कारोबार में मूल्य और आचार

षष्ठ अखिल भारतीय अंतरबैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता : 2023

स्मारिका

यूको बैंक
(भारत सरकार का उपक्रम)

UCO BANK
(A Govt. of India Undertaking)

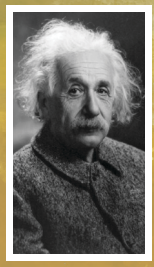
सम्मान आपके विश्वास का

Honours Your Trust

“धरती जितना देती है वह किसी इंसान की जरूरतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त है पर लालच को पूरा करने के लिए नहीं”

महात्मा गाँधी

“मूल्य पैसे से नहीं बनते बल्कि यह अपेक्षा और चाहत का एक नाजुक संतुलन है”



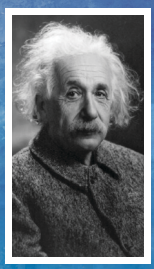
“एक सफल व्यक्ति बनने के बजाए एक मूल्यवादी इन्सान बनें”

अल्बर्ट आइंस्टीन

“बड़ों से बात करने का ढंग आप की तमीज़ बताता है और छोटों से बात करने का ढ़ंग आपकी परवरिश”

“नैतिक मूल्यों का अनुसरण करें, उच्च विचारधारा पर कायम रहें”

“नैतिकता के बिना मानवजाति का कल्याण नहीं हो सकता”



अल्बर्ट आइंस्टीन

स्मारिका

यूको बैंक षष्ठ अखिल भारतीय अंतरबैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता 2023

कारोबार में मूल्य और आचार

पैनल चर्चा सह पुरस्कार समर्पण समारोह

कोलकाता, दिनांक 2 मार्च, 2024

संरक्षक

अश्वनी कुमार

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

प्रेरणा

राजेन्द्र कुमार साबू

कार्यपालक निदेशक

विजयकुमार एन कांबले

कार्यपालक निदेशक

संपादक

मनीष कुमार

महाप्रबंधक

मानव संसाधन, कार्मिक, प्रशिक्षण एवं राजभाषा

संपादन सहयोग

अजयेन्द्रनाथ त्रिवेदी

मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)

सत्येन्द्र कुमार शर्मा

मुख्य प्रबंधक, (राजभाषा)

विनीता कुमारी

अधिकारी, राजभाषा

यूको बैंक, प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग

10, बी. टी. एम. सरणी, कोलकाता - 700001

ईमेल : horajbhasha.calcutta@ucobank.co.in

फोन : 03344557384

अनुक्रम

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	2
संपादकीय	3
कारोबार में मूल्य और आचार *मृणाल देव*	4
कारोबार में मूल्य और आचार *अनिल कुमार*	9
आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व *नीलेश कुमार*	15
कारोबार में मूल्य और आचार *बलदेव राज पिपलानी*	20
व्यवसाय में मूल्य और नैतिकता: सतत सफलता के स्तंभ *जित साहा*	25
कारोबार में मूल्य और आचार *मुहम्मद नदीम*	31
कारोबार में मूल्य और आचार : कारोबार में लाभप्रदता और मूल्य बोध *विकास विश्वनाथ महांगरे*	36
आचार सम्मत कारोबार: एक सामाजिक दायित्व *जयश्री राजेन्द्र खापरे*	41
आचार सम्मत कारोबार: एक सामाजिक दायित्व *विश्वनाथ प्रसाद साहू*	46
आचार सम्मत कारोबार - एक सामाजिक दायित्व *मंजुला वाधवा*	51
कारोबार में मूल्य और आचार *अनुपा आर*	56
आचार सम्मत कारोबार एक सामाजिक दायित्व *हृदय कुमार*	61

स्मारिका में व्यक्त विचार लेखकों के हैं, यूको बैंक के नहीं हैं। इन विचारों से यूको बैंक की सहमति हो ही यह आवश्यक नहीं है।

मुद्रक : गिरि प्रिंट सर्विस, सुरजा-गिरि, 91ए, बैठकखाना रोड, राजा बाज़ार, कोलकाता 700009

ईमेल : giriprint@gmail.com कुल पृष्ठ 64

संदेश

संघ सरकार की राजभाषा नीति प्रेरणा तथा प्रोत्साहन पर आधारित है। कर्मचारियों को हिंदी में कार्यालय का काम करने के लिए प्रोत्साहित करने तथा स्पर्धात्मक वातावरण बनाने के लिए अनेक योजनाएं विद्यमान हैं। अखिल भारतीय अंतरबैंक निबंध प्रतियोगिता उन योजनाओं में एक है।

यूको बैंक विगत की वर्षों से अखिल भारतीय अंतरबैंक निबंध प्रतियोगिता का आयोजन करता आ रहा है। इसमें अखिल भारतीय स्तर पर बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के कर्मचारियों को अपनी वैचारिकता तथा सर्जनात्मकता के प्रदर्शन का अवसर मिलता है।

इस वर्ष की निबंध प्रतियोगिता का विषय था - कारोबार में मूल्य तथा आचार। कहने की आवश्यकता नहीं है कि सभ्यता का आरंभ ही मूल्य-धारणा तथा आचार-साधना से हुआ है। जिस समाज में मूल्य तथा आचार का बोध जितना गहरा होता है वह समाज उतना ही समृद्ध होता है। यहाँ समृद्धि से सिर्फ आर्थिक संपन्नता अभिप्रेत नहीं है। आधुनिक कारोबार की धुरी हैं मूल्य तथा आचार। इसके बिना किसी उद्योग तथा कारोबार का टिकना शायद ही सम्भव हो। यही वजह है कि आधुनिक उद्योग तथा कारोबारी जगत मूल्य तथा आचार बोध को लेकर इतना संवेदनशील है।

मुझे प्रसन्नता है कि हमारे राजभाषा विभाग द्वारा इस निबंध प्रतियोगिता के लिए प्राप्त चुनिंदा प्रविष्टियों को लेकर स्मारिका का प्रकाशन कर रहा है। इससे उक्त विषय पर विचार करने तथा तदनुसार आचरण करने की प्रेरणा मिलेगी।

शुभकामनाओं के साथ,

(अश्वनी कुमार)
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी
यूको बैंक, कोलकाता

संपादकीय

बैंक-कर्मियों के लिए राजभाषा हिंदी में विचारात्मक प्रतिभा को निखारने के उद्देश्य से अखिल भारतीय अंतरबैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिताओं का आयोजान किया जाता है। इस क्रम में यूको बैंक द्वारा वर्ष 2023 में 'कारोबार में मूल्य एवं आचार' विषय पर अखिल भारतीय अंतरबैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। जैसी हमारे बैंक में परंपरा रही है, प्रतियोगिता के लिए प्राप्त प्रविष्टियों में से कुछ चयनित निबंधों का एक संग्रह स्मारिका के रूप में प्रकाशित किया जा रहा है।

मूल्य (वैल्यू) सही तथा गलत के संबंध में हमारी विचार प्रक्रिया से संबंधित होते हैं जबकि आचार (एथिक्स) नैतिक सिद्धांतों की एक व्यवस्था का नाम है। मूल्य एक व्यक्ति के रूप में हमारे व्यवहार को निर्देशित करते है तथा क्या करणीय है क्या अकरणीय, यह बताते हैं। मूल्यों से हमारे विचार तथा व्यवहार प्रेरित होते हैं, जबकि आचार हमारे पेशेवर तथा सामाजिक जीवन के विधि-निषेध होते हैं। एक व्यक्ति के रूप में हम मूल्यों का पोषण तथा अभिवर्धन करते हैं तथा पेशेवर तथा सामाजिक प्राणी के रूप में हमारे आचार का निर्धारण हमारा पेशा तथा हमारा समाज करता है।

कारोबार की दुनिया में मूल्य एवं आचार का अर्थ उस व्यवहार संहिता से है जिसका अनुपालन हमें अपने दैनिक कार्यकलाप के समय करना होता है। विचारकों ने पंद्रह कारोबारी आचारों का निर्देश किया है। ये हैं ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, लायल्टी, आचारमूलक प्रथा स्थापित करना, आचारमूलक प्रथा कार्यान्वित करना, अनुपालन, उचित व्यवहार, समादर, विश्वसनीयता, उत्तरदायित्व, जवाबदेही, करुणा, सामाजिक चेतना, पर्यावरण चेतना तथा पारदर्शिता।

ग्राहक चाहे आंतरिक हों या बाह्य, कारोबार चलाए जाने की रीति-नीति के प्रति पहले से अधिक समुत्सुक हुए है। अब जिन संगठनों का आचार विषयक धरातल जितना मजबूत होगा ग्राहकों में उनकी विश्वसनीयता तथा साख उतनी ही ज्यादा होगी। विश्वसनीयता से छवि बनती है। अच्छी छवि से लॉयल ग्राहक आधार तैयार होता है। मूल्यपरक तथा आचारमूलक व्यवहार से हम अधिक टिकाऊ तथा स्थायी कारोबार की नींव रख सकते हैं। इससे ही दूरगामी सफलता की संभावना बनती है।

हमें प्रसन्नता है कि स्मारिका के लिए हमने उक्त प्रतियोगिता की प्रविष्टियों से जिन आलेखों का चयन किया है उनके विषय पर गहराई से चिंतन-मनन हुआ है। हमें विश्वास है यह स्मारिका अपने विषय के अवबोध में सहायक होगी तथा इस स्मारिका के प्रकाशन से संबंधित विषय पर हिंदी में सामग्री की अभिवृद्धि होगी। हमें मालूम है कि ऐसी अकादमिक सामग्री का प्रकाशन करना एक संवेदनशील कार्य है। अत: पाठकों से हमारा अनुरोध है कि हमारी कमियों को नज़रअंदाज़ करने की कृपा करेंगे।

(मनीष कुमार)
महाप्रबंधक
मानव संसाधन, कार्मिक, प्रशिक्षण एवं राजभाषा

कारोबार में मूल्य और आचार

जीवन के अनेक पहलुओं में मूल्यों की अहम भूमिका होती है। हमारे मूल्य ही हमारा निर्माण करते हैं और हमारी एक अलग पहचान बनाने में सहायक होते हैं। अगर अनुभवी लोगों की मानें तो, अगर मूल्यों और विचारों को कम उम्र से ही बच्चों को प्रदान किया जाए तो वे बड़े होकर एक परिपक्व और सुदृढ़ मानव के रूप में विकसित होते हैं।

2. मूल्य क्या हैं:

मूल्य शब्द से तात्पर्य किसी भौतिक वस्तु अथवा मानसिक अवस्था के उस गुण से है, जिसके द्वारा मनुष्य के किसी उद्देश्य अथवा लक्ष्य की पूर्ति होती है। मूल्यों का व्यक्ति के आचरण, व्यक्तित्व तथा कार्यों पर स्पष्ट प्रभाव पड़ता है। मूल्यों की कई विशेषताएँ और प्रकार भी होते हैं, जो दृष्टिकोण, उद्देश्य, कार्यक्षेत्र के आधार पर विभाजित होती हैं।

मृणाल देव
सहायक महाप्रबंधक
आईडीबीआई बैंक लि.
क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु सिटी-2

बैंकिंग से जुड़े कारोबार में अगर हम मूल्यों की बात करें तो वे विषय और कार्य क्षेत्र पर आधारित मूल्यों के समावेश से बनते हैं। उदाहरण तौर पर अगर हम देखें तो, विषय क्षेत्र के आधार पर कुछ मूल्य इस प्रकार हैं:

- सामाजिक मूल्य, जैसे- अधिकार, कर्त्तव्य, न्याय आदि: किसी भी बैंक अधिकारी को कई शक्तियाँ व अधिकार दिए जाते हैं, जिनके प्रयोग से वे अपनी आधिकारिक कार्यों का निष्पादन करते हैं। बिना किसी पक्षपात के सभी ग्राहकों के साथ तर्कसंगत और न्यायसंगत बर्ताव करना और उनकी जरूरतों को पूरा करने का प्रयास करना।
- नैतिक मूल्य, जैसे- न्याय, ईमानदारी, इत्यादि। बैंकिंग का कारोबार पैसे और लेनदेन का है और बैंक अपने सभी अधिकारियों और कर्मचारियों से यह अपेक्षा करता है वे अपनी जिम्मेदारियों का निर्वहन सच्ची निष्ठा, न्याय व ईमानदारी से करेंगे। ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में ईमानदारी का परिचय देते हुए सेवाएँ प्रदान करेंगे।

कार्य क्षेत्र के आधार पर कुछ मूल्य इस प्रकार हैं:

- राजनीतिक मूल्य, जैसे- ईमानदारी, सेवा भाव आदि
- व्यावसायिक मूल्य, जैसे- जवाबदेही, ज़िम्मेदारी, सत्यनिष्ठा आदि।
- कारोबार में मूल्य और आचार की महत्ता:

बैंक/ कंपनी के आकार की परवाह किए बिना संगठनों को "मूल मूल्यों" को महत्व देना चाहिए। मूल्य व्यवसाय की दिशा निर्धारित करते हैं जो बदले में रणनीति और निर्णय को प्रभावित करते हैं। मूल रूप से, मूल्य वह नींव बनाते हैं जिस पर हम व्यवसाय का निर्माण करते हैं।

मूल्य लेकर चलने से कंपनी को कई लाभ मिलते हैं। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि मूल मूल्यों को बरकरार रखा जा रहा है, संपूर्ण व्यावसायिक इकाईयों में लागू किया जा रहा है या नहीं।

व्यवसाय के मूल मूल्य मौलिक सिद्धांत और विश्वास हैं जो किसी कंपनी और उसके कर्मचारियों के निर्णयों, व्यवहारों और कार्यों को निर्देशित और सूचित करते हैं। ये मूल्य संगठन की पहचान, संस्कृति और प्राथमिकताओं को दर्शाते हैं, एक नैतिक दिशा-निर्देश के रूप में कार्य करते हैं जो यह आकार देता है कि व्यवसाय अपने आंतरिक हितधारकों (कर्मचारियों) और बाहरी हितधारकों (ग्राहकों, भागीदारों और समुदायों) दोनों के साथ कैसे व्यवहार करता है।

मूल्य केवल कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं से परे हैं; वे कंपनी के लोकाचार, समाज पर इसके वांछित प्रभाव और इसके सभी प्रयासों में इसके सिद्धांतों का पालन करते हैं। ये मूल्य किसी वेबसाइट या पोस्टर पर मात्र शब्द नहीं हैं; वे कंपनी के कार्यों और रणनीतियों के पीछे प्रेरक शक्ति का गठन करते हैं। वे निर्णय लेने, संघर्षों को सुलझाने और प्राथमिकताएँ निर्धारित करने के लिए एक मजबूत रूपरेखा प्रदान करते हैं।

अगर बैंक के स्टाफ लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए मूल मूल्यों का उपयोग करते हैं, तो व्यवसाय सफलतापूर्वक बढ़ेगा। इसलिए व्यवसाय के विकास में मूल मूल्य बहुत महत्वपूर्ण हैं।

उदाहरण के तौर पर, अगर बैंक के प्रधान कार्यालय से सीधा निर्देश दिया गया है कि किसी भी दबाव में आकर स्टाफ सदस्य " mis-reporting" न करें और जो भी लक्ष्य निर्धारित है उसकी असल जानकारी दें, तो अगर उस स्टाफ के controlling office से भी दबाव रहेगा की ज्यादा संख्या में निर्धारित लक्ष्य का विवरण दें तो वह स्टाफ दबाव में नहीं आएगा और अपने मूल्यों पर अडिग रहते हुए सही और सच का साथ देगा।

एक और उदाहरण के माध्यम से इस पहलू को समझते हैं। अगर कोई आंतरिक लेखा परीक्षा (Internal Audit) विभाग का अधिकारी शाखा का निरीक्षण करने जाता है और शाखा की एक बड़ी चूक को अपने व्योरे में लिखता है तो वह अपने मूल्यों पर अडिग है। ठीक उसी समय अगर

उसपर उस शाखा के प्रमुख ने उसे किसी प्रकार का प्रलोभन देकर उसे अपने ऑडिट रिपोर्ट से उस चूक को हटाने का दबाव बनाता है, तो हमें उस शाखा प्रमुख के मूल्यों और विचारों पर संशय होगा और यह भी माना जाएगा की अपनी एक चूक को छिपाने के लिए कारोबार में माने जाने वाले मूल्यों और आचारों को ताक पर रखकर अपनी गलती को छुपाने का भरसक प्रयास किया जा रहा है। ठीक उसी समय अगर कोई दूसरा शाखा प्रमुख होता जो अपने मूल्यों और आचार से प्रभावित होता, तो वो उस ऑडिट विभाग के स्टाफ से उस चूक को दूरस्त करने का उपाय पूछता और अपने ऑडिट अनुपालन में सही सूचना प्रदान करता।

अगर हम ऊपर दिये हुए दो शाखा प्रमुखों के मूल्यों के बारे में बात करें तो हमें इस बात का अनुभव होगा की किसी संगठन में सभी आदर्श मूल्यों और आचारों का पालन करने वाले कर्मचारी हों, ऐसा संभव नहीं है। अतः आचार संहिता महत्वपूर्ण है क्योंकि यह व्यवहार के नियमों को स्पष्ट रूप से बताती है और पूर्व चेतावनी के लिए आधार प्रदान करती है। जबकि आचार संहिता की अक्सर आवश्यकता नहीं होती है, कई कंपनियां और संगठन इसे अपनाते हैं, जो हितधारकों के लिए व्यवसाय की पहचान और विशेषता बताने में मदद करता है।

आचार संहिता क्या है?

- आचार संहिता सिद्धांतों का एक मार्गदर्शक है जो पेशेवरों को ईमानदारी और सत्यनिष्ठा के साथ व्यवसाय चलाने में मदद करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। आचार संहिता दस्तावेज़ व्यवसाय या संगठन के मिशन और मूल्यों को रेखांकित कर सकता है, पेशेवरों को समस्याओं से कैसे निपटना चाहिए, संगठन के मूल मूल्यों के आधार पर नैतिक सिद्धांत और पेशेवर को किन मानकों का पालन करना चाहिए।
- आचार संहिता, जिसे "नैतिक संहिता" भी कहा जाता है, इसमें व्यावसायिक नैतिकता व्यावसायिक अभ्यास संहिता और कर्मचारी आचार संहिता जैसे क्षेत्र शामिल हो सकते हैं।
- आचार संहिता किसी संगठन के नैतिक दिशानिर्देशों और ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और व्यावसायिकता के लिए पालन की जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं को निर्धारित करती है। किसी संगठन के सदस्यों के लिए, आचार संहिता का उल्लंघन करने पर बर्खास्तगी भी हो सकती हैं।
- बैंकिंग और वित्त सहित कुछ उद्योगों में, विशिष्ट कानून व्यावसायिक आचरण को नियंत्रित करते हैं। दूसरों में, आचार संहिता को स्वेच्छा से अपनाया जा सकता है।

आचार संहिता के प्रकार

- आचार संहिता कई प्रकार की हो सकती है, लेकिन सामान्य लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि एक व्यवसाय और उसके कर्मचारी राज्य और संघीय कानूनों का पालन कर रहे हैं, खुद को एक ऐसे आदर्श के साथ संचालित कर रहे हैं जो अनुकरणीय हो सकता है, और यह सुनिश्चित करना है कि किया जा रहा व्यवसाय लाभदायक है सभी हितधारकों के लिए। व्यवसाय में पाई जाने वाली तीन प्रकार की आचार संहिताएँ होती हैं।
- सभी व्यवसायों के लिए, कानून नियुक्ति और सुरक्षा मानकों जैसे मुद्दों को विनियमित करते हैं। अनुपालन-आधारित आचार संहिता न केवल आचरण के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करती है बल्कि उल्लंघन के लिए दंड भी निर्धारित करती है।
- बैंकिंग सहित कुछ उद्योगों में, विशिष्ट कानून व्यावसायिक आचरण को नियंत्रित करते हैं। ये उद्योग कानूनों और विनियमों को लागू करने के लिए अनुपालन - आधारित आचार संहिता बनाते हैं। आचरण के नियम सीखने के लिए कर्मचारी आमतौर पर औपचारिक प्रशिक्षण से गुजरते हैं। क्योंकि गैर-अनुपालन समग्र रूप से कंपनी के लिए कानूनी समस्याएं पैदा कर सकता है, कंपनी के

भीतर व्यक्तिगत कर्मचारियों को दिशानिर्देशों का पालन करने में विफल रहने पर दंड का सामना करना पड़ सकता है।

4. कारोबार पर असर:

हिन्दी समाचार पत्र हिंदुस्तान की मई 2023 की एक रिपोर्ट के अनुसार बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ी के मामले 2022-23 में बढ़कर 13,530 हो गए। इन मामलों में कुल राशि 30,252 करोड़ रुपये थी। आरबीआई की वार्षिक रिपोर्ट 2022-23 में कहा गया की मूल्य के लिहाज से मुख्य रूप में ऋण पोर्टफोलियो में सबसे अधिक धोखाधड़ी के मामले दर्ज किए गए।

अगर आप इन धोखाधड़ियों के मामलों पर मंथन करें तो इस निष्कर्ष पर आएंगे की अगर बैंक के अधिकारियों और ग्राहकों ने कारोबार में मूल्य और आचारों को अहमियत दी होती तो शायद इन धोखाधड़ी के मामलों से बचा जा सकता था।

उपाय क्या है:

(व्यावसायिक नैतिकता और नीतियाँ)

i. एक संगठन के रूप में, बैंकों में रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार के प्रति शून्य सहिष्णुता रखनी चाहिए और बैंक की एक अच्छी तरह से परिभाषित रिश्वत विरोधी और भ्रष्टाचार विरोधी नीति होनी चाहिए जो इन मामलों में कर्मचारियों के दायित्वों को अनिवार्य करती है। बैंकों का निरंतर प्रयास होना चाहिए कि वे अपने वित्तीय नियंत्रणों की प्रभावशीलता का परीक्षण करें और सभी नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करें। बैंक के तीसरे पक्ष के विक्रेताओं कोभी बैंक की रिश्वत विरोधी और भ्रष्टाचार विरोधी नीति का पालन करना आवश्यक होना चाहिए, जिसमें उनके अनुपालन की पुष्टि करने वाली वार्षिक स्व-घोषणा प्रदान कराने का प्रावधान होना चाहिए।

ii. बैंकों में व्हिसिल ब्लोअर नीति व्यापक रूप से बैंक के कर्मचारियों और निदेशकों को कानून के उल्लंघन, लेखांकन नीतियों या किसी भी कार्य के परिणामस्वरूप वित्तीय या प्रतिष्ठा हानि और कार्यालय के दुरुपयोग या संदिग्ध या वास्तविक धोखाधड़ी से संबंधित किसी भी मुद्दे को उठाने का अवसर प्रदान करती है।

iii. प्रमुख नीतियों की नियमित समीक्षा की जानी चाहिए और नियमों का पालन और सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने को सुनिश्चित करने के लिए नियमों में निरंतर संशोधन होना चाहिए। बैंक/कंपनी समूह की अनुपालन नीति में उल्लिखित अनुपालन ढांचा होना चाहिए जो यह सुनिश्चित करे कि बैंक के सभी उत्पाद, ग्राहक पेशकश और गतिविधियां नियमों और विनियमों का अनुपालन करती हैं और "ग्राहक के प्रति निष्पक्ष, बैंक के प्रति निष्पक्ष" मार्गदर्शक सिद्धांत को प्रतिबिंबित करती हैं।

iv. ईमानदारी और नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं की संस्कृति को विकसित करने के लिए, नए कर्मचारियों के लिए आचार संहिता, सूचना सुरक्षा, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग, यौन उत्पीड़न रोकथाम नीति (पीओएसएच) और अन्य अनुपालन - संबंधित क्षेत्रों से संबंधित प्रशिक्षण से गुजरना अनिवार्य होना चाहिए। शिकायतों के निवारण

और एजेंटों और तीसरे पक्ष के विक्रेताओं के साथ जुड़ाव के लिए तंत्र विकसित कर उनका इस्तेमाल कर बैंकिंग सुविधाजनक होनी चाहिए। भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (इनसाइडर ट्रेडिंग का निषेध) विनियम, 2015 द्वारा निर्धारित इनसाइडर ट्रेडिंग के निषेध पर आचार संहिता का कड़ाई से अनुपालन किया जाना चाहिए।

v. योग्यता, गैर-भेदभाव और कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता केवल बैंक पर ही नहीं बल्कि उसकी सहायक कंपनियों पर भी लागू होती है। बैंकों को किसी भी प्रकार की बाल श्रम प्रथाओं और गतिविधियों में शामिल नहीं होना चाहिए जिनमें मानवाधिकारों का उल्लंघन शामिल हो। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि आपूर्तिकर्ताओं और विक्रेताओं के चयन में कोई भेदभाव न हो, और बाल श्रमिकों को नियोजित न करने सहित राष्ट्रीय कानूनों के साथ विक्रेताओं का अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

vi. समाज के कमजोर हितधारकों के साथ जुड़ने की पहल भी कारोबार के मूल्य व आचार का एक अति संवेदनशील हिस्सा है। शारीरिक रूप से अक्षम लोगों के लिए बैंक की शाखाओं और एटीएम तक आसान पहुंच को सक्षम करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए और दृष्टिबाधित लोगों को एटीएम पर लेनदेन करने की सुविधा भी प्रदान करनी चाहिए। इसके अलावा, वर्तमान में वरिष्ठ नागरिकों, दृष्टिबाधित लोगों सहित विकलांग या विकलांग व्यक्तियों (चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित पुरानी बीमारी या विकलांगता वाले) को डोरस्टेप बैंकिंग सेवा प्रदान करके मिसाल प्रस्तुत करें।

निष्कर्ष:

बैंक या वित्तीय संस्थानों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपने कार्यों को इस प्रकार निष्पादित करें कि व्यापार में वृद्धि तो हो, परंतु साथ ही ग्राहकों का बैंक के प्रति आत्मविश्वास और स्थिरता भी दिन दूनी रात चौगुनी बढ़ती रहे। बैंक उधारकर्ताओं और ऋणदाताओं को एक साथ लाते हैं। बैंक मुख्य रूप से जमाकर्ताओं द्वारा वित्त पोषित हैं और उनकी मुख्य जिम्मेदारी जमाकर्ताओं द्वारा रखे गए विश्वास को बनाए रखना सुनिश्चित करना होता है और यथाशक्ति उनके निवेश में हर संभावित जोखिम को कम करने का प्रयास होना चाहिए।

बैंकों को सार्वजनिक विश्वास को बढ़ावा देने के लिए कार्य करना चाहिए, अखंडता, विश्वास, जिम्मेदारियाँ, जवाबदेही जैसे मूल्यों को शामिल करके आत्मविश्वास और अच्छी प्रतिष्ठा के साथ अपने सभी व्यवहारों में सम्मान और निष्पक्षता को उजागर करना चाहिए।

जर्मन फ़िलॉसफ़र प्रोफेसर डॉक्टर जूलियन नीडा- रुमेलिन ने चार प्रमुख गुणो का व्याख्यान किया है, जिसके अनुसरण से बैंकों के कारोबार में निर्णय लेने में सुविधा होगी:

i. बुद्धिमानी: बहुत दबाव के बावजूद, ठोस सबूतों के आधार पर किसी स्थिति का विश्वसनीय रूप से आकलन करने की क्षमता जो क्षणिक प्रभावों से काफी हद तक मुक्त हो।

ii. साहस: अपनी दृढ़ इच्छाशक्ति और विचलित न होने की शक्ति के माध्यम से बिना किसी भय के बैंक संबंधी कार्यों का निष्पादन।

iii. संयमः अपनी स्वयं की क्षमता और विशेषता की सीमाओं का ज्ञान होना और उसके अनुकूल निर्णय लेना। कई बार हमें लगता है की हमें विषय वस्तु का भरपूर ज्ञान हो गया है और हम अपने नियंत्रण को खोकर अपनी सीमाओं से आगे बढ़कर कदम उठाते हैं जो आगे चलकर दुष्परिणाम लाते हैं।

iv. सत्यनिष्ठा: यह सबसे अहम गुण है जिसके दम पर किसी के व्यक्तित्व को परिभाषित किया जाता है। इस गुण में बुद्धि, साहस और संयम मिश्रित है।

कारोबार में मूल्य और आचार

अनिल कुमार
मुख्य प्रबन्धक व शिक्षण प्रमुख
बड़ौदा अकादमी, चंडीगढ़

आचार: फलते धर्ममाचार: फलते धनम्।
आचाराच्छ्रियमाप्नोति आचारो हन्त्यलक्षणम्।

अर्थात आचार ही धर्म को सफल बनाता है, आचार ही धनरूपी फल देता है, आचार से मनुष्य को सम्पत्ति प्राप्त होती है और आचार ही अशुभ लक्षणों का नाश कर देता है।

आचार यानी एथिक्स सामान्य शब्दों में सिद्धांतों का एक ऐसा संग्रह है जो व्यक्ति की क्रियाओं को विधि द्वारा निर्दिष्ट मापदंडों पर चलने के लिए मार्गदर्शन करता है। इसलिए सरकारी कर्मचारियों को कर्तव्य का निर्वहन करते समय एथिक्स का पालन इस प्रकार से करना चाहिए जो समाज द्वारा स्वीकार हो। जब एक व्यक्ति मानवीय क्रियाओं में एथिक्स का अनुसरण करता है तब उस व्यक्ति और उसके संस्थान को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से लाभ प्राप्त होता है। इसका सीधा असर संस्थान के

कार्यों पर भी पड़ता है। आचार का अनुसरण करना व्यक्ति को विश्वसनीयता प्रदान करता है और सही कार्य करने की शक्ति व्यक्ति को भय मुक्त बनाती है। भय मुक्त होने से आत्मविश्वास बढ़ता है। यह विश्वास व्यक्ति को उसके कार्यों का पालन करने और निडरता से निर्णय लेने में सहायता प्रदान करता है। इससे संस्थान में कार्य करने वाले स्टाफ सदस्यों की दक्षता में वृद्धि होती है। जब कोई व्यक्ति अनैतिक आचरण करता है तब उस व्यक्ति को कई विधियों द्वारा स्वयं को बचाने की आवश्यकता होती है एवं स्वयं के अनैतिक कार्यों को छुपाने के लिए कई प्रकार के साधनों की आवश्यकता भी पड़ती है। यदि कोई व्यक्ति एक बार अनैतिक व्यवहार करता है तो भविष्य में अनैतिक तत्व उस व्यक्ति का लाभ उठा सकते हैं और उस व्यक्ति को मजबूरन गलत काम करने के लिए उस पर दबाव भी बना सकते हैं।

आचार यानी एथिक्स द्वारा सामाजिक पूंजी का भी निर्माण होता है। सामाजिक पूंजी का आशय है - व्यक्ति का सामाजिक संबंधों से जुड़े रहना। इस प्रकार एक व्यक्ति समाज के लोगों के साथ संबंध स्थापित करके लाभ प्राप्त करता है। यदि संगठनात्मक स्तर पर एथिक्स की बात की जाए तो संगठन के भीतर मानवीय कार्यों में एथिक्स का अनुपालन संगठन के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करता है। साथ ही यह भी सुनिश्चित करता है कि संगठन मुश्किल समय में भी आसानी से अनवरत रूप से कार्य करता रहे और अंत तक अस्तित्व में बना रहे।

उच्च मूल्य के संगठनों की छवि ग्राहकों की नजर में एक अलग प्रकार की ही होती है। उदाहरण के लिए टाटा समूह, इंफ़ोसिस आदि संस्थानों का उदाहरण लिया जा सकता है। प्रत्येक हितधारक की संगठन के मूल्य के प्रति कुछ धारणाएं होती है। यदि हितधारक सोचता है कि संगठन मूल्य प्रदान करता है और इसके साथ संबंध जारी रखना भरोसेमंद है तो वह उक्त संगठन के साथ व्यापार बढ़ाता है। यह हितधारक और संगठन दोनों के लिए लाभकारी होता है। इस नीति का उपयोग ज्यादातर व्यापारिक कंपनियां या वित्तीय संस्थाओं में किया जाता है। यदि संगठन में कर्मचारी और नियोक्ता के बीच संबंध को आधार मानते हुए एथिक्स की बात की जाए तो एक नैतिक संगठन अपने यहां काम करने वाले कर्मचारियों के योगदान को स्वीकार करता है और उसको भली-भांति समझता भी है। वह अपने साथ काम करने वाले स्टाफ सदस्यों को अपना भागीदार मानता है तथा आवश्यकता पड़ने पर यथासंभव उनकी सहायता भी करता है। एथिक्स, कर्मचारी और नियोक्ता के संबंधों को बेहद संतोषजनक बनाता है। इसके कारण कर्मचारी अपने कर्तव्यों का निर्वहन पूरी ईमानदारी से करते हैं और वे संगठन के लिए अपनी क्षमता से अधिक कार्य करने के लिए सदैव तत्पर रहते हैं। इस प्रकार के आचरण से उत्पादकता को भी बढ़ावा मिलता है।

सार्वजनिक हस्तियों के मामले में उच्च नैतिक मूल्य के रूप में हम क्रिकेट के भगवान कहे जाने वाले सचिन तेंदुलकर का उदाहरण ले सकते हैं। इन्होंने कभी भी शराब, सिगरेट आदि व्यसनों का समर्थन /विज्ञापन नहीं किया। यहां पर यह बताने की आवश्यकता नहीं है कि इस प्रकार के प्रस्ताव बहुत बड़ी रकम के साथ आते हैं। यदि इस प्रकार के प्रतिष्ठित व्यक्ति गलत आचरण का प्रचार प्रसार करते हैं तो उनको मानने वाले लोग अनैतिक कार्यों को करने में किसी भी प्रकार का संकोच नहीं करते हैं। एक अन्य उदाहरण कन्नड़ सिनेमा के वरिष्ठ कलाकार डॉ. राजकुमार का लिया जा सकता है, जिन्होंने लगभग 200 से अधिक फिल्मों में काम किया लेकिन किसी एक में भी धूम्रपान और मदिरापान का अभिनय नहीं किया। उन्होंने इस तरह की भूमिकाओं को या तो अस्वीकार किया अथवा उसमें यथासंभव परिवर्तन करवाए।

