हें अलग नहीं किया जा सकता है। यदि आज हम एक संजीव पास बुक्स सोफासेट का निर्माण करते हैं तो एक महीने के बाद भी उसकी बिक्री कर सकते हैं। सेवाओं के लिए यह सम्भव नहीं है क्योंकि इनका उपभोग इनके उत्पादन के साथ ही होता है। सेवा प्रदानकर्ता उस प्रक्रिया में लगे व्यक्ति के स्थान पर उपभोग तकनीक का उपयोग कर सकते हैं लेकिन सेवा की मुख्य विशेषता है ग्राहक से सम्पर्क।
4. **स्टॉक सम्भव नहीं-** सेवाओं का कोई भौतिक अस्तित्व नहीं होता है। अतः इनको तैयार कर भविष्य के लिए जमा करना संभव नहीं है। सेवाओं का निष्पादन तो उसी समय किया जा

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

सकता है जबकि ग्राहक उनकी माँग करता है। इनका निष्पादन उपभोग के समय से पहले सम्भव नहीं होता है।

5. **सम्बद्धता-** सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में ग्राहक का होना एवं उसका सहयोग करना आवश्यक है। ग्राहक ही अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार सेवाओं में सुधार करा सकता है।

प्रश्न 2 प्रत्येक वाणिज्यिक बैंक के कार्यों की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

उत्तर- वाणिज्यिक बैंक के कार्य-वाणिज्यिक बैंक के प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं-

1. **जमा स्वीकार करना-** वाणिज्यिक बैंक का प्रमुख कार्य जमाएँ स्वीकार करना है। इन जमाओं को ये बैंक चालू खातों, बचत खातों एवं निश्चितकालीन जमा-खातों के रूप में लेते हैं। बैंक इन जमाओं 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 प्रतिबन्ध होता है। स्थायी जमा खातों पर बचत खातों की तुलना में ब्याज ऊँची दर से दिया जाता है।
2. **ऋण प्रदान करना-** वाणिज्यिक बैंकों का एक मुख्य कार्य जमा के रूप में प्राप्त राशि में से ऋण एवं अग्रिम देना होता है। यह ऋण एवं अग्रिम अधिविकर्ष, नकद ऋण, व्यापारिक बिलों को बट्टागत करना, अवधिक ऋण, उपभोक्ता ऋण तथा अन्य मिले-जुले अग्रिमों के माध्यम से दिये जाते हैं। वाणिज्यिक बैंकों द्वारा यह ऋण व्यापार, उद्योग, परिवहन एवं अन्य व्यावसायिक क्रियाओं के लिए प्रदान किया जाता है।
3. **चैक सविधा प्रदान करना-** वाणिज्यिक बैंक अपने ग्राहकों को चैक सुविधा भी प्रदान करते हैं। ग्राहकों द्वारा दूसरे बैंकों पर लिखे चैकों की राशि की वसूली करना; वह सबसे महत्त्वपूर्ण सेवा है जो बैंक अपने ग्राहकों को प्रदान करते हैं। चैक को भर कर ही ग्राहक अपना बैंक में जमा धन जब चाहे तब निकलवा सकते हैं । चैक ही विनिमय का सर्वाधिक सुविधाजनक एवं मितव्ययी माध्यम है। यह सुविधा बैंक अपने ग्राहकों को प्रदान करते हैं।
4. **धन का हस्तान्तरण करना-** वाणिज्यिक बैंकों का एक प्रमुख कार्य अपने ग्राहकों के लिए एक स्थान से दूसरे स्थान को धन के हस्तान्तरण की सुविधा प्रदान करना है। यह कार्य वे अपनी शाखाओं के जाल द्वारा कर पाते हैं। बैंक द्वारा कोषों का हस्तान्तरण बैंक ड्राफ्ट,

