

बैंकिंग क्षेत्र की सफलता हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना का क्रियान्वयन

राजपाल

प्रवक्ता (अर्थशास्त्र)

राजकीय सीनियर सैकेण्डरी स्कूल, कुरुक्षेत्र

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था सुचारु रूप से तभी चल सकती है जब उसका बैंकिंग क्षेत्र सुविकसित और दक्ष हो।

वर्तमान में जब सब प्राइम संकट के कारण विश्व की अनेक अर्थव्यवस्थाएँ मंदी के दौर से जूझ रही हैं और सभी प्रमुख शेयर बाजारों में अनियमित उतार चढ़ाव दर्ज किये जा रहे हैं ऐसे समय में बैंकिंग क्षेत्र का महत्व और ज्यादा बढ़ जाता है। बैंकिंग क्षेत्र ने हमारे देश में बहुआयामी प्रगति की है, किंतु समय के साथ नई चुनौतियाँ उभरी हैं। जहाँ भारतीय मुद्रा बाजार का संगठित क्षेत्र वैश्विक मुद्रा प्रवाहों की विनिमयन संबंधी समस्याओं से जूझ रहा है वहीं हमारे असंगठित क्षेत्र में साहूकारों और महाजनों जैसे बिचौलियों की चिंताजनक चुनौतियाँ मौजूद हैं। इन चुनौतियों को जानने समझने और इनसे निपटने के लिये बैंकिंग क्षेत्र की विकास यात्रा पर दृष्टि डालना आवश्यक और प्रासंगिक है।

बैंकों के स्थापना काल के दौरान बैंकों का उद्देश्य व्यापारिक कम सामाजिक अधिक था। बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद भी जनता बैंकों पर ज्यादा विश्वास न करके अपनी बचत को डाकघर में जमा करना श्रेयस्कर समझती थी। साक्षरता बढ़ने के साथ-साथ बैंकों के प्रति जनसाधारण की सोच में परिवर्तन आने लगा और प्रतिस्पर्धी वातावरण सृजित होने से बैंकों ने भी लोगों में जागरूकता का प्रसार करने तथा बैंकिंग गतिविधियों के प्रति उन्हें आकर्षित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। प्रत्येक बैंक जमा राशि बढ़ाने का प्रयास करने लगा। इसके लिये बैंकों द्वारा जमासंग्रह अभियान, समावेशी बैंकिंग, ग्राहक सेवा, बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंटों की नियुक्ति और बैंक ग्राहकों के मन में बैठे संदेह तथा शिकायतों के निवारण के लिये लोकपाल योजना चालू की गई।

1.0 बैंकिंग लोकपाल योजना की आवश्यकता :

ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निराकरण तथा ग्राहक एवं बैंकों के बीच सर्वमान्य समाधान के अवधारणा के चलते भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग अधिनियम 1949 की धारा 35-ए के अंतर्गत 14 जून 1995 को बैंकिंग लोकपाल योजना लागू की। इसके प्रावधान सभी अनुसूचित व्यापारिक बैंकों, ग्रामीण बैंकों अथवा सहकारी बैंकों में लागू हैं। अधिनियम में ग्राहक की परिभाषा इस प्रकार है – जिस व्यक्ति का किसी बैंक में जमा खाता, ऋणखाता, लॉकर या माल रहित अभिरक्षा खाता हो वह बैंक का ग्राहक कहा जाएगा। यदि कोई व्यक्ति नियमित रूप में बैंक की किसी शाखा के साथ कोई आर्थिक लेन देन नहीं करता तथा उसका उस बैंक की शाखा में कोई खाता नहीं है तो वह ग्राहक नहीं कहा जाएगा।

1.1 बैंक और ग्राहक संबंध ग्राहक के प्रकार :

देनदार और लेनदार : ग्राहक जमाकर्ता होता है, वह लेनदार व बैंक देनदार होता है।

लेनदार व देनदार : ग्राहक जब बैंक से ऋण लेता है तो वह देनदार व बैंक लेनदार होता है।

1.1.1 न्यासी और हिताधिकारी : जब ग्राहक बैंक के पास बगैर किसी आदेश के अपना सामान या धनराशि छोड़ जाये तो ग्राहक हिताधिकारी और बैंक न्यासी होता है।