आचार मूल्यों को जनहित के संदर्भ में इस प्रकार से देखा जा सकता है कि इससे समाज का एक बड़ा हिस्सा प्रभावित होता है। जो लोग सार्वजनिक पदों पर बैठे होते हैं, वह सामान्यतः लोक निधि को भी संरक्षित करते हैं। उनकी यह नैतिक जिम्मेदारी होती है कि वह उस निधि का उचित उद्देश्य के लिए प्रयोग करें, आवश्यकता पड़ने पर लाभार्थी को भुगतान करें एवं किसी भी प्रकार के अनैतिक मामलों में

संलिप्त होने से बचें। सार्वजनिक पदों के मामले में जो लोग किसी संगठन के प्रमुख होते हैं, उन्हें यह सुनिश्चित करना होता है कि उनका संगठन सभी नियामक मानकों का अनुपालन कर रहा है। बैंकिंग के संदर्भ में भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा दिए गए दिशा-निर्देशों का अनुपालन किया जाता है। नियामक एक ऐसा संगठन है जिसे सार्वजनिक गतिविधियों को विनमित करने का कार्य सौंपा जाता है। कई संगठन ऐसी गतिविधियां संचालित करते हैं जिससे आम जनता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। इसलिए इस बात की भी संभावना बनी रहती है कि ऐसे संगठन कुछ ऐसे कार्य कर सकते हैं जो आम जनता के कल्याण पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हैं। इसलिए यहां पर विनियामक की भूमिका अहम हो जाती है। विनियमन के निष्पादन में नैतिकता का होना बहुत जरूरी है।

व्यक्ति जो शब्द बोलता है वह उसके स्वयं के विचार होते हैं। निजी जीवन में नैतिकता उतनी ही जरूरी है जितनी कि सार्वजनिक जीवन में। सार्वजनिक जीवन में नैतिकता अक्सर निजी जीवन की नैतिकता के माध्यम से आकार लेती है। एक व्यक्ति के संपूर्ण जीवन में निजी जीवन का अनुपात सार्वजनिक जीवन की तुलना में अधिक होता है। निजी जीवन में नैतिकता का पालन करना नेट प्रैक्टिस के बराबर है। जबकि सार्वजनिक जीवन में नैतिकता का पालन करना वास्तविक क्रिकेट मैच खेलने के बराबर। निजी जीवन में नैतिकता का पालन न करने से कोई प्रत्यक्ष दंड अधिकृत नहीं है। लेकिन सार्वजनिक जीवन में नैतिकता का पालन न करना हमको दंड का पात्र बना सकता है।

मूल्य का अर्थ वरीयताएं हैं, व्यक्ति उन चीजों को प्राथमिकता देता है जिन्हें वह महत्व देता है। इस प्रकार एक व्यक्ति की वरीयताएं उसके मूल्य बन जाते हैं। यदि समाज किसी चीज को प्राथमिकता देता है तो वह सामाजिक मूल्य बन जाता है। इसी तरह व्यक्तिगत स्तर पर मूल्य नैतिक निरपेक्ष शब्द नहीं है। एक व्यक्ति कुछ चीजों को प्राथमिकता दे सकता है जो या तो अनैतिक है या नैतिक। लेकिन सामाजिक स्तर पर मूल्य नैतिकता से भरे होते हैं क्योंकि यह समाज की सामूहिक प्राथमिकता को दर्शाते हैं।

मानवीय मूल्य

- ईमानदारी - यदि मूल्यों को सूचीबद्ध किया जाए तो सर्वप्रथम ईमानदारी शब्द हमारे मस्तिष्क में आता है। ईमानदारी का तात्पर्य है - सत्यवादी होना, दिखावटी नहीं होना और धोखेबाजी या छल प्रवृत्ति से बचना। ईमानदारी वह सामान्य सूत्र है जो महान नेताओं के व्यवहार में परिलक्षित होता है।
- सत्यनिष्ठा – ईमानदारी के साथ-साथ सत्यनिष्ठा भी ज़रूरी है। कई जगहों पर सत्यनिष्ठा को ईमानदारी के पर्याय के रूप में प्रयोग किया जाता है। सत्यनिष्ठा ईमानदारी नहीं है लेकिन ईमानदारी का दृढ़ता पूर्वक पालन करना सत्यनिष्ठा है। एक व्यक्ति जो विषम परिस्थितियों में भी अपने नैतिक सिद्धांतों का पालन करता है, वह सत्यनिष्ठ है। एक सत्यनिष्ठ व्यक्ति अपने सिद्धांतों का अनुपालन हमेशा करता है चाहे उसे ऐसा करते समय कोई देख रहा हो या न देख रहा हो।

  उदाहरण के लिए एक व्यक्ति सड़क पर चलते समय लाल बत्ती पर तब रुकता है, जब वह यातायात पुलिस की या सीसीटीवी कैमरे की नजर में होता है तो उसे ईमानदार कहा जा सकता है। लेकिन एक सत्यनिष्ठ व्यक्ति यातायात संकेतों को फिर भी नहीं तोड़ेगा जब वह आधी रात को सड़क पार कर रहा होगा और उसे कोई देख भी नहीं रहा

होगा। सत्यनिष्ठा का अर्थ इंटीग्रिटी है। वह व्यक्ति जो सभी परिस्थितियों में एक जैसा है, वह सत्यनिष्ठ कहलाता है। सत्यवादी राजा हरिशचंद्र सत्यनिष्ठा के प्रतीक के रूप में जाने जाते हैं। उन्होंने अपने जीवन की दुष्कर परिस्थितियों में भी सत्य के मार्ग का अनुसरण किया। यहां तक कि वह सत्यनिष्ठा के लिए अपनी पत्नी तक का सर काटने को तैयार हो गए थे। उन्होंने कभी भी किसी भी हाल में सत्य का त्याग नहीं किया।

❖ निष्पक्षता - अगले मूल्य के रूप में निष्पक्षता को लिया जा सकता है। निष्पक्षता का साधारण शब्दों में अर्थ होता है, पक्षपाती नहीं होना। पक्षपाती होने का अर्थ है किसी व्यक्ति या उन व्यक्तियों को अनदेखा करते हुए किसी दूसरे व्यक्ति का पक्ष लेना। निष्पक्षता के महत्व का समर्थन करने का अर्थ है निष्पक्ष होने का महत्व देना। हमने वित्तीय समावेशन की अवधारणा में यह देखा है कि बैंकों को समान रूप से बिना किसी पक्षपात के बुनियादी बैंकिंग सेवाओं को देश के हर एक नागरिक को उपलब्ध कराना है। इसी का परिणाम है कि आज नौ वर्षों के बाद पचास करोड़ से अधिक प्रधानमंत्री जन धन योजना के खाते खोले जा चुके हैं क्योंकि बैंकों द्वारा बिना किसी पक्षपात के सभी पात्र व्यक्तियों के बैंक खाते खोले गए। हमें अपने ग्राहकों के साथ ठीक उसी प्रकार का विनम्र व्यवहार करना चाहिए जैसा कि हम अपने लिए चाहते हैं। हम सभी को ईमानदारी, जवाबदेही, पारदर्शिता, सम्मान, प्रतिष्ठा, विश्वसनीयता और किसी भी वास्तविक या संभावित समस्याओं का समाधान करने के उद्देश्य से ग्राहक सेवा उपलब्ध करानी चाहिए।

❖ कृतज्ञता - एक अन्य मूल्य के रूप में कृतज्ञता को लिया जा सकता है। कृतज्ञता किसी के प्रति एहसानमंद होने का गुण है। कोई भी व्यक्ति अपने जीवन में कई व्यक्तियों के द्वारा मदद प्राप्त करता है। जरूरी मदद को याद रखना और मदद करने वाले लोगों के प्रति आभार का भाव रखना कृतज्ञता का गुण है। हमने यह देखा है कि ग्राहकों के जन्मदिवस, ग्राहकों के विवाह दिवस आदि को बैंकों द्वारा एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से ग्राहकों को शुभकामनाएं प्रेषित की जाती हैं और अपनी कृतज्ञता जाहिर की जाती है कि कैसे उनके सहयोग के द्वारा बैंक अपना व्यवसाय सुचारू रूप से संपन्न कर रहा है। जब हम रेफरेंस सिस्टम के माध्यम से व्यवसाय वृद्धि का मिशन निर्धारित करते हैं तो वहां पर हमारे साथ जुड़े हुए ग्राहकों के प्रति कृतज्ञता का भाव परिलक्षित करना हमारे नए व्यवसाय वृद्धि में काफी सहयोग प्रदान करता है।

❖ निष्ठा – मूल्यों में निष्ठा का महत्व भी कम नहीं है। निष्ठा संदेह से परे वफादारी का ही नाम है। अपने संस्थान के प्रति, अपने कार्यों के प्रति, अपने ग्राहकों के प्रति, अपनी जिम्मेदारियों के प्रति निष्ठा की स्वतः अभिव्यक्ति वफादारी है।

महाभारत में कर्ण को वफादारी का उदाहरण माना जा सकता है। दुर्योधन के प्रति उसकी निष्ठा और मित्रता अनुकरणीय है। कुरुक्षेत्र में युद्ध से पहले भगवान श्री कृष्ण कर्ण से मिलते हैं और उसके जन्म का रहस्य बतलाते हैं तथा प्रलोभन भी देते हैं कि यदि वह पांडवों के पक्ष में युद्ध करता है तो विजयी होने पर उसे राजा बना दिया जाएगा। परंतु कर्ण की निष्ठा उसे दुर्योधन के साथ गद्दारी करने की अनुमति नहीं देती है। यह निष्ठा बैंकिंग क्षेत्र में कर्मचारियों के द्वारा ग्राहकों के साथ किए जाने वाले व्यवहार के साथ भी लागू होती है। हम सभी को अपने ग्राहकों की सूचनाओं की गोपनीयता को सुरक्षित रखने के लिए प्रतिबद्ध रहना चाहिए जब तक कि विधि द्वारा प्राधिकृत न किया गया हो।

कारोबार में मूल्य और आचार

- व्यापार में एथिक्स की बात की जाए तो इसका अर्थ होगा कि किसी भी ग्राहक के ऊपर अनैतिक सेवा प्रभार आरोपित न किए जाएं। जो बैंक के नियमानुसार ब्याज दरें या शुल्क लागू होते हैं, उनको यथासंभव लगाया जाए। अपने कर्मचारियों के साथ नैतिक आचरण किया जाए और मुनाफा कमाने के लिए किसी भी ग्राहक को न तो कोई गलत उत्पाद दिया जाए और न ही उसकी कोई भ्रामक जानकारी उपलब्ध कराई जाए। यदि उसको गलत उत्पाद बेच दिया गया तो यह उसकी जरूरत के विरुद्ध होगा और यदि उसको भ्रामक जानकारी दी गई तो बैंक की पारदर्शिता नीति का अनुपालन नहीं हो पाएगा। बीसीएसबीआई कोड के अनुसार बैंकों को ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पारदर्शी और निष्पक्ष नीति को अपनाना चाहिए जिससे किसी भी ग्राहक के हित का हनन न होने पाए। यही सामाजिक बैंकिंग की मूल अवधारणा है। व्यवसाय करते समय हमको लाभप्रदता के साथ-साथ नैतिकता और बुनियादी मूल्यों का खास तौर पर ध्यान रखना चाहिए।
- एक रिपोर्ट के अनुसार कारोबार में एथिक्स एक जिम्मेदारी के रूप में होती है जिसके अंतर्गत किसी भी संस्थान के द्वारा किसी हितधारक का नुकसान नहीं होना चाहिए। कारोबारी आचार इस प्रकार से परिभाषित किया जा सकता है कि व्यापार में मूल्य के उच्च मानक और व्यापार में नैतिक आचरण का प्रदर्शन। यदि कोई भी व्यवसाय नैतिकता के अंतर्गत किया जाता है तो जो लाभ प्राप्त होता है उसका उपयोग उस संस्थान के द्वारा लंबे समय तक किया जा सकता है। जबकि इसके विपरीत अनैतिक आचरण की अवधि बहुत अल्प होती है क्योंकि यदि नियामक के द्वारा उसको भविष्य में पकड़ा जाता है तो संबंधित संस्थान के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई के अंतर्गत वित्तीय दंड आरोपित होता है जो प्रत्यक्ष रूप से लाभ को प्रभावित कर सकता है।
- बैंक में नैतिकता एवं मूल्य का संरक्षण एवं उनको लागू करने की जिम्मेदारी उच्च प्रबंधन की होती है। बैंक में कार्यरत प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी तथा उच्च कार्यपालकों को अपने व्यवहार में और अपनी कार्य प्रणाली में नैतिकता के उच्च मानक प्रदर्शित करने चाहिए। बैंकों में नैतिकता एवं बुनियादी मूल्यों को लेकर एथिक्स कोड भी निर्धारित किए गए हैं। यह कोड बैंक के हर स्तर पर काम करने वाले कर्मचारियों के ऊपर लागू होते हैं। उदाहरण के रूप में सत्यनिष्ठा, दृढ़ता, ईमानदारी, कर्तव्यपरायणता, पारदर्शिता आदि को बुनियादी मूल्य के अंतर्गत शामिल किया जाता है।
- भारतीय रिजर्व बैंक के नियमानुसार हर एक बैंक में एक वरिष्ठ अधिकारी के तौर पर मुख्य अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति अनिवार्य रूप से की जानी चाहिए जो बैंक में अनुपालन संस्कृति के प्रचार प्रसार एवं गैर अनुपालन की स्थिति में उचित कार्यवाही को सुनिश्चित करने का कार्य करते हैं। मुख्य अनुपालन अधिकारी के अधीन क्षेत्रीय स्तर पर अन्य अनुपालन अधिकारियों की भी नियुक्ति की जाती है। यह अधिकारी अपने अधीन कार्य करने वाले कार्यालय एवं शाखाओं में अनुपालन की स्थिति को सुनिश्चित करते हैं तथा गैर अनुपालन के मामलों में संबंधित स्टाफ सदस्यों को उचित मार्गदर्शन प्रदान करते हैं ताकि भविष्य में वह कर्मचारी गैर अनुपालन या अनैतिक आचरण के कारण दंडात्मक कार्यवाही से बच सके और अपने संस्थान को एक उच्च मूल्य वाले संस्थान के रूप में स्थापित कर सकें। कुछ एक संस्थानों में अनुपालन के प्रचार प्रसार हेतु ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित कराए जाते हैं। कुछ संस्थानों में

इसके लिए ऑनलाइन कोर्स बनाए गए हैं जिससे अनुपालन के बारे में प्रत्येक स्टाफ सदस्य अवगत हो सके और अपने दैनिक कार्यों में अनुपालन को सुनिश्चित कर सके। यहां पर यह बात महत्वपूर्ण है कि अनुपालन को सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी केवल उच्च प्रबंधन की ही नहीं है बल्कि हर एक व्यक्ति जो बैंक से जुड़ा हुआ है उसको अपने आचरण में अनुपालन तथा नैतिक आचरण को परिलक्षित करना रहता है।

- अमरीका के डिप्टी अटॉर्नी जनरल पॉल मैकनल्टी के अनुसार यदि किसी को लगता है कि नैतिक आचरण और अनुपालन संस्कृति को लागू करना कठिन है तो उस संस्थान को गैर-अनुपालन करके देखना चाहिए। परंतु गैर-अनुपालन की स्थिति किसी भी बैंक के लिए काफी महंगी साबित हो सकती है। परिणामस्वरूप उक्त संस्थान की न केवल छवि खराब होती है साथ ही हितधारकों एवं भारतीय रिज़र्व बैंक की नजरों में उस बैंक की छवि भी धूमिल होती है। हाल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा देश के बड़े बैंकों पर आरोपित किए गए दंड इसका जीता जागता उदाहरण है। स्पष्ट है कि गैर-अनुपालन का परिणाम नकारात्मक ही होता है।
- नैतिक आचरण और उच्च मूल्यों के साथ में गलत आचरण को रिपोर्ट करना भी इसमें शामिल है। यदि हमको अपनी शाखा या कार्यालय में किसी भी प्रकार की गैर-कानूनी गतिविधियां दिखाई पड़ती हैं तो उसकी उचित फोरम पर रिपोर्ट करना हमारी नैतिक जिम्मेदारी बन जाती है। इसके लिए वित्तीय संस्थानों में व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी संबंधी दिशा निर्देश जारी किए जाते हैं। जैसा कि हम सभी अवगत हैं कि केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) द्वारा प्रति वर्ष सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन किया जाता है। इस वर्ष भी 30 अक्टूबर, 2023 से 5 नवंबर, 2023 के दौरान सतर्कता जागरूकता सप्ताह आयोजित करने का निर्णय लिया गया है। इस वर्ष के लिए इसकी थीम रखी गई है, "भ्रष्टाचार का विरोध करें,राष्ट्र के प्रति समर्पित रहें"। साथ ही साथ केंद्रीय सतर्कता आयोग ने सुझाव दिया है कि 16 अगस्त, 2023 से 15 नवंबर, 2023 के दौरान निवारक सतर्कता से संबन्धित विभिन्न कार्यक्रम आयोजित कराए जाएँ। इस दौरान कर्मचारियों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाई जाती है तथा अखिल भारतीय स्तर पर निवारक सतर्कता जागरूकता से संबन्धित प्रशिक्षण कार्यक्रम एवं वेबिनार आयोजित कराए जाते हैं। एक सतर्क स्टाफ न केवल अपने आपको बचाता है बल्कि पूरे संस्थान की भी रक्षा करता है।

अंत में

नैतिकता और शिष्टाचार में कोई सैद्धांतिक भेद नहीं होता है। नैतिकता के मूलभूत नियम संहिताबद्ध होते हैं तथा सदैव सभी स्थानों पर समान रूप से लागू होते हैं। हम सभी को अपनी और बैंक की साख में निरंतर वृद्धि करते हुए तदनुरूप व्यवहार करना चाहिए। जब हम अपने कारोबारी व्यवहार में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता को अपनाएँगे तथा अपने ग्राहकों एवं अन्य हितधारकों के समक्ष आने वाली समस्याओं को हल करने के लिए निष्पक्षता के साथ कार्य करेंगे तभी हम बाकी संस्थानों से कुछ अलग पहचान कायम कर सकेंगे। एथिक्स हमारे हर एक व्यावसायिक संबंध की नीव होती है। हमें अपने सभी कार्यों में एथिक्स के उच्चतम मानकों को अपनाना चाहिए एवं सही कार्य को सही तरीके से करने का प्रयास करना चाहिए। जिन संस्थाओं में एथिक्स कोड जारी किए गए हैं वहाँ के स्टाफ सदस्यों को इसको अपने व्यवहार में उतारने एवं प्रयोग करने के लिए प्रतिबद्ध होना चाहिए।

आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व

नीलेश कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
बैंक ऑफ महाराष्ट्र
प्रधान कार्यालय, पुणे

किसी संस्था की लाभप्रदता और विकास के लिए आचार सम्मत कारोबार अत्यंत आवश्यक है। यह एक सामाजिक दायित्व भी है। यह सकारात्मक दिशा में उचित निर्णय लेने और आवश्यक कदम उठाने में हमारा मार्ग प्रशस्त करता है। यह हमारी संस्कृति के विभिन्न पहलुओं को प्रभावित करता है और सत्यनिष्ठा, सेवा एवं श्रेष्ठता की मूलभूत मान्यताओं को व्यवहार में लागू करता हैं। आचार सम्मत कारोबार वस्तुतः वह नींव है जिसपर संस्था का ध्येय निर्धारित होता है। यह हमें बताता है कि हमें अपनी कारोबार सम्मत दैनिक गतिविधियां किसप्रकार संचालित करनी है और उसके केंद्र में क्या होना चाहिए। दूसरे शब्दों में यह **'सर्वजन सुखाय सर्वजन हिताय'** का संदेश देता है।

देश की कोई भी संस्था जो उत्पादन अथवा सेवा कार्य में लगी हो जैसे शैक्षणिक संस्था, समाज सेवी संगठन,

सरकारी और गैर-सरकारी संगठन, व्यापारिक अथवा वाणिज्यिक संस्थाएं जैसे बैंक आदि अनेक छोटे और बड़े समूहों से मिलकर बने होते हैं। इन संगठनों की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वह अपने सीमित संसाधनों का बेहतर इस्तेमाल कर किस प्रकार अपने दायित्व का निर्वहण करते हुए अपने मूल उद्देश्य को प्राप्त करते हैं।

राष्ट्रीयकृत बैंक भी आचार सम्मत कारोबार को प्रमुखता देते हैं। उनके केंद्र में हमेशा जनसामान्य होते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रावधानों के अनुसार सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा अपने कुल समायोजित निवल बैंक ऋण (Adjusted Net Bank Credit-ANBC) का 40% अनिवार्य रूप प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को प्रदान किया जाता है। प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत शामिल क्षेत्र हैं, कृषि, सूक्ष्म एवं मध्यम उद्यम, शिक्षा, आवास, सामाजिक अवसंरचना आदि। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और छोटे वित्तीय बैंकों को अपने एएनबीसी का 70% प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के लिए आवंटित करना अनिवार्य होता है। इसके अतिरिक्त भारत सरकार की विभिन्न जन-कल्याणकारी योजनाओं का कार्यान्वयन भी बैंकों द्वारा किया जाता है। इस प्रकार बैंकों द्वारा व्यावसायिक दायित्व के साथ-साथ सामाजिक दायित्व का भी निवर्हन किया जाता है।

बैंकों के सामाजिक दायित्व का इतिहास

राष्ट्रीयकरण से पूर्व बैंकों की सेवाएं कुछ ही व्यक्तियों तक सीमित थी तथा ऋण का लाभ सीमित लोगों द्वारा ही उठाया जाता था और समाज का बड़ा भाग इससे अछूता रह जाता था। इस असंतुलन को दूर करने के लिए 19 जुलाई, 1969 का और वर्ष 1980 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया और एक प्रभावशाली सामाजिक दायित्व का सूत्रपात हुआ।

राष्ट्रीयकरण के उपरांत बैंक औद्योगिक घरानों के चंगुल से निकलकर जन साधारण की सेवा में समर्पित हुए तथा लाभार्जन के साथ-साथ जन-साधारण की सेवा करने लगे। अब समाज का मध्यम व निम्न वर्ग भी बैंकिंग सेवा से जुड़ने लगा। बैंकों ने लाभार्जन से अधिक सेवा क्षेत्र पर बल देना शुरू किया।

बैंकों ने इस क्षेत्र में धन संग्रहण की विभिन्न जन-लाभकारी योजनाएं लाकर अपना सामाजिक दायित्व निभाया जिसका प्रत्यक्ष प्रभाव समाज पर प्रतिलक्षित होने लगा।

बैंकों ने धन संग्रहण के साथ-साथ ऋण देने में भी पूर्ण सामाजिक दायित्व का निर्वहण किया है। किसानों द्वारा कृषि व्यवसाय हेतु जैसे मशीन, बीज, खाद, कीटनाशक आदि की खरीद, उत्पाद संग्रहण, दुग्ध व्यवसाय आदि के लिए किसी भी प्रकार का ऋण लिया जा सकता था। यह बैंकों की सामाजिक सेवा का प्रथम चरण था। बैंक ने सामान्य लोगों की मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु कम ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध कराना शुरू किया। बैंकों ने सामाजिक बचत को दूसरे रूप में समाज की सेवा के लिए समर्पित कर दिया तथा अशिक्षित व्यक्ति की भी सेवा कर उसके जीवन स्तर को ऊंचा उठाने का प्रयास किया।

अस्सी के दशक में अन्तर्राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था का युग प्रारम्भ हो गया देश का कोई भी संस्थान इसके प्रभाव से अछूता न रह सका। बैंकों पर भी इनका सीधा प्रभाव पड़ा और बैंकों में क्रान्तिकारी परिवर्तन प्रारम्भ हो गये। आर्थिक उदारीकरण की प्रक्रिया ने बैंकों को अन्तर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में खरा उतरने के लिए बाध्य कर दिया। उदारीकरण ने सभी क्षेत्रों में कार्यकुशलता और उत्पादन वृद्धि का लक्ष्य रखा। इसमें खरा उतरने के लिए बैंकों की कार्यपद्धति में सुधार और नवीन पद्धति को स्थान देना पड़ा जिससे मशीनीकरण के युग का सूत्रपात हुआ।

समय के साथ बैंकिंग शाखाओं में गुणात्मक वृद्धि हुई है। अब शाखाएं शहरों तक ही सीमित न रहकर छोटे- छोटे गांवों तक फैल गयी हैं और बैंकिंग व्यापार में चहुंमुखी उन्नति हुई। स्पर्धा के युग में बैंकों की कार्यप्रणाली पूर्व की भांति नहीं रही। व्यवसाय मांग और पूर्ति के आधार पर निर्भर हो गई। समाज की आवश्यकताएं काफी व्यापक हो गई और उन्हें पूरा करना इस बदलते परिवेश में कम लागत पर संतोषजनक और तर्कसंगत करना ही बैंकों का मुख्य लक्ष्य रह गया।

चुनौतियां

आचार सम्मत कारोबार करना हमारा सामाजिक दायित्व है।

परंतु इसकी कुछ चुनौतियां भी है। उदाहरण स्वरूप बैंक हमेशा लाभ के लिए ही कार्य करते हैं, हानि के लिए नहीं। बैंक को अपना व्यवसाय करते समय ऋण के डूब जाने का भय सदा बना ही रहता है तथा कभी-कभी कुछ ऋण डूब भी जाते हैं। समाज के कुछ अराजक तत्व बैंक को गलत दस्तावेज प्रस्तुत कर ऋण प्राप्त कर लेते हैं और समय पर पुनर्भुगतान नहीं करते हैं। अंततः ऋण एनपीए की श्रेणी में आ जाते है। इन ऋणों की प्रतिपूर्ति के लिए लाभ की राशि में से प्रावधान करना होता है। इससे लाभप्रदता घटती है। कभी-कभी बैंक को ऋण वसूली के लिए न्यायालय की शरण में जाना पड़ता है जिससे अपव्यय बढ़ता है तथा समय और धन दोनों की हानि होती है। ऋण वसूली में बहुत समय भी लगता है। ऐसी स्थिति में यदि बैंक ऋण प्रदान न करता तो समाज के प्रति अपने दायित्व का निर्वाह नहीं कर पाता और यदि न्यायालय की शरण में जाता है तो संस्थागत दायित्व का निर्वाह करता है।

ऋणों के डूबने का क्रम नब्बे के दशक में उभरकर अत्यन्त तेजी से सामने आया जिसका मुख्य कारण था - खुली अन्तर्राष्ट्रीय बाजार प्रणाली। इस प्रणाली में विकसित देशों ने विकासशील और अल्पविकसित राष्ट्रों में अपना उत्पाद विक्रय करना प्रारम्भ कर दिया। विकसित राष्ट्रों द्वारा विक्रय की जाने वाली वस्तु सुन्दर और अल्प कीमत की होने के कारण क्रेता उन्हें क्रय करने लगे और हमारे उद्योगों द्वारा उत्पादित सामान को विक्रय करने में कठिनाई आने लगी जिससे हमारे उद्योग बंद होने की कगार पर आ गये अथवा बंद हो गये जिससे ऋणों की वसूली रुक गई और न्यायिक प्रक्रियाएं बढ़ गई। समय और धन का अपव्यय होने लगा और लाभ के बजाय हम अलाभकारी मदों से ग्रसित होने लगे।

नब्बे के दशक में निजी बैंकों ने देश में कदम रखा। निजी बैंक नवीन प्रौद्योगिकी से सम्पन्न थे। इसके विपरीत भारतीय बैंक रूढ़िवादी तरीके से कार्य कर रहे थे। नवीन तकनीक से सम्पन्न बैंकों ने भारत के धनाढ्य वर्ग को आकर्षित किया। निजी बैंकों ने मशीनीकरण + सेवा + लाभार्जन शक्ति पर बल दिया। उनका मुख्य उद्देश्य तो सेवा कर लाभ अर्जन करना ही है, सामाजिक दायित्व से उनको कुछ लेना-देना नहीं है। उन्होंने लाभार्जन हेतु ही भारत में श्रीगणेश किया है। उनका उद्देश्य सेवा कर लाभ कमाना ही है। इसी कारण वे लाभार्जन में भारतीय बैंकों को पीछे छोड़ गए। भारतीय बैंक एक रिक्शा चालक का शून्य शेष (जीरो बैलेंस) बचत खाता खोलकर बचत को प्रोत्साहन देते हैं, जबकि निजी बैंक बड़ी राशि से बचत खाता खोलते हैं। निजी बैंक अल्प ग्राहकों से ही अधिक संग्रहण कर लेते हैं, जबकि राष्ट्रीयकृत बैंक आचार सम्मत कारोबार करते हुए विशाल जन समूह की सेवा करते हैं।

तकनीक और सामाजिक दायित्व

आचार सम्मत कारोबार करने में तकनीक की महत्वपूर्ण भूमिका है। तकनीक के आने के बाद बैंक के सामाजिक दायित्व में क्रांति आ गई। बैंकिंग सेवाएं अब ग्राहकों के हाथ में आ चुकी है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई जैसी तमाम यांत्रिक सुविधाओं का प्रयोग अब लोग सहजता से करने लगे हैं। ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं के लिए अब बैंक आने की आवश्यक नहीं रही है। अब वे बैंक खाता ऑनलाइन खोल सकते हैं, अपना खाता बैलेंस, एफडी आदि ऑनलाइन बना सकते हैं। वरिष्ठ नागरिक अपना जीवन प्रमाणपत्र ऑनलाइन प्रस्तुत कर सकते हैं। मेधावी छात्र शिक्षा ऋण हेतु ऑनलाइन आवेदन कर सकते हैं। कई बैंकों द्वारा आवास और अन्य ऋणों की सुविधा भी ऑनलाइन उपलब्ध कराई जा रही है। इसके अतिरिक्त बैंकों द्वारा ऑनलाइन धोखाधड़ी से बचने के लिए अपने सिस्टम को दोषमुक्त बनाया जा रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भी ग्राहकों को जागरूक किया जा रहा है।

भारत सरकार की कुछ महत्वपूर्ण सामाजिक योजनाएं -

भारत सरकार आचार सम्मत कारोबार को एक प्रमुख सामाजिक दायित्व मानती है। इसके लिए वह ऐसी योजनाएं लाती है जिससे समाज के सबसे निचले पायदान पर खड़े लोग भी लाभान्वित हो सकें। सरकार का निरंतर प्रयास होता है कि देश के गरीब किसान, मजदूर वर्ग को भी सरकार की

योजनाओं का लाभ मिले और वे समाज की मुख्य धारा से जुड़ सकें। इसके लिए सरकार द्वारा समय-समय पर विभिन्न योजनाएं लाई जाती हैं। भारत सरकार की कुछ प्रमुख जन-कल्याणकारी योजनाएं निम्नानुसार हैं, जिसका कार्यान्वयन बैंकों को दिया गया है -

1) प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) - प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन मिशन है जो वहनीय तरीके से वित्तीय सेवाओं यथा बैंकिंग / बचत तथा जमा खाते, विप्रेषण, ऋण, बीमा, पेंशन तक पहुंच सुनिश्चित करता है। यह खाता किसी भी बैंक शाखा अथवा व्यवसाय प्रतिनिधि (बैंक मित्र) आउटलेट में खोला जा सकता है। पीएमजेडीवाई खातों जीरो बैलेंस के साथ खोला जाता है। इस योजना से जुडे विशेष लाभ निम्नानुसार हैं -

- जमा राशि पर ब्याज।
- एक लाख रुपए का दुर्घटना बीमा कवर।
- कोई न्यूनतम शेष राशि अपेक्षित नहीं।
- प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत रू.30,000 का जीवन बीमा लाभार्थी को उसकी मृत्यु पर सामान्य शर्तों की प्रतिपूर्ति पर देय होगा।
- रु.5,000/- तक की ओवरड्राफ्ट की सुविधा उपलब्ध है।

इस योजना ने सामान्य जनता तक सरकारी लाभों को पहुंचाने में क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिया गया है।

2) जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) - जीवन ज्योति बीमा योजना 18 से 50 वर्ष के आयु समूह वाले उन व्यक्तियों के लिए उपलब्ध है जिनके पास किसी बैंक में एक बचत खाता है और जो इस योजना से जुड़ने/ अपने खाते से ऑटो-डेबिट के लिए सहमति देते हैं। यह 1 जून से 31 मई तक की एक वर्ष की समयावधि के लिए होती है और यह नवीकरणीय है। यह योजना किसी भी कारणवश बीमाकृत व्यक्ति के मृत्यु के मामले में जोखिम सुरक्षा रु. 2 लाख का जीवन सुरक्षा बीमा प्रदान करता है। प्रीमियम की राशि प्रति वर्ष अभिदाता के द्वारा दिए गए विकल्प के अनुसार बैंक खाते से एक किश्त में ही प्रत्येक वर्ष 31 मई को या उससे पहले ऑटो-डेबिट किया जाता है।

3) प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना - प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना का वार्षिक प्रीमियम मात्र 12 रुपए है। इसे हाल में बढ़ाकर रु. 20 किया गया है। इस योजना का प्रीमियम ही इस योजना की विशेषता बताता है। यह योजना 18 - 70 साल के लोगों के लिए है। यदि इस योजना के अंतर्गत बीमित व्यक्ति की दुर्घटना में मौत हो जाती है, या फिर हादसे में दोनों आंखें या दोनो हाथ या दोनों पैर खराब हो जाते हैं, तो उसे 2 लाख रूपए मिलेंगें। इस योजना के संचालन का तरीका प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना जैसा ही है। भारत की बहुत बड़ी जनसंख्या ऐसी हैं जिनके पास किसी भी तरह का जीवन बीमा नहीं हैं, इस हेतु प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा शुरू की गई।

4) प्रधानमंत्री मुद्रा योजना - प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) एक गैर-कार्पोरेट, गैर-कृषि लघु/लघु उद्यमों को रू.10 लाख तक का ऋण प्रदान करने के लिए 8 अप्रैल 2015 को एक योजना शुरू की गई है। इन ऋणों को पीएमएमवाई के तहत मुद्रा ऋण के रूप में वर्गीकृत किया गया है। ये ऋण वाणिज्यिक बैंक, आरआरबी, लघु वित्त बैंक, सहकारी बैंक, एमएफआई और एनबीएफसी द्वारा दिए जाते हैं। उधारकर्ता ऊपर उल्लिखित किसी भी ऋण देने वाले संस्थान से संपर्क कर सकता है अथवा भारत सरकार के पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन आवेदन कर सकता है। पीएमएमवाई के तत्वावधान के तहत, मुद्रा ने लाभार्थी माइक्रो यूनिट/उद्यमी की विकास/विकास और वित्तपोषण की जरूरतों के स्तर को दर्शाते हुए 'शिशु', 'किशोर' और 'तरुण' के रूप में तीन उत्पादों का निर्माण किया है। वित्तीय वर्ष 2023-24 के आंकड़ों के अनुसार 2,86,52,098 पीएमएमवाई ऋण मंजूर किए गए हैं और रू. 229940.90 करोड़ की मंजूरी प्रदान की गई है।