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

भुगतान आदेश (पे-ऑर्डर) या डाक द्वारा हस्तान्तरण के माध्यम से किया जाता है। बैंक यह कार्य नाममात्र का कमीशन वसूल करके करता है। इसके लिए बैंक निश्चित राशि का अपनी स्वयं की अन्य स्थान पर स्थित शाखाओं पर ड्राफ्ट जारी करता है अथवा उन स्थानों पर स्थित अन्य बैंकों पर जारी करता है। भुगतान प्राप्तकर्ता अपने पास के जिस बैंक पर ड्राफ्ट लिखा गया है उससे राशि प्राप्त कर लेता है।

5. **सहयोगी सेवाएँ-** बैंक अपने ग्राहकों को कुछ सहायक सेवाएँ भी प्रदान करता है। इन सेवाओं में बिलों का भुगतान, लॉकर की सुविधा, अभिगोपन सेवाएँ, निर्देशानुसार अंशों एवं ऋण-पत्रों का क्रय-विक्रय, बीमा की किस्त का भुगतान तथा लाभांश का भुगतान आदि शामिल हैं।
6. **चालू साख-** पत्र का निर्गमन-बैंक अपने ग्राहकों के लिए चालू साख-पत्र निर्गमित करता है।
7. **विदेशी विनिमय-** वाणिज्यिक बैंक विदेशी विनिमय के कार्य में भी सहायता करते हैं।
8. **व्यापारिक सूचनाएँ प्रदान करना-** बैंक अपने ग्राहकों को समय-समय पर आवश्यक व्यापारिक सूचना देकर व्यापारिक जगत की बड़ी सहायता करते हैं।
9. **ट्रैवलर्स चैक-** बैंक यात्रियों के लिए 'ट्रैवलर्स चैक' के रूप में महत्त्वपूर्ण सेवा प्रदान करते हैं।

प्रश्न 3 भारतीय डाक विभाग द्वारा प्रदत्त विविध सुविधाओं पर विस्तृत टिप्पणी कीजिए।

उत्तर- भारतीय डाक विभाग द्वारा प्रदत्त विविध सविधाएँ-

भारतीय डाक विभाग सम्पूर्ण भारत में विभिन्न डाक सेवाएं प्रदान करता है। इस विभाग द्वारा प्रदत्त विभिन्न सुविधाओं को निम्न भागों में वर्गीकृत कर समझाया जा सकता है-

1. **वित्तीय सुविधाएँ-** भारतीय डाक विभाग अपने ग्राहकों को अर्थात् आम जनता को वित्तीय सुविधाएँ उपलब्ध कराता है। ये सुविधाएँ डाक-घर की विभिन्न बचत योजनाओं के माध्यम से उपलब्ध करायी जाती हैं। ये योजनाएँ हैं-

   पी.पी.एफ., किसान विकास पत्र एवं राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र। इनके अतिरिक्त डाक विभाग मासिक आय योजना, आवर्ती जमा खाता, बचत खाता, सावधि जमा एवं मनी ऑर्डर सुविधा

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

आदि भी प्रदान करता है। भारतीय डाक विभाग ये सुविधाएँ अपने विभिन्न डाक-घरों के माध्यम से प्रदान करता है।

2. **डाक सुविधाएँ-** डाक विभाग डाक सुविधाएँ भी प्रदान करता है। डाक सेवाएँ जैसे पार्सल सेवा; रजिस्ट्री की सुविधा, जो भेजी गई वस्तुओं की सुरक्षा प्रदान करती है; बीमा सेवा, जो भेजी गई डाक को रास्ते की जोखिमों के विरुद्ध बीमा करती है आदि करता है।
3. **अन्य सहायक सविधाएँ-** भारतीय डाक विभाग निम्नलिखित सहायक सुविधाएँ भी प्रदान करता है-