1.1.2 अभिकर्ता और प्रधान : जब ग्राहक बैंक में चेक जमा करें और बैंक पैसे लेने के बाद उस व्यक्ति के खाते में जमा कर देता है तो बैंक अभिकर्ता व ग्राहक प्रधान होता है।

1.1.3 निक्षेपग्रहीता और निक्षेपक : यदि व्यक्ति बैंक के पास बैंक की निगरानी में अपना सामान जमा करता है तो बैंक निक्षेपग्रहीता और ग्राहक निक्षेपक होता है।

1.1.4 पट्टाकर्ता और पट्टेदार : जब कोई व्यक्ति बैंक से कोई लॉकर लेता है तो बैंक पट्टाकर्ता और ग्राहक पट्टेदार होता है।

1.1.5 बैंक और ग्राहक के बीच संबंध :

समाप्त होने की स्थिति : 1. जब ग्राहक स्वयं सूचना देकर खाते को बंद कर दे। 2. जब बैंक सूचना देकर सूचना समाप्त होने के बाद खाता बंद कर दे। 3. जब ग्राहक की मृत्यु हो जाये, ग्राहक दिवालिया या पागल हो जाए। 4. जब ग्राहक के खाते में गार्निशी आदेश या कुर्की आदेश आ जायें।

2.0 बैंकर के दायित्व :

1. ग्राहकों द्वारा मान्य, विधि सम्मत निर्देशों का परक्राम्य लिखित अधिनियम 1881 के अंतर्गत निपटान।

2. ग्राहक के खाते की गोपनीयता। गोपनीयता के संबंध में निम्न परिस्थितियों में बैंक बाध्य नहीं है :

1. आयकर अधिनियम की धारा 131 और 133.
2. बैंकर्स बही साक्ष्य अधिनियम 1891.
3. सिविल प्रक्रिया संहिता 1908.
4. बैंकिंग विनियम अधिनियम 1949.
5. बैंकों के बीच आपसी परम्परायें।
6. भारतीय रिजर्व बैंक जब धारा 45 के अंतर्गत किसी बैंक से किसी ग्राहक विशेष की जानकारी चाहें।
7. कम्पनी अधिनियम 1956 की धारा 235, 237 और 251 के अंतर्गत जब केन्द्र सरकार किसी कम्पनी के खाते के बारे में किसी निरीक्षक को भेजें
8. जब बैंक को लगे कि संबंधित ग्राहक के बारे में जानकारी देना आवश्यक है और यह उसके या ग्राहक के हित में है।

बैंकिंग लोकपाल योजना में उक्त परिपेक्ष्य में निम्नलिखित प्रावधान है :

1. बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा नियुक्त किया जावेगा इसमें भारतीय रिजर्व बैंक के मुख्य सामान्य प्रबंधक नियुक्त किये जा सकते हैं।
2. ग्राहक को किसी सेवा में त्रुटि पाये जाने की स्थिति में शिकायत करने का अधिकार है। यह शिकायत जमा खातों, ऋण अन्य लेनदेन, क्रेडिट कार्ड अथवा फेयर प्रैक्टिसेज कोड के बारे में हो सकती है।
3. ऐसे मामलों में शिकायत नहीं हो सकती जहां मामला न्यायालय में निर्णय के लिये रूका हो या लोकपाल कार्यालय से पहले ही किसी अन्य स्तर पर सुना जा चुका हो।
4. ग्राहक पहले संबंधित बैंक को शिकायत करेगा यदि बैंक से एक माह तक कोई उत्तर न प्राप्त हो तब ग्राहक सीधे बैंकिंग लोकपाल को अगले एक साल के अंदर शिकायत कर सकता है।

ग्राहकों के मन में बैठे संदेह तथा शिकायतों के निवारण के लिये लोकपाल योजना चालू की गई।

3.0 बैंकिंग लोकपाल योजना की आवश्यकता :

ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निराकरण तथा ग्राहक एवं बैंकों के बीच सर्वमान्य समाधान के अवधारणा के चलते भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग अधिनियम 1949 की धारा 35-ए के अंतर्गत 14 जून 1995 को बैंकिंग लोकपाल योजना लागू की। इसके प्रावधान सभी अनुसूचित व्यापारिक बैंकों, ग्रामीण बैंकों अथवा सहकारी बैंकों में लागू हैं। अधिनियम में ग्राहक की परिभाषा इस प्रकार है – जिस व्यक्ति का किसी बैंक में

जमा खाता, ऋणखाता, लॉकर या माल रहित अभिरक्षा खाता हो वह बैंक का ग्राहक कहा जाएगा। यदि कोई व्यक्ति नियमित रूप में बैंक की किसी शाखा के साथ कोई आर्थिक लेन देन नहीं करता तथा उसका उस बैंक की शाखा में कोई खाता नहीं है तो वह ग्राहक नहीं कहा जाएगा।

4.0 बैंक और ग्राहक संबंध (ग्राहक के प्रकार) :

देनदार और लेनदार : ग्राहक जमाकर्ता होता है, वह लेनदार व बैंक देनदार होता है।

लेनदार व देनदार : ग्राहक जब बैंक से ऋण लेता है तो वह देनदार व बैंक लेनदार होता है।

4.1 न्यासी और हिताधिकारी : जब ग्राहक बैंक के पास बगैर किसी आदेश के अपना सामान या धनराशि छोड़ जाये तो ग्राहक हिताधिकारी और बैंक न्यासी होता है।

4.2 अभिकर्ता और प्रधान : जब ग्राहक बैंक में चैक जमा करें और बैंक पैसे लेने के बाद उस व्यक्ति के खाते में जमा कर देता है तो बैंक अभिकर्ता व ग्राहक प्रधान होता है।

4.3 निक्षेपग्रहीता और निक्षेपक : यदि व्यक्ति बैंक के पास बैंक की निगरानी में अपना सामान जमा करता है तो बैंक निक्षेपग्रहीता और ग्राहक निक्षेपक होता है।

4.4 पट्टाकर्ता और पट्टेदार : जब कोई व्यक्ति बैंक से कोई लॉकर लेता है तो बैंक पट्टाकर्ता और ग्राहक पट्टेदार होता है।

5.0 बैंक और ग्राहक के बीच संबंध :

5.1 समाप्त होने की स्थिति : 1. जब ग्राहक स्वयं सूचना देकर खाते को बंद कर दे। 2. जब बैंक सूचना देकर सूचना समाप्त होने के बाद खाता बंद कर दे। 3. जब ग्राहक की मृत्यु हो जाये, ग्राहक दिवालिया या पागल हो जाए। 4. जब ग्राहक के खाते में गार्निशी आदेश या कुर्की आदेश आ जाये।

5.2 बैंक के दायित्व :

1. ग्राहकों द्वारा मान्य, विधि सम्मत निर्देशों का परक्राम्य लिखित अधिनियम 1881 के अंतर्गत निपटान।
2. ग्राहक के खाते की गोपनीयता। गोपनीयता के संबंध में निम्न परिसिथतयों में बैंक बाध्य नहीं है :
 1. आयकर अधिनियम की धारा 131 और 133.
 2. बैंकर्स बही साक्ष्य अधिनियम 1891.
 3. सिविल प्रक्रिया संहिता 1908.
 4. बैंकिंग विनियम अधिनियम 1949.
 5. बैंको के बीच आपसी परम्परायें।
 6. भारतीय रिजर्व बैंक जब धारा 45 के अंतर्गत किसी बैंक से किसी ग्राहक विशेष की जानकारी चाहें।
 7. कम्पनी अधिनियम 1956 की धारा 235, 237 और 251 के अंतर्गत जब केन्द्र सरकार किसी कम्पनी के खाते के बारे में किसी निरीक्षक को भेजें
 8. जब बैंक को लगे कि संबंधित ग्राहक के बारे में जानकारी देना आवश्यक है और यह उसके या ग्राहक के हित में है।

6.0 बैंकिंग लोकपाल योजना में उक्त परिपेक्ष्य में निम्नलिखित प्रावधान है :

बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा नियुक्त किया जावेगा इसमें भारतीय रिजर्व बैंक के मुख्य सामान्य प्रबंधक नियुक्त किये जा सकते हैं।

1. ग्राहक को किसी सेवा में त्रुटि पाये जाने की स्थिति में शिकायत करने का अधिकार है। यह शिकायत जमा खातों, ऋण अन्य लेनदेन, क्रेडिट कार्ड अथवा फेयर प्रैक्टिसेज कोड के बारे में हो सकती है।
2. ऐसे मामलों में शिकायत नहीं हो सकती जहां मामला न्यायालय में निर्णय के लिये रूका हो या लोकपाल कार्यालय से पहले ही किसी अन्य स्तर पर सुना जा चुका हो।

3. ग्राहक पहले संबंधित बैंक को शिकायत करेगा यदि बैंक से एक माह तक कोई उत्तर न प्राप्त हो तब ग्राहक सीधे बैंकिंग लोकपाल को अगले एक साल के अंदर शिकायत कर सकता है।
4. इस शिकायत पर पहले लोकपाल के द्वारा या किसी न्यायालय के द्वारा निर्णय नहीं दिया गया हो।
5. बैंकिंग लोकपाल को शिकायत मिलने पर वह शिकायत की एक प्रति संबंधित बैंक को भेजकर उसकी टिप्पणी मंगायेगा और शिकायत का निपटारा करने की चेष्टा करेगा जिसे वह संबंधित ग्राहक एवं बैंक को भेज देगा।
6. अपने निर्णय के द्वारा लोकपाल बैंक को सेवा में त्रुटि को दूर करने के निर्देश दे सकता है और 10 लाख रुपये तक का मुवाअजा भी दे सकता है।
7. निर्णय के 45 दिन के अंदर बैंक या ग्राहक, भारतीय रिजर्व बैंक के डिप्टी गवर्नर के पास अपील कर सकते हैं।
8. बैंक के द्वारा अपील किये जाने की स्थिति में पहले इसके लिये बैंक के अध्यक्ष या कार्यकारी निदेशक की स्वीकृति प्राप्त करेगा।
9. यदि ग्राहक द्वारा लोकपाल के निर्णय को स्वीकार कर लिया जाये और अपनी स्वीकृति लोकपाल या बैंक द्वारा एक महीने के भीतर इस निर्णय को लागू करना अनिवार्य हो जायेगा।
10. निर्णय लागू करते समय बैंक ग्राहक से क्षतिपूर्ति भी मांग सकता है।
11. लोकपाल योजना में शिकायतें अधिकृत प्राधिकारी (वकील के अतिरिक्त) के माध्यम से भी दायर की जा सकती है।
12. भारतीय परिसीमन अधिनियम 1963 में निधारित परिसीमन अवधि की समाप्ति से पूर्व ही इस प्रकार की दावे संबंधी शिकायतें दायर की जानी चाहिये।

7.0 वर्तमान परिपेक्ष्य :

वर्तमान में सम्पूर्ण भारत में 15 केन्द्रों पर बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्थापित हैं तथा शिकायतों की संख्या, शिकायतों का समय पर निपटान तथा लोकपाल द्वारा दिये गये अवार्ड की उपयुक्तता के आधार पर लाके पाल के कार्य निष्पादन का विश्लेषण किया जाता है। बैंकिंग लोकपाल द्वारा लगभग 90 प्रतिशत से अधिक शिकायतें मध्यस्थता एवं परस्पर सहमति के आधार पर निपटाई गई हैं। त्वरित निर्णय लेने के कारण बैंकिंग लोकपाल का बैंक एवं ग्राहक दोनों ने स्वागत किया है।

8.0 संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना :

बैंकिंग लोकपाल योजना को देखते हुये भारतीय रिजर्व बैंक ने इसमें संशोधन कर संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना जनवरी 2006 से लागू की है। इसे और अधिक सरल बनाते हुये शिकायतकर्ता एवं बैंक दोनों को बदलती हुई परिस्थितियों में एक नया दृष्टिकोण अपनाने के लिये प्रेरित किया है।

9.0 क्षतिपूर्ति निर्धारण :