5) अटल पेंशन योजना - भारत के नागरिकों के लिए असंगठित क्षेत्र के श्रमिकों पर केंद्रित एक पेंशन योजना है। एपीवाई के तहत, 60 साल की उम्र में 1,000/- या

2,000/- या 3000/- या 4000/- या 5000/- प्रति माह रुपये की न्यूनतम पेंशन की गारंटी ग्राहकों द्वारा योगदान के आधार पर दिया जाएगा। भारत का कोई भी नागरिक एपीवाई योजना शामिल हो सकता हैं। इसके निम्नलिखित पात्रता मानदंड हैं:

- ग्राहक की उम्र 18 से 40 साल के बीच होनी चाहिए।
- उसका एक बचत बैंक खाता डाकघर / बैंक में होना चाहिए।

भावी आवेदक एपीवाई अकाउंट में समय-समय पर अपडेट की प्राप्ति की सुविधा के लिए पंजीकरण के दौरान बैंक को आधार और मोबाइल नंबर उपलब्ध करा सकता है। हालांकि, आधार कार्ड नामांकन के लिए अनिवार्य नहीं है।

6) प्रधानमंत्री विश्वकर्मा योजना - इस योजना के तहत आने वाले लोग कुल 3 लाख रुपये तक का ऋण प्राप्त कर सकते हैं। शुरुआती एंटरप्राइज डेवलपमेंट ऋण 1 लाख रुपये तक है, जिसके लिए 18 महीने की अवधि निर्धारित की गई है। ऋण वितरण के 6 महीने के बाद अगर कोई प्रीपेमेंट करना चाहते हैं, तो उन कारीगरों और शिल्पकारों से कोई प्रीपेमेंट शुल्क नहीं लिया जाएगा। कोई भी 18 वर्ष या उससे अधिक उम्र का कारीगर या शिल्पकार जो हाथों और औजारों से काम करता है और स्व- रोज़गार के आधार पर असंगठित क्षेत्र में परिवार आधारित पारंपरिक व्यापार में लगा हुआ है, वह विश्वकर्मा योजना के तहत सहायता के लिए पात्र है।

आचार सम्मत कारोबार और भाषा

मनुष्य के 'मनुष्य' होने की पहली शर्त है - भाषा। बिना भाषा के हम मनुष्य और पशु में सम्यक भेद नहीं कर सकते। पशु से मनुष्य के विकास में भाषा ही वह पहली सीढ़ी है जिसे पार कर वह मनुष्यत्व को प्राप्त करता है। भाषा अपने आप को पहचानने का एक साधन है। भाषा के बिना अस्मिता की पहचान नहीं होती। भाषा ही वह सर्वश्रेष्ठ तत्व है जिसके द्वारा हम मूल्यों का सृजन करते हैं।

आचार सम्मत कारोबार में भाषा का भी बहुत महत्व है। बैंकिंग कारोबार समाज के अंतिम छोर तक तभी पहुंच सकता है, जब हम आम आदमी की भाषा का प्रयोग करें। हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं की इसमें अहम भूमिका होती है। हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं के प्रयोग से आचार सम्मत कारोबार मजबूत होता है और देश का समावेशी विकास संभव हो सकता है। बैंकिंग कारोबार यदि हिंदी अथवा क्षेत्रीय भाषाओं में किया जाएगा तभी लोग बैंकों से सरलता से जुड़ सकेंगे। साथ ही, यदि भाषा को तकनीक से जोड़ दिया जाए तो आचार सम्मत कारोबार करना बहुत आसान हो जाएगा। भारत सरकार की विभिन्न सामाजिक योजनाओं पर हम यदि गौर करें तो हम पाते हैं कि सरकार की अधिकतर योजनाओं के नाम हिंदी में होते हैं यथा- प्रधानमंत्री जन-धन योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना, प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना, मुद्रा योजना, सुकन्या समृद्ध योजना आदि।

उपसंहार

समग्र रूप से हम कह सकते हैं कि आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व है। हम जिस समाज में रहते हैं, उसके कल्याण और विकास के लिए हमें हमेशा प्रयासरत रहना चाहिए। हमें आचार सम्मत कारोबार करना चाहिए। यह हमारा सामाजिक दायित्व भी है। बैंक एक राष्ट्रीयकृत संस्थान होते हैं। उनका उद्देश्य समाज के उत्थान में योगदान देना होता है। बैंकों द्वारा भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार आचार सम्मत कारोबार किया जाता है। बैंक कई सरकारी योजनाओं का कार्यान्वयन कर अपने सामाजिक दायित्व का निर्वहन करते है। इसी प्रकार भारत सरकार के अन्य उद्यम भी आचार सम्मत कारोबार कर अपने सामाजिक दायित्व का निर्वहन कर रहे हैं। हमारा विश्वास है कि यदि देश की प्रत्येक संस्था चाहे वो सरकारी हो या निजी यदि आचार सम्मत कारोबार को प्रमुखता देकर अपना सामाजिक दायित्व निभाती है तो वह दिन दूर नहीं जब हमारा देश विश्वगुरु बनकर संपूर्ण विश्व में स्थापित होगा और विकसित देश की श्रेणी में शामिल हो जाएगा।

कारोबार में मूल्य और आचार

बलदेव राज पिपलानी
विशेष सहायक
आईडीबीआई बैंक लि.
अंचल कार्यालय, नई दिल्ली

"मूल्य" ऐसे आदर्श या मानक होते हैं जो किसी व्यक्ति, समाज या संगठन के लिए दिशा-निर्देश के रूप में कार्य करते हैं। मूल्य व्यक्ति के व्यवहार या नैतिक आचार संहिता का महत्वपूर्ण घटक हैं। मूल्य का संबंध गहरे आदर्शों से होता है। मूल्य वे विश्वास, प्राथमिकताएँ अथवा मान्यताएं हैं जो बताते हैं कि मनुष्य के लिए क्या वंदनीय या बेहतर है। सेवा, सामाजिक न्याय, मान मर्यादा, उपयोगिता, मानव संबंधों का महत्व तथा ईमानदारी, छः महत्वपूर्ण मूल्य हैं।

"एथिक्स" अथवा **"आचार"** मूल रूप से ग्रीक शब्द है जिसका अर्थ है, वे चरित्र मानक, आदर्श या नैतिकता जो एक समाज में प्रचलित होते हैं। आचार व्यक्ति या समाज के विभिन्न सदस्यों के आचरण को परिचालित करने वाले नियम हैं।

भारतीय संस्कृति एवं सभ्यता नैतिकता और

मूल्यों के संरचनात्मक तत्वों का परिचय देती है अर्थात **'मूल्य तथा आचार' भारतीय इतिहास के मूल स्तम्भ हैं।** वेद, उपनिषद, धर्मग्रंथ और पुराण भारतीय मूल्यों एवं नैतिकता के मूल स्रोत हैं। वेदों में नैतिक आदर्शों का ही व्याख्यान है, रामायण में श्रीराम का चरित्र और महाभारत में श्रीकृष्ण का गीता ज्ञान जीवन के मूल्यों एवं आचार से परिपूर्ण है। महान दार्शनिक चाणक्य ने व्यक्ति एवं समाज के साथ-साथ अर्थव्यवस्था के मूल्य एवं आचार का प्रसार किया। महान सम्राट अशोक के शासनकाल में धर्म एवं नैतिकता के स्पष्ट संकेत मिले हैं। महात्मा गॉधी स्वयं नैतिकता के आदर्श थे जिन्होंने अहिंसा, सत्याग्रह और सामाजिक न्याय के मूल्यों का प्रचार किया। जीवन मूल्यों एवं आचारों से संपन्न संस्कृति ही भारत की पहचान रही है और हमेशा रहेंगी।

व्यवसाय में मूल्य एवं आचार :

व्यवसाय समाज का एक अभिन्न अंग है क्योंकि व्यवसायी, जो स्वयं समाज का ही एक भाग है, वह सभी आवश्यक संसाधन समाज से ही लेता है और अंततः अपने उत्पाद या सेवा समाज में विक्रय करके लाभ अर्जित करता है, इसलिए व्यवसाय से अपेक्षा की जाती है कि वह समाज के मूल्यों एवं आचारों को अंगीकृत करें। समाज के आचारों को अपनाकर ही नैतिकतापूर्ण व्यवहार से व्यवसाय को दीर्घकालीन सफलता प्राप्त होती है। व्यावसायिक नैतिकता का प्रत्यक्ष संबंध व्यावसायिक उद्देश्य, चलन एवं तकनीक से है जो समाज के साथ-साथ चलन में रहते हैं। चूंकि व्यवसाय को लाभ अर्जित करने के लिए औद्योगिक और वाणिज्यिक क्रियाएँ करने का अधिकार समाज से ही प्राप्त है तो यह आवश्यक है कि वह कोई भी ऐसी कार्यवाही न करें जो समाज के दृष्टिकोण से अवांछनीय हो उदाहरणार्थ-उत्पाद में मिलावट अथवा गुणवत्ता में कमी, भ्रामक विज्ञापन, करों का भुगतान न करना, वातावरण प्रदूषित करना तथा ग्राहकों का शोषण करना, बल्कि व्यवसाय को ऐसे क्रियाकलाप करने चाहिए जो उद्यम की छवि को सुधारने में सहायक हो जैसे उच्च कोटि के उत्पाद की पूर्ति करना, उचित कीमत निर्धारित करना, स्वस्थ कार्यस्थल वातावरण प्रदान करना, करों का समय पर भुगतान करना, प्रदूषण रोकने का प्रयास करना तथा ग्राहकों की संतुष्टि के साथ साथ उनकी शिकायत का निवारण करना। इसके अतिरिक्त समाज के विभिन्न वर्गों के लिए आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध कराना अथवा आर्थिक सहायता प्रदान करना भी व्यवसाय के लिए हितकर होता है। नैतिकतापूर्ण व्यावसायिक व्यवहार उद्यम एवं समाज दोनों के लिए लाभकारी होता है। व्यावसायिक नैतिकता के मूल तत्व हैं-

(1) **उच्च- स्तरीय प्रबंध की प्रतिबद्धता :** मुख्य कार्यकारी अधिकारी को व्यवसाय के मूल्यों के विकास तथा अनुरक्षण के लिए अपना नेतृत्व अवरुद्ध गति से प्रदान करते रहना चाहिए।

(2) **सामान्य कोड का प्रकाशन:** संगठन द्वारा नैतिक सिद्धांतो को लिखित प्रलेखों के रूप में परिभाषित करना चाहिए जैसे आधारभूत ईमानदारी एवं कानून पालन, उत्पादन सुरक्षा एवं गुणवत्ता, कार्यस्थल की सुरक्षा, उचित विक्रय प्रणाली, त्रुटिरहित वित्तीय प्रतिवेदन आदि।

(3) **अनुपालन तंत्र की स्थापना :** यह तंत्र सुनिश्चित करें कि वास्तविक निर्णय तथा कार्य का निरूपण संगठन के नैतिक स्तरों के अनुसार हो।

(4) **हर स्तर पर कर्मचारियों की भागीदारी:** कर्मचारियों को प्रत्येक कार्य में सम्मिलित करना ताकि नैतिक कार्यों में उनकी भी संबद्धता हो सके।

(5) **परिणामों का मापन:** संगठन द्वारा मानक स्थापित करके नैतिक कार्यक्रमों का मापन करना चाहिए ताकि सुधारात्मक कार्यवाही हो सके।

कारोबार में विज़न और मिशन:

विज़न और मिशन एक व्यवसाय के महत्वपूर्ण भाग हैं जो व्यवसाय को परिभाषित करते हैं। "विज़न" व्यवसाय के उद्देश्यों एवं लक्ष्यों को परिभाषित करता है जो सामान्यतः

व्यवसाय के दिशा-निर्देशक बनते हैं। यह स्पष्टता एवं माध्यम प्रदान करता है ताकि लक्ष्यों की प्राप्ति हो सके। एक प्रभावी विज़न प्रबंधकों को सफलता की ओर अग्रसर होने के लिए प्रेरित करता है। "मिशन" व्यवसाय के सवेंधानिक उद्देश्यों का वर्णन करता है, संगठन के मूल मूल्यों एवं आदर्शों को दर्शाता है। यह व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरणीय एवं आर्थिक लक्ष्यों के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता को प्रकट करता है। संगठन "वर्तमान में क्या हैं- यह मिशन बताता हैं तथा संगठन "भविष्य में क्या बनना चाहता है"-यह विज़न बताता है। इस प्रकार मिशन वर्तमान और विज़न भविष्य से संबंधित है। इसकी स्पष्टता भारत के टाटा समूह के उदाहरण से मिलती है टाटा समूह का मिशन है अपने उपभोक्ताओं को उत्तम उत्पाद/ सेवा प्रदान करना जबकि उनका विजन है- 'समृद्धि के साथ समृद्धि करना' अर्थात यह संगठन उत्पादों एवं सेवाओं के माध्यम से व्यवसाय की समृद्धि तथा समाज में सुधार एवं अर्थव्यवस्था में वृद्धि से देश की समृद्धि का प्रयास करेगा। अतः कहा जा सकता है कि व्यवसाय का मिशन और विज़न दोनों ही समाज के साथ पूर्ण रूप से जुड़े हैं जो अप्रत्यक्ष रूप से 'मूल्य एवं आचार' से जुड़े हैं।

आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व : व्यवसाय के सामाजिक दायित्व का अर्थ उन नीतियों का अनुसरण करना है एवं उन निर्णयों को लेना है जो समाज के मूल्यों एवं लक्ष्यों की दृष्टि से वांछनीय है। इसका अभिप्राय है कि आचार सम्मत व्यवसाय ही सामाजिक दायित्व को पूरा कर सकता है। वास्तव में सामाजिक दायित्व की पूर्ति व्यावसायिक नैतिकता द्वारा ही संभव है। जब व्यवसाय आचार सम्मत होता है तो वह अपने कर्मचारियों के प्रति उचित व्यवहार, अंशधारियों एवं उपभोक्ताओं के प्रति ईमानदारी, सरकार के प्रति जिम्मेदार व्यवहार एवं पर्यावरण के संरक्षण के माध्यम से समाज का हित सुनिश्चित करता है। अपने कार्यों के प्रति जिम्मेदार एवं पारदर्शी होने के साथ-साथ व्यवसाय निवेशकों का विश्वास जीतते हैं। यह विश्वास केवल संगठन की सफलता के लिए ही महत्वपूर्ण नहीं है अपितु सामाजिक दायित्व की पूर्ति भी है क्योंकि यह एक स्थिर, न्याय-मूल्य आर्थिक वातावरण को बढ़ावा देता है। सामाजिक दायित्व की पूर्ति संगठन के भीतर भी कर्मचारियों में विश्वास बढ़ाता है और ग्राहकों में व्यवसाय के प्रति विश्वसनीयता को सुदृढ़ करता है। उत्पाद व सेवा की गुणवत्ता निश्चित करके समाज में विशेष स्थान प्राप्त करने में सफल होता है। अत: आचार सम्मत व्यवहार एक विकल्प नहीं बल्कि सामाजिक दायित्व ही है जो समाज के समग्र कल्याण में योगदान देता है।

व्यवसाय के सामाजिक दायित्व को मुख्यतः चार भागों में बांटा जा सकता है-

आर्थिक दायित्व, कानूनी दायित्व, विवेकशील दायित्व एवं नैतिक दायित्व। नैतिक दायित्व कानून से आबद्ध नहीं होता, इसमें वह व्यवहार सम्मिलित है जिसकी अपेक्षा समाज को एक व्यवसाय से होती है। विश्व में यह धारणा प्रबल हो चुकी हैं कि समाज के विकास के लिए व्यावसायिक ईकाईयों द्वारा आचार सम्मत व्यवहार एवं क्रियाकलाप अति आवश्यक है। आचार सम्मत व्यवसाय सामाजिक दायित्व की पूर्ति द्वारा जनता में अपनी साख में वृद्धि करता है और लोगों में विश्वास जगाकर अधिक लाभ भी अर्जित करता है। नैतिकता का पालन करके जीवन स्तर में सुधार लाना सामाजिक दायित्व का ही रूप है।

आचार सम्मत व्यवसाय का सम्मिलित सिद्धांतों का एक विशेष भाग है- कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व। कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व हितधारकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करने की अवधारणा है क्योंकि व्यवसाय समाज में ही संचालित होता है। किसी भी व्यवसाय के लिए वित्त एवं लाभ बहुत महत्वपूर्ण होते हैं परन्तु समाज, ग्राहक, कर्मचारियों, अंशधारियों और निवेशकों के कल्याण को सर्वोपरि रखना इसलिए उचित है क्योंकि कॉर्पोरेट प्रशासन और आचार सम्मत प्रथाएँ वित्तीय प्रदर्शन को स्वयं ही बढ़ा देती हैं। भारत में कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व की अवधारणा को कंपनी अधिनियम 2013 के पैरा 135 द्वारा शासित किया गया है जिसे संसद के दोनों सदनों द्वारा पारित किया गया है। अधिनियम के प्रावधान के अनुसार जिन संगठनों

का वार्षिक टर्नओवर 10,000 करोड़ रुपये या अधिक है अथवा शुद्ध मालियन 500 करोड़ रुपये या अधिक है अथवा शुद्ध लाभ 5 करोड़ रुपये या अधिक है, उनके लिए यह आवश्यक है कि –

(1) वे अपने निदेशक मंडल सदस्यों की एक सी. एम.आर. समिति बनाएँ, जिसमें न्यूनतम एक स्वतंत्र निदेशक हो।

(2) वे पिछले तीन वर्षों के अपने शुद्ध औसत लाभ का 2% निगमित अर्थात कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व पर व्यय करें।

(3) सामाजिक दायित्व की क्रियाएँ अधिनियम में दी गई हैं और वे केवल भारत में क्रियान्वित हों।

(4) ये क्रियाएँ संगठन के कर्मचारियों के प्रति दायित्व पूर्ति से अतिरिक्त होनी आवश्यक है।

आचार सम्मत व्यवसाय में सामाजिक दायित्व की पूर्ति का विशेष एवं महत्वपूर्ण अंश है-

पर्यावरण का संरक्षण क्योंकि यह एक विषम समस्या है और इस विषय समस्या का सबसे बड़ा अंश है प्रदूषण। प्रदूषण के कारणों में अनेकानेक उद्योग सर्वोपरि हैं अतः प्रदूषण नियंत्रण का दायित्व व्यवसाय का ही माना जाता है और यह नैतिक रूप से भी आवश्यक है क्योंकि व्यवसाय की क्रियाएँ समाज का ही हिस्सा हैं। व्यवसाय के लिए प्रदूषण नियंत्रण के दायित्व को पूरा करने के अनेक कारण हैं जैसे –

(1) सरकार द्वारा व्यवसायों पर दबाव

(2) कर्मचारियों की क्षतिपूर्ति के दायित्व से बचाव

(3) प्रदूषण नियंत्रण उपकरणों के प्रयोग से उत्पादन लागत में कमी की संभावना तथा

(4) व्यवसाय की सार्वजनिक छवि में सुधार

पर्यावरण संरक्षण एवं प्रदूषण नियंत्रण के लिए व्यवसाय द्वारा विभिन्न उपाय अपनाए जा सकते हैं –

(1) उच्च कोटि की उत्पादन तकनीक अपनाना

(2) कचरे के निष्पादन के लिए वैज्ञानिक तकनीक का प्रयोग

(3) सरकार द्वारा प्रदूषण नियंत्रण के लिए बनाए गए कानूनों का पालन

(4) जोखिम भरे द्रव्य पदार्थों का उचित निपटारा

(5) प्रदूषण नियंत्रण कार्यक्रम के प्रतिफल का मूल्यांकन एवं

(6) प्रदूषण नियंत्रण कार्यक्रम की कार्यशालाओं का आयोजन

संक्षेप में कहा जा सकता है कि व्यवसाय अपने क्रियाकलापों द्वारा सामाजिक दायित्व की पूर्ति करने में सक्षम है तो निस्संदेह वह व्यापार अथवा व्यवसाय आचार सम्मत है।

कारोबार में लाभप्रदता और मूल्य बोध :

व्यवसाय का मुख्य उद्देश्य लाभ कमाना होता है। व्यवसायियों के एक वर्ग का यह तर्क है कि सामाजिक उत्तरदायित्व का निर्वाह लाभ कमाने के सिद्धांत के विपरीत है और इस दायित्व का निर्वाह भी तभी किया जा सकता है जब लाभ अधिकतम हो और लागत मूल्य कम हो। सामाजिक दायित्व निर्वाह करते हुए विशेष तकनीकों के प्रयोग से लागत बढ़ जाती है। प्रदूषण नियंत्रण तथा पर्यावरण संरक्षण के उपाय आर्थिक बोझ बढ़ाते हैं और यह आर्थिक बोझ अंततः उपभोक्ता को ही वहन करना पड़ता है क्योंकि व्यवसायी उत्पाद के मूल्य में ही वृद्धि कर देते हैं। इस वर्ग का एक तर्क यह भी है कि सामाजिक समस्याओं का निराकरण करने की दक्षता या समझ व्यवसायियों में कम होती है क्योंकि इनका प्रशिक्षण नहीं लिया जाता है। एक अन्य तर्क यह भी है कि सामान्य रूप से जनता भी उन्हें सहयोग कम देती है।

परन्तु यथार्थवादिता उपरोक्त तर्कों से बिल्कुल भिन्न है। वास्तव में व्यवसाय की उन्नति एवं विकास तभी संभव है जब समाज को उचित मूल्य पर वस्तुएं और सेवाएं लगातार उपलब्ध होती रहें और सामाजिक दायित्वों की भी पूर्ति होती रहे। व्यावसायिक इकाई द्वारा सामाजिक दायित्व की धारणा

ही उसके अस्तित्व और विकास के लिए औचित्य प्रदान करती है। इसके साथ-साथ व्यवसाय दीर्घकाल तक अधिकतम लाभ तभी कमा सकता है, जब उसका सर्वोच्च लक्ष्य समाज सेवा करना हो।

यदि समाज के लोगों को यह विश्वास हो जाए कि अमुक व्यवसाय समाज के हित में ऐसा कुछ नहीं कर रहा जो उसे करना चाहिए तो वे उस व्यवसाय से अपना सहयोग वापिस ले लेते हैं। इसके अतिरिक्त व्यवसायी वर्ग स्वेच्छा से सामाजिक दायित्व को ग्रहण करके सरकारी विनियम की समस्या से बच सकते हैं तथा नये कानून बनाने की आवश्यकता को कम कर सकते हैं। यह तर्क भी सार्थक है कि व्यावसायिक संस्थाओं के पास बहुमूल्य वित्तीय संसाधन एवं मानवीय संसाधन होते हैं जिनका उपयोग प्रभावशाली ढंग से समस्याओं के समाधान में किया जा सकता है। यदि व्यवसाय का संचालन ऐसे समाज में होता है जहाँ जटिल एवं विविध प्रकार की समस्याएँ हैं तो वहाँ सफलता की किरण मद्धिम होती है और जो व्यवसाय लोगों के जीवन की गुणवत्ता के प्रति अधिक संवेदनशील होता है, उसे प्रगति और सफलता के लिए अच्छा समाज प्राप्त होगा। आज के परिवर्तनशील युग में व्यवसायी यह समझने लगे हैं कि उनका अस्तित्व तभी तक रहेगा जब वे लाभकारी गतिविधियों के साथ-साथ सामाजिक दायित्वों का निर्वाह भी करेंगे।

व्यवसाय में लाभप्रदता और मूल्य तंत्र का गहरा संबंध होता है। व्यवसाय की सफलता मूल्यों एवं आचारों के साथ जुड़ी होती है जो संवेदनशीलता, नैतिकता और सामाजिक दायित्व को ध्यान में रखती है। मूल्यों के माध्यम से व्यवसाय को अपने उत्पादों और सेवाओं के लिए समाज में जिम्मेदारी संविदा-संवेदना का पालन करना होता है क्योंकि यह दिन-प्रतिदिन के निर्णयों पर भी प्रभाव डालता है। सफलता और लाभप्रदता उच्च मूल्यों और नैतिकता के साथ सही मार्ग पर चलने से ही प्राप्त हो सकती है। यह एक उदाहरण द्वारा सत्यापित होता है कि कुछ व्यवसायियों ने अपने उत्पादों के विज्ञापनों में पर्यावरण संरक्षण को बढ़ावा दिया है। इससे वे अपने उत्पादों में मूल्य बोध को भी शामिल कर रहे हैं जिनमें उनके उत्पादों का निर्माण और विपणन पर्यावरण संरक्षण में योगदान दे रहे हैं इसके परिणामस्वरूप ग्राहक उनके उत्पादों के लिए आकर्षित हो रहे हैं तथा ग्राहकों व समाज का व्यवसाय में विश्वास बढ़ रहा है।

अंततः यह कहना उचित ही है कि सामाजिक दायित्व की अवधारणा मूलतः नीतिशास्त्र संबंधी अवधारणा है। इसमें मानवीय कल्याण की बदलती धारणा सम्मिलित हैं तथा यह उन व्यावसायिक क्रियाओं के सामाजिक पहलुओं की चिंता पर जोर देती है जिसका सीधा संबंध सामाजिक जीवन की गुणवत्ता से है। यह अवधारणा व्यवसाय को सामाजिक पहलुओं का ध्यान रखने एवं अपने सामाजिक कार्यों की ओर ध्यान देने का मार्ग दिखलाती है। व्यवसाय को सामाजिक समस्याओं का समाधान करना है तथा आर्थिक वस्तु एवं सेवाओं के अतिरिक्त भी योगदान देता है क्योंकि यह अपेक्षा न केवल जागरूक समाज की है बल्कि समाज द्वारा प्रजातांत्रिक ढंग से चुनी गई सरकार की भी है। यह कहना भी अतिशयोक्ति नहीं होगा कि सामाजिक हित एवं व्यावसायिक हित एक दूसरे के पूरक हैं और एक के बिना दूसरे की प्रगति कठिन है। वर्तमान धारणा यही है कि व्यवसाय का दीर्घकालीन हित व्यवसाय में निहित मूल्यों और आचारों के समावेश से सामाजिक दायित्व पूरा करने में ही है। व्यावसायिक शिक्षा के विकास ने व्यवसाय और समाज को मूल्यों एवं नैतिकता के सूत्र से बाँध दिया है और आशा है कि यह संबंध समय के साथ-साथ घनिष्ठ व प्रगाढ़ होता जाएगा।

व्यवसाय में मूल्य और नैतिकता : सतत सफलता के स्तंभ

जित साहा
सहायक प्रबंधक
भारतीय रिजर्व बैंक
क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता

भूमिका:

"सही काम करना, काम को सही करने से ज्यादा महत्वपूर्ण है।"

– पीटर एफ. ड्रकर

आज की तेज़-तर्रार और परस्पर जुड़ी हुई दुनिया में, व्यवसाय में मूल्यों और नैतिकता के महत्व को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता है। जैसे-जैसे समाज कॉर्पोरेट कार्यों के प्रभाव के प्रति जागरूक होता जा रहा है, संगठन यह महसूस कर रहे हैं कि नैतिक सफलता, वित्तीय लाभ से परे है। मूल्य और नैतिकता उस आधार के रूप में काम करते हैं जिस पर व्यवसाय विश्वास के साथ-साथ एक स्थायी भविष्य का निर्माण कर सकते हैं और मजबूत रिश्तों को बढ़ावा दे सकते हैं।

संगठनात्मक मूल्य, उद्देश्य और पहचान की भावना

प्रदान करते हैं, कर्मचारियों के व्यवहार और निर्णयों का मार्गदर्शन करते हैं। वे ऐसे व्यक्तियों को आकर्षित करते हैं जो कंपनी के मिशन के साथ जुड़ते हैं, सकारात्मक कार्य वातावरण को बढ़ावा देते हैं और कर्मचारियों की सहभागिता बढ़ाते हैं। नैतिक मानकों को कायम रखते हुए, संगठन चुनौतियों और प्रलोभनों के बावजूद सही काम करने के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करते हैं।

मूल्यों का महत्व

मूल्य मार्गदर्शक सिद्धांतों के रूप में कार्य करते हैं जो किसी संगठन की संस्कृति और निर्णय-प्रक्रियाओं को आकार देते हैं। दूसरी ओर, नैतिकता में जटिल परिस्थितियों से निपटने, ईमानदारी और जिम्मेदार व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए नैतिक सिद्धांतों का अनुप्रयोग शामिल है। मूल्यों और नैतिकता को अपनाकर, व्यवसाय विश्वास बना सकते हैं, अपनी प्रतिष्ठा बढ़ा सकते हैं और दीर्घकालिक वित्तीय प्रदर्शन बढ़ा सकते हैं।

नैतिकता का सार

दूसरी ओर, नैतिकता में व्यवसायिक संदर्भ में व्यवहार और निर्णय लेने को निर्देशित करने के लिए नैतिक सिद्धांतों और मानकों का अनुप्रयोग शामिल है। नैतिक सिद्धांतों और रूपरेखाओं को समझने से संगठनों को जटिल परिस्थितियों से निपटने, सैद्धांतिक विकल्प चुनने और अखंडता का वातावरण विकसित करने में सक्षम बनाया जाता है।व्यावसायिक नैतिकता के माध्यम से कंपनी अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के प्रति वफादारी और विश्वसनीयता दिखाती है, जो उसकी सफलता के लिए महत्वपूर्ण होती है।

संगठनात्मक सफलता पर मूल्यों और नैतिकता का प्रभाव

i. **विश्वास और प्रतिष्ठा का निर्माण**

विश्वास ग्राहकों और हितधारकों दोनों के साथ सफल संबंधों की नींव है। नैतिक मानकों को लगातार बनाए रखने और मूल्य-संरेखित व्यवहार का प्रदर्शन करके, व्यवसाय विश्वास बना सकते हैं और अपनी प्रतिष्ठा बढ़ा सकते हैं। नैतिक आचरण एक सकारात्मक ब्रांड छवि में योगदान देता है, जो निष्ठावान ग्राहकों और हितधारकों को आकर्षित करता है जो संगठन के मूल्यों के साथ संरेखित होते हैं।

ii. **कर्मचारी सहभागिता और उत्पादकता**

मूल्य और नैतिकता एक सकारात्मक कार्य वातावरण बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं जो कर्मचारी जुड़ाव और उत्पादकता को बढ़ावा देता है। जब कर्मचारी, संगठन के मूल्यों से जुड़ाव महसूस करते हैं और इसके नैतिक मानकों में विश्वास करते हैं, तो उनके प्रेरित, प्रतिबद्ध और नवीन होने की अधिक संभावना होती है। नैतिक नेतृत्व कर्मचारियों को सशक्त बनाता है और उन्हें अपनी पेशेवर भूमिकाओं में नैतिक रूप से कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

iii. **दीर्घकालिक वित्तीय प्रदर्शन**

इस ग़लतफ़हमी के बावजूद कि नैतिक आचरण वित्तीय सफलता में बाधा डालता है, अध्ययनों से पता चलता है कि मजबूत मूल्यों और नैतिक सिद्धांतों का पालन करने वाले व्यवसाय आमतौर पर बेहतर दीर्घकालिक वित्तीय प्रदर्शन प्रदर्शित करते हैं। ऐसे नैतिक उद्यम अक्सर प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त हासिल करते हैं, सामाजिक रूप से जागरूक निवेशकों का ध्यान आकर्षित करते हैं, और महंगी कानूनी उलझनों से बचते हैं। नैतिक ब्रांडिंग ग्राहकों की वफादारी और विश्वास को बढ़ाने का काम करती है, जिससे वित्तीय समृद्धि बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

नैतिक नेतृत्व और उसका प्रभाव

वॉरेन बफेट जैसे दिग्गजों द्वारा प्रतिपादित नैतिक नेतृत्व, संगठनों को स्थायी सफलता की ओर ले जाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अनुसंधान का एक बड़ा निकाय लगातार इस बात को रेखांकित करता है कि नैतिक रूप से जिम्मेदार नेताओं के नेतृत्व वाले उद्यम अपने साथियों से बेहतर प्रदर्शन करते हैं। यह ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और सामाजिक जिम्मेदारी के प्रति प्रतिबद्धता का प्रतीक है, जो कर्मचारियों और हितधारकों के लिए एक प्रकाशस्तंभ के रूप में कार्य

करता है।

दिलचस्प बात यह है कि नैतिक नेतृत्व केवल कॉर्पोरेट सीमाओं से परे है। यह उद्योग क्षेत्रों में प्रतिध्वनित होता है और असंख्य व्यक्तियों के जीवन को छूता है। उदाहरण के लिए, वॉरेन बफेट के नैतिक नेतृत्व ने बर्कशायर हैथवे से परे अपना प्रभाव बढ़ाया है, निवेश परिदृश्य को आकार दिया है और नैतिक निवेश के लिए मानक स्थापित किए हैं।

कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर)

कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व, जिसका उदाहरण अक्सर टाटा समूह जैसी अग्रणी कंपनियों द्वारा दिया जाता है, नैतिक प्रतिबद्धता की एक ठोस अभिव्यक्ति का प्रतिनिधित्व करता है। सीएसआर का प्रभाव कॉरपोरेट बोर्डरूम के दायरे से कहीं आगे तक फैला हुआ है। यह लाभ के उद्देश्यों और सामाजिक और पर्यावरणीय जिम्मेदारियों के बीच संतुलन बरकरार रखता है।

उदाहरण स्वरूप, टाटा समूह के सीएसआर कार्यक्रम ने समाज के विभिन्न क्षेत्रों में सकारात्मक बदलाव लाने का काम किया है, जिसमें शिक्षा, स्वास्थ्य, और समाज के वंचित वर्गों का उत्थान शामिल है। टाटा समूह के चेयरमैन ने भी बताया कि उनका समूह व्यापार बढ़ाने के साथ-साथ सामाजिक कार्य करता रहेगा।