- **बधाई सन्देश-** डाक विभाग लोगों को हर अवसर के लिए आनन्ददायक बधाई कार्ड भेजने का कार्य करता है।
- **मीडिया सन्देश-** डाक विभाग भारतीय निगमों के लिए अपने ब्राण्ड उत्पादों के विज्ञापन का एक नवीन एवं प्रभावी माध्यम है। ये निगम अपना विज्ञापन पोस्टकार्ड, लिफाफे, एयरोग्राम, टेलीग्राम एवं डाक बक्सों पर कर सकते हैं।
- **सीधी डाक-** सीधी डाक सीधे विज्ञापन के लिए होती है। यह किसी निश्चित पते के अथवा बिना किसी पते के हो सकती है।
- **अन्तर्राष्ट्रीय मुद्रा हस्तान्तरण-** यू.एस.ए. की पश्चिमी वित्तीय सेवा संघ के सहयोग से अन्तर्राष्ट्रीय मुद्रा हस्तान्तरण का कार्य। इसके कारण 185 देशों से भारत को मुद्रा का हस्तान्तरण सम्भव है।
- **पासपोर्ट की सुविधा-** डाक विभाग का पासपोर्ट के लिए आवेदन पत्र कार्यवाही के लिए विदेश मन्त्रालय से सहयोग है।
- **स्पीडपोस्ट-** स्पीडपोस्ट डाक विभाग द्वारा भारत के लगभग 1000 निर्दिष्ट स्थानों को भेजी जा सकती है। डाक विभाग की यह सेवा विश्व के लगभग 97 प्रमुख देशों को आपस में जोड़ती है।
- **ई-बिल डाक-** डाक विभाग की यह नवीनतम सेवा है, जिसमें यह बी.एस.एन.एल. एवं भारती एयरटेल के बिलों की राशि डाक-घरों में स्थित खिड़की पर एकत्रित करती है।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

प्रश्न 4 विभिन्न प्रकार के बीमों का वर्णन करें। प्रत्येक बीमे द्वारा रक्षित जोखिमों की प्रकृति की जाँच कीजिए।

उत्तर- बीमा के प्रकार- बीमा के प्रमुख प्रकार निम्नलिखित हैं-

1. **जीवन बीमा-** जीवन बीमा एक ऐसा अनुबन्ध है जिसके अन्तर्गत बीमाकार प्रीमियम की एकमुश्त 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 सम्बन्धित अनिश्चित घटना के घटित होने पर अथवा एक अवधि की समाप्ति पर बीमित राशि का भुगतान करने का समझौता करता है। अतः बीमा कम्पनी एक निश्चित राशि (प्रीमियम) के बदले एक व्यक्ति के जीवन का बीमा करती है। प्रीमियम का भुगतान एकमुश्त या प्रतिमाह, तिमाही, छ:माही या वार्षिक किया जा सकता है। जीवन बीमा कराने से यह सुनिश्चित हो जाता है कि बीमित व्यक्ति को निश्चित आयु की प्राप्ति पर या फिर उसकी मृत्यु पर उसके उत्तराधिकारियों को एक निश्चित राशि प्राप्त हो जायेगी। जीवन बीमा केवल सुरक्षा ही प्रदान नहीं करता वरन् यह एक प्रकार का विनियोग भी है। क्योंकि बीमाकृत को उसकी मृत्यु पर अथवा एक निश्चित अवधि की समाप्ति पर एक निश्चित राशि लौटा दी जाती है। इस प्रकार जीवन बीमा, बीमाकृत एवं उस पर आश्रित व्यक्तियों में सुरक्षा की भावना पैदा करता है।
   - जीवन बीमा प्रसंविदा के मुख्य तत्त्व निम्नलिखित हैं-
   - जीवन बीमा प्रसंविदा में एक वैध अनुबन्ध के सभी आवश्यक तत्त्व होने चाहिए।
   - जीवन बीमा प्रसंविदा सम्पूर्ण सद्विश्वास का प्रसंविदा है।
   - जीवन बीमा में बीमित जीवन में बीमाकृत का बीमा कराते समय बीमायोग्य हित होना आवश्यक है।
   - जीवन बीमा प्रसंविदा क्षतिपूर्ति का प्रसंविदा नहीं है क्योंकि किसी भी व्यक्ति के जीवन की क्षतिपूर्ति।
   - जीवन बीमा पत्रों के प्रमुख प्रकार इस प्रकार हैं-(i) आजीवन बीमा पत्र, (ii) बन्दोबस्ती जीवन बीमा पत्र, (iii) संयुक्त बीमा पत्र, (iv) वार्षिक वृत्ति पत्र, (v) बच्चों का बन्दोबस्ती बीमा पत्र।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