बैंकिंग लोकपाल क्षतिपूर्ति का निर्धारण करते समय अग्रलिखित बातों का ध्यान रखता है :

1. शिकायतकर्ता का लगने वाला समय
2. वित्तीय हानि
3. परेशानी

4. मानसिक संताप आदि बैंकिंग लोकपाल योजना बैंक एवं ग्राहक दोनों के हित में है। इसकी उपादेयता को प्रभावी बनाने के लिये सभी बैंक निर्देशित हैं। आज वैश्वीकरण एवं उदारिकरण के दौर में यह योजना सभी के हित में है इसके सकारात्मक एवं उत्साहवर्धक परिणामों से ग्राहक एवं बैंक दोनों लाभान्वित हो रहे हैं तथा यह योजना मील का पत्थर साबित हो रही है।

10.0 बैंकिंग सेवा क्षेत्र की सफलता हेतु सुझाव :

एक वाणिज्य सेवा संस्थान होने के कारण बैंकों का मुख्य उद्देश्य अपनी ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट कर अधिकतम उत्पादकता को प्राप्त करना है। आर्थिक जगत वैश्वीकरण, निजीकरण एवं

उदारीकरण के दौर में गहन प्रतिस्पर्धा का सामना कर रहा है परम्परागत बैंकिंग कार्य प्रणाली में आमूलचूल परिवर्तन हुये हैं तथा यह व्यवसायोन्मुखी हो गई है। परिवर्तन के दौर में बैंकों के लिये आवश्यक है कि –

1. बैंक कम लागत के उत्कृष्ट सेवा उत्पादों का निर्माण करें।
2. बैंक आधुनिक सूचना प्रौद्योगिकी को अपनायें।
3. बैंक आक्रामक विपणन नीतियां अपनायें।
4. वर्तमान ग्राहकों से व्यापार में विकासरूपी सहयोग प्राप्त करें।
5. सर्वोत्तम सेवा के लक्ष्य प्राप्ति में अपने मानव संसाधनों को अभिप्रेरित करें।
6. संगठन के प्रत्येक स्तर पर कार्यरत कार्मिक की उत्पादकता बढ़ाने हेतु प्रयास करें।
7. बदलती ग्राहक अपेक्षाओं की पूर्ति हेतु समुचित कार्यशैली का विकास करें।

उपर्युक्त बदलते परिवेश में बैंकों द्वारा ग्राहकों को उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप एवं प्रतिस्पर्धी संगठनों के सामने श्रेष्ठतम साबित होने में मानव व्यवहार एवं मानव प्रबंधन की अनेक चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। आज की आवश्यकता है कि बैंक कर्मचारी ग्राहक को सर्वोपरि माने बैंक की सेवाओं का विपणन बाजार में जाकर करे, कार्यक्षमता में विकास करें। अनुत्पादक व्ययों को कम करे, टीम वर्क में विश्वास करे तथा बैंक के प्रति समर्पण भाव से कार्य करें तथा ग्राहकों एवं बैंक के प्रति अपने नजरिये को बदले।

भविष्य में बैंकों के समक्ष आने वाली संभावित परिस्थितियों और उनसे निपटने के लिये जो रास्ते अपनाये जा सकते हैं, उनकी रूपरेखा इस प्रकार है :