नैतिक निर्णय-निर्माण

नैतिक निर्णय लेना एक संरचित प्रक्रिया है जो संगठनों को जटिल नैतिक दुविधाओं से निपटने में सक्षम बनाती है। नैतिक निर्णय लेने का सार नैतिक मूल्यों के साथ विकल्पों के संरेखण में निहित है।

नैतिक निर्णय लेने के लिए आवश्यक है कि कंपनी अपने कार्यों को नैतिक सिद्धांतों के साथ जोड़ते हुए लाभ से अधिक सुरक्षा को प्राथमिकता दे। किसी उत्पाद को वापस लेना, भले ही संभावित रूप से महंगा हो, नैतिक जिम्मेदारी का प्रतीक है।

पारदर्शिता, जवाबदेही और शासन

पारदर्शिता और जवाबदेही नैतिक व्यापार प्रथाओं की आधारशिला है। परिचालन में पारदर्शिता स्थापित करना, कॉर्पोरेट प्रशासन मानकों का पालन करना, और अनैतिक व्यवहार के लिए मजबूत जवाबदेही तंत्र लागू करना नैतिक कॉर्पोरेट आचरण के आवश्यक पहलू हैं।

पारदर्शिता किसी संगठन की स्पष्टता और ईमानदारी के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाती है। इसमें वित्तीय जानकारी का सटीक और व्यापक रूप से खुलासा करना शामिल है। पारदर्शिता की कमी के कारण कैसे एक भारतीय कंपनी बर्बाद हो गई, इसका एक प्रमुख उदाहरण किंगफिशर एयरलाइंस का मामला है। विजय माल्या द्वारा स्थापित, किंगफिशर एयरलाइंस एक समय भारतीय विमानन उद्योग में एक उभरती हुई खिलाड़ी थी। हालाँकि, इसके पतन को पारदर्शिता की महत्वपूर्ण कमी और वित्तीय कुप्रबंधन को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।

दूसरी ओर, कॉर्पोरेट प्रशासन जवाबदेही, निरीक्षण और निर्णय लेने के लिए एक रूपरेखा स्थापित करने पर केंद्रित है। कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों का पालन करके, कंपनियां यह सुनिश्चित करती हैं कि उनके संचालन में नैतिक प्रथाएं अंतर्निहित हों। वे उस आधार का निर्माण करते हैं जिस पर नैतिक व्यावसायिक प्रथाएँ टिकी होती हैं, हितधारकों के बीच विश्वास को बढ़ावा देती हैं और संगठन की प्रतिष्ठा को बढ़ाती हैं।

नैतिक मूल्य और संगठनात्मक संस्कृति

एक नैतिक संस्कृति मूल्यों के अनुरूप होती है, एक ऐसे कार्य-संस्कृति को बढ़ावा देती है, जहां नैतिक आचरण को न केवल प्रोत्साहित बल्कि अपेक्षित भी किया जाता है। उदाहरण के द्वारा नेतृत्व, नैतिक संस्कृति का एक मौलिक तत्व है। जब नेतृत्वकर्ता अपने कार्यों और निर्णयों में नैतिक सिद्धांतों को अपनाते हैं, तो यह कर्मचारियों को एक स्पष्ट संदेश भेजता है कि नैतिकता उस कंपनी में एक प्रमुख मूल्य है। आचरण में यह पारदर्शिता और निरंतरता, विश्वास और प्रतिबद्धता को बढ़ावा देती है।

खुला संवाद नैतिक संस्कृति का एक और आवश्यक पहलू है। यह कर्मचारियों को प्रतिशोध के डर के बिना नैतिक चिंताओं के बारे में आवाज़ उठाने और अनैतिक व्यवहार की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यह खुला संवाद

एक ऐसी संस्कृति को बढ़ावा देता है जहां नैतिकता केवल एक अनुपालन आवश्यकता नहीं बल्कि एक मार्गदर्शक लोकाचार है। जब कर्मचारियों को नैतिक मुद्दों के बारे में बोलने का अधिकार दिया जाता है, तो संगठन अपनी नैतिक प्रतिष्ठा को संरक्षित करते हुए संभावित समस्याओं का तुरंत समाधान कर सकते हैं।

विपणन और विज्ञापन में नैतिकता

टाइटन जैसे ब्रांडों द्वारा अनुकरणीय नैतिक विपणन और विज्ञापन प्रथाएं, विश्वास बनाने और ब्रांड की अखंडता को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। नैतिक विपणन में विज्ञापन में सच्चाई, उपभोक्ता की गोपनीयता का सम्मान और चालाकी भरी रणनीति से बचना शामिल है।

डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता जानकारी से जुड़े मुद्दे अत्यंत महत्वपूर्ण हो गए हैं। नैतिक विपणन प्रथाओं के लिए आवश्यक है कि व्यवसाय व्यक्तिगत डेटा एकत्र करने और उपयोग करने से पहले स्पष्ट सहमति प्राप्त करें। वे डेटा प्रथाओं में पारदर्शिता की भी मांग करते हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि उपभोक्ताओं को इस बात की स्पष्ट समझ हो कि उनके डेटा का उपयोग कैसे किया जाता है।

उपभोक्ता की गोपनीयता का सम्मान कानूनी अनुपालन से कहीं आगे तक फैला हुआ है। इसमें उपभोक्ता डेटा की सुरक्षा, व्यक्तिगत गोपनीयता की रक्षा करना और केवल वैध उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करना नैतिक दायित्व शामिल है। जब व्यवसाय उपभोक्ता की गोपनीयता को प्राथमिकता देते हैं, तो वे न केवल नैतिक सिद्धांतों का पालन करते हैं बल्कि अपने ग्राहकों के साथ विश्वास भी बनाते हैं।

विपणन के नैतिक निहितार्थ जिम्मेदार विज्ञापन के व्यापक विषयों तक विस्तारित हैं। कंपनियों को चालाकीपूर्ण रणनीति से बचना चाहिए जो उपभोक्ताओं को खरीदारी करने के लिए प्रेरित करने हेतु कमजोरियों या भावनाओं का फायदा उठाती है। बिक्री बढ़ाने के लिए भय, असुरक्षा या अन्य भावनात्मक कारकों का उपयोग आम तौर पर अनैतिक माना जाता है। नैतिक विपणन, विज्ञापन में पारदर्शिता और प्रामाणिकता पर जोर देता है, यह सुनिश्चित करता है कि उपभोक्ताओं को गुमराह या भ्रमित न किया जाए।

भारत में, वर्षों से टाटा समूह ने अपनी व्यावसायिक नैतिकता और सामुदायिक निष्ठा के माध्यम से विश्वास बनाया है, जिसकी सराहना विभिन्न स्तरों पर की गई है। उनके मूल्यवान नियमों में सत्यनिष्ठा, उत्कृष्टता, एकता और जिम्मेदारी शामिल हैं।

वहीं दूसरी ओर, बाल बढ़ाने वाला तेल और गोरापन क्रीम बेचने वाली जैसी कुछ कंपनियाँ अनैतिक व्यापार की प्रवृत्तियों में शामिल होती हैं और अवास्तविक दावे करके ग्राहकों को भ्रमित करती हैं, जिससे उनकी विश्वसनीयता और प्रतिष्ठा पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

नैतिक व्यापार विश्वसनीयता बढ़ाता है, और प्रतिष्ठा को सुधारता है। वहीं, अनैतिक व्यापार विश्वसनीयता को कम करता है और प्रतिष्ठा को क्षति पहुँचाता है। इसलिए, व्यापारों के लिए अपने दीर्घकालिक सफलता और अर्थव्यवस्था की समग्र स्थिति के लिए नैतिक मानकों का पालन करना महत्वपूर्ण है।

ईमानदार मूल्य निर्धारण नैतिक विपणन का एक और महत्वपूर्ण पहलू है। व्यवसायों को ग्राहकों को बिना किसी छिपी हुई फीस या अप्रत्याशित शुल्क के स्पष्ट और समझने योग्य मूल्य निर्धारण प्रदान करना चाहिए। पारदर्शी मूल्य निर्धारण न केवल नैतिक सिद्धांतों के अनुरूप है बल्कि विश्वास और दीर्घकालिक ग्राहक संबंध भी बनाता है।

अतिसंवेदनशील दर्शकों, जैसे कि बच्चों या व्यसनी व्यक्तियों, के लिए जिम्मेदार विपणन एक और नैतिक विचार है। नैतिक विपणन प्रथाओं की मांग है कि व्यवसाय इन दर्शकों से देखभाल और जिम्मेदारी के साथ संपर्क करें। विज्ञापनों को कमजोरियों का फायदा नहीं उठाना चाहिए या हानिकारक व्यवहार को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए। कई मामलों में यह न केवल कानूनी आवश्यकता है बल्कि नैतिक दायित्व भी है।

पर्यावरण एवं सामाजिक उत्तरदायित्व नैतिक विपणन का एक अनिवार्य घटक है। कंपनियों को अपने पर्यावरणीय प्रयासों और सामाजिक प्रभाव के प्रति ईमानदार और पारदर्शी होना चाहिए। नैतिक विपणन में ग्रीनवाशिंग से

बचना शामिल है, जिसका तात्पर्य पर्यावरण या सामाजिक पहल के बारे में झूठे या अतिरंजित दावे करना है। जब व्यवसाय अपने पर्यावरणीय या सामाजिक प्रभाव से संबंधित वादे करते हैं, तो उन्हें उन वादों को पूरा करना चाहिए और अपने प्रयासों का साक्ष्य प्रदान करना चाहिए।

समावेशन और विविधता भी नैतिक विपणन का केंद्र है। नैतिक सिद्धांतों के अनुसार व्यवसायों को रूढ़िवादिता से बचना चाहिए और अपने विज्ञापन में विभिन्न प्रकार की दृष्टिकोणों को प्रदर्शित करना चाहिए। विविधता और समावेशिता को बढ़ावा देना न केवल नैतिक मूल्यों के अनुरूप है, बल्कि विविध और सामाजिक रूप से जागरूक ग्राहक आधार के साथ भी मेल खाता है।

नैतिक विपणन और विज्ञापन प्रथाएं उपभोक्ताओं के साथ विश्वास बनाने और ब्रांड की अखंडता बनाए रखने में योगदान करती हैं। जब ग्राहकों को लगता है कि किसी कंपनी के मार्केटिंग संदेश सच्चे हैं और नैतिक सिद्धांतों के अनुरूप हैं, तो उनके ब्रांड के साथ जुड़ने, खरीदारी करने और समर्थक बनने की संभावना अधिक होती है। दूसरी ओर, अनैतिक विपणन प्रथाओं से ग्राहकों में अविश्वास, नकारात्मक प्रचार और कानूनी परिणाम हो सकते हैं।

ऐसे युग में जहां उपभोक्ता नैतिक मुद्दों के प्रति तेजी से जागरूक हो रहे हैं, ऐसे व्यवसाय जो नैतिक विपणन और विज्ञापन को प्राथमिकता देते हैं, सफल होने और स्थायी ग्राहक संबंध बनाने के लिए बेहतर स्थिति में हैं।

नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन

नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन व्यवसाय में मूल्यों और नैतिकता का एक अनिवार्य घटक है, विशेष रूप से एक वैश्वीकृत दुनिया में जहां व्यवसाय आपूर्तिकर्ताओं और भागीदारों के जटिल नेटवर्क पर निर्भर हैं। यह सुनिश्चित करना कि संपूर्ण आपूर्ति शृंखला में नैतिक सिद्धांतों को बरकरार रखा जाए, न केवल प्रतिष्ठा के लिए बल्कि सामाजिक और पर्यावरणीय जिम्मेदारी के लिए भी महत्वपूर्ण है।

नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन में प्रमुख विचारों में शामिल हैं:

निष्पक्ष श्रम प्रथाएँ: व्यवसायों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी आपूर्ति शृंखला में श्रम की स्थितियाँ उचित और सुरक्षित हों। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि श्रमिकों को जीवनयापन योग्य वेतन दिया जाए, उनके काम के उचित घंटे हों और वे शोषणकारी या अपमानजनक परिस्थितियों के अधीन न हों।

पर्यावरणीय स्थिरता: नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन में आपूर्ति शृंखला के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करना शामिल है। इसमें स्थायी सोर्सिंग, ऊर्जा-कुशल परिवहन और जिम्मेदार अपशिष्ट प्रबंधन शामिल हो सकते हैं।

बाल श्रम और जबरन श्रम से बचना: व्यवसायों को यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाना चाहिए कि उनकी आपूर्ति शृंखला में बाल श्रम या जबरन श्रम शामिल नहीं है, जो अनैतिक और अवैध हैं।

सोर्सिंग में पारदर्शिता: नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन के लिए सोर्सिंग में पारदर्शिता की आवश्यकता होती है। व्यवसायों को पता होना चाहिए कि उनकी सामग्री कहां से आती है और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे संघर्ष, मानवाधिकारों के दुरुपयोग या अन्य अनैतिक प्रथाओं से जुड़े नहीं हैं।

जिम्मेदारीपूर्ण सोर्सिंग: इसमें नैतिक और पर्यावरणीय मानकों का पालन करने वाले आपूर्तिकर्ताओं से कच्चे माल और उत्पादों की सोर्सिंग शामिल है। इसमें अक्सर उन आपूर्तिकर्ताओं के साथ काम करना शामिल होता है जो इन मूल्यों के प्रति प्रतिबद्धता रखते हैं।

स्थानीय समुदायों को समर्थन: नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन में उन क्षेत्रों में स्थानीय समुदायों का समर्थन करने की पहल शामिल हो सकती है जहां आपूर्ति शृंखला संचालित होती है। इसमें सामुदायिक विकास परियोजनाओं या निष्पक्ष-व्यापार प्रथाओं में निवेश करना शामिल हो सकता है।

नैतिक आपूर्ति शृंखला प्रबंधन को लागू करके, व्यवसाय न केवल प्रतिष्ठित क्षति के जोखिम को कम करते हैं बल्कि सामाजिक और पर्यावरणीय कल्याण में भी सकारात्मक योगदान देते हैं। नैतिक आपूर्ति शृंखलाएं उपभोक्ताओं और

भागीदारों के बीच विश्वास को बढ़ावा देती हैं, अंततः एक अधिक टिकाऊ और नैतिक व्यापार पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण करती हैं।

डिजिटल युग में नैतिक चुनौतियों को संबोधित करना

डिजिटल युग ने व्यवसाय में नई नैतिक चुनौतियाँ ला दी हैं, जिससे संगठनों को समाज की बढ़ती जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने मूल्यों और नैतिकता को अपनाने की आवश्यकता है। तेजी से तकनीकी प्रगति के इस युग में, व्यवसायों को विशेष रूप से डेटा गोपनीयता, साइबर सुरक्षा और स्वचालन के क्षेत्र में नैतिक चिंताओं की एक शृंखला का समाधान करना चाहिए।

डेटा गोपनीयता: डिजिटल युग में डेटा गोपनीयता को लेकर नैतिक चिंताएं सबसे आगे आ गई हैं। व्यवसायों को ग्राहक डेटा को जिम्मेदार और पारदर्शी तरीके से एकत्र करना, संग्रहीत करना और उपयोग करना चाहिए। इसमें स्पष्ट सहमति प्राप्त करना, उल्लंघनों के खिलाफ डेटा सुरक्षित करना और वैध उद्देश्यों के लिए डेटा का उपयोग करना शामिल है।

साइबर सुरक्षा: ग्राहक डेटा को साइबर हमलों से सुरक्षित रखने की नैतिक जिम्मेदारी सर्वोपरि है। व्यवसायों को मजबूत साइबर सुरक्षा उपायों में निवेश करना चाहिए और समयबद्ध और नैतिक तरीके से उल्लंघनों का समाधान देना चाहिए।

एआई और ऑटोमेशन: कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) और ऑटोमेशन के नैतिक निहितार्थों में रोजगार विस्थापन, एल्गोरिथम पूर्वग्रह और निर्णय लेने की प्रक्रियाओं में एआई के नैतिक उपयोग के बारे में चिंताएं शामिल हैं। संगठनों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि एआई का प्रयोग नैतिक मूल्यों के अनुरूप हो और वह समाज को लाभ पहुंचाए।

डिजिटल युग में नैतिक विपणन: डिजिटल मार्केटिंग नई नैतिक चुनौतियाँ लाती है, जैसे लक्षित विज्ञापन के लिए ग्राहक डेटा का जिम्मेदार उपयोग और गलत सूचना और फर्जी खबरों से निपटने की आवश्यकता।

सोशल मीडिया और ऑनलाइन समुदाय: व्यवसायों को साइबरबुलिंग, नफरत फैलाने वाले भाषण और हानिकारक सामग्री के प्रसार सहित ऑनलाइन समुदायों से संबंधित नैतिक मुद्दों को संबोधित करने की आवश्यकता है।

जो व्यवसाय इन डिजिटल युग की नैतिक चुनौतियों का प्रभावी ढंग से समाधान करते हैं, वे जिम्मेदार और नैतिक आचरण के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करते हैं। इसके अलावा, डिजिटल क्षेत्र में नैतिक सिद्धांतों को अपनाकर, कंपनियां ग्राहकों और हितधारकों के साथ विश्वास बना सकती हैं, जो उस युग में आवश्यक है जहां डेटा उल्लंघनों और नैतिक चूक की कड़ी जांच की जाती है।

निष्कर्ष :

ऐसी दुनिया में जहां व्यवसायों को लगातार बढ़ती निगरानी का सामना करना पड़ता है, मूल्यों और नैतिकता को अपनाना न केवल एक नैतिक अनिवार्यता है, बल्कि एक रणनीतिक लाभ भी है। चुनौतियों और जटिलताओं के बावजूद, जो संगठन मूल्यों और नैतिकता को प्राथमिकता देते हैं, वे स्थायी सफलता के लिए तैयार हैं। विश्वास कायम करके, कर्मचारी जुड़ाव को बढ़ावा देकर और जिम्मेदार प्रथाओं को अपनाकर, व्यवसाय ग्राहकों, हितधारकों और व्यापक समुदाय के साथ स्थायी संबंध बना सकते हैं। उद्देश्य और लाभ के बीच तालमेल न केवल दीर्घकालिक वित्तीय प्रदर्शन की ओर ले जाता है, बल्कि सकारात्मक सामाजिक प्रभाव भी पैदा करता है।

आशावाद के साथ, हम एक ऐसे भविष्य की कल्पना करते हैं जहां मूल्य और नैतिकता हर व्यावसायिक निर्णय के मूल में हों। जैसे-जैसे संगठन स्थायी सफलता के लिए प्रयास करते हैं, वे प्रदर्शित करते हैं कि लाभप्रदता और सामाजिक जिम्मेदारी परस्पर अलग नहीं हैं, बल्कि परस्पर जुड़े हुए स्तंभ हैं जो प्रगति को आगे बढ़ाते हैं और सभी के लिए एक बेहतर दुनिया का निर्माण करते हैं। इस प्रकार, मूल्यों और नैतिकता को अपनाकर, हम व्यवसाय एक ऐसे भविष्य को आकार दे सकते हैं जहां उद्देश्य और लाभ का विलय होता है।ज़िग ज़िग्लर के शब्दों में, "*यह सच है कि अकेले ईमानदारी आपको लीडर नहीं बनाएगी, लेकिन ईमानदारी के बिना आप कभी भी लीडर नहीं बन पाएंगे*"।

कारोबार में मूल्य और आचार

मुहम्मद नदीम
अधिकारी
केनरा बैंक
क्षेत्रीय कार्यालय, जम्मू

कारोबार में मूल्य और आचार मूलभूत सिद्धांत हैं जो कारोबार जगत में व्यक्तियों और संगठनों के व्यवहार और निर्णय लेने का मार्गदर्शन करते हैं। कारोबार में मजबूत मूल्यों और आचार को बनाए रखने से ग्राहकों का विश्वास बढ़ सकता है, कर्मचारियों के साथ संबंधों में सुधार हो सकता है और दीर्घकालिक स्थिरता हो सकती है। इन सिद्धांतों के उल्लंघन के परिणामस्वरूप प्रतिष्ठा को नुकसान, कानूनी मुद्दे और हितधारक के विश्वास की हानि हो सकती है। कारोबार, किसी भी समाज की आर्थिक गतिविधियों का एक महत्वपूर्ण हिस्सा होने के नाते, उस समाज के मूल्यों और आचार को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

मूल्य गहराई से स्थापित विश्वास और सिद्धांत हैं जो किसी व्यक्ति के व्यवहार,दृष्टिकोण और निर्णय लेने को आकार देते हैं। वे मार्गदर्शक मानकों के रूप में कार्य करते हैं जिनके द्वारा लोग यह निर्णय लेते हैं कि उनके जीवन में क्या सही और क्या गलत, महत्वपूर्ण और महत्वहीन है।

मूल्य अक्सर पालन-पोषण, संस्कृति, धर्म और व्यक्तिगत अनुभवों के माध्यम से स्थापित किए जाते हैं, और वे किसी की आचार और विकल्पों को प्रभावित करने में मौलिक भूमिका निभाते हैं। लोगों द्वारा धारण किए जाने वाले सामान्य मूल्यों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, सम्मान, जिम्मेदारी, निष्पक्षता, सहानुभूति और करुणा शामिल हैं। व्यावसायिक संदर्भ में, मूल्य उन सिद्धांतों तक विस्तारित होते हैं जो किसी संगठन के व्यवहार और निर्णय लेने का मार्गदर्शन करते हैं, जिससे यह प्रभावित होता है कि यह कर्मचारियों, ग्राहकों, हितधारकों और व्यापक समुदाय के साथ कैसे संवाद करता है।

मूल्य किसी की पहचान का एक अभिन्न अंग हैं, और वे व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, चरित्र के निर्माण और आचार दिशा-निर्देश के विकास में योगदान करते हैं। किसी के मूल्यों को समझना और उनके साथ तालमेल बिठाना आचार निर्णय लेने और उद्देश्यपूर्ण जीवन जीने की कुंजी है। कारोबार में, जो संगठन अपने मूल मूल्यों को परिभाषित करते हैं और उनका पालन करते हैं, वे अक्सर एक सकारात्मक कॉर्पोरेट संस्कृति बनाते हैं और हितधारकों के बीच विश्वास को बढ़ावा देते हैं, जो उनकी दीर्घकालिक सफलता में योगदान देता है। कारोबार में मूल्यों का पालन करने से संगठन के भीतर जवाबदेही और सहानुभूति की भावना पैदा होती है।

आचार से तात्पर्य उन आचार सिद्धांतों और मूल्यों के अध्ययन से है जो मानव व्यवहार और निर्णय लेने को नियंत्रित करते हैं। इसमें इस बात की जांच करना शामिल है कि क्या सही और गलत, अच्छा और बुरा माना जाता है, और आचार निर्णय और विकल्प बनाने के लिए एक रूपरेखा का विकास करना शामिल है। आचार व्यक्तियों और संगठनों को ऐसे तरीकों से कार्य करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है जो आचार रूप से जिम्मेदार, न्यायपूर्ण और दूसरों और समग्र रूप से समाज की भलाई के बारे में विचारशील हों। यह मानव जीवन का एक अनिवार्य पहलू है और दर्शन, कानून, कारोबार और स्वास्थ्य देखभाल सहित विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आचार व्यवहार की सामान्य संहिता है जिसका पालन समाज में रहते हुए किया जाना चाहिए। आचार व्यवहार का उद्देश्य समाज में आचार मूल्य में सुधार करना है। कारोबार में आचार ईमानदारी और अनुसरण करने के लिए सही मार्ग को प्रदर्शित करती है। यह संगठन को उसकी सामाजिक और आर्थिक प्रगति में मार्गदर्शन करता है।

कारोबार में मूल्यों और आचार को संतुलित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है, लेकिन यह आवश्यक है। कई सफल कारोबार और संगठन आचार सिद्धांतों का पालन करते हैं। आचार व्यवहार केवल एक आकांक्षा नहीं है, बल्कि एक जीवंत वास्तविकता है, जिससे कारोबार और व्यापार दोनों को लाभ होता है।

मूल्य एवं आचार का महत्व

आधुनिक कारोबार में सफलता के लिए व्यावसायिक आचार आवश्यक होने के कई कारण हैं। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि परिभाषित आचार कार्यक्रम एक आचार संहिता स्थापित करते हैं जो अधिकारियों से लेकर मध्य प्रबंधन से लेकर नवीनतम और सबसे कम उम्र के कर्मचारियों तक कर्मचारी व्यवहार को संचालित करता है। जब सभी कर्मचारी आचार निर्णय लेते हैं, तो कंपनी आचार व्यवहार के लिए प्रतिष्ठा स्थापित करती है। इसकी प्रतिष्ठा बढ़ती है, और यह एक आचार प्रतिष्ठान के लाभों का अनुभव करना शुरू कर देता है। अच्छे व्यावसायिक आचार और मूल्य संगठनों, कर्मचारियों और हितधारकों को कई लाभ प्रदान करते हैं। कुछ प्रमुख फायदे इस प्रकार हैं

1. **बढ़ी हुई प्रतिष्ठा:** आचार व्यवहार एक सकारात्मक सार्वजनिक छवि को बढ़ावा देता है, जिससे ग्राहकों का विश्वास और वफादारी बढ़ सकती है।
2. **ग्राहक का भरोसा और वफादारी:** ग्राहक आचार मूल्यों वाले व्यवसायों का समर्थन करने की अधिक संभावना रखते हैं, जिससे बार-बार कारोबार मिलते हैं।
3. **प्रतिस्पर्धी लाभ:** आचार कंपनियाँ अक्सर बाज़ार में टिकी रहती हैं,अधिक ग्राहकों को आकर्षित करती हैं और स्वयं को प्रतिस्पर्धियों से अलग करती हैं
4. **कर्मचारी मनोबल और उत्पादकता:** आचार कार्यस्थलों पर उच्च कर्मचारी मनोबल होता हैजिससे उत्पादकता में वृद्धि, और सकारात्मक कार्य वातावरण प्राप्त होगा।
5. **शीर्ष प्रतिभा को आकर्षित करना:** आचार संगठन शीर्ष प्रतिभाओं के लिए अधिक आकर्षक होते हैं, क्योंकि कर्मचारी उन कंपनियों के लिए काम करना

पसंद करते हैं जो उनके मूल्यों के अनुरूप हों।

6. **कानूनी अनुपालन:** अच्छा व्यावसायिक आचार अक्सर कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करता है, जिससे कानूनी मुद्दों और नियामक कार्रवाइयों का जोखिम कम हो जाता है।
7. **कम जोखिम:** आचार प्रथाओं से कॉर्पोरेट घोटालों और विवादों का जोखिम कम हो जाता है जो जोखिम कंपनी के वित्तीय स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
8. **निवेशक का विश्वास:** आचार कंपनियां जिम्मेदार निवेशकों को अधिक आकर्षित करती हैं, जिससे पूंजी तक बेहतर पहुंच होती है और स्टॉक की कीमतें संभावित रूप से ऊंची होती हैं।
9. **दीर्घकालिक सफलता:** आचार कंपनियां अक्सर लंबी अवधि में अधिक टिकाऊ होती हैं, क्योंकि वे अल्पकालिक लाभ की तुलना में आचार प्रथाओं को प्राथमिकता देती हैं।
10. **जोखिम प्रबंधन:** आचार निर्णय लेने से संगठन को जोखिमों की शीघ्र पहचान करने और उन्हें कम करने में मदद मिलती है जिससे अप्रत्याशित संकटों की संभावना कम हो जाती है

संक्षेप में, अच्छे व्यावसायिक आचार और मूल्य न केवल कंपनी की प्रतिष्ठा और वित्तीय सफलता में योगदान करते हैं बल्कि एक टिकाऊ और जिम्मेदार कारोबार के निर्माण में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं जिससे सभी हितधारकों को लाभ होता है। वे विश्वास, वफादारी और सफलता का एक अच्छा चक्र बनाते हैं जो लंबे समय तक कायम रह सकता है।

कारोबार में आचार मुद्दे

कारोबार में आचार मुद्दे तब उत्पन्न होते हैं जब कोई निर्णय, गतिविधि या परिदृश्य संगठन या समाज के आचार मानकों के साथ टकराव होता है। संगठन और व्यक्ति दोनों आचार मुद्दों में शामिल हो सकते हैं क्योंकि अन्य लोग आचार दृष्टिकोण से उनके कार्यों पर सवाल उठा सकते हैं। जटिल आचार मुद्दों में विविधता, अनुपालन, शासन और सहानुभूतिपूर्ण निर्णय लेना शामिल है जो संगठन के मूल मूल्यों के अनुरूप है।आचार संघर्ष किसी संगठन के लिए जोखिम पैदा कर सकते हैं, क्योंकि वे प्रासंगिक कानून का अनुपालन न करने का संकेत दे सकते हैं। अन्य उदाहरणों में, आचार मुद्दों के कानूनी परिणाम नहीं हो सकते हैं लेकिन तीसरे पक्ष की ओर से प्रतिकूल प्रतिक्रिया हो सकती है। जब कोई दिशानिर्देश मौजूद न हो तो आचार मुद्दों को प्रभावी ढंग से प्रवर्तित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। इस कारण से, एक मानव संसाधन या प्रबंधन पेशेवर के रूप में, आप आचार मुद्दों का सामना करने पर कर्मचारियों को सही निर्णय लेने के लिए मार्गदर्शन करने के लिए नीतियां विकसित करने में मदद कर सकते हैं।

कारोबार में आचार मुद्दे जटिल हैं और संगठनात्मक संचालन के विभिन्न पहलुओं में देखे जा सकते हैं।जिस संगठन के लिए आप काम करते हैं, वहां उत्पन्न होने पर उन्हें प्रबंधित करने के लिए यह समझना आवश्यक है कि ये मुद्दे क्या हैं। समस्याग्रस्त होने से पहले इन मुद्दों का पता लगाने और उन्हें रोकने का तरीका जानने से आपको और आपके सहकर्मियों को समाधान के बजाय व्यावसायिक सफलता और विकास पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिल सकती है। यहां कुछ सामान्य आचार मुद्दे हैं जो व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में हो सकते हैं

1. **आचारहीन नेतृत्व:** जब शीर्ष अधिकारी या नेता आचारहीन व्यवहार में संलग्न होते हैं, तो यह पूरे संगठन के लिए नकारात्मक माहौल पैदा कर सकता है।
2. **कर्मचारी व्यवहार:** अनुचित श्रम प्रथाओं, भेदभाव, उत्पीड़न और खराब कामकाजी परिस्थितियों से संबंधित मुद्दे आचार चिंताएं पैदा कर सकते हैं।
3. **रिश्वत और भ्रष्टाचार:** व्यावसायिक लाभ प्राप्त करने के लिए रिश्वत, रिश्वत देना या स्वीकार करना या भ्रष्ट आचरण में शामिल होना अआचार है।
4. **पर्यावरणीय प्रभाव:** प्रदूषण, संसाधन की कमी, या अस्थिर प्रथाओं के माध्यम से पर्यावरण को नुकसान पहुंचाने वाली कंपनियां आचार दुविधाओं का सामना करती हैं।
5. **उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता:** उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता सुनिश्चित करने में विफलता उपभोक्ताओं को खतरे में डाल सकती है और आचार चिंताएँ बढ़ा सकती है।
6. **डेटा गोपनीयता और सुरक्षा:** ग्राहक डेटा का दुरुपयोग या शोषण करना, या सुरक्षित करने में

विफल होना यह उचित रूप से, आचार चिंताओं को बढ़ा सकता है।

7. **हितों का टकराव:** हितों के टकराव का प्रबंधन या खुलासा करने में विफल रहने से हितों का टकराव हो सकता है आचारहीन निर्णय लेना।
8. **व्हिसलब्लोअर:** आचारहीन व्यवहार की रिपोर्ट करने वाले कर्मचारियों के खिलाफ जवाबी कार्रवाइयॉ कानून का उल्लंघन आचारहीनता है।
9. **इनसाइडर ट्रेडिंग:** वित्तीय बाजारों में लाभ हासिल करने के लिए गैर-सार्वजनिक जानकारी का उपयोग आचारहीनता और अवैध दोनों है।
10. **सामाजिक उत्तरदायित्व:** परोपकार या सामुदायिक भागीदारी जैसी सामाजिक रूप से जिम्मेदार प्रथाओं में शामिल होने में विफलता को आचारहीनता के रूप में देखा जा सकता है।

कारोबार में आचार संकटों का सामना करते समय, यह महत्वपूर्ण है कि हम सभी संभावित विकल्पों पर पूरी तरह से विचार करें और उनके परिणामों को समझें। समाज के साथ हमारे व्यवहार का प्रभाव और व्यापारिक मूल्यों के साथ हमारी संबंधिता को मद्देनजर रखना चाहिए।कारोबार में आचार संकटों का सामना करने के लिए, हमें आपसी सहमति और सलाह की खोज करनी चाहिए, जैसे कि संविदानिक सलाहकारों या आचार शिक्षकों से संवाद करना। संविदानिक माध्यमों का उपयोग करके कारोबार में आचार को संरक्षित रखने का प्रयास करना चाहिए, जिससे आपके कार्यक्रमों में आचार सावधानी बनी रहे।

कारोबार में आचार मुद्दों को संबोधित करने में अक्सर एक मजबूत आचार ढांचा विकसित करना, इंटिग्रिटी की संस्कृति को बढ़ावा देना, आचार प्रशिक्षण प्रदान करना और आचार चिंताओं की रिपोर्टिंग और समाधान के लिए तंत्र स्थापित करना शामिल होता है। आचार व्यवहार न केवल हितधारकों में विश्वास पैदा करता है बल्कि दीर्घकालिक व्यावसायिक सफलता भी दिला सकता है।कारोबार में आचार मुद्दों को सुलझाना तथा सत्यनिष्ठा और विश्वास बनाए रखने का एक महत्वपूर्ण पहलू है। आचार मुद्दों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए कुछ कदम नीचे दिए गए हैं:

- **एक आचार ढाँचा स्थापित करें:** अपने संगठन के लिए एक स्पष्ट आचार संहिता को परिभाषित करके शुरुआत करें। इस कोड में उन आचार सिद्धांतों और मूल्यों की रूपरेखा होनी चाहिए जो व्यावसायिक आचरण का मार्गदर्शन करते हैं।
- **आचार नेतृत्व:** ऊपर से नीचे तक आचार नेतृत्व को बढ़ावा दें। नेताओं को अपने व्यवहार और निर्णय लेने में आचार मूल्यों को कायम रखकर एक उदाहरण स्थापित करना चाहिए।
- **कर्मचारी प्रशिक्षण:** यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे संगठन के आचार को समझते हैं, कर्मचारियों को आचार प्रशिक्षण प्रदान करें और उन्हें विभिन्न स्थितियों में लागू करने का तरीका जानें।
- **खुले सिद्धांत चैनल बनाएं:** संगठन के भीतर खुले संचार को प्रोत्साहित करें। प्रतिशोध के डर के बिना आचार चिंताओं को उठाने के लिए कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित और गोपनीय रिपोर्टिंग प्रणाली स्थापित करें।
- **गहनता से जांच करें:** जब आचार चिंताएं उठाई जाएं, तो संपूर्ण और निष्पक्ष जांच करें। पूरी प्रक्रिया में पारदर्शिता सुनिश्चित करें और निष्कर्षों को उचित रूप से संप्रेषित करें।
- **जवाबदेही:** व्यक्तियों और टीमों को उनके कार्यों के लिए जवाबदेह ठहराएँ। मुद्दे की गंभीरता के आधार पर आचारहीन व्यवहार के लिए उचित परिणाम लागू करें।
- **सुधारात्मक कार्रवाई:** आचार चिंता को दूर करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करें। इसमें भविष्य में इसी तरह के मुद्दों को रोकने के लिए पुनर्स्थापन, नीति परिवर्तन या प्रक्रिया में सुधार शामिल हो सकते हैं।
- **हितधारकों की वचनबद्धता:** चिंताओं को पारदर्शी तरीके से निपटाने और विश्वास का पुनर्निर्माण करने के लिए ग्राहकों, कर्मचारियों और जनता सहित हितधारकों के साथ जुड़ें।
- **निरंतर सुधार:** आचार प्रथाओं और नीतियों की लगातार समीक्षा और सुधार करें। पिछले मुद्दों से सीखें और उभरते आचार मानकों और सामाजिक अपेक्षाओं को अपनाएं।
- **कानूनी अनुपालन:** सुनिश्चित करें कि आपका संगठन सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का

अनुपालन करता है। आचार व्यवहार अक्सर कानूनी आवश्यकताओं के साथ ओवरलैप होता है।

कारोबार अक्सर अपने आचार मानकों को स्थापित करने और बनाए रखने के लिए इन स्रोतों के संयोजन से काम लेते हैं। संगठनों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे उभरती सामाजिक अपेक्षाओं और कारोबारी माहौल में बदलाव के साथ जुड़े रहने के लिए अपने आचार मूल्यों का नियमित रूप से मूल्यांकन करें और उन्हें अनुकूलित करें।कारोबार में आचार मुद्दों से निपटने के लिए एक सक्रिय और सुसंगत दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है। आचार की संस्कृति को बढ़ावा देकर, चिंताओं का तुरंत जवाब देकर और आचार दुविधाओं को दोबारा होने से रोकने के लिए आवश्यक बदलाव करके, कारोबार विश्वास बना सकते हैं और बनाए रख सकते हैं, अपनी इंटिग्रिटी को बनाए रख सकते हैं और दीर्घकालिक सफलता में योगदान कर सकते हैं।

मूल्यों और आचार नीति, जिसे अक्सर आचार संहिता या आचार निर्देशक के रूप में जाना जाता है, एक दस्तावेज है जो किसी कारोबार के भीतर कर्मचारियों, प्रबंधन और हितधारकों के लिए अपेक्षित आचार व्यवहार और सिद्धांतों की रूपरेखा तैयार करता है। मूल्य और आचार नीति एक मूलभूत दस्तावेज़ के रूप में कार्य करती है, जो संगठन के भीतर आचार निर्णय लेने और व्यवहार के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है। व्यवसायों के लिए इस नीति की नियमित रूप से समीक्षा और इसका अद्यतन करना महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह विकसित हो रहे आचार मानकों और व्यावसायिक वातावरण में परिवर्तनों के अनुरूप बनी रहे।

निष्कर्ष में, कारोबार में मूल्य और आचार मार्गदर्शक सिद्धांत हैं जो संगठनों के व्यवहार, निर्णय लेने की संस्कृति को रेखांकित करते हैं। इन आचार आधारशिलाओ के महत्व को कम करके आंका नहीं जा सकता, क्योंकि इनका व्यवसायों की सफलता और स्थिरता, कर्मचारियों की भलाई और हितधारकों के विश्वास पर गहरा प्रभाव पड़ता है। अच्छे व्यावसायिक आचार और मूल्यों को बनाए रखने से कई लाभ मिलते हैं, जिनमें बढ़ी हुई प्रतिष्ठा, ग्राहक विश्वास और वफादारी, सकारात्मक कार्य वातावरण और दीर्घकालिक सफलता शामिल है। आचार व्यवहार कानूनी अनुपालन भी सुनिश्चित करता है, जोखिमों को कम करता है और संगठन के भीतर इंटिग्रिटी की संस्कृति को बढ़ावा देता है।

इसके अलावा, आज की परस्पर जुड़ी और सामाजिक रूप से जागरूक दुनिया में, व्यवसायों से जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक बनने की उम्मीद बढ़ रही है। उन्हें पर्यावरण और सामाजिक मुद्दों को निपटाने, अपने समुदायों में योगदान देने और ऐसे तरीकों से कार्य करने के लिए कहा जाता है जिससे पूरे समाज को लाभ हो।हालाँकि, कारोबार में आचार दुविधाएँ असामान्य नहीं हैं। संगठनों को अक्सर कठिन निर्णयों का सामना करना पड़ता है जहां लाभप्रदता, प्रतिस्पर्धा और शेयरधारक हित आचार सिद्धांतों के साथ टकराते प्रतीत हो सकते हैं। इन मामलों में, कार्रवाई का सही तरीका आचार मूल्यों को प्राथमिकता देना है, क्योंकि उनसे समझौता करने से गंभीर प्रतिष्ठा क्षति, कानूनी नतीजे और कारोबार को दीर्घकालिक नुकसान हो सकता है।

कारोबार में मूल्यों और आचार को प्रभावी ढंग से बढ़ावा देने के लिए, संगठनों को एक स्पष्ट आचार संहिता स्थापित करनी चाहिए, कर्मचारियों को आचार प्रशिक्षण प्रदान करना चाहिए, और आचार चिंताओं की रिपोर्टिंग और समाधान के लिए तंत्र बनाना चाहिए। पूरे संगठन के लिए एक सकारात्मक उदाहरण स्थापित करने के लिए ऊपर से नीचे तक आचार नेतृत्व आवश्यक है।ऐसे कारोबार जो लगातार आचार मानकों को बनाए रखते हैं, न केवल आर्थिक रूप से फलते-फूलते हैं, बल्कि समाज की भलाई में भी सकारात्मक योगदान देते हैं।स्थायी सबक यह है कि कारोबार में मूल्य और आचार केवल अनुपालन का मामला नहीं है; वे सफलता के आवश्यक चालक हैं और जो सही है उसे करने के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता का प्रतिबिंब हैं।

मूल्यों और आचार का महत्व सिर्फ व्यापारिक दृष्टिकोण से नहीं, बल्कि एक समाज से संबंधित सभी पहलुओं में होता है। यह संगठन की संस्कृति को प्रभावित करती है, निर्णय-निर्धारण में सहायता प्रदान करती है और संबंधित प्रतिस्थानिकों के साथ संबंधों की दिशा में यथार्थ प्रेरित करती है।इसलिए, हमें यह समझना चाहिए कि आचार और मूल्यों का संबंध व्यवसायिक दुनिया से ही नहीं, बल्कि हमारी सामाजिक परिस्थितियों और व्यक्तिगत जीवन से भी है। इन आचार मूल्यों के साथ चलना हमें सच्चे और संवेदनशील उद्यमिता का मार्ग दिखा सकता है, जो हमें समृद्धि, समरसता और समृद्ध समाज की दिशा में ले जाता है।

कारोबार में मूल्य और आचार: कारोबार में लाभप्रदता और मूल्य बोध

विकास विश्वनाथ महांगरे
वरिष्ठ प्रबंधक
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, भोपाल

जो आप नहीं चाहते कि दूसरे आपके साथ करें, आप दूसरों के साथ ऐसा न करें यही नैतिकता है। आप अगर व्यापारी हैं और आपके वेंडर ने आपको धोखा दिया तो आपको कैसे लगेगा? ठीक नहीं लगेगा न। इसी तरह आप भी अपने कारोबार में ग्राहकों कों धोखा मत दीजिए। नैतिकता की मूल पंक्ति है - आप नहीं चाहते कि कोई आपको चोट पहुँचाए, आप किसी को चोट नहीं पहुँचाएँ। आप नहीं चाहते कि कोई आपको धोखा दे, आप दूसरों को धोखा न दें। नैतिकता, मूल्य आधारित कारोबार को लाभप्रद बनाने की कसौटी है।

नैतिकता व्यवहार की सामान्य संहिता है जिसका पालन समाज में रहते हुए किया जाना चाहिए। नैतिक व्यवहार का उद्देश्य समाज में नैतिक मूल्य में सुधार करना है। "नैतिकता" शब्द का अर्थ नैतिक दर्शन/ नैतिक सिद्धांत

और आचरण के मानक हैं। नैतिकता में नैतिक सिद्धांतों का विज्ञान और नैतिक विज्ञान का पूरा क्षेत्र है। नैतिकता उन मूल्यों का संग्रह है जो हमारे व्यवहार का मार्गदर्शन करती है।

व्यवसाय में मूल्य और नैतिकता उस सिद्धांत या आचार संहिता को संदर्भित करती है जिसका हम अपने दैनिक व्यावसायिक लेनदेन के दौरान पालन करते हैं। इसमें किसी संगठन में काम करने वाले व्यक्तियों, उनकी आचार संहिता और समग्र रूप से संगठनों की आचार संहिता को भी शामिल किया गया है।

नैतिकता तत्वविज्ञान की एक शाखा है जिसमें "सही और गलत व्यवहार की अवधारणाओं को व्यवस्थित करना, बचाव करना और सिफारिश करना शामिल है।" मूल्य दृष्टिकोण और व्यवहार को प्रभावित करते हैं। मूल्य व्यक्ति की सही और गलत की समझ को दर्शाते हैं।

'नैतिकता' शब्द का अर्थ नैतिक दर्शन या नैतिक सिद्धांत और आचरण के मानक हैं। नैतिकता में नैतिकता, नैतिक सिद्धांतों का विज्ञान और नैतिक विज्ञान का पूरा क्षेत्र है और नैतिकता उन मूल्यों का संग्रह है जो हमारे व्यवहार का मार्गदर्शन करती है।

कारोबार में 'मूल्य' की संकल्पना :

- मूल्य विचार प्रक्रिया से जुड़े होते हैं, एक व्यक्ति की समझ कि क्या गलत है और क्या सही है।
- मूल्य किसी व्यक्ति के व्यक्तिगत पहलुओं से जुड़े होते हैं।
- विभिन्न प्रकार के मूल्य नैतिक मूल्य, सामाजिक मूल्य, सौंदर्य मूल्य, धार्मिक मूल्य, राजनीतिक मूल्य आदि हैं।
- मूल्य व्यक्ति दर व्यक्ति अलग-अलग होते हैं, इनका सुसंगत होना आवश्यक नहीं है।
- किसी व्यक्ति में बनने वाले मूल्य पारिवारिक मूल्यों, धर्म, संस्कृति, समुदाय आदि से निर्धारित होते हैं।
- मूल्य किसी व्यक्ति में आवश्यक प्रेरणा के लिए उत्प्रेरक के रूप में कार्य कर सकते हैं।

कारोबार में 'नीति/नैतिकता/आचार' की संकल्पना :

- नैतिकता नैतिक सिद्धांतों की एक प्रणाली को संदर्भित करती है।
- नैतिकता एक पेशेवर सेटअप के साथ संरेखित होती है।
- नैतिकता एक पेशेवर सेटअप के भीतर सुसंगत होगी लेकिन तीन अलग-अलग संगठनों या संस्थानों के बीच भिन्न होगी।
- नैतिकता एक संस्था, संगठन और विभिन्न व्यवसायों द्वारा निर्धारित की जाती है। चिकित्सा पेशेवरों द्वारा अपनाई जाने वाली नैतिकता सार्वजनिक प्रशासन क्षेत्र में अपनाई जाने वाली नैतिकता से भिन्न होगी।
- नैतिकता एक बाधक रूप में कार्य कर सकती है। किसी संगठन में जो कार्रवाई करने की आवश्यकता है वह व्यक्ति के मूल्यों के अनुरूप हो सकती है। हालाँकि, ऐसी संभावना हो सकती है कि इसे क्रियान्वित नहीं किया जा सकता क्योंकि यह पेशे, संगठन या संस्थान के नैतिक मानकों के अनुरूप नहीं हो सकता है।

कारोबार में मूल्य और आचार का दृष्टिकोण:

नैतिकता सुसंगत होती है, जबकि मूल्य अलग-अलग व्यक्तियों के लिए अलग-अलग होते हैं। अर्थात जो एक व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण है, वह दूसरे व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण नहीं हो सकता है। मूल्य हमें बताते हैं कि हम अपने जीवन में क्या करना या क्या हासिल करना चाहते हैं, जबकि नैतिकता हमें यह तय करने में मदद करती है कि किसी भी स्थिति में नैतिक रूप से क्या सही है या क्या गलत है।

मूल्य बुनियादी और मौलिक मान्यताएँ हैं जो दृष्टिकोण या कार्यों को निर्देशित या प्रेरित करते हैं। वे हमें यह निर्धारित करने में मदद करते हैं कि हमारे लिए क्या महत्वपूर्ण है। नैतिकता का संबंध मानवीय कार्यों और उन कार्यों के चुनाव से है। नैतिकता उन कार्यों और उनमें निहित मूल्यों का मूल्यांकन करती है।

मूल्य किसी व्यक्ति (या समूह) के आदर्श हैं कि क्या अच्छा

है या बुरा (वांछनीय या अवांछनीय)। नैतिकता यह तर्क देने के बारे में है कि सही कार्य कैसे किया जाए। मूल्य प्रेरित करते हैं, जबकि नैतिकता और आचार रोकते है। नैतिकता के सिद्धांत हैं उपकार, अहित, स्वायत्तता, न्याय, सच बोलना और वादा निभाना।

नैतिकता व्यवहार की सामान्य संहिता है जिसका पालन समाज में रहते हुए किया जाना चाहिए। नैतिक व्यवहार का उद्देश्य समाज में नैतिक मूल्य में सुधार करना है।

कारोबार में मूल्य बोध में नैतिक संकट:

व्यवसाय में नैतिक मूल्यों पर चिंतन की शुरुआत साठ के दशक में हुई थी। ऐसा नहीं है कि प्रबंधक व्यवसाय में नैतिकता पर विश्वास नहीं करते हैं, बल्कि तथ्य यह है कि प्रबंधन विचारकों ने व्यवसाय में नैतिकता पर बहुत कम ध्यान दिया है। इस प्रकार, बेंचमार्किंग से मेल नहीं खाने वाली व्यावसायिक प्रथाएं कारोबार में अनैतिक संकटों की मात्रा तय कर रही हैं।

जीवन तथा कारोबार में मूल्य बोध के लिए क्षितिज का विस्तार:

बहुत लोग अपने क्षितिज का विस्तार क्यों नहीं करते? जब अपने क्षितिज का (विचारों का/ मूल्यों का) विस्तार करेंगे तब, उनको एहसास होगा कि आप दुनिया के लिए कुछ करने के लिए यहां हैं। आप यहां समाज में योगदान देने के लिए हैं। दुनिया के लिए योगदान देने के बारे में सबकी सोच बहुत अच्छी होगी। इस पर सोचें कि आप दुनिया के लिए क्या योगदान देना पसंद करते हैं? आप आने वाली पीढ़ियों के लिए एक बेहतर दुनिया कैसे बनाना चाहेंगे? यह सोच और विचार मूल्य बोध, नैतिक जीवन और लाभप्रद कारोबार के लिए आवश्यक है।

कौशल विकास से कारोबार विकास:

हम जान लें कि हम बहु-प्रतिभाशाली हैं। हमारे पास विभिन्न कौशल हैं। अपने अंदर की सभी प्रतिभाओं को बाहर निकालें। जितना संभव हो उतने क्षेत्रों में अपने कौशल को बढ़ाएं। याद रखें, हम एक अद्भुत इंसान हैं। एक अच्छे इंसान के रूप में हम अपने आस-पास दूसरों की मदद करें। इन मूल्यों से अपना कारोबार भी लाभप्रद होगा।

कारोबार में लाभप्रदता के नैतिक मुद्दे:

अतीत में, विभिन्न कंपनियां केवल यह सोचती थीं कि व्यवसाय में नैतिक मुद्दे केवल प्रशासनिक नियमों और विनियमों को परिभाषित करने के लिए इस्तेमाल किया जाने वाले हैं जिसका हर किसी को पालन करना चाहिए या यह एक मानक है जिसका पालन किया जाना चाहिए। हालाँकि आज, शीर्ष स्तर के प्रबंधन और छोटे व्यवसाय मालिकों को अब एहसास हुआ है कि यह उससे कहीं अधिक है। बड़ी और छोटी कंपनियाँ अब धीरे-धीरे व्यवसाय में नैतिकता के महत्व को समझ रही हैं जो उनके सफल होने के लिए महत्वपूर्ण है। एक सफल कंपनी को यह सीखना चाहिए कि उसके ग्राहकों का विश्वास और सम्मान उसके व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण है।

- कोई व्यवसाय यह कैसे निर्धारित करता है कि नैतिक रूप से अस्वीकार्य और स्वीकार्य व्यवहार क्या है?
- व्यवसाय के मालिक, मुख्य कार्यकारी और कर्मचारी नैतिकता के लिए अपने मानक या दिशानिर्देश कहां से प्राप्त करते हैं?
- क्या व्यावसायिक नैतिकता की कोई परिभाषा है जो वास्तव में एक ईमानदार और निष्पक्ष व्यावसायिक प्रथाओं को स्थापित कर सकती है?

यह दुविधा है जिसका कई कर्मचारी और व्यवसाय मालिक हर दिन सामना कर रहे हैं। हर किसी को किसी न किसी दिन एक ऐसे निर्णय का सामना करना पड़ता है जिसमें नैतिक व्यवहार शामिल होता है।

व्यावसायिक नैतिकता एक प्रकार का कॉर्पोरेट प्रशासन है जिसका संबंध प्रबंधकों के नैतिक मूल्यों से होता है। प्रबंधकों को अपने व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बरतने की आवश्यकता है। ग्राहकों की भावनाओं का भी ध्यान रखा जाता है। यह व्यवसाय में अन्य हितधारकों के हित पर भी

विचार करता है।

अच्छी व्यावसायिक नैतिकता के कारोबार में लाभ:

अच्छी व्यावसायिक नैतिकता किसी कंपनी में बहुत गुडविल लाती है जो लंबे समय में ठोस लाभ में तब्दील होगी। गुडविल वह अमूर्त संपत्ति है जिसे किसी कंपनी ने व्यावसायिक सहयोगियों और अन्य तृतीय पक्षों द्वारा पारदर्शी, भरोसेमंद रूप में देखे जाने के परिणामस्वरूप संचालन की अवधि में अर्जित किया है।

लाभप्रदता:

नैतिक व्यवसाय संचालन का पहला प्रत्यक्ष लाभांश "लाभप्रदता" है। एक कंपनी जो अच्छे व्यावसायिक मूल्य पर आधारित है, उसके भ्रष्ट आचरण पर काम करने वाली कंपनी की तुलना में लाभदायक होने की अधिक संभावना है।

लाभदायक होने से यह सुनिश्चित होगा कि कंपनी कम से कम अगले बारह महीनों तक बनी रहेगी। प्रत्येक व्यावसायिक इकाई के लिए यह वांछनीय है कि वह लम्बे समय तक अस्तित्व में रहे। यदि आप और आपका व्यवसाय वास्तव में व्यवसाय को महत्व देते हैं तो नैतिक व्यवसाय अभ्यास ही आगे बढ़ने का रास्ता है।

कार्यस्थल में मानवीय मूल्य और नैतिकता:

कार्यस्थल में व्यवस्था बनाए रखने में मदद करने के लिए मूल्य और नैतिकता महत्वपूर्ण हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि कंपनी सुचारू रूप से चलती है और लाभदायक बनी रहती है।

प्रत्येक व्यक्तिगत कंपनी किसी कर्मचारी को काम पर रखने के तुरंत बाद या कई बार साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान अपने मूल्यों और नैतिकता के बारे में अवगत कराती है।

और कई व्यवसायों में, चाहे कोई कर्मचारी कितना भी अच्छा प्रदर्शन करे, अगर वह कार्यस्थल मूल्यों और नैतिकता का पालन नहीं करता है, तो इसका परिणाम कारोबार की समाप्ति हो सकता है।

समर्पण:

नियोक्ता ऐसे कर्मचारी को पसंद करते हैं जो उस व्यक्ति के लिए ईमानदारी से प्रयास करता है जिसे नौकरी में "स्वाभाविक" माना जा सकता है, लेकिन अन्यथा विघटनकारी होता है। किसी भी तरह से, जब कोई कर्मचारी किसी व्यवसाय पर हस्ताक्षर करता है, तो वे कंपनी को लाभप्रद बनाने में मदद करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए सहमत होते हैं।

सत्यनिष्ठा/ ईमानदारी:

कार्यस्थल में ईमानदारी एक महत्वपूर्ण पहलू है। सत्यनिष्ठा का तात्पर्य ईमानदार व्यवहार से है। व्यापार जगत में ईमानदारी का मतलब यह भी हो सकता है कि व्यय रिपोर्ट पेश करते समय ईमानदार रहें।

ज़िम्मेदारी:

सभी उद्योगों में कर्मचारियों से अपने कार्यों के प्रति जिम्मेदार होने की अपेक्षा की जाती है। इसका मतलब है कि जब वे निर्धारित हों और समय पर आएं, और ब्रेक के लिए आवंटित समय का लाभ न उठाएं।

सहयोग:

कर्मचारियों के लिए टीम के खिलाड़ी बनना महत्वपूर्ण है, चाहे किसी प्रोजेक्ट पर सहकर्मियों की सहायता करना हो, नए कर्मचारियों को पढ़ाना हो, नए कार्य सिखाना हो या पर्यवेक्षक के निर्देशों का पालन करना हो।

आचरण:

इसमें उचित पोशाक पहनना, कार्यालय में उपयुक्त समझी जाने वाली भाषा का उपयोग करना और व्यावसायिकता के साथ व्यवहार करना शामिल है।

सार्वभौमिक मानवीय मूल्य बोध से कारोबार में वृद्धि:

इस युग में हमने सार्वभौमिक मानवाधिकारों पर ध्यान केंद्रित किया है। लेकिन, हम सार्वभौमिक मानवीय मूल्यों को नहीं भूल सकते। मूल्यों के बिना मानवीय संबंध नहीं होंगे। अधिकार दावे की मांग कर रहा है लेकिन मूल्य जिम्मेदारी ले रहे हैं। बुद्धि, प्रेम, करुणा, आदर, सम्मान, निष्पक्षता,

ज़िम्मेदारी जैसे मूल्यों की अत्यंत आवश्यकता होती है। बुद्धि की कमी ही हमारे मन को असंतुलित करती है। इन नैतिक विचार, आचार और मूल्यों के साथ जीवन में सकारात्मक सोच आएगी जो जीवन की सारी चुनौतियों को आसानी से संभाल पाएगी तथा जीवन सफल बनाएगी। इस सफल जीवन मे मूल्य बोध मजबूत होंगे तथा कारोबार भी लाभप्रद होगा।

कारोबार में लाभप्रदता के लिए कार्यस्थल में नैतिक मुद्दों को संभालना:

1. अपनी कंपनी के तत्व ज्ञान, मिशन वक्तव्य और आचार संहिता के आधार पर एक कार्यस्थल नीति विकसित करें
2. कर्मचारियों को कार्यस्थल नैतिकता प्रशिक्षण प्रदान करें। नैतिक दुविधाओं को दूर करने और हल करने के तरीके सीखने में कर्मचारियों को शामिल करने के लिए विभिन्न निर्देश विधियों का उपयोग करें।
3. कार्यस्थल नैतिकता से संबंधित कर्मचारियों की अनौपचारिक चिंताओं को देखने के लिए एक व्यक्ति को नामित करें।
4. व्हिसल ब्लोइंग कानूनों या सार्वजनिक नीति के तहत किसी कर्मचारी के संरक्षित गतिविधि के अधिकार के संबंध में रोजगार संबंधी निर्णय लेने से बचना, जैसे कि बर्खास्तगी या निलंबन।
5. कार्यस्थल के मुद्दों और कार्यस्थल की नैतिकता के बारे में कर्मचारियों की चिंताओं को संबोधित करते समय अपनी कार्यस्थल नीति को लगातार लागू करें।

बहुमूल्य जीवन को समझने की मानसिकता:

लोगों को जीवन को सबसे महत्वपूर्ण घटक के रूप में देखना चाहिए। बाकी सब सहायक सामग्री है। लेकिन, हम एक्सेसरीज पर इतना ध्यान दे रहे हैं और जिंदगी को भूलते जा रहे हैं। जब मानसिकता बदलने से जीवन बहुमूल्य लगेगा तो नैतिकता उसमे जरूर स्थान ले लेगी। इससे अधिकांश जटिलताएँ दूर हो जाएँगी। अपने अंदर की चेतना को जगाना बहुत जरूरी है। बहुमूल्य जीवन को समझने की इस मानसिकता से लोग जागरूक तथा सावधान होगे अपना जीवन व्यतीत करेंगे जिससे जीवन सरल और सुगम बनेगा। इससे अपने कारोबार को लाभप्रद बनाने का मार्ग भी सरल होगा।

निष्कर्ष:

अपने व्यावसायिक लक्ष्य के साथ-साथ समाज के लक्ष्य पर भी सोचें। जब आपकी जीवन ऊर्जा उस दिशा में बहती है, तो आप पाते हैं कि जीवन सार्थक है और यह जीवन को कारोबार में सफल होने की दिशा देता है।

जब तीन तत्व - अनुभूति, भावनाएं और मूल्य अपनी जगह पर होते हैं, तो संगठन अंतिम दो आयामों यानी भावनाओं और मूल्यों के लाभों का अनुभव करना शुरू कर सकता है। जब संगठन और उसके लोगों के लिए नैतिकता और मूल्य स्पष्ट होते हैं, तो ऊर्जा उत्पन्न होती है और लोग एक-दूसरे की देखभाल और सम्मान के साथ जुड़ते हैं। इन मूल्यों के तथा नैतिकता के साथ कारोबार और लाभप्रद हो जाता है।

व्यावसायिक निर्णय लेने के लिए नैतिक मूल्यों का अंतिम स्रोत व्यक्ति से आता है। दूसरे आपको बता सकते हैं कि क्या सही है या गलत। उनकी उम्मीदों पर खरा न उतरने पर वे आप पर प्रतिबंध लगा सकते हैं। लेकिन अपने आचरण को नैतिक केवल आप ही बना सकते हैं। केवल आप ही अपने कार्यों को ईमानदार और निष्पक्ष या सामान्य भलाई की सेवा करने का इरादा कर सकते हैं। मूल्य बोध से अपना आचार, विचार सकारात्मक होता है और हम अपने लक्ष्य की तरफ बेहतर तरीके से ध्यान दे पाते है और अपने कारोबार में वृद्धि करके उसको लाभप्रद बना सकते है।

आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व

जयश्री राजेन्द्र खापरे
लिपिक
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
गोकुलपेठ, नागपुर

आज दुनिया में व्यापार का माहौल प्रतिदिन बदलता जा रहा है। लोग न केवल व्यक्तिगत रूप से बल्कि समाज में सहयोग और विकास के क्षेत्र में भी व्यापार को महत्वपूर्ण मानने लगे हैं। नई तकनीक, नई विचारधारा और नए उत्पाद विकसित हो रहे हैं। इसी बीच, एक सामाजिक दायित्व का आदान-प्रदान बनाए रखना भी महत्वपूर्ण है। आज की गतिशील दुनिया व्यापार का क्षेत्र अत्यधिक परिवर्तनशील है, जिसमें वित्तीय संस्थाओं का वास्तव में बहुत महत्व है। वित्तीय क्षेत्र उस समय के संकेत देता है जब हमें व्यवहारिकता, नैतिकता और समाज सेवा में जूझना पड़ता है। व्यापार और वित्तीय संस्कृति समाज में नैतिकता और संविनय का प्रतीक होने के साथ-साथ एक सामाजिक दायित्व भी है। आचार सम्मत कारोबार का मतलब है व्यापारिक गतिविधियों में नैतिक मूल्यों और न्याय का पालन करना, जिससे समाज में सामाजिक न्याय और समरसता की

भावना का प्रदर्शन होता है। बैंकिंग सेक्टर इस आचार सम्मत कारोबार के प्रति एक विशेष दायित्व निभाते हैं, क्योंकि यह संगठन समाज की आर्थिक स्थिति में सुधार करता है और वित्तीय सेवाओं के माध्यम से समाज को समृद्ध बनाता तथा मार्गदर्शन प्रदान करता है।

आचार सम्मत कारोबार क्या है?