बीमा कम्पनियाँ बीमाकारों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए विभिन्न प्रकार के बीमापत्रों का निर्गमन करती हैं।

2. **अग्नि बीमा-** अग्नि बीमा एक ऐसा प्रसंविदा या अनुबन्ध है, जिसमें बीमाकार प्रीमियम के बदले बीमा पत्र में वर्णित राशि तक एक निर्धारित अवधि के दौरान आगे से होने वाली क्षति की पूर्ति का दायित्व लेता है। अग्नि बीमा सामान्यतः एक वर्ष की अवधि के लिए होता है जिसका प्रतिवर्ष नवीनीकरण करवाना आवश्यक होता है। प्रीमियम एकमुश्त भी दिया जा सकता है और किस्तों में भी। अग्नि बीमा में क्षति की राशि का दावा तब ही प्राप्त हो सकता है जबकि हानि वास्तव में हुई हो, तथा आग दुर्घटनावश लगी हो एवं जान-बूझकर नहीं लगायी गई हो। - अग्नि बीमा अनुबन्ध आग के कारण अथवा अन्य किसी निकटतम कारणों से हुई हानि के लिए होता है।

अग्नि बीमा प्रसंविदा के प्रमुख आवश्यक तत्त्व निम्नलिखित हैं-

- अग्नि बीमा में बीमित का बीमे की विषय-वस्तु में बीमायोग्य हित होना चाहिए। यह बीमायोग्य हित बीमा कराते समय एवं हानि के समय होना चाहिए।
- अग्नि बीमा प्रसंविदा भी पर्ण सदविश्वास पर आधारित प्रसंविदा है।
- अग्नि बीमा प्रसंविदा पूर्णतः क्षतिपूर्ति का प्रसंविदा या अनुबन्ध है। क्षति होने की स्थिति में ही बीमित व्यक्ति वास्तविक क्षति को बीमाकार से वसूल कर सकता है।
- अग्नि बीमा में क्षति. हानि के निकटतम कारण से होनी चाहिए।

3. **सामुदिक बीमा-** सामुद्रिक बीमा एक ऐसा बीमा प्रसंविदा है जिसके अन्तर्गत बीमाकार समुद्री जोखिमों के विरुद्ध पूर्व निश्चित रीति से एवं पूर्व निश्चित राशि तक बीमित की क्षतिपूर्ति का वादा करता है। यह बीमा समुद्री मार्ग से यात्रा एवं समुद्री जोखिमों से सुरक्षा प्रदान करने का कार्य करता है। समुद्री बीमा में जो जोखिमें हैं वे हैं जहाज का चट्टान से टकरा जाना, दुश्मनों द्वारा जहाज पर हमला, आग लग जाना, समुद्री डाकुओं द्वारा बन्धक बना लेना या फिर जहाज के कप्तान अथवा अन्य कर्मचारियों की गलती। समुद्री बीमा में जहाज, उसमें लदा सामान एवं भाड़े का बीमा किया जाता है। समुद्री बीमा अन्य बीमों से थोड़ा भिन्न है। इसमें तीन चीजें सम्मिलित हैं-जहाज, माल एवं भाड़ा।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

समुद्री बीमा प्रसंविदा के आवश्यक तत्त्व निम्नलिखित हैं-

- समुद्री बीमा अनुबन्ध एक क्षतिपूर्ति का अनुबन्ध है। इसमें क्षतिपूर्ति का सिद्धान्त लागू होता है।
- समुद्री बीमा प्रसंविदा पूर्ण सविश्वास पर आधारित बीमा है।
- समुद्री बीमा में बीमा-योग्य हित का हानि के समय होना अनिवार्य है। बीमा-पत्र लेने के समय बीमायोग्य हित का होना आवश्यक नहीं हैं।
- समुद्री बीमा में हानि के निकटतम कारण का सिद्धान्त लागू होता है अर्थात् बीमा कम्पनी भुगतान के लिए उसी परिस्थिति में देनदार होगी जबकि हानि के निकटतम कारण के विरुद्ध बीमा करा रखा हो। उदाहरण के लिए, मान लें कि हानि अमेक कारणों से हो सकती है तो ऐसी स्थिति में हानि का निकटतम कारण ही मान्य होगा।