1. बैंक नियमों के बंधन से मुक्त होकर उदारीकरण और तकनीकी तरक्की का लाभ उठाते हुये सार्वभौमिक बैंकिंग की ओर रुख कर सकते हैं।
2. प्रतिस्पर्धा के बजाय गठबंधन पर ध्यान जा सकता है।
3. भारतीय बैंकों में वृहतर साझेदार के साथ और विदेशी बैंक आ सकते हैं।
4. कोर बैंकिंग की स्वचालित प्रक्रिया के चालू हो जाने के बाद अब शाखा नेटवर्क के परिदृश्य में युक्तिसंगत बदलाव की आवश्यकता पड़ सकती है।
5. बैंकों को नई प्रतिभाओं को आकर्षित करने और विद्यमान प्रतिभाओं को अपने साथ जोड़े रखने के लिये भरती/कैरियर नियोजन, कार्यनिष्पादन से जुड़े प्रोत्साहन आदि के बारे में गौर करना होगा।
6. आकार का महत्व बढ़ जायेगा, क्योंकि बैंको को अब विश्व के बड़े बड़े बैंकों से मुकाबला करना होगा।
7. बैंक प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिये परस्पर रणनीतिक गठबंधन बनाने के बारे में सोच सकते हैं।
8. बैंक ग्राहकों की आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से समझने और पहले से ही अंदाजा लगा लेने अथवा कम से कम त्वरित प्रतिक्रिया के लिये अधिक समतल संगठनात्मक ढांचा और ग्राहक केन्द्रित व्यवसाय प्रादर्श अपना सकते हैं।
9. राजस्व प्रादर्श बदल जायेगा। लेन देन आधारित सेवाओं के बदले मूल्यवर्धित सेवाओं को अपनाने से शुल्क आधारित गैरब्याजी आय का अधिकाधिक महत्व मिलेगा।
10. व्यापक पैमाने पर प्रौद्योगिकी का अपनाये जाने से कारोबार की लागत में कमी आने की आशा है।
11. स्वनियमन ओर नियंत्रण पर जोर दिया जाना जारी रहेगा।
12. बैंक कारपोरेट प्रशासन में सर्वोत्तम पद्धतियां अपनाने का प्रयास करेंगे इससे उनकी छवि में सुधार आयेगा।
13. खुदरा क्षेत्र में बैंक को मिलने वाले अवसरों में वृद्धि होती रहेगी।
14. बैंक वित्तीय समावेशन के लिये कड़ा परिश्रम करेंगे।
15. बैंक ग्रामीण उत्पादकता और ग्रामीण आय में सुधार के लिये ग्रामीण क्षेत्र में क्षमता विकास का यथासंभव प्रयास करेंगे।
16. ग्रामीण वित्तीय प्रणाली को सुदृढ़ बनाया जायेगा।

भारत के सेवा क्षेत्रों में बैंकों की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। आवश्यकता इस बात की है कि भारत के सभी बैंक अपने अपने क्षेत्रों में अपनी कार्यशैली और अपनी नीतिगत व्यूह रचनाओं में प्रदर्शित रहें ताकि बैंक अपने कार्यक्रमों का त्वरित क्रियान्वयन कर सकें।

11.0 संदर्भ :

- 1- Banking of India S.G. Pananikar, 1937. Basel Mission Press, Mangalore, Progress of Banking in India, Page 1-4.
- 2- An Introduction to banking Kastur Chand Lalmani. Commercial banking development 1951, 233-235.
- 3- Banking in the British Common wealth. The Business of Banking in India, J.S.G. Wilson, 1952, 217-218.
4. मुद्रा बैंकिंग एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यापार—टी.टी. सेठजी—लक्ष्मीनारायण अग्रवाल, आगरा—3, “बैंक और ग्राहक का संबंध 196—198, 2002.
5. International Trade M.L.Jhungan, Vidhya Publication 1997, The World bank group, 520-527.
6. बाजार संवर्द्धन नीतियां और भारतीय अर्थव्यवस्था—डॉ. संजय तिवारी, ओमेगा पब्लिकेशन 2006, ISBN 81. 89612.23
7. “भारतीय अर्थव्यवस्था पर विश्वव्यापीकरण का प्रभाव”—मुकेश अतुल दुबे, 171—172
8. प्रतियोगिता दर्पण, नवम्बर 2011, पृ. 703—704, “इक्कीसवीं सदी में बैंकिंग का बदला स्वरूप”, मदन मोहन गाबा
9. राष्ट्रीय संगोष्ठी 2006, “सेवा क्षेत्र—21 वीं शताब्दी में महत्व एवं संभावनायें”, 21—22 जनवरी 2006 संपादन एच.एन. मिश्रा, बैंक सेवा क्षेत्र—पृ. 35, 36.
- 10- सामान्य अध्ययन विशेषांक – आर्थिक समीक्षा बौद्धिक प्रकाशन, अश्विनी ओझा, 2011—12, पृत्र संख्या 46,47, “वित्तीय मध्यस्था और बाजार।”