आचार सम्मत कारोबार का मतलब एक व्यापारिक कार्यक्रम जिसमें किसी व्यक्ति या संस्था की वित्तीय गतिविधियों को नियंत्रित करने और निगरानी में आवश्यक निर्देशों और नियमों का पालन करना शामिल होता है। यह वित्तीय संस्थानों और उनके ग्राहकों के बीच विश्वास और संवाद को बढ़ावा देने के लिए किया जाता है। इससे संवेदनशीलता और विश्वास की भावना बनी रहती है जो वित्तीय व्यवहार में बदलाव लाती है।

आचार सम्मत कारोबार का एक उदाहरण है वित्तीय संस्था में ब्याज दरें । वित्तीय संस्थान अपने ग्राहक को ऋण देते हैं और उसकी विभिन्न विधाओं में ब्याज दरें तय करते हैं। यह ब्याज दरें आचार समिति के सिद्धांतों का पालन करती है जिससे संस्था और ग्राहकों के बीच विश्वास बना रहता है।

अगर एक वित्तीय संस्था ने आचार समिति के तत्वों का पालन करते हुए अपनी ब्याज दरें तय की है, तो यह विश्वास में वृद्धि लाता है क्योंकि ग्राहक जानते हैं कि वह वित्तीय संस्था द्वारा निर्धारित नियमों का पालन कर रहे हैं। इससे उनकी मान्यता बढ़ती है और वह आत्म-विश्वास से उच्च ब्याज दरों पर उच्च मात्रा में ऋण लेने के लिए तत्पर होते हैं। यह संस्था के लिए भी फायदेमंद है क्योंकि वह अपनी स्थिति को सुरक्षित रखती है और संस्था के वित्तीय स्थिरता को बनाए रखने में मदद करता है।

वित्तीय संस्थानों की आचार सम्मतता की प्रमुख गुणवत्ता

1. संवेदनशीलता- वित्तीय संस्थानों को सामाजिक संवेदनशीलता के साथ काम करना चाहिए। यह मानविकी, आर्थिक संवेदनशीलता और पर्यावरण संवेदनशीलता का मामला करता है।

2. पारदर्शिता - आचार सम्मत कारोबार में पारदर्शिता का पालन करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। वित्तीय संस्थानों को अपने लेन-देन, लाभ-हानि की स्थिति और अन्य आर्थिक जानकारी को सामाजिक रूप से प्रस्तुत करना चाहिए ।

3. जिम्मेदारी - आचार सम्मत वित्तीय संस्थानों की जिम्मेदारी भी बढ़ती है। वे अपने कार्यों के लिए सामाजिक और आर्थिक रूप से जिम्मेदार होते हैं और अगर कोई गलती होती है तो उसके लिए उन्हें जवाब देना पड़ता है।

4. सामाजिक कल्याण- आचार सम्मत कारोबार में सामाजिक कल्याण का भी खास ध्यान रखना चाहिए । वित्तीय संस्थानों को समाज के विकास में सहायता करनी चाहिए। यह स्वास्थ्य, शिक्षा, पर्यावरण संरक्षण और अन्य क्षेत्रों में सहायता के रूप में हो सकता है।

आचार सम्मत कारोबार के लाभ

विश्वास की नींव - यह व्यावसायिक संबंधों में विश्वास की नींव रखता है। जिससे संबंधों में स्थिरता और सुरक्षा होती है।

ग्राहक की खुशी - आचार सम्मत कारोबार ग्राहकों को आत्मविश्वास और आत्मसम्मान में वृद्धि करने में मदद करता है, क्योंकि वह जानते हैं कि वह विश्वास योग्य और नैतिक व्यवहार से संबंधित है।

साख पात्रता - आचार संम्मति का पालन करने से संस्थान की क्रेडिटवर्थिनेस में सुधार होता है। यह वित्तीय संस्थान को बेहतर ऋण दरे प्राप्त करने में मदद करता है जो उसके विकास के लिए महत्वपूर्ण हो सकता है।

कारोबार की सुरक्षा - आचार सम्मति का पालन करने से कारोबार की सुरक्षा में सुधार होता है। यह आकस्मिक घटनाओं से बचाव करने में मदद करता है और संस्थानो को अवैध या असवैंधानिक कारोबार से बचाता है।

वित्तीय प्रबंधन - आचार सम्मति नियमों और दिशा निर्देश को प्रदान करती है जिनका पालन करना वित्तीय प्रबंधन में सहायता करता है। यह वित्तीय संस्थान के वित्तीय संसाधनों का प्रबंधन करने में मदद करता है, जिससे संस्थान अपने लेन-देन को नियंत्रित कर सकता है।

इस तरह आचार सम्मति का पालन करने से वित्तीय संस्थान का कारोबार संवेदनशील, सुरक्षित और विश्वसनीय बनता है, जिससे उसे दर्शाया जा सकता है कि वह अपने कारोबार को

संचालित करने में संवेदनशील और सामाजिक तथा वित्तीय दृष्टिकोण से उत्कृष्टता की ओर अग्रसर हो रहा है।

आचार सम्मत कारोबार का महत्व

आचार-सम्मत कारोबार: व्यापार में नैतिकता का महत्व

नैतिकता समाज की नींव होती है। व्यापार में नैतिकता का पालन करना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। नैतिकता के बगीचे से निकलकर निकले व्यवसायी समाज में न केवल अपने व्यवसाय में सफलता प्राप्त करते हैं, बल्कि उनकी कंपनी की भलाई के लिए भी काम करते हैं। व्यापार में नैतिकता का पालन करने में समाज में विश्वास और सम्मान की भावना बनी रहती है।

बैंकिंग क्षेत्र में वित्तीय स्वतंत्रता महत्वपूर्ण है, लेकिन इसके साथ ही बैंकों को समाज के प्रति अपना एक नैतिक दायित्व भी निभाना चाहिए। यह नैतिकता न केवल उनके ग्राहकों के प्रति होना चाहिए, बल्कि समाज के प्रति भी। बैंकिंग संस्थानों को समाज के उत्थान में सहायता प्रदान करनी चाहिए, चाहे वह शिक्षा, स्वास्थ्य या उद्यमिता के क्षेत्र में हो।

आचार सम्मत कारोबार: सामाजिक सजीवता का संरक्षण

व्यापार का माध्यम होने के नाते उद्यमिता और निष्ठा से काम करना जरूरी है, लेकिन सामाजिक संवेदना की भावना को भी समझना चाहिए। सामाजिक संवेदना का मतलब है कि व्यापारी समाज के उत्थान के लिए कुछ भी योगदान करें। यह व्यापारी के लिए ही नहीं, समाज के लिए भी फायदेमंद होता है। समाज में शिक्षा, स्वास्थ्य और जल संकट के क्षेत्र में योगदान करना सामाजिक संवेदना की भावना का परिचायक हो सकता है। वित्तीय क्षेत्र को सामाजिक संवेदना के क्षेत्र में भी योगदान देना चाहिए। यह उनका सामाजिक दायित्व है।

1. आर्थिक साक्षरता की प्रोत्साहनीयता- वित्तीय क्षेत्र आर्थिक साक्षरता की प्रोत्साहनीयता के क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। समाज में आर्थिक संवेदनशीलता और साक्षरता की ऊंचाइयों तक पहुंचने में वित्तीय सेक्टर अहम भूमिका निभाता है और समाज में आर्थिक जागरूकता फैलाता है।

2. उद्यमिता की स्थायीता- वित्तीय सेक्टर उद्यमिता और व्यावसायिक शृंगार की स्थायिता की ओर पहुंचाता है। यह उद्यमिता को संवेदनशीलता से जोड़कर बिजनेस प्लैनिंग और विकास में मदद करता है। इस प्रकार, यह समाज में उद्यमिता की ऊंचाइयों की ओर ले जाता है।

3. ग्रामीण क्षेत्रों में आर्थिक समरसता- वित्तीय सेक्टर ग्रामीण क्षेत्रों में आर्थिक समरसता को प्रास्ताहित करता है। यह ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय सहायता और विकास की दिशा में कदम से कदम मिलाकर आर्थिक समरसता की दिशा में आगे बढ़ता है।

आचार सम्मत कारोबार : पर्यावरणीय संरक्षण का पालन

आज के समय में पर्यावरणीय संकट एक गंभीर मुद्दा बन चुका है। व्यापार में नैतिकता के साथ- साथ पर्यावरणीय संरक्षण का पालन करना भी अत्यंत महत्वपूर्ण है। व्यापारी को अपने उत्पादों की निर्माण प्रक्रिया में पर्यावरण के प्रति संवेदनशील होना चाहिए। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनका व्यवसाय पर्यावरण को किसी भी रूप में हानि नहीं पहुंचा रहा है। इसमें प्लास्टिक प्रदूषण, जलवायु परिवर्तन और वन्यजीवन संरक्षण की भी विशेष चर्चा की जा सकती है। वित्तीय संस्थानों के रूप में पर्यावरण के प्रति संवेदनशीलता और जिम्मेदारी के साथ काम करना चाहिए। वे पेपरलेस ट्रांजैक्शन और ऊर्जा संरक्षण के उपायों का पालन करने में सहायता कर सकते हैं।

आचार सम्मत कारोबार: समाज में जागरूकता फैलाना

आचार सम्मत कारोबार की महत्वपूर्णता को समझाने के लिए समाज में जागरूकता फैलाना अत्यंत आवश्यक है । सरकार, शिक्षा विभाग, और सामाजिक संगठनों को मिलकर इस पर ध्यान देना चाहिए। समाज में आचार सम्मत कारोबार की महत्वपूर्ण जानकारी फैलाने के लिए कार्यशील अभियान चलाएं जा सकते हैं।

वित्तीय संस्थानों को अपनी नीतियों, क्रियावलियों प्रोजेक्ट को लेकर समाज में जागरूक करने के लिए प्रयासरत होना चाहिए। इससे लोगों में जागरूकता बढ़ेगी और वे अधिक से अधिक सामाजिक और वित्तीय समस्याओं के बारे में जान सकेंगे और उनके समाधान की ओर प्रवृत्त होंगे।

डिजिटल वित्तीयता और आचार सम्मतता

डिजिटल वित्तीयता के क्षेत्र में आचार सम्मता की बढ़ती मांग

का सामना करना पड़ रहा है। यह उन्हें सुरक्षित और न्यायपूर्ण वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए उत्साहित कर रहा है।

वित्तीय दुर्बलता

आजकल के वित्तीय संस्थानों को सामाजिक न्याय की दिशा में योगदान करना होता है। वे गरीब, असहाय और विकलांग वर्ग के लिए वित्तीय समृद्धि की संभावना प्रदान करते हैं और वित्तीय दुर्बलता को कम करने के लिए काम करते हैं।

आचार सम्मत कारोबार और नवाचार

संस्थानों को नवाचारी और प्रौद्योगिकी परियोजनाओं में निवेश करने से प्रेरित होना चाहिए, जिससे समाज में नए और सुधारित वित्तीय सेवा मॉडल्स प्रदान की जा सके ।

सामाजिक उत्थान कार्यक्रमों का संचालन

वित्तीय संस्थान सामाजिक उत्थान कार्यक्रमों का संचालन करके गरीब वर्ग की सामाजिक स्थिति में सुधार करने के लिए प्रयासरत है।

रोजगार के अवसर

वित्तीय संस्थान सामाजिक दायित्व के तत्वों के साथ रोजगार के अवसर प्रदान करके समाज की आर्थिक स्थिति में सुधार करते हैं।

आचार सम्मत कारोबार: सामाजिक समरसता की दिशा में एक कदम

आचार सम्मत कारोबार का पालन करना समाज में सहमति और समरसता की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। यह न केवल व्यापारिक संगठनों के लिए लाभप्रद है, बल्कि समाज में एक सामूहिक दृष्टिकोण को भी दर्शाता है जिसमें समृद्धि और समाज की समरसता की ओर एक प्रयत्न किया जा रहा है।

आचार सम्मत कारोबार: आत्मनिर्भरता की दिशा में एक कदम

आचार सम्मत कारोबार का पालन करने से लोगों में आत्मनिर्भरता की भावना और उत्साह बढ़ता है। यह लोगों को स्वतंत्रता की भावना से भर देता है और उन्हें अपने उद्यमिता और उत्साह से अपने लक्ष्यो की प्राप्ति की ओर अग्रसर करता है।

आचार सम्मत कारोबार: समृद्धि और विकास की दिशा में एक प्रयत्न

आचार सम्मत कारोबार का पालन करने से लोगों की आर्थिक स्थिति में सुधार होता है और इससे समृद्धि की दिशा में एक प्रयत्न किया जा सकता है। यह समाज में सामाजिक समृद्धि और उद्यमिता की भावना को प्रोत्साहित करता है।

"आगे बढ़ते हुए, चले हम सभी साथ-साथ,
आचार सम्मत कारोबार से,
करे समाज को सजीव और मजबूत,
यही है हमारा सार्थक प्रयास ।"

कारोबार में मूल्य और आचरण के पालन के फायदे

1. विश्वसनीयता बनाए रखना - मूल्य और आचरण के पालन से व्यक्ति का संगठन के प्रति विश्वास जीता जा सकता है। यह विश्वास उसे संगठन के उत्पादों और सेवाओं को बाजार में मान्यता प्रदान करता है।

2. उच्च स्तर पर प्रतिस्थापना - मूल्य और आचरण के पालन से उच्च स्तर की प्रतिष्ठा प्राप्त की जा सकती है। लोग उस संगठन को समझेंगे कि यह केवल व्यापार के लिए ही नहीं, बल्कि समाज के लाभ के लिए भी काम कर रहा है।

3. दूसरों का सम्मान- मूल्य और आचरण के पालन से उद्यमिता को दूसरे का सम्मान प्राप्त होता है। लोग उसे एक आदर्श व्यक्ति या संगठन के रूप में देखते हैं।

कारोबार में मूल्य और आचरण के पालन के उपाय

नेतृत्व का प्रदर्शन- संगठन के नेतृत्व में मूल्य और आचरण का उदाहरण प्रस्तुत करना चाहिए |

कर्मचारियों की प्रेरणा - कर्मचारियों को उनके मूल्य और आचरण के प्रति प्रेरित करना चाहिए । सामाजिक जागरूकता - संगठन में सामाजिक जागरूकता फैलानी चाहिए ताकि लोग उसके मूल्यों और आचरण को समर्थन दे।

आचार सम्मत कारोबार की समस्याएं

1. जालसाजी और धोखाधड़ी - आचार सम्मत कारोबार में जालसाजी और धोखाधड़ी की समस्या है जो संबंधों को कमजोर बना सकती है।

2. उत्पादों की गुणवत्ता- कई बार उत्पादों की गुणवत्ता को

लेकर बेहतरीनता नहीं मिलने के कारण आचार सम्मत कारोबार की समस्या उत्पन्न हो सकती है।

3. विपणन और प्रसार - आचार सम्मत कारोबार की सबसे बड़ी समस्या है कि उत्पादों को उचित तरीके से विपणित और प्रसारित कैसे किया जाए।

समाज में आचार सम्मतता को बढ़ावा देने के उपाय

1. शिक्षा की महत्वपूर्ण भूमिका

शिक्षा के माध्यम से आचार सम्मतता की महत्वपूर्ण शिक्षा दी जानी चाहिए। संस्थाओं को आचार सम्मतता महत्व को बच्चों में जागरूक करने के लिए विशेष प्रोग्राम और कार्यक्रमों का आयोजन करना चाहिए।

2. सामाजिक संज्ञान बढ़ाना

संस्थाओं को कार्यक्रम और अभियान आयोजित करके सामाजिक जागरूकता फैलानी चाहिए। लोगों को आचार सम्मतता के महत्व को समझाना चाहिए ताकि वह इसे अपना सके।

3. संस्थागत संगठन

विशेष आचार सम्मतता पर आधारित सामाजिक कार्यक्रमों का आयोजन करना चाहिए। यह सामाजिक संदेश पहुंचाने का एक अच्छा तरीका हो सकता है जिससे लोग इसे स्वीकार करें।

4. संविधानिक उपाय

संस्थाओं को स्थानीय सरकारों और केंद्रीय सरकार के साथ मिलकर वित्तीय संस्थाओं को आचार सम्मतता को प्रोत्साहन देना और संदेश पहुंचाने के लिए सहायता प्राप्त करनी चाहिए।

5. सरकारी नीतियां

सरकार को आचार सम्मतता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न योजनाएं और नीतियां बनानी चाहिए। इसमें आचार सम्मत कारोबार के प्रति उत्साहित करने वाले योजनाएं शामिल की जा सकती है।

6. वित्तीय संस्थाओं का सहयोग

वित्तीय संस्थाएं सामाजिक उत्थान के लिए वित्तीय संकेत में आचार सम्मतता का पालन करने वाले व्यवसायियों का समर्थन कर सकती है।

आने वाली पीढ़ियों के लिए संदेश

आने वाली पीढ़ियों के लिए आज का वित्तीय संस्थान एक महत्वपूर्ण संदेश लेकर आया है। आज के समय में वित्तीय संस्थाएं सिर्फ लाभ कमाने के लिए नहीं, बल्कि समाज के विकास और सामाजिक न्याय की स्थापना करने की भी जिम्मेदारी संभाल रही है। आचार सम्मत कारोबार का अर्थ है वित्तीय संस्थाओं को नैतिकता और सही दिशा में काम करना। यह न केवल उनकी स्थायिता को बनाए रखने में मदद करता है, बल्कि आने वाली पीढ़ियों को भी सही मार्गदर्शन प्रदान करता है।

आचार सम्मत कारोबार से है समाज की नई धारा जुडी
संवेदनशीलता से भरी आंखों में चमकता है उम्मीद का तारा,
वित्तीय संकेत में जिसकी, हो आचार सम्मत चमकारा ।"

निष्कर्ष

आचार सम्मत कारोबार न केवल एक वित्तीय प्रणाली है, बल्कि यह एक सामाजिक दायित्व भी है। यह न केवल लाभ की प्राप्ति के लिए वित्तीय संस्थानों के साथ जुड़ा है, बल्कि समाज के साथ उनके सामाजिक संबंधों को भी सुदृढ़ करता है। आचार सम्मत कारोबार के माध्यम से, वित्तीय संस्थान न सिर्फ नियमों और विधियों का पालन करते हैं, बल्कि वे समाज के लिए सामाजिक उत्थान और सामाजिक न्याय की दिशा में भी काम करते हैं।

यह सच है कि, आचार सम्मत कारोबार का अनुपालन करने में संस्थाओं को अधिक मेहनत और संवेदनशीलता की आवश्यकता होती है, लेकिन यह एक दीवार नहीं, बल्कि एक दरवाजा होता है जो समाज की समस्याओं और चुनौतियों को सुलझाने के लिए खुलता है। यह साबित करता है कि वित्तीय संस्थान न केवल अपने हित की सोचते हैं, बल्कि वे अपने सामाजिक दायित्व का समर्थन करने के लिए भी तैयार है।

आचार सम्मत कारोबार द्वारा सामाजिक न्याय, उत्थान और समृद्धि की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान किया जाता है। यह समाज तथा वित्तीय संस्थानों के साथ एक मजबूत और साझा संबंध की दिशा में कदम रखता है, जिससे हमारे समाज को एक बेहतर और न्यायपूर्ण भविष्य की दिशा में आगे बढ़ाने में मदद मिलती है।

आचार सम्मत कारोबार : एक सामाजिक दायित्व

विश्वनाथ प्रसाद साहू
प्रबंधक (राजभाषा)
केनरा बैंक
क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर

भारत ने वैश्विक पटल पर अपनी आर्थिक नीतियों के माध्यम से अपने अर्थ जगत की ताकत का लोहा मनवाया है। देश के अर्थ जगत के कई घटक हैं जैसे सरकारी कंपनियां, सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियां, निजी कंपनियां, छोटे, मझले, बड़े उद्यम आदि, जो मुख्य रूप से सेवा और विनिर्माण क्षेत्र में कारोबार करते हैं। एक कारोबार की अवसंरचना में यूं तो कई अवयव शामिल होते हैं जैसे विज़न-मिशन, कार्यपद्धति, प्रक्रिया, निर्णय, कर्मचारी, उपभोक्ता, हितधारक, लागू कानूनों का पालन करते हुए नीति कार्यान्वित करना आदि, किंतु, कारोबार का मूल उद्देश्य लाभ अर्जित करना है। लाभ अर्जित करने के इस अनंत उद्देश्य की प्राप्ति हेतु प्रक्रियाओं एवं तत्संबंधी नीति नियमों का सही प्रकार से अनुपालन करना नितांत आवश्यक है। इसी परिप्रेक्ष्य में वैश्विक पटल पर कारोबार के सुचारू और विधि सम्मत परिचालन में ***आचार सम्मत कारोबार या एथिक्स*** एक

उभरता हुआ विषय है। आचार सम्मत कारोबार उन सिद्धांतों और मूल्यों को संदर्भित करती है जो व्यवसायिक संगठन में कार्मिकों और प्रबंधन के व्यवहार को निर्देशित करते हैं। सिद्धांतों या मूल्यों का यह समूह कारोबार के सही और गलत के बीच के अंतर को परिभाषित करने में सहायक होती है। इस प्रकार संगठनों से इसके तहत बनाए गए नियमों का समुचित रूप से पालन करने की अपेक्षा की जाती है ताकि कारोबार को ग्राहकों, कर्मचारियों, आपूर्तिकर्ताओं, शेयरधारकों और हितधारकों की जरूरतों और लाभ अर्जित करने की प्रगाढ़ इच्छा के बीच संतुलन बनाकर रखा जा सके। कहा जाए तो आचार सम्मत कारोबार यह सुनिश्चित करता है कि कारोबार किसी व्यक्ति या समाज के हितों को प्रभावित किए बिना लाभ अर्जित करे। इस प्रकार आचार सम्मत कारोबार के पैमाने उस संगठन के विज़न को इंगित करते हैं।

कारोबार में लाभप्रदता मांग एवं आपूर्ति के सिद्धांत पर कार्य करती है। वस्तुओं या सेवाओं की मांग की तुलना में संगठन अपनी वस्तुओं और सेवाओं को तैयार करता है और आपूर्ति करता है, जिसका उपभोग उपभोक्ताओं द्वारा किया जाता है। इस प्रक्रिया की गणना वस्तुतः बाजार व्यवस्थाओं की श्रेणी में की जाती है किंतु अंततः इनका अंतर्संबंध समाज से है और आचार सम्मत कारोबार किसी संगठन के एक सामाजिक दायित्व के रूप में प्रकट होता है।

आचार सम्मत कारोबार की आवश्यकता क्यों है ?

विगत वर्षों में कई घोटाले प्रकाश में आए जैसे कुछ बड़े उद्यमियों द्वारा बैंकों से जालसाजी करते हुए लिए गए ऋण चुकौती के बिना ही किसी अन्य देश में फरार हो जाना, आईपीएल में हुआ घोटाला, कोयला घोटाला आदि जिसमें भ्रष्टाचार के मुद्दे को चर्चा का विषय बना दिया। वर्तमान समय में भी कुछ व्यवसायी दिपावली पर्व के पास आते ही मिठाईयों में मिलावट, होली के रंगो में मिलावट, जमाखोरी करके कृत्रिम रूप से उच्च- मूल्य निर्धारण, नकली एवं हानिकारक उत्पादों को बाजार में बेचकर कारोबार करते हैं। इन सभी घटनाओं की समीक्षा की जाए तो चूक के कारणों में संस्थाओं द्वारा आचार सम्मत व्यवहार न किया जाना एक मुख्य कारण रहा है, ऐसे कदाचारों से न केवल उपभोक्ता का हित बाधित होता बल्कि व्यावसायिक प्रतिष्ठानों, बैंकों और अन्य नामी संस्थाओं की शाख को बट्टा भी लगता है। व्यवसायिक ईकाईयों में आचार सम्मत कारोबार के स्थापित मानक इस तरह के व्यावसायिक कदाचार को रोकने में सहायक है:

1. कर्मचारियों, शेयरधारकों, प्रतिस्पर्धियों, डीलरों, आपूर्तिकर्ताओं आदि के हितों की रक्षा।
2. उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त उत्पाद प्राप्त होंगे, जिससे उनका विश्वास बना रहेगा।
3. बाजार में दीर्घ काल के लिए संगठन की ख्याति बरकरार रहेगी।
4. कानूनी मामलों में फंसने से बचा जा सकता है।
5. कार्मिकों को उचित पारिश्रमिक या वेतन तथा पदोन्नति के समान अवसर प्रदान करता है जिससे कार्यस्थल का वातावरण स्वस्थ बना रहता है।

एक व्यावसायिक प्रतिष्ठान, जो आचार सम्मत कारोबार के नियमों का पालन करती है, वहां निर्णय केवल मौद्रिक लाभ को ध्यान में रखने की अपेक्षा उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखकर लिये जाते हैं। ऐसी परिस्थितियों में प्रतिष्ठान से जुड़ा व्यक्ति स्वयं को कंपनी का एक हिस्सा मानता है और ऐसे कारोबारी ईकाईयों का अस्तित्व दीर्घकाल के लिए सुरक्षित रहता है।

आचार सम्मत कारोबार के मुख्य घटक: एथिक्स का संबंध विभिन्न सामाजिक तथा संगठनात्मक स्थितियों में सही और गलत आचरण से है। कारोबार के निरंतर विकास की प्रक्रिया में आचार सम्मत कारोबार अति महत्वपूर्ण है, जिसके घटक इस प्रकार हैं:

1. **ईमानदारी:** सामाजिक विकास के सोपान में ईमानदारी सर्वश्रेष्ठ है। यह एक वैयक्तिक गुण हैं और एक स्वस्थ व्यावसायिक ईकाई में प्रत्येक कार्मिक का ईमानदार होना संगठन को अनैतिक व्यवहारों को अपनाने से बचाता है और संगठन के विकास को सुनिश्चित करता है।
2. **सत्यनिष्ठा:** इसमें ईमानदारी और विश्वसनीयता जैसे नैतिक मूल्य, सतत् रूप से अपना कार्य निष्पक्ष होकर करना तथा संगठन एवं उपभोक्ताओं के हित में निर्णय

लेना आदि शामिल है। कंपनी के खुफिया जानकारियों का कभी भी खुलासा न करना और सहकर्मियों, ग्राहकों, व्यापार भागीदारों और आपूर्तिकर्ताओं के प्रति सत्यनिष्ठ रहना इसमें शामिल है। सत्यनिष्ठ कर्मचारी हितों के टकराव से बचते हैं और अपनी कंपनी की अच्छी प्रतिष्ठा बनाने और उसकी रक्षा करने में मदद करते हैं तथा अपने सहकर्मियों का मनोबल बढ़ाने में मदद करते हैं।

3. **अनुपालनः** *कारोबार से पहले अनुपालन* इस शब्द का प्रयोग विभिन्न संस्थाओं विशेषकर वित्तीय संस्थाओं में बड़े पैमाने पर किया जा रहा है। अनुपालन से आशय संस्था द्वारा तत्संबंधी कार्यक्षेत्र के तहत स्थापित सरकारी नीतियों एवं दिशानिर्देशों के समुचित अनुपालन से है।
4. **सम्मानः** सम्मान का अर्थ दो प्रकार से लिया जा सकता है, पहला कार्मिकों का सम्मान और दूसरा निर्धारित कानूनों का सम्मान। नियोक्ता द्वारा कार्मिकों का सम्मान करते हुए कार्मिकों को समान से देखा जाए और जाति, धर्म तथा अन्य किसी प्रकार के भेदभाव के बगैर समान अवसर प्रदान करते हुए संस्था में कार्मिक हितैषी वातावरण का निर्माण किया जाए।
5. **जिम्मेदारी**: इसका आशय कर्मचारी द्वारा अपने कार्य के प्रति उत्तरदायित्वबोध होने से लिया जा सकता है। कर्मचारी स्वयं आचार सम्मत कार्य करता है और दूसरे कार्मिकों में भी जिम्मेदारी की भावना को जागृत करता है।
6. **पारदर्शिताः** कारोबार की नीति, वित्तीय स्थितियों, कंपनी के कार्यपद्धति के बारे में संस्था पारदर्शी होनी चाहिए तथा इन मदों को जनसामान्य के पहुंच में रखनी चाहिए ताकि कर्मचारियों एवं शेयरधारकों का विश्वास बना रहे।
7. **पर्यावरण के प्रति चेतना:** संस्था को पर्यावरण हितैषी होना चाहिए एवं सुनिश्चित करना चाहिए कि कंपनी के कारण पर्यावरण पर किसी तरह का प्रतिकूल प्रभाव न पड़े। इसके अतिरिक्त संगठन को पर्यावरण की संरक्षा के लिए आवश्यक कदम उठाने चाहिए।

कुछ संगठनों द्वारा लाभ अर्जित करने की होड़ में नियमों को ताक पर रखकर कार्य किया जाता था। इन्हीं गैर- जिम्मेदाराना कार्यपद्धति से बचाव के लिए आचार सम्मत कारोबार के मानदंडों की दरकार पड़ती है। इसे विन-विन स्थिति कहा जा सकता है एक तरफ कारोबार में वृद्धि दर्ज होती है तो दूसरी ओर कारोबार के विविध घटकों के मध्य संतुलन बना होता है।

आचार सम्मत कारोबार एक सामाजिक दायित्व है:

समाज में रहने वाले प्रत्येक व्यक्ति के कुछ सामाजिक उत्तरदायित्व हैं। उसे सामाजिक मूल्यों का आदर करना होता है और व्यवहार कुशल होना होता है। प्रत्येक व्यावसायिक इकाई को लाभ अर्जित करने के लिए औद्योगिक तथा वाणिज्यिक क्रियाएँ करने का अधिकार समाज से ही प्राप्त होता है। लेकिन यह भी आवश्यक है कि वह ऐसा कोई भी कार्य न करे जो समाज के दृष्टिकोण से अवांछनीय हो। कुछ कंपनियां ऐसे कार्य करती हैं जो लाभ तो अधिक प्रदान करती हैं लेकिन समाज पर उनका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है; उदाहरणार्थ — माल उत्पादन एवं विक्रय में मिलावट, भ्रामक विज्ञापन, करों का भुगतान न करना, वातावरण को प्रदूषित करना तथा ग्राहकों का शोषण। कुछ अन्य ऐसे क्रियाकलाप हैं जो उद्यम की छवि को भी सुधारते हैं तथा लाभार्जन में वद्धि भी करते हैं, जैसे- उच्च कोटि के माल की पूर्ति करना, स्वस्थ कार्यस्थल वातावरण बनाना, देय करों का समय पर भुगतान करना, कारखाने में प्रदूषण रोकने के लिए उपयुक्त उपकरण लगवाना तथा ग्राहकों की शिकायतों को सुनना तथा उन पर उचित कार्रवाई करना है। वास्तव में यह सत्य है कि सामाजिक उत्तरदायित्व तथा आचार सम्मत कारोबार ही किसी व्यावसायिक उद्यम को दीर्घकालीन सफलता प्रदान करता है।

व्यवसाय के सामाजिक उत्तरदायित्व का अर्थ उन नीतियों का अनुसरण करना, उन निर्णयों को लेना अथवा उन कार्यों को करना है जो समाज के लक्ष्यों एवं मूल्यों की दृष्टि से वांछनीय हैं। वास्तविक अर्थ में सामाजिक दायित्वों के अंगीकरण से तात्पर्य समाज की आकांक्षाओ को समझना एवं मान्यता देना, इसकी सफलता के लिए योगदान देने का निश्चय करना तथा साथ ही अपने लाभ कमाने के हित को भी ध्यान में रखना है।

कारोबार में सामाजिक उत्तरदायित्व की आवश्यकता: जब

चर्चा सामाजिक उत्तरदायित्व की हो तो कौन-सा कार्य उचित है? क्या व्यावसायिक संगठन का संचालन केवल स्वामियों के आशानुकूल अधिकतम लाभ कमाने के लिए किया जाए अथवा उन लोगों के हित में किया जाए जो समाज में ग्राहक, कर्मचारी, आपूर्तिकर्ता, सरकार और समुदाय के रूप में रहते हैं? दरअसल, सामाजिक उत्तरदायित्व का प्रश्न ही नैतिकता का है क्योंकि इसमें व्यवसाय के उत्तरदायित्व के संबंध में उचित तथा अनुचित का सवाल उठता है। सामाजिक दायित्व में स्वैच्छिकता निहित है। व्यवसायी मान सकते हैं कि इन दायित्वों को निभाने के लिए कुछ करने या न करने के लिए वे स्वतंत्र हैं। वे इसके लिए भी स्वच्छंद हैं कि समाज के विभिन्न वर्गों की सेवा करने के लिए उन्हें किस सीमा तक जाना है। वास्तविकता यह है कि सभी व्यवसायी समाज के प्रति समान रूप से स्वयं का उत्तरदायित्व नहीं समझते हैं। बहुत लंबे समय से यह वाद-विवाद का विषय रहा है कि व्यवसाय का सामाजिक उत्तरदायित्व होना चाहिए अथवा नहीं। कुछ लोग निश्चित रूप से यह मानते हैं कि एक फर्म केवल अपने स्वामी के प्रति उत्तरदायी है। दूसरी ओर कुछ लोग जो इससे भिन्न विचारधारा वाले हैं, मानते हैं कि व्यवसायों को समाज के उन वर्गों के प्रति भी उत्तरदायी होना चाहिए जो उनके निर्णयों एवं क्रियाकलापों से प्रभावित होते हैं। यह कहा जा सकता है कि दायित्वपूर्ण व्यवसायों को, बल्कि कहें तो प्रत्येक जिम्मेदार नागरिक को अपने समाज के लिए प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष रुप से सामाजिक उत्तरदायित्व निभाने चाहिए। यदि देखा जाए तो एक व्यवसाय के कानूनी उत्तरदायित्वों की अपेक्षा सामाजिक उत्तरदायित्व अधिक विस्तृत होते हैं। कानूनी उत्तरदायित्वों को तो केवल कानूनी बातों का पालन करके ही पूरा किया जा सकता है जबकि सामाजिक उत्तरदायित्व उससे कहीं परे होता है। यह स्पष्ट है कि सामाजिक उत्तरदायित्वों को केवल कानून का पालन करके पूरा नहीं किया जा सकता। दूसरे शब्दों में यह कहा जा सकता है कि सामाजिक उत्तरदायित्व में समाज के हित में वे तत्व निहित हैं जिन्हें व्यवसायी स्वेच्छा से करते हैं।

कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व: उद्यमों के लिए कंपनी अधिनियम 2013 के माध्यम से कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व की अवधारणा को क्रियान्वित किया गया। जिसका उद्देश्य कंपनियों को सामाजिक कल्याण एवं पर्यावरण के हित में कार्य करने के निर्देश दिए गए ताकि सकारात्मक सामाजिक और पर्यावरणीय परिवर्तन को बढ़ावा दिया जा सके। कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व में निम्नलिखित गतिविधियों को शामिल किया जाता है।

- भूख, गरीबी एवं कुपोषण का उन्मूलन करना और शिक्षा, लैंगिक समानता को बढ़ावा देना। एक्वायर्ड इम्यून डेफिसिएंसी सिंड्रोम (एड्स), ह्यूमन इम्यूनोडेफिसिएंसी वायरस और अन्य विकारों से लड़ना।
- पर्यावरणीय संवहनीयता सुनिश्चित करना।
- राष्ट्रीय विरासत, कला एवं संस्कृति का संरक्षण, जिसमें ऐतिहासिक महत्त्व के भवनों एवं स्थलों तथा कलाकृतियों का पुनरुद्धार शामिल है।
- पूर्व सैनिकों, युद्ध में शहीद हुए सैनिकों की विधवाओं और उनके आश्रितों के लाभ के उपाय करना।
- ग्रामीण खेलों, राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त खेलों, पैरालंपिक खेलों और ओलंपिक खेलों को बढ़ावा देने के लिए प्रशिक्षण।
- प्रधानमंत्री राष्ट्रीय राहत कोष या केंद्र सरकार द्वारा स्थापित किसी अन्य कोष में योगदान करना।

देश में सभी प्रमुख कंपनियाँ स्वैच्छिक रूप से सीएसआर प्रकल्पों एवं नीतियों का पालन करती हैं, जिसका उदाहरण हम कोरोना के विषम समय में देख सकते हैं जहां कोविड 19 से लड़ने के लिए टाटा समूह ने रू. 1000 करोड़, टाटा सन्स ने रू. 500 करोड़, सन फॉर्मा ने 25 करोड़ की दवाएं और कोविड से बचाव की सामग्री का दान किया, अन्य कंपनियों ने भी इस महामारी से बचाव के लिए दान किए। इस प्रकार एक उत्तम कारोबार का समाज में सीधा प्रभाव देखा जा सकता है।

सामाजिक उत्तरदायित्व के विभिन्न लाभदायक पहलूः

(क) अस्तित्व एवं विकास के लिए औचित्य - व्यवसाय का अस्तित्व वस्तुओं एवं सेवाओं को मानव जाति की संतुष्टि के लिए उपलब्ध कराने पर निर्भर करता है जबकि व्यावसायिक क्रियाओं द्वारा लाभ कमाना भी एक महत्वपूर्ण औचित्य है। यह मनुष्यों को प्रदान की हुई सेवाओं का परिणाम ही समझना चाहिए।

वास्तव में, व्यवसाय की उन्नति एवं विकास व्यवसाय का सामाजिक उत्तरदायित्व एवं व्यावसायिक नैतिकता तभी संभव है जब समाज को वस्तुएँ एवं सेवाएँ लगातार उपलब्ध होती रहें। अत: एक व्यावसायिक इकाई द्वारा सामाजिक उत्तरदायित्व की अभिधारणा ही उसके अस्तित्व एवं विकास के लिए औचित्य प्रदान करती है।

(ख) फर्म का दीर्घकालीन हित- एक फर्म दीर्घकाल तक अधिकतम लाभ तभी कमा सकती है जब उसका सर्वोच्च लक्ष्य समाज सेवा करना हो। यदि समाज के बहुत से लोग जिनमें कर्मचारी, उपभोक्ता, अशंधारी, सरकारी अधिकारीगण आदि सम्मिलित हैं, यदि इन्हें यह विश्वास हो जाता है कि यह व्यवसाय समाज के हित में ऐसा कुछ नहीं कर रहा जो उसे करना चाहिए, तो वे उस व्यवसाय से अपने सहयोग के हाथ को वापस खींच लेते हैं। सामाजिक उत्तरदायित्व की पूर्ति करना उस संस्था के अपने हित में है। यदि कोई फर्म सामाजिक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करती है तो जनता की धारणा भी उसके पक्ष में विकसित होती है।

(ग) व्यवसायियों के लिए सामाजिक मानकों का विकास - आज कोई भी व्यावसायिक इकाई अपने मनमाने ढंग या मनमाने मूल्य पर वस्तुओं का विक्रय नहीं कर सकती। नवीनतम सामाजिक मानकों के विकसित हो जाने से विधि संगत नियमों का पालन करते हुए व्यवसायी सामाजिक आवश्यकता की वस्तुओं की पूर्ति करते हैं। कोई भी व्यवसाय समाज से पृथक नहीं हो सकता, केवल समाज ही व्यवसाय को स्थायी बनाता है तथा वही उसे उन्नतशील बनाता है। यह केवल सामाजिक मानकों के आधार पर ही व्यावसायिक क्रिया कलापों का निर्णय होता है।