प्रश्न 5 भण्डारण सेवाओं की विस्तारपूर्वक व्याख्या कीजिए।

उत्तर- भण्डारण सेवाएँ-प्रारम्भ में भण्डारण या भण्डार-गृह में वस्तुओं को वैज्ञानिक ढंग से एवं रीति से सुरक्षित रखने एवं संग्रहण की एक स्थिर इकाई के रूप में माना जाता था। भण्डारण से वस्तु की मौलिकता, गुणवत्ता, कीमत एवं उपयोगिता बनी रहती है। वर्तमान समय में ये भण्डारण गृह मात्र संग्रहण सेवा का ही कार्य नहीं करते हैं वरन् ये उन कम कीमत पर भण्डारण एवं वहाँ से वितरण की सेवा भी उपलब्ध कराते हैं। ये अब सही मात्रा में, थान पर, सही समय पर, सही स्थिति में, सही लागत पर माल को उपलब्ध कराने में सहायक होते हैं।

भण्डार-गृहों के कार्य-सामान्यतः भण्डार-गृह. निम्नलिखित कार्य करते हैं-

1. **संचयन-** ये उत्पादकों से प्राप्त होने वाले माल एवं वस्तुओं का संचय करते हैं तथा वहाँ से उन सभी को सीधे निश्चित ग्राहकों को एक-साथ भेज देते हैं।
2. **भारी मात्रा का विभाजन करना-** भण्डार-गृहों को उत्पादकों से भारी मात्रा में माल प्राप्त होता है। भण्डार-गृहों में इनका छोटी-छोटी मात्राओं में विभाजन कर दिया जाता है और ग्राहकों की आवश्यकतानुसार भेज दिया जाता है।
3. **संग्रहित स्टॉक-** कुछ चुनिंदा व्यवसायों में मौसम के अनुसार माल प्राप्त होता है। इस माल का संग्रहण भण्डार-गृहों में किया जाता है। इन्हें व्यवसायियों को उनके ग्राहकों की मांग के

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)

अनुसार माल उपलब्ध कराया जाता है। उदाहरणार्थ, ऐसे कृषि उत्पाद जिनकी फसल एक समय विशेष के दौरान उगायी जाती है लेकिन उनका उपभोग पूरे वर्ष होता है, उनको संचित करना होता है तथा उन्हें फिर थोड़ी-थोड़ी मात्रा में गोदाम से निकाला जाता है।

4. **मूल्य-वर्द्धन सेवाएँ-** भण्डार-गृह कुछ मूल्यवर्द्धन सेवाएँ जैसे-हस्तान्तरण के पूर्व मिश्रण, पैकेजिंग एवं लेबलिंग आदि की सुविधा प्रदान करते हैं। ये भण्डारगृह पुनः पैकेजिंग एवं लेबलिंग की सुविधा भी प्रदान करते हैं। इसी प्रकार भण्डार-गृह वस्तुओं को छोटे भागों में विभक्त करने एवं उनके श्रेणीकरण की सुविधा भी प्रदान करते हैं।
5. **मूल्यों में स्थिरता-** भण्डार-गृह माल या वस्तु की माँग के अनुसार आपूर्ति का समायोजन कर मूल्यों में स्थिरता लाता है।
6. **वित्तीयन-** भण्डार-गृहों के स्वामी वस्तुओं या माल की जमानत पर वस्तु या माल के स्वामियों को अग्रिम धन भी प्रदान करते हैं।

SHIVOM CLASSES 8696608541

SHIVOM CLASSES - WhatsApp for Notes (8696608541)