(घ) व्यापारिक गतिविधियों के लिए बेहतर वातावरण - यदि व्यवसाय का संचालन ऐसे समाज में होना है, जहाँ जटिल एवं विविध प्रकार की समस्याएँ विद्यमान हैं, तब वहाँ सफलता की किरण काफी चमकदार होती है। दूसरी ओर, श्रेष्ठ समाज ऐसा वातावरण तैयार करता है जो व्यावसायिक कार्यों के लिए अधिक उचित हो। जो इकाई लोगों के जीवन की गुणवत्ता के प्रति सर्वाधिक संवेदनशील है, उसे अपना व्यवसाय चलाने के लिए परिणामस्वरूप अच्छा समाज मिलेगा।

(ङ) सामाजिक समस्याओं के लिए व्यवसाय उत्तरदायी- नैतिक रूप से यह तर्क दिया जाता है कि व्यवसायों ने स्वयं कुछ सामाजिक समस्याओं को या तो पैदा किया है या उन्हें स्थायी बनाया है। उदाहरणस्वरूप-पर्यावरण, प्रदूषण, असुरक्षित कार्यस्थल, सरकारी संस्थानों में भ्रष्टाचार तथा विभेदात्मक रोज़गार प्रवृत्ति, ऐसे ही उदाहरण हैं। अत: व्यवसाय का यह नैतिक कर्तव्य है कि वे समाज को नकारात्मक रूप से प्रभावित करने वाले तत्वों का सामना करें, न कि उन्हें समाधान के लिए अन्य व्यक्तियों पर छोड़ दें।

उपसंहारः

सामाजिक उत्तरदायित्व के पक्ष एवं विपक्ष में वैसे तो कई तर्क वितर्क हैं जिसके आधार पर कोई भी व्यक्ति यह विचार कर सकता है कि वास्तव में व्यवसायियों को क्या करना चाहिए? क्या उन्हें अधिक से अधिक लाभ कमाने के विषय में ही अपना ध्यान केंद्रित करना चाहिए अथवा सामाजिक उत्तरदायित्वों के विषय में भी सोचना चाहिए। यदि यथार्थवादिता की ओर देखा जाये तो आज के परिवर्तनशील युग में व्यवसायी यह एहसास करने लगे हैं कि हमारा अस्तित्व तभी बना रह सकेगा, हम लाभकारी गतिविधियों के साथ-साथ सामाजिक बंधनों का भी निर्वाह करते रहें। सामाजिक उत्तरदायित्व की अवधारणा मूलतः नीतिशास्त्र संबंधी अवधारणा है। इसमें मानवीय कल्याण की बदलती धारणा सम्मिलित है तथा यह उन व्यावसायिक क्रियाओं के सामाजिक पहलुओं की चिंता पर ज़ोर देते हैं जिसका सीधा संबंध सामाजिक जीवन की गुणवत्ता से है। यह अवधारणा व्यवसाय को इन सामाजिक पहलुओं का ध्यान रखने एवं अपने सामाजिक प्रभावों की ओर ध्यान देने का मार्ग दिखलाती है। उत्तरदायित्व से अभिप्राय है कि सामाजिक संगठनों का उस समाज के प्रति एक प्रकार का कर्तव्य है, जिसमें रहकर वे कार्य करते हैं। उन्हें सामाजिक समस्याओं का समाधान करना है तथा आर्थिक वस्तु एवं सेवाओं के अतिरिक्त भी योगदान देना है।

अंततः कहा जा सकता है कि "एक कारोबार जिसकी नींव आचार सम्मत कारोबार के मानकों पर टिकी हो एक उत्कृष्ट समाज को गढ़ता है"।

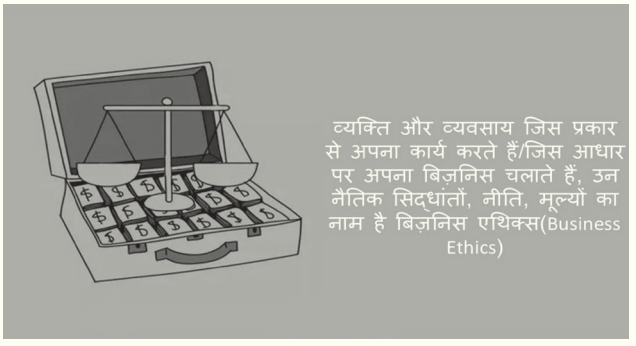
आचार सम्मत कारोबार - एक सामाजिक दायित्व

मंजुला वाधवा
उप महाप्रबंधक
नाबार्ड
क्षेत्रीय कार्यालय, लखनऊ

दुनिया भर में मान्यता प्राप्त आचार सम्मत कारोबार की अवधारणा इस विचार पर आधारित है कि कोई भी कारोबार चलाने के लिए समाज से ही संसाधन लिए जाते हैं, लिहाज़ा उन कारोबारियों का कर्तव्य बन जाता है कि वे अपना व्यवसाय इस प्रकार से चलाएं कि समाज का भला भी हो सके। तभी तो वर्तमान भारत सरकार 'सबका साथ-सबका विकास' के सिद्धांत को लेकर चलते हुए इस प्रकार की योजनाएं व कार्यक्रम बना रही है कि विकास के लाभ समाज के हाशिये पर खड़े हर व्यक्ति को मिल सकें। बेशक, किसी भी कारोबार का मूल उद्देश्य अपने हितधारकों के लिए अधिक से अधिक लाभ कमाना होता है किंतु इस बात की पूरी गुंजायश होती है कि वे अपने व्यापार के दायरे से आगे बढ़कर समाज के आर्थिक व सामाजिक विकास और कल्याण में योगदान दे सकें। सृष्टि के आरंभकाल से ही भावना चली आ रही है समाज से हम इतना कुछ लेते हैं तो उसे वापस चुकाना

भी चाहिए। समाज को कुछ वापस देने की इसी सोच को अमली जामा पहनाने के प्रयोजन से सरकार ने हर व्यावसायिक संस्थान को जिम्मेदारी सौंपी है कि वे अपने उत्थान के साथ-साथ समाज के उत्थान और कल्याण की दिशा में भी कुछ काम करें। इसी उद्देश्य से भारत सरकार द्वारा मूलतः 2011 में बनाए गए **'दायित्वपूर्ण व्यवसाय चलाने हेतु निर्धारित राष्ट्रीय स्तर के दिशानिर्देश' (NGRBC),** 2018 में संयुक्त राष्ट्र संघ के 'व्यवसाय और मानव अधिकार पर बनाए गए दिशानिर्देशों' (UNGP) के साथ तालमेल बिठाते हुए, संशोधित किए गए हैं। इन दिशानिर्देशों का मकसद है भारत के व्यवसाय जगत के कारोबारियों को समाज की ज़रूरतों तथा हित संबंधों के प्रति ज्यादा जिम्मेदार और जवाबदेह बनाना ताकि हमारे समाज में ऐसे अधिकाधिक व्यवसाय स्थापित हों जो अपना लाभ कमाने के अलावा समाज के प्रति अपने दायित्वों को समझें और उन्हें बखूबी निभाएं।

आचारसम्मत कारोबार से अभिप्राय है व्यवसाय में, विशेषकर विवादास्पद मुद्दों के मामले में ऐसी नीतियां और प्रथाएं अपनाना जो न्याय और आचार की दृष्टि से सही हों। इन्हें नीचे दिए गए चित्र से समझना बेहतर होगा :-



स्रोत : इन्वेस्टोपेडिया

आचार सम्मत तरीकों का पालन करने वाले व्यवसाय और उसके ग्राहकों, अन्य साझेदारों, लाभार्थियों, हितधारकों के बीच आपसी विश्वास बना रहता है। 1960 के दशक में जब यह संकल्पना उभरी तो अनेक व्यावसायी सामाजिक मुद्दों और कॉरपोरेट जिम्मेदारियों के प्रति सजग होने लगे। आचारसम्मत कारोबार करने का अर्थ केवल नैतिक रूप से सही और गलत के बीच भेद करके व्यवसाय चलाना नहीं बल्कि इस तरह से चलाना है कि वे कानूनी तौर पर सही काम करें और इस प्रकार से अपना व्यवसाय चलाएं कि नीति, नियमों, कानूनों के दायरे में रहते हुए अन्य व्यवसायों से भी आगे बढ़कर तरक्की कर सकें।

आम तौर पर, आचारसम्मत व्यवसाय निम्नलिखित सिद्धांतों पर चलता है:-

नेतृत्व क्षमता:- व्यवसाय संबंधी हर फैसला इस प्रकार से लेना कि कारोबारी के व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों ही तरह का जीवन नैतिकता और मूल्यों पर आधारित हो।

जवाबदेही : कारोबारी अपनी सोच और व्यवहार इस प्रकार से विकसित करें कि उनके और उनके अधीनस्थ जो भी कदम उठाएं, फैसले करें, उनके लिए जवाबदेह भी बनें। उनके कारोबार के हर काम में ईमानदारी, सद्भावना, विश्वास झलके। यह तभी संभव है जब उनकी सोच स्पष्ट हो कि उनके संपर्क में आने वाला हर आदमी निजता, बराबरी, नए अवसरों, समानुभूति आदि का हकदार है।

कानूनों के प्रति सम्मान:- जहाँ निर्धारित कानून में कुछ झोल का लाभ उठाने की बात आए तो भी वे लालच में ना आकर सही का साथ दें।

पारदर्शिता:- कारोबार से जुड़े कर्मचारियों, ग्राहकों, आम जन के प्रति दया भाव होना भी ज़रूरी है। कारोबार से जुड़े हर एक व्यक्ति को आगे बढ़ने के **बराबर मौके** मिलें, भेदभाव, भाई-भतीजावाद से बचा जाए। वरिष्ठ अधिकारी कनिष्ठों के सामने इस प्रकार के **दृष्टांत रखें** और उन्हें अमल में लाएं कि छोटा से छोटा कर्मचारी भी उस कारोबार के प्रति निष्ठावान रहे। आज जब जलवायु परिवर्तन पूरी मानवता के लिए बड़ी चुनौती बन चुका है, बेहद अहम है कि वे **पर्यावरण की सुरक्षा** के प्रति लगातार सजग रहकर अपने व्यवसाय को चलाने के लिए ऐसी नीतियां बनाएं जो पर्यावरण और जलवायु के अनुकूल हों।

क्यों जरूरी है आचारसम्मत कारोबार:- यदि व्यवसाय के सर्वोच्च तंत्र से लेकर निम्नतम स्तर के कर्मचारी तक सभी सही आचार संहिता का पालन करें तो न केवल वह कारोबार बहुत जल्दी सभी का विश्वास जीतकर ब्रांड बन पाएगा बल्कि उसकी भावतौल करने की क्षमता बढ़ेगी, उसके उत्पादों और सेवाओं में आम जन का विश्वास बढ़ेगा और एक बार बने

ग्राहक सालों तक जुड़े रहेंगे, नए प्रतिभाशाली लोग उस व्यवसाय से जुड़ना चाहेंगे और नए-नए निवेशक भी उसकी ओर आकर्षित होकर उसमें अधिकाधिक निवेश करके उस व्यवसाय को तरक्की की बुलंदियों तक पँहुचाने में मदद करेंगे। नैतिकता के उच्च मानदंडों के प्रति गंभीर न रहने वाले कारोबार लेहमैन ब्रदर्स, एनरॉन, वेल्स फार्गो की तरह अपना अस्तित्व भी नहीं बचा पाएंगे अब गौर करते हैं कारोबारों में अपनाए जाने वाले **विभिन्न प्रकार के आचारसम्मत तरीकों पर** - सबसे पहले आता है **कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व:-** यह व्यवसाय विशेष कर हितधारकों की ज़रूरतों को पूरा करने वाली वह संकल्पना है जिसमें यह भी ध्यान रखा जाता है कि उनकी जरूरतों को पूरा करने का कोई दुष्प्रभाव, कर्मचारियों, ग्राहकों, आम जन और पर्यावरण पर तो नहीं पड़ता। बेशक लाभ कमाना आवश्यक है किंतु समाज, ग्राहकों और अपने कार्मिकों के हित, कल्याण को निश्चय ही लाभार्जन से ऊपर रखना होगा। यह भी जरूरी है कि कारोबारी अपनी वित्तीय स्थिति, अपना कार्यनिष्पादन बिना लीपापोती किए **आचारसम्मत तरीकों से रिपोर्ट** करें। बिजनेस रिपोर्टें, अच्छी हों या बुरी जो निवेशकों और ग्राहकों के लिए जाननी जरूरी हैं को प्रेस विज्ञप्तियों के रूप में छापकर भी कंपनियां अपने आचार और कार्यों **पारदर्शी तरीकों** से सभी के सामने रख सकती हैं। सूचना व संचार क्रांति के आधुनिक युग में **टेकनोलॉजी** का इस्तेमाल सभी व्यवसायों में बढ़ता जा रहा है किंतु उसके प्रयोग से जो भी जानकारियां हासिल की जाएं, वे आचारसम्मत तरीकों से हों। साथ ही, **टेक-सुरक्षा** के पुख़्ता इंतज़ाम भी करने जरूरी हैं ताकि ग्राहकों से संबंधित सूचनाओं की गोपनीयता बरकरार रखी जा सके। हर कर्मचारी के साथ **निष्पक्ष व्यवहार** करके उन्हें तरक्की करने के अवसर दिए जाएं, यह सुनिश्चित करना भी जरूरी होगा। इसीलिए कंपनी अधिनियम 2013 के सेक्शन 35 के तहत् पिछले वित्त वर्ष में जिन कंपनियों की नेटवर्थ 500 करोड़, टर्नओवर 1000 करोड़ और निवल लाभ 5 करोड़ रु से अधिक रहा हो, इन तीनों शर्तों में से कोई भी एक पूरी करने पर उन कंपनियों को हर साल अपने औसत लाभ का कम से कम 2% ऐसी गतिविधियों पर खर्च करना अनिवार्य है जो सामाजिक जिम्मेदारियां निभाने के लिए जरूरी हों।

आइए, देखें एक व्यापारी को किन कारणों से सामाजिक जिम्मेदारियों को निभाना चाहिए:- (i) अपना हित (ii) व्यवसाय के लिए बेहतर वातावरण (iii) सार्वजनिक छवि (iv) सरकारी हस्तक्षेप से बचना (v) सामाजिक शक्ति (vi) नैतिक औचित्य के लिए उपयोग किए जाने वाले संसाधन (vii) सामाजिक समस्याओं के समाधान में योगदान।

जब आचार संहिता या नीति शास्त्र किसी व्यवसाय के लिए इतने लाभप्रद हैं, सिद्ध हो चुका है तो इन दोनों के आपसी संबंध को परखना ज़रूरी हो जाता हैं - वैसे तो हर कारोबारी को अपने रोज़मर्रा के कामकाज में नीतिगत सिद्धांतों को इस प्रकार से शामिल करना चाहिए कि वह उस कारोबार की पहचान बन जाए, जो न केवल व्यापार की दुनिया में उसकी साख बनाए किंतु वास्तविकता तो यह है कि आज के गलाकाट स्पर्धा वाले युग में लाभ को ही सर्वोपरि रखकर जब मानव मूल्यों और पर्यावरण की घोर अवहेलना की जाती है तो सरकार की लिए हस्तक्षेप करना ज़रूरी हो जाता है। सच पूछिए, तो सामाजिक रूप से सजग होकर अपने स्वार्थ से ऊपर उठकर दीन-दुनिया के बारे में सोचने के अनेक लाभ हैं। व्यक्ति हो या व्यापारिक प्रतिष्ठान, सभी सामाजिक रूप से उत्तरदायी कारोबारी के साथ व्यापार करना चाहते हैं। नौकरी के लिए उस प्रतिष्ठान में वही लोग आना पसंद करते हैं जो सामाजिक दायित्व के बोध से पूर्ण हों, श्रेष्ठ जीवन मूल्य जिनके व्यावसायिक और व्यक्तिगत व्यवहार में साफ तौर पर झलकते हों। अपने प्रतिभाशाली कार्मिकों की व्यक्तिगत समस्याओं की ओर ध्यान देकर, उन्हें सुलझाने वाले बिज़नेस हाऊस को विज्ञापन पर खर्च करने की जरूरत भी कम पड़ती है क्योंकि अच्छे कर्मों की सुगन्धि एक मुँह से दूसरे मुँह फैलते देर नहीं लगती। क्या रतन टाटा के जीवन मूल्य हमें आकर्षित करने के लिए काफी हैं। जिस बिज़नेस स्कूल में उन्होंने ट्रेनिंग ली थी, वहां 2010 में उन्होंने 50 मिलियन का दान किया। टेकनोलॉजी को बढ़ावा देने के लिए उन्होंने आईआईटी मुंबई को 950 मिलियन का दान किया। क्या किसी से छिपा है कि रतन टाटा अपनी कुल कमाई का 65 प्रतिशत हिस्सा ट्रस्ट और परोपकारी कार्यों में लगा देते

हैं। विभिन्न कंपनियों द्वारा पर्यावरण-सजग होने के कारण पेपर की बचत, वृक्षारोपण अभियान, ऊर्जा की बचत, नवीकरणीय ऊर्जा का इस्तेमाल आदि के उदाहरण आए दिन अख़बारों की सुर्खियां बनते हैं।

हाल ही में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्वों की अहमियत पर करवाए गए सर्वेक्षण बताते हैं शीर्ष निगमों के नज़रिए में आए बदलाव के पीछे क्या कारण है? सामाजिक रूप से जिम्मेदार परिवर्तन के लिए खड़ी कंपनियां अब मानती हैं कि सामाजिक रूप से जिम्मेदार सिद्धांतों को अपनाने से नए ग्राहकों को आकर्षित किया जा सकता है और पुराने ग्राहकों को बनाए रखा जा सकता है। कुछ ग्राहक अधिक कीमत चुकाने को तैयार हो जाते हैं जब उन्हें पता होता है कि मुनाफे का एक हिस्सा उन कामों में लगाया जाएगा जिन पर वे विश्वास करते हैं या जो समाज के निचले तबकों के कल्याण के लिए किए जा रहे हैं। बिजली से चलने वाले ऑटोमोबाइल और कई हरित ऑटो उत्पादों के उत्पादन पर अपने काम के साथ, टेस्ला के सीईओ एलन मस्क पर्यावरण को लेकर चिंतित बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं को अपने ब्रांड में लेकर आए हैं। गूगल के सीईओ सुंदर पिच्चई, सामाजिक मुद्दों पर अवसर बोलते हैं, पिच्चई ने ट्रम्प और संयुक्त राज्य अमेरिका में मुस्लिम प्रवासन को रोकने की उनकी योजना की कड़ी निंदा की। गूगल ने दुनिया भर में कई नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं का भी समर्थन किया है। पर्यावरण और नवीकरणीय ऊर्जा पर ध्यान देने से इन कंपनियों की ब्रांड छवि मजबूत हुई है। यदि हम मानते हैं कि ब्रांडिंग में कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी का उपयोग करके यह दिखाया जाता है कि एक कंपनी अपने प्रतिस्पर्धियों से कैसे अलग है या अनूठी है, तो गूगल का 'गूगल ग्रीन प्रोजेक्ट' इंगित करता है कि गूगल ऐसी तकनीक बनाता है जो लोगों को पृथ्वी, पर्यावरण के संरक्षण और जलवायु परिवर्तन के संकटों से निपटने के लिए प्रेरित-प्रोत्साहित करने के साथ ही उन्हें निवारक उपाय अपनाने के लिए जोश भी दिलाता है। सामाजिक जिम्मेदारी के कार्यक्रम जो किसी भी कंपनी की संस्कृति का स्पष्ट हिस्सा हैं, कर्मचारियों के मनोबल में सुधार ला सकते हैं और उनकी उत्पादकता बढ़ा सकते हैं। कौन नहीं जानता, #metoo आंदोलन ने कंपनियों को भेदभाव और कार्यस्थल उत्पीडन के खिलाफ कड़ा रुख अपनाने के लिए प्रेरित किया है, आज कर्मचारी कार्यस्थल पर ऐसे माहौल की मांग कर रहे हैं जो आरामदायक हो और सभी के लिए खुला हो। फोर्ड और जॉनसन एंड जॉनसन उन कंपनियों के ऐसे उदाहरण हैं जिन्होंने समावेशन की कॉर्पोरेट संस्कृति को बढ़ावा दिया है। मिलेनियल्स और जेनरेशन - जेड का दृढ़ विश्वास है कि कंपनियों को दुनिया को बेहतर बनाने के लिए समाधान खोजने में निवेश करना चाहिए। इन पीढ़ियों के नुमाइंदे उन कंपनियों का समर्थन करते हैं जो अपने कर्मचारियों को जन हित में कदम उठाने के मौके देते हैं। यकीनन, भविष्य में ये दोनों समूह कंपनियों को सामाजिक अन्याय और पर्यावरण पर नकारात्मक प्रभाव डालने वाले कारकों से लड़ने में और भी अधिक सक्रिय भूमिका निभाने के लिए प्रेरित करेंगे।

अहम सवाल ? कैसे अपने कारोबार को आचार सम्मत बनाया जाए - आचार सम्मत वातावरण रातों-रात नहीं बन जाता। यह तो सर्वोच्च तंत्र से शुरू होकर नीचे तक आना चाहिए। श्रेयस्कर होगा कि कंपनियां अपनी आचार संहिता, मार्गदर्शी सिद्धांत, रिपोर्टिंग प्रक्रियाएं और प्रशिक्षण कार्यक्रम इस प्रकार से बनाएं कि हर एक में आचार सम्मत तरीके इस्तेमाल करें, शॉर्टकट नहीं। उच्चाधिकारी समय-समय पर हर वर्ग के कर्मचारियों के साथ मौखिक व लिखित संपर्क साधकर उन्हें जागरूक बनाते रहें। अवांछित घटनाओं की जानकारी देने वाले कर्मचारियों (whistle blowers) को आश्वस्त करना कि ऐसी जानकारी देने पर उन्हें पूर्ण सुरक्षा मिलेगी, भी लाजिमी है।

अब नज़र डालते हैं, भारत में व्यापारिक संस्थान अपने सामाजिक दायित्व निभाने की दिशा में क्या-क्या कर रहे हैं:

- कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय की एक रिपोर्ट के अनुसार 2014 से अब तक भारत के बड़े बिज़नेस हाऊस अपने सामाजिक दायित्व निभाने पर 1 ट्रिलियन से ज़्यादा राशि खर्च कर चुके हैं। 2022 में भारत सरकार ने संशोधित सीएसआर दिशानिर्देश लागू किए जिनके अनुसार भारतीय कंपनियों को पिछले 3 सालों के शुद्ध लाभ का 2 प्रतिशत या 50 लाख रूपये, दोनों में से जो भी अधिक हो, सीएसआर पर खर्च करना होगा। इसके अलावा, कंपनियों को वित्त वर्ष 2022-

23 के संबंध में फॉर्म सीएसआर - 2 31 मार्च 2024 तक अलग से फाइल करने के निर्देश दिए गए हैं। भारत सीएसआर को अनिवार्य बनाने वाला दुनिया का पहला देश है। कंपनी अधिनियम, 2013 में सीएसआर अधिदेश को शामिल करना देश के साम्यिक विकास में कॉर्पोरेट क्षेत्र को शामिल करने का एक बड़ा कदम है। पहले कंपनियों को मुनाफे का 2 प्रतिशत सीएसआर पर खर्च करना होता था और ऐसा न करने की स्थिति में उन्हें कारण बताना आवश्यक था लेकिन वर्तमान संशोधन के अनुसार, कंपनियों को दी गई समय-सीमा में सीएसआर के लिए मुनाफे का 2 प्रतिशत या 50 लाख रू (दोनों में से जो भी अधिक हो) खर्च करना अनिवार्य है। संशोधित मानदंडों में सीएसआर गतिविधियों को पारदर्शी तरीके से प्रकट करने पर विशेष बल दिया गया है। सरकार इन दिशानिर्देशों की निगरानी कंपनियों द्वारा एमसीए पोर्टल पर उपलब्ध कराई गई जानकारी से करती रहती है और सीएसआर प्रावधानों का उल्लंघन करने पर जुर्माना भी लगाती रहती है। उपर्युक्त से सिद्ध हो चुका है कि आचार सम्मत कारोबार निश्चय ही एक सामाजिक दायित्व है किंतु हर चरागाह की सारी घास तो हरी होती नहीं, लिहाज़ा इस राह में भी कई चुनौतियाँ हैं :- कर्मचारियों को उनकी नैतिक आचार संहिता के बारे में शिक्षित करना एक बड़ी चुनौती है। व्यक्तिगत नैतिकता के विपरीत, कॉर्पोरेट नियम और विनियम जटिल होते हैं। पालन न करने पर किसी कर्मचारी पर अधिक प्रभाव नहीं पड़ता लेकिन फर्म को भारी नुकसान हो सकता है। दरअसल, बड़ी कंपनियों में, सीधा संवाद कम होता है। ईमेल के ज़रिए, इच्छित संदेश को सटीक रूप से पँहुचाना मुश्किल होता है। यदि कॉर्पोरेट विचारधारा निचले स्तर तक ठीक तरह न पँहुच पाए तो जाहिर है उसका अनुपालन न होने की संभावना बनी रहती है। ऐसे में, एक कर्मचारी की एक साधारण गलती एक बड़ी फर्म की ब्रांड छवि को धूमिल कर सकती है।

नैतिकता का पालन न होना, रिश्वतखोरी, यौन उत्पीड़न और विषाक्त वातावरण कंपनियों के सामने आने वाली आम चुनौतियाँ हैं। दूसरा पहलू यह भी है कि नैतिकता के नाम पर तैयार किए गए कड़े नियम व्यवसायों के विकास और लाभप्रदता में बाधा डालते हैं। परोपकार और कल्याण के अलावा, व्यवसाय को लम्बे समय तक चलाने के लिए लाभ कमाना ज़रूरी होता है। मुनाफ़े के बिना, कारोबारी अपने कर्मचारियों को भुगतान नहीं कर सकते। यहां तक कि घाटे में चल रही कंपनियों के अस्तित्व पर भी प्रश्नचिह्न लगने हैं। तभी तो आजकल कॉर्पोरेट गवर्नेस को कारोबार में इतनी अहमियत दी जाने लगी है। इसका संबंध आर्थिक और सामाजिक लक्ष्यों तथा व्यक्तिगत और सामुदायिक लक्ष्यों के बीच संतुलन बनाए रखने से है।

हमारे देश में नाबार्ड जैसी शीर्ष विकास वित्तीय संस्था द्वारा अपनी सब्सिडियरी 'नैब फाउन्डेशन' की स्थापना, हाल ही में जारी किए गए सोशल बॉण्ड और निकट भविष्य में ग्रीन बॉण्ड लाने के फैसले जैसे कदम एथिकल बिज़नेस और सामाजिक दायित्व के संतुलन के शानदार उदाहरण हैं। इसी तरह आदित्य बिड़ला ग्रुप की योजनाएं "आदित्य बिड़ला सेंटर फॉर कम्युनिटी इनिशिएटिव्स एंड रूरल डेवलपमेंट" के तत्वाधान में संचालित की जाती हैं। ये केंद्र कई सामाजिक गतिविधियों में लगे हुए हैं जैसे औपचारिक और गैर-औपचारिक शिक्षा, वयस्क शिक्षा, लड़कियों के लिए छात्रवृत्ति, लड़कों के लिए योग्यता छात्रवृत्ति और तकनीकी शिक्षा, बालिका शिक्षा, विधवा पुनर्विवाह / दहेज रहित सामूहिक विवाह, स्वयं सहायता समूहों को वित्तीय सहायता, एकीकृत कृषि विकास आदि।

इंडिया फिलैन्थ्रोपी रिपोर्ट 2023 बताती है, पिछले पांच वर्षों में सीएसआर खर्च 13% की दर से बढ़ा है, जो वित्त वर्ष 2022 में $3.3 बिलियन (INR 27,000 करोड़) तक पहुंच गया है। हालांकि यह वित्त वर्ष 2022 में धीमी गति से बढ़ा है, उम्मीद हैं कि यह अपनी ऐतिहासिक वृद्धि को बनाए रखेगा और वित्त वर्ष 2027 तक $6.4 बिलियन यानी 52,000 करोड़ रु तक पहुंच जाएगा । आचार सम्मत कारोबारियों ने यही प्रगति बनाए रखी तो 2030 तक हमारा भारत ऐसा समावेशी भारत बन जाएगा जहाँ दीर्घकाल तक चलने वाले व्यवसाय फले-फूलेंगे और लाभार्जन के अलावा समाज कल्याण के कामों में बढ़ चढ़कर योगदान देंगे।

ब्रिटिश राजनेता और अर्थशास्त्री, एडमंड बर्क ने ठीक ही कहा है:-

"नैतिकता कानून से ज़्यादा महत्वपूर्ण है क्योंकि कानून नैतिकता पर ही निर्भर है"

कारोबार में मूल्य और आचार

अनुपा आर
प्रबंधक (राजभाषा)
केनरा बैंक
अंचल कार्यालय, मंगलुरु

मानव एक सामाजिक प्राणी है, और उसे समाज में रहने के लिए कुछ सामाजिक मानदण्डों का पालन करना है। नैतिकता से अभिप्राय है - आचरण की शुद्धता तथा आदर्श मानवीय मूल्यों को अपनाना है । सत्य, अहिंसा, प्रेम, सौहार्द, बड़ो का सम्मान, अनुशासन, दुर्बल एवं दीन-हीनों पर दया तथा परोपकार आदि गुणों का आचरण करना नैतिकता है। नैतिकता व्यक्ति के विकास में एक सीढी के समान है, जिसके सहारे हम अपने जीवन में आगे बढते हैं। नैतिक मूल्यों के अभाव में मानव जीवन निरर्थक हो जाता है। प्रख्यात विचारक अल्बेयर कामू ने भी कहा है कि नैतिकता के बिना व्यक्ति इस दुनिया में किसी पशु के समान है।

किसी भी व्यक्ति की व्यक्तिगत और व्यावसायिक सफलता के लिए उसके जीवन में नैतिकता का गुण महत्वपूर्ण है। कहते हैं कि नैतिकता की उत्पत्ति पुरानी है । वैदिक काल से नैतिकता को महत्व दिया जा रहा है।

यह मनुष्य के सद्गुणों को प्रदर्शित करता है।

नैतिकता हमारे जीवन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। यह हमें सही और गलत के बीच अंतर को समझने और सही कार्यवाही करने की क्षमता प्रदान करती है। नैतिकता मानवीय संबंधों, समाज और समाज के नियमों को स्थापित करने में मदद करती है और हमें अपने जीवन को समृद्ध, संतुलित और आनंदमय बनाने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है।

नैतिकता के लिए अंग्रेज़ी में दो शब्द प्रचलित हैं - "एथिक्स" और "मोरैलिटी" । एथिक्स एक ग्रीक शब्द 'एथिकोस' से बना है, जिसकी उत्पत्ति 'इथोस' से हुई है। 'इथोस' का उस समय का अर्थ था रीति रिवाज़, हालाँकि आजकल इसका अर्थ आंतरिक विशेषता के संदर्भ में लिया जाता है। इसी प्रकार 'मोरैलिटी' शब्द का निर्माण लैटिन भाषा के शब्द 'मूर्स' से हुआ है, जिसका अर्थ है - रीति रिवाज़। इन दोनों में कोई तात्विक अंतर नहीं है। सामान्य जीवन में प्रायः मोरैलिटी शब्द का प्रयोग किया जाता है जबकि अध्ययन के क्षेत्र में एथिक्स का।

उसी प्रकार मूल्य शब्द है । मूल्य शब्द अपने में पूर्ण है। उसका अर्थ विविध संदर्भों में विविध प्रकार के होते हैं। कहीं पर उसका अर्थ दाम या मोल है तो कहीं उसका अर्थ जीवन का मोल है । इसका यह भी तात्पर्य है कि किसी भौतिक वस्तु अथवा मानसिक अवस्था के उस गुण से है, जिसके द्वारा मनुष्य के किसी उद्देश्य अथवा लक्ष्य की पूर्ति होती है। मूल्यों का व्यक्ति के आचरण, व्यक्तित्व तथा कार्यों पर स्पष्ट प्रभाव पडता है। अनमोल मूल्यों पर बिताया जीवन दूसरों के लिए मिसाल कायम करता है।

जिस प्रकार जीवन में नैतिकता एवं मूल्यों की महत्ता है, उसी प्रकार मानव द्वारा संचालित कोई भी कारोबार या व्यवसाय में भी इसका महत्वपूर्ण स्थान है।

नीति शास्त्र एक मानवीय, सामाजिक, सैद्धांतिक व व्यवहारात्मक विज्ञान है, जिसके अंतर्गत समाज में रहनेवाले सामान्य मनुष्यों के आचरण का मूल्यांकन अथवा अध्ययन किया जाता है।

नीति शास्त्र का अध्ययन विषय विशेष के रूप में तथा समाज में नैतिक व्यवस्था के रूप में किया जाता है। नीतिशास्त्र को एक मानवीय, सामाजिक, सैद्धांतिक व व्यवहारात्मक विज्ञान के रूप में परिभाषित किया गया है तथा समाज में रहनेवाले मनुष्य उनका आचरण तथा उस आचरण का अध्ययन ही इस विज्ञान की विषय वस्तु है। इसके चार बिन्दु हैं -

i. समाज में रहनेवाले से तात्पर्य समाज सापेक्ष धारणा से है अर्थात् एथिक्स अकेले व्यक्ति पर लागू नहीं होता, यहाँ समग्र समाज का अध्ययन किया जाता है।
ii. सामान्य मनुष्य के अंतर्गत पशु पक्षियों, बच्चों एवं मानसिक रूप से विक्षिप्त लोगों के साथ ऐसे लोगों की गणना नहीं की जाएगी जो किसी विशेष अवस्था में हो। सामान्य शब्दों में इन सभी के अतिरिक्त जो भी लोग हैं, वे सामान्य मनुष्य हैं जिन पर एथिक्स की बात लागू होती है ।
iii. आचरण मानवीय क्रियाकलाप का एक प्रकार है जिसे नैतिक कर्म भी कहा जाता है । मानवीय क्रियाकलाप का दूसरा प्रकार नीतिशून्य कर्म है। व्यक्ति नैतिक या अनैतिक केवल उन कर्मों के संदर्भ में माना जाता है जिनका निर्णय करने में मनुष्य को नैतिकता एवं सामाजिक संदर्भ की आवश्यकता है।
iv. सत्यनिष्ठा समझौता - इसका अर्थ है कि सरकार जिस भी कंपनी को किसी भी परियोजना के लिए ठेका देगी उसके साथ एक समझौता करेगी जिसमें लिखा होगा कि वह कंपनी पूरी प्रक्रिया में किसी भी तरह का अवैध लेन – देन नहीं करेगी और यदि साबित होता है कि उसने ऐसा किया है तो उसे न सिर्फ उस ठेके से हाथ धोना पड़ेंगा बल्कि उसे कई अन्य नुकसान भी उठाने पड़ेंगे। यह समझौता निविदा भरने वाली सभी कंपनियों के साथ किया जाता है जिसका सामान्य परिणाम यह है कि सभी कंपनियाँ तय कर लेती है कि वे अवैध लेन-देन नहीं करेगी। ऐसी स्थिति में अधिकारियों के पास कोई अनुचित मार्ग बचता

नहीं है।

नैतिकता का सिद्दांत है कि व्यावसायिक इकाइयों को सामाजिक आंकांक्षाओं का ध्यान रखते हुए व्यावसायिक क्रियाएँ करनी चाहिए तथा लाभ अर्जित करना चाहिए। समाज में रहनेवाले प्रत्येक व्यक्ति के कुछ सामाजिक उत्तरदायित्व हैं। उसे सामाजिक मूल्यों का आदर करना चाहिए तथा व्यवहार कुशल होना चाहिए । प्रत्येक व्यावसायिक इकाई को लाभ अर्जित करने के लिए औद्योगिक तथा वाणिज्यिक क्रियाएं करने का अधिकार समाज से प्राप्त है। लेकिन यह भी आवश्यक है कि वह ऐसा कोई भी कार्य न करे जो समाज के दृष्टिकोण से अवांछनीय हो। कुछ ऐसे कार्य हैं जो लाभ तो अधिक प्रदान करते हैं लेकिन समाज पर उनका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

कारोबार या व्यवसाय में नैतिकता एक महत्वपूर्ण पहलू है। हर एक कारोबार में नैतिकता उस कारोबार के विकास एवं निरंतरता के लिए आवश्यक है । यह उस कारोबार के बेहतर प्रदर्शन एवं संगठित रखने के लिए ज़रूरी माना जाता है। सभी व्यवसायों का यह दायित्व होता है कि वे अपने ग्राहकों और कर्मचारियों को बेहतरीन सेवा दें और प्रोफेशनल रूप से काम करें। व्यावसायिक नैतिकता का पालन करने से बेहतर सेवा प्रदान करने में, कंपनी को बढाने में और गुणवत्तापूर्ण कर्मचारियों को बनाए रखने में मदद मिलती है।

हर व्यवसाय का अपना नैतिक आचरण होता है और यह तय करता है कि वह कंपनी ग्राहकों को कैसी सेवा दे रही है। कर्मचारियों का एक दूसरे के प्रति कैसा व्यवहार है और मालिक का कर्मचारियों की तरफ कैसा व्यवहार है। आसान भाषा में कह सकते हैं कि प्रत्येक उद्योग का अपना नैतिक आचरण होता है, जो कंपनी में हो रहे विभिन्न प्रक्रियाओं और प्रणालियों को प्रभावित करता है।

एक उच्च नैतिक मानक के अनुसरण से कोई भी कारोबार अपने अधिकारियों, प्रंबधन के बीच आंतरिक रूप से सफल होने के अपने लक्ष्यों को मज़बूत कर सकती है। इसके अलावा, कंपनियाँ उन निवेशकों को आकर्षित कर सकती है।

नैतिकता को उजागर करने के कुछ मुख्य घटक भी है-

1. पारदर्शिता

एक कंपनी को अपने कारोबार के संबंध में स्पष्ट एवं सुदृढ विचार होना आवश्यक है। जनता को भी ऐसी कंपनी के उत्पाद या सेवा पसंद है, जो अपनी बात को स्पष्ट करता है ।

2. विश्वसनीयता

ऐसे कारोबार जो ग्राहकों और कर्मचारियों से किए गए वादे को पूरा करती है, वे कई साल तक अडिग रहते हैं।

3. निष्पक्षता और समानता

वैसे सारे कारोबार को निष्पक्ष रूप से कार्य करने का प्रयास करना चाहिए लेकिन इस बात का ध्यान उन कंपनियों को ज्यादा रखना चाहिए जो नई - नई स्थापित हुई है। कभी भी अव्वल आने की होड में अनुपयुक्त एवं दोषजनक राह न अपनाएं। हर ग्राहक और कर्मचारी के साथ समान व्यवहार करना है।

4. उत्कृष्टता

ग्राहकों को बेहतर उत्पाद और सेवा देना कंपनी का कर्तव्य है। नैतिक कंपनियाँ अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए बेहतरीन योजना बनाती है।

5. प्रतिष्ठा

कर्मचारी, उपभोक्ता और शेयरधारक तेज़ी से महसूस करते हैं कि कंपनी का ब्राण्ड उनका भी है। अगर कोई कारोबार समाज में टिका रहता है, उसका कारण उस कारोबार की समाज में प्रतिष्ठा है जो उसके सालों से कंपनी, कर्मचारी और ग्राहक के एकता पर ठिका है । जिसमे उस कंपनी के नैतिक मूल्यों का बहुत बडा योगदान है।

6. नेतृत्व

नेतृत्व कर्मचारियों के लिए एक मिसाल कायम करता है। जब नेता एक मज़बूत नैतिक दिशा दिखाते हैं, तो 'यह दूसरों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यदि आप चाहते हैं कि आपके कर्मचारी अच्छा व्यवहार करें तो आपका उत्तरदायित्व होता है कि आप भी उनसे वैसा ही व्यवहार बनाए रखें। आपके नैतिक व्यवहार से आपके कर्मचारी प्रेरित होकर उसी सद्भावना के साथ ग्राहक से व्यवहार स्थापित करेंगे।

उसी प्रकार कारोबार में मूल्यों का भी बहुत महत्वपूर्ण स्थान है। किसी संगठन के मूल्यों को व्यावहारिक मार्गदर्शन के रूप में वर्णित किया जा सकता है । वे सिद्धांत और विश्वास हैं जो

एक सामंजस्यपूर्ण दृष्टि प्रदान करते हैं और परिभाषित करते हैं कि एक व्यवसाय के रूप में आप कौन हैं। ऐसा करने में, वे आपके संगठन को कर्मचारियों, हितधारकों और ग्राहकों के लिए परिभाषित करते हैं और कर्मचारियों को परिणाम प्राप्त करने के तरीके बताते हैं। संगठनात्मक मूल्यों के कुछ उदाहरण निम्नानुसार है ।

- टीम वर्क
- अखंडता
- ईमानदारी
- विश्वसनीयता
- जवाबदेही
- अनुकूलन क्षमता
- नवाचार
- आत्म सुधार
- पारदर्शिता

किसी संगठन के मूल्य इस बात की नींव रखते हैं कि कंपनी के लिए सबसे अधिक क्या महत्वपूर्ण है। यह एक सामान्य उद्देश्य प्रदान करता है जिसे सभी कर्मचारियों को समझना चाहिए, उस पर काम करना चाहिए और उसके अनुसार चलना चाहिए। एक बार जब आप अपने मूल्यों को परिभाषित करते और बढावा देते हैं, तो कर्मचारी उन व्यवहारों को समझने लगते हैं जिनकी उनसे अपेक्षा की जाती है जिससे उन्हें सफलता मिलेगी। वे पहचानते हैं और सराहना करते हैं कि संगठन क्या चाहता है, क्या हासिल करना चाहता है और वांछित परिणामों तक पहुँचने में मदद के लिए वे व्यक्तिगत रूप से कैसे कार्य कर सकते हैं।

परिणामस्वरूप, प्रदर्शन, कार्यस्थल का मनोबल और कर्मचारियों की व्यस्तता सभी में सुधार हो सकता है, क्योंकि कर्मचारी अधिक पेशेवर रूप में संतुष्ट हैं।

आपके संगठन के मूल्य उसके उद्देश्य और संस्कृति के अनुरूप होंगे और यह वह पैमाना होना चाहिए जिसके द्वारा कर्मचारी कार्रवाई का सर्वोत्तम तरीका निर्धारित करते हैं। जब किसी नई या चुनौतीपूर्ण समस्या का सामना करना पडता है, तो अस्थिर या अनिश्चित समय में भी, आपके मूल्यों को ध्यान रखकर और उनके द्वारा निर्देशित होकर, आपके कर्मचारी आपके संगठन के लिए सही निर्णय लेंगे।

मूल्य के संरेखण में नौकरी चाहने वालों के लिए महत्व बढ रहा है, जो किसी रिक्ति पर आवेदन करने से पहले यह सवाल पूछते हैं कि संगठन किसपर विश्वास रखता है। यदि आप अपने मूल्यों को बढावा देते हैं, तो आप समान विचारधारा वाले उम्मीदवारों को आकर्षित करने के लिए मज़बूत स्थिति में होंगे जो आप समान सिद्धांत रखते हैं। समान मूल्यों को साझा करनेवाले कर्मचारियों की भर्ती करके, आप उन्हें लंबे समय तक बनाए रखेंगे क्योंकि वे पहले से ही आपके मूल्यों से मेल खाते हैं।

आपके मूल्य आपको अपने क्षेत्र में काम कर रहे अन्य संगठनों से अलग दिखने में मदद करते हैं। प्रतिस्पर्धा माहौल में, आपके ग्राहकों को प्रभावित करनेवाले मूल्य आपको उन्हें आकर्षित करने और बनाए रखने में मदद करेंगे। यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण हो जब उपभोक्ता व्यावसायिक नैतिकता और सामाजिक ज़िम्मेदारी के बारे में पहले से कहीं अधिक समझदार हो गए हैं।

एक नियोक्ता के रूप में यदि आपको उपरोक्त सभी बिन्दुओं से लाभ को प्राप्त करना है तो इनका संप्रेषण सही तरीके से करना आवश्यक है। यदि आप संगठन के मूल्यों को अपने कर्मचारियों के दैनिक कार्य में एकीकृत करते हैं तो यह प्रक्रिया आसान हो जाएगी। आपके प्रशिक्षण कार्यक्रमों से लेकर आपके आंतरिक संचार, आपके उत्पादों या सेवाओं, आपकी साप्ताहिक टीम बैठकों और आपके द्वारा कर्मचारियों को दिए जानेवाले लाभ तक, सुनिश्चित करते हैं । प्रत्येक शब्द आपके मूल मूल्यों का प्रतिनिधि है।

इस तरह की कार्रवाईयों से आपके कर्मचारियों को संगठन के मूल्यों से प्रामाणिक रूप से जुडने में मदद मिलेगी, जिसे वे ग्राहकों के साथ बातचीत, सोशल मीडिया और नियोक्ता समीक्षा साइटों पर व्यापक दुनिया के सामने प्रदर्शित कर सकते हैं।

अपने मूल्यों को निर्धारित करते समय वे सत्य पर आधारित होने चाहिए। नियोक्ताओं के लिए संगठन मूल्यों को सार्वजनिक बनाने हेतु कुछ मुख्य बिन्दुओं पर ध्यान देना है। वे निम्नानुसार है -

- संगठन के मूल्य उसके कर्मचारियों के साथ-साथ उन हितधारकों और ग्राहकों के अनुभव को प्रभावित करते

हैं जिनके साथ आप काम करते हैं।

- आपको अपने मूल्यों को सत्य पर आधारित रखना है।
- अपने मूल्यों को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें और पूरे संगठन में लाएं।
- कार्य शब्दों से अधिक ज़ोर से बोलते हैं - आपसी बातचीत महत्वपूर्ण है।
- सुनिश्चित करें कि आपके कर्मचारी न केवल आपके संगठन के मूल्यों की पहचान कर सकते हैं बल्कि अपने निर्णय लेने में मार्गदर्शन के लिए उनका उपयोग भी कर सकते हैं।

निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व का अभिप्राय कंपनियों की भूमिका से है जो निरंतर विकास की कार्यसूची तथा आर्थिक प्रगति, सामाजिक प्रगति व पर्यावरण संरक्षण की संतुलित धारणा को परिपक्व बनाकर निभा सकती है।

निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व की कोई सार्वभौमिक स्वीकृत परिभाषा नहीं है। वर्तमान में अस्तित्व में प्रत्येक परिभाषा व्यवसायों के समाज पर प्रभाव तथा उनसे समाज की आकांक्षाओं का आधार बताती है।

यहाँ यह तर्क दिया जा सकता है कि कानून हर परिस्थिति के लिए नहीं बनाए जा सकते । वे व्यक्ति जो यह सोचते हैं कि उन्हें वह सब कुछ व्यवसाय से नहीं मिल रहा जो वास्तव में मिलना चाहिए। वे दूसरी असामाजिक गतिविधियों का आश्रय ले सकते हैं जो निश्चित रूप से सरकारी कानून के अनुसार सही नहीं होते हैं, जिनका उपयोग प्रभावशाली ढंग से समस्याओं के समाधान में किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, व्यवसाय में पूँजी रूपी संसाधन एवं प्रतिभावान प्रबंधकों का निकाय होता है जो वर्षों के अनुभव के आधार पर सभी समस्याओं को आसानी से सुलझा सकते है। अतः समाज के पास यह एक अच्छा अवसर है कि वह खोज करें कि ये संसाधन किस प्रकार सहायक है।

यदि व्यवसाय का संचालन ऐसे समाज में होना है, जहाँ जटिल एवं विविध प्रकार की समस्याएँ विद्यमान हैं, तब वहाँ सफलता की किरण काफी मद्धिम होती है। दूसरी ओर श्रेष्ठ समाज ऐसा वातावरण तैयार करता है जो व्यावसायिक कार्यों के लिए अधिक उचित हो। जो इकाई लोगों के जीवन की गुणवत्ता के प्रति सर्वाधिक संवेदनशील है, उसे अपना व्यवसाय चलाने के लिए परिणामस्वरूप अच्छा समाज मिलेगा।

व्यवसाय के सामाजिक उद्देश्यों की पहचान कर लेने के उपरांत यह निश्चित करना अत्यंत आवश्यक है कि एक व्यवसाय किसके प्रति कितना उत्तरदायी है। निश्चित रूप से यह कहा जा सकता है कि व्यवसाय स्वयं यह तय करें कि उन्हें किस क्षेत्र में कार्य करना है।

ज्यादातर लोग समाज द्वारा परिभाषित नैतिकता का पालन करते हैं। वे नैतिक मानदण्डों के अनुसार अच्छे मानेजाने वालों को मानते हैं और इन मानदण्डों का अनुसरण न करनेवालों से दूर रहना चाहते हैं। व्यक्तियों के अपेक्षाकृत आचार संहिता और नैतिकता लगभग सभी देशों में समान है। हालांकि कुछ ऐसे नैतिक व्यवहार हो सकते हैं जो कुछ संस्कृतियों के अनुसार ठीक हो सकते हैं लेकिन उन्हें दूसरों में स्वीकारा नहीं जा सकता है।

समाज के साथ ही काम के स्थानों और अन्य संस्थानों के लिए एक नैतिक कोड स्थापित करना आवश्यक है। यह लोगों को सही तरीके से काम करने में मदद करता है और बताता है कि क्या गलत है क्या सही है तथा उन्हें सही तरीके से व्यवहार के लिए भी प्रोत्साहित करता है।

उपर्युक्त विचारों के आधार पर हम इस निष्कर्ष में आ सकते हैं कि नैतिकता एवं मूल्य अनिवार्य रूप से व्यवसाय के अभिन्न अंग हैं। जहाँ नैतिकता अपने सर्वोच्च परिदृश्य में मूल्यवान व्यक्ति को अपने व्यवसाय को उत्तुंग शिखर तक ले जाने की क्षमता को एक मार्ग प्रदान करता है । उसी प्रकार वह समाज की माँग की भी आपूर्ति करता है। ऐसे व्यवसाय में हितधारकों को अपने निवेश के साथ उस संगठन में अपने विश्वास को बनाए रखने में भी सहायता मिलती है। वहीं उस व्यवसाय से जुडे अन्य लोग एवं उनके कर्मचारियों को भी अपने कार्य में पारदर्शिता लाने में सहायता मिलती है।

मैं इन पंक्तियों के साथ अपने विचारों का संक्षेप करती हूँ - "सत्यता जीवन में हों, और ज्ञान नैतिक मूल्य हों साथ।"

आचार सम्मत कारोबार एक सामाजिक दायित्व

हृदय कुमार
राजभाषा अधिकारी
पंजाब नैशनल बैंक, राजभाषा विभाग
प्रधान कार्यालय, दिल्ली

नैतिकता आवश्यक तथा अनिवार्य रूप से एक सामाजिक व्यवस्था है, जिसका उद्देश्य समाज का हित होता है। नैतिकता की पहली मांग यह होती है कि व्यक्ति अपने निजी स्वार्थ और हित से ऊपर उठकर समाज कल्याण को अधिक महत्व दे ताकि वह समाज के प्रति अपना सामाजिक दायित्व निभा सके। परन्तु आज के इस प्रतिस्पर्धात्मक युग और परिवेश में लोग स्वार्थ और आत्मकेंद्रिकता के कारण इसके प्रति संवेदनहीन से होते जा रहे हैं जोकि समाज और देश के नैतिक पतन का कारण बनता है। दार्शनिकों के अनुसार नीतिशास्त्र अथवा नैतिकता "आचरण का विज्ञान' है। ऐसे मूल्य, जो हमारा मार्गदर्शन करते हैं कि कैसे हमें व्यवहार करना चाहिए, 'नैतिक मूल्यों की श्रेणी में आते हैं, जैसे- ईमानदारी, निष्पक्षता आदि। इसलिए एक विश्वसनीय काम के माहौल को बढ़ावा देने के लिए नैतिकता का

प्रशिक्षण अत्यधिक आवश्यक है। नैतिकता सदैव सामाजिक सापेक्षिकता का अनुसरण करती है। समाज में ही नैतिक मूल्यों का निर्माण होता है और समाज के लोगों की अंतर्क्रिया के फलस्वरूप ही इसका विकास और प्रसार होता है। समाज के साथ-साथ समाज की व्यवस्थाओं में परिवर्तन आने पर प्राय: नैतिक प्रगति/उत्थान या पत्तन/अवनति देखी गई है। इसलिए नैतिकता का महत्व एवं प्रासंगिकता सदैव बनी रहेगी। यह सभी जगह लागू होती हैं इसे एक उदाहरण के माध्यम से समझ सकते हैं जैसे सत्यनिष्ठा समझौते (Integrity Pact) इसका अर्थ है कि सरकार जिस भी कंपनी को किसी भी परियोजना के लिए ठेका देगी उसके साथ एक समझौता करेगी जिसमें लिखा होगा कि वह कम्पनी पूरी प्रक्रिया में किसी भी तरह का अवैध लेनदेन नहीं करेगी और यदि साबित होता है कि उसने ऐसा किया है तो उसे न सिर्फ उस ठेके से हाथ धोना पड़ेगा बल्कि उसे कई अन्य नुकसान भी उठाने पड़ेंगे। यह समझौता निविदा भरने वाली सभी कंपनियों के साथ किया जाता है जिसका सामान्य परिणाम यह है कि सभी कंपनियां तय कर लेती हैं कि वे अवैध लेनदेन नहीं करेंगी। ऐसी स्थिति में अधिकारियों के पास कोई अनुचित मार्ग बचता ही नहीं। (अभी यह प्रयोग शुरूआती स्तर पर हैं भविष्य में इसके बड़े लाभ देखे जा सकते हैं)।

आज की गलाकाट प्रतियोगिता में टिके रहने के लिए सभी कारोबारों और उद्योगों को नैतिकता और मूल्यों को आत्मसात करना ही पड़ेगा। बिना नैतिकता और सामाजिक कल्याण के हम अपने व्यवसाय और स्वयं के विकास की परिकल्पना नहीं कर सकते हैं इसलिए यह आवश्यक हो जाता है कि हम अपने समाज और कारोबार के प्रति सत्यनिष्ठ तथा ईमानदार बने ताकि उनका विश्वास सदा हम पर बना रहे और हमारा कारोबार दीर्घकालीन हो। इस सम्बन्ध में उदाहरण के तौर पर हम बैंकिंग कारोबार को ही लेते हैं जिसमें आज के समय में कड़ी प्रतियोगिता है खासकर सरकारी तथा निजी बैंकों के बीच कारोबार को बढ़ाने और अधिक पैसा कमाने की होड़ सी लगी है जिसके कारण कई बार हम अपने नैतिक मूल्यों को ताक पर रखने से भी नहीं चूकते जो कि कारोबार के लिए हानि और संकट का कारण बनता है। अक्सर कई बार देखा गया है कि बैंककर्मी अपने टारगेट्स को पूरा करने के चक्कर में ग्राहक को उत्पादों से जुड़ी योजनाओं और खातों के लाभ-हानि के विषय में आधी-अधूरी या मिथ्या जानकारी प्रदान करते हैं जिसके कारण कई बार खाताधारकों तथा ग्राहकों को अनेक परेशानियों का सामना करना पड़ता है। जब ग्राहक को इनसे किसी प्रकार की हानि होती है तो वे बैंक से नाता तोड़कर विकल्प के रूप में उपस्थित अन्य बैंकों की ओर अपना रुख करने पर मजबूर हो जाते हैं। ऐसा इसलिए होता है क्योंकि वे ग्राहकों के प्रति अपने नैतिक और सामाजिक दायित्व का ध्यान नहीं रखते हैं बल्कि होना यह चाहिए कि पहले वे ग्राहक को धैर्यपूर्वक सुनकर उसकी आवश्यकताओं को समझने का प्रयास करें तथा उसके बाद उनकी आवश्यकता के अनुसार उन्हें सही उत्पाद और खाते के विषय में पूर्ण तथा सटीक जानकारी प्रदान करें और ऐसा करते हुए आप उनसे उत्पाद सम्बंधित किसी भी प्रश्न के विषय में पूछते रहें ताकि उन्हें उत्पाद तथा खाते का चुनाव करने में आसानी हो। जब वे आपके उत्पाद तथा सेवाओं से संतुष्ट होकर जाएगे तो दस अन्य ग्राहकों को भी शाखा से जुड़ने के लिए प्रेरित करेंगे। इससे हम कहीं न कहीं सामाजिक तथा नैतिक दायित्वों को पूर्ण करने में सफल हो सकते हैं।

महात्मा गाँधी जी ने कहा था कि "***हमारे बैंक में आने वाला महत्वपूर्ण व्यक्ति हमारा ग्राहक है वह हमारे ऊपर नहीं अपितु हम उसके ऊपर निर्भर है। वह हमारे काम में बाधक नहीं बल्कि हमारे काम का उद्देश्य है। वह हमारे व्यवसाय में कोई बाहर का व्यक्ति नहीं है, उसका हिस्सा है। ग्राहक को सेवा प्रदान कर हम उस पर कोई एहसान नहीं कर रहे, बल्कि सच तो यह है कि वह हमे सेवा का मौका प्रदान कर हम पर एहसान कर रहा है।*** " इस विचारधारा का उद्देश्य स्पष्ट तौर पर यह था कि हमें समाज सेवा और नैतिकता को अपनाकर अपने कारोबार को चलाना होगा ताकि ग्राहक जोकि समाज का अभिन्न अंग है हम उसे सेवा प्रदान कर न केवल अपना सामाजिक दायित्व निभा पायें बल्कि अपने कारोबार को भी लाभ प्रदान कर सकें।

क्योंकि जब ग्राहक हैं तो हम हैं और जब ग्राहक ही नहीं तो हमारा भी कोई अस्तित्व नहीं।

नैतिक मूल्यों में अहम भूमिका ईमानदारी और सत्यनिष्ठा की मानी गई जिसके चलते हम अपने ग्राहकों को लम्बे समय तक अपने कारोबार से जोड़े रखने में सक्षम हो पाते हैं। ऐसा इसलिए कहा जाता है क्योंकि जहाँ कारोबार में अपने ग्राहकों के प्रति ईमानदारी और सत्यनिष्ठा के नैतिक मूल्यों को अपनाया जाता है वहां कारोबार का विस्तार करना बहुत ही सरल होता है। हालाँकि यह काफी लम्बी प्रक्रिया है परन्तु हर अच्छे कार्य में थोड़ा समय तो अवश्य लगता है, एक बार इसके स्थापित हो जाने के बाद कारोबार और उससे जुड़े कर्मचारियों को दीर्घावधि तक इसके लाभ मिलते रहते हैं। जिससे संस्था की एक ईमानदार और अच्छी छवि समाज के सामने बनती है जिसके कारण हर कोई व्यक्ति इससे जुड़ने के लिए लालायित रहता है। यदि मैं अपने बैंक पंजाब नैशनल बैंक के विषय में ही बात करूँ तो लाला लाजपत राय जी ने देश सेवा में तत्पर एक स्वदेशी बैंक का सपना देखा था जिसकी साकार प्रति पीएनबी है। बैंक ने अपने ग्राहकों को कभी भी निराश नहीं किया और विभाजन के दौरान पाकिस्तान से आने वाले शरणार्थियों जिनका पंजाब नैशनल बैंक में खाता था को उनके छोटे-छोटे साक्ष्य चाहे वह जमा पर्ची ही क्यों न हो के प्रस्तुत करने पर उन्हें राशि का भुगतान करने से पीछे नहीं हटा जिसके कारण बैंक ने न केवल ग्राहकों का दिल जीता बल्कि उनका भरोसा भी जीता जिसके कारण पंजाब नैशनल बैंक भरोसे का प्रतीक बनकर आज भी देश में करोड़ों ग्राहकों को अपनी विविध सेवाएं प्रदान कर रहा है। इसलिए बैंक ने अपने जज्बे के कारण अपनी टैग लाइन भी '**भरोसे का प्रतीक**' रखी है। यह केवल एक दिन की प्रक्रिया नहीं है बल्कि कई वर्षों की मेहनत का परिणाम है। कबीर दास जी ने कहा भी है कि:-

धीरे-धीरे रे मना, धीरे सबकुछ होए।
माली सींचे सौ घड़ा, ऋतु आये फल होए॥

अर्थात इस संसार में सब कुछ धीरे-धीरे होता है और अपने समय पर ही होता है माली चाहे पौधे या पेड़ को सौ घड़े पानी से रोज सींच ले तो भी उस पर फल ऋतु आने पर ही लगते हैं। इसलिए हमें कारोबार को बढ़ाने के लिए नैतिकता के मूल को सींचने की आवश्यकता है ताकि जब कारोबार में उन्नति और लाभ की ऋतु आये तो समाज और कारोबार उससे लाभान्वित हो और यदि समाज और कारोबार लाभान्वित होगा तो हम भी लाभान्वित होंगे और विकास की गति को तेजी मिलेगी।

नैतिकता के बिना हम किसी भी कारोबार और व्यवसाय की कल्पना नहीं कर सकते हैं क्योंकि किसी भी व्यवसाय को पूर्ण रूप से लम्बे समय तक बनाये रखने के लिए ईमानदारी, सत्यनिष्ठता, निष्पक्षता तथा पारदर्शिता रूपी ईंटों की आवश्यकता होती है जोकि नैतिकता के मजबूत स्तम्भ भी कहलाते हैं। इसलिए सरकार द्वारा समाज कल्याण और नैतिक मूल्यों के लिए बनाई गई कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व योजना के तहत बैंक भी सरकार को सहयोग प्रदान कर रहे हैं ताकि समाज में गरीब और वंचित वर्ग का उत्थान किया जा सके और देश को उन्नति के मार्ग पर अग्रसर किया जा सके। इसके तहत बैंक शिक्षा, स्वरोजगार, स्वच्छ पानी जैसी बुनियादी सुविधाओं को समाज के पिछड़े और वंचित वर्ग को प्रदान कर देश के प्रति अपना सामाजिक दायित्व बखूबी निभा रहे हैं। आज के वर्तमान परिवेश के संदर्भ में ऐसा करना बैंकों के लिए इसलिए भी जरुरी है क्योंकि जब देश के प्रत्येक नागरिक का जीवन स्तर सुधरेगा और उसे आय बढ़ाने का अवसर मिलेगा तो उसमें बचत की आदत भी उत्पन्न होगी जिससे वह बैंकों में अपना खाता खुलवाकर उनमें अपनी बचतों को रखने के लिए प्रोत्साहित होगा। यह क्रम देश की अर्थव्यवस्था को उन्नति की ओर ले जाने में अहम भूमिका निभाता है|

लेकिन वहीं दूसरी ओर बैंकों में होने वाली धोखाधड़ी लोगों के विश्वास को आहत करने में कोई कोर-कसर नहीं छोड़ती है जिसमें कई जगह शाखा स्तर पर खातों में होने वाली धांधली और ग्राहकों को समय पर भुगतान नहीं किया जाना शामिल है जिसके कारण आम जनता का बैंकिंग व्यवस्था से विश्वास उठते देर नहीं लगती है। इसलिए बैंकिंग संस्थाओं को इस बात पर ध्यान देने की आवश्यकता है कि

वह कर्मचारियों को नैतिक शिक्षा का प्रशिक्षण दें ताकि जब भी कर्मचारी ग्राहकों से बैंकिंग संव्यवहार करें उस समय वह नैतिक मूल्यों का निर्वहन भली-भांति निर्वहन कर सके ताकि बैंक अपना सामाजिक और नैतिक दायित्व पूरा कर पाए। इसे छोटे-छोटे क्रियाकलापों के माध्यम से दर्शाया जा सकता है जैसे जब कोई ग्राहक शाखा में आये तो पहले उससे बहुत ही शालीनता से पेश आया जाए और उनका एक मनमोहक मुस्कान के साथ स्वागत किया जाए ताकि ग्राहक को अपनत्व की भावना का अनुभव हो। इसलिए अब बैंक की शाखाओं में 'मे आई हेल्प यू' डेस्क का प्रावधान किया गया जहाँ शाखा में आने वाले ग्राहक को उसकी सहायता के लिए समर्पित किया जाता है जहाँ ग्राहक की हर प्रकार की समस्या और बात को सुना जाता है तथा उसका समाधान उसे उपलब्ध कराया जाता है। इस अनोखी पहल के चलते आज बैंक अपनी सेवाओं के लिए अधिक जाने जाते हैं जिसके आधार पर ग्राहक अपने बैंक का सरलता से चयन करने में सुविधा अनुभव करते हैं। यह सेवा भावना कहीं न कहीं नैतिक मूल्यों को दर्शाती है तथा समाज के प्रति अपने कर्तव्यों को पूर्ण करने में सहायता करती है। क्योंकि नैतिकता में मानवता को सर्वोपरि माना गया है जिसके आधार पर हम अपने सामाजिक उतरदायित्व का भली-भांति निर्वहन कर सकते हैं। इससे बैंक की एक विशिष्ट छवि ग्राहक और समाज के मन में बनती है जिससे वह बैंक के साथ दीर्घकालीन संबंध बनायें रखने और उसे निभाने से पीछे नहीं हटता। आज देश की हर बड़ी संस्था नैतिक मूल्यों पर अपने स्टाफ सदस्यों को विशेष प्रशिक्षण प्रदान कर रही है क्योंकि उनके कर्मचारी अपनी संस्था के लिए एक ब्रैंड एंबेसडर है। इसलिए प्रत्येक कर्मचारियों को अपने ग्राहकों के साथ विनम्रता, सद्भावना, सत्यनिष्ठता और ईमानदारीपूर्वक व्यवहार करना चाहिए ताकि वह देश के विकास में अपना नैतिक और सामाजिक उत्तरदायित्व निभा सके।

कोई भी देश और समाज तब तक उन्नति नहीं कर सकता जब तक वहां का प्रत्येक नागरिक अपने नैतिक और सामाजिक उत्तरदायितवों को भली-भांति नहीं समझता हो और उन्हें अपने आचरण में नहीं उतारता हो। इसलिए यह जरुरी हो जाता है कि हम सभी अपने इन नैतिक कर्तव्यों को समझें और उसी के अनुसार अपना कार्य करें चाहे वह अपनी ड्यूटी निभाना हो, समाज के लिए कुछ बेहतर करना हो सभी को हम अपनी मेहनत और ईमानदारी से निभाएं ताकि लोगों के समक्ष एक उदाहरण प्रस्तुत किया जा जिससे ताकि लोग आगे चलकर इसका अनुसरण करें। शायद अपनी नैतिक जिम्मेदारियों को कई महापुरुषों ने समझा और देश एवं समाज के लिए कुछ ऐसा कर दिखाया जिससे वह सदा-सदा के लिए अमर हो गए जैसे महात्मा गाँधी, मदर टेरेसा, बाबा आम्टे, कैलाश सत्यार्थी, भगत सिंह, सुभाष चन्द्र बोस और ना जाने कितने ऐसे महान लोग हैं जिन्हें इस निबंध में समेट पाना संभव नहीं है। लेकिन हमारा यह प्रयास होना चाहिए कि हम इस दुनिया की सब हम अलविदा कहें तो लोग हमें हमारे अच्छे कार्यों और नैतिक कृत्यों के कारण याद रखें न केवल नाम से।

हम सभी महान कार्य नहीं कर सकते लेकिन हम हर कार्य को बड़े प्यार और गरिमा के साथ ईमानदारीपूर्वक, सत्यनिष्ठापूर्ण तरीके से अवश्य कर सकते हैं जिसके चलते देश और समाज की तरक्की में हमारा एक छोटा सा योगदान अहम् जरुर हो सकता है। इसलिए हम सभी यह प्रयास अवश्य करें कि हर कार्य में नैतिक मूल्यों का अनुसरण अवश्य किया जा सके ताकि हमें जीवन में अपने कार्यो पर पछतावा न हो बल्कि उस पर गर्व की अनुभूति हो। यही हमारे जीवन का ध्येय होना चाहिए कि जबतक जीयें नैतिक मूल्यों के साथ जीयें ताकि हमारी आने वाली पीढ़ियाँ भी उसी का अनुसरण करें। झूठ और बेईमानी की जिन्दगी ज्यादा लम्बी नहीं होती बल्कि ईमानदारी और सच्चाई से भरी जिन्दगी बहुत लम्बी और यादगार होती है इसलिए हमें जीवन में नैतिक मूल्यों को अपनाने का प्रयास करना चाहिए।

यूको बैंक पंचम अखिल भारतीय अंतरबैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता 2022
पुरस्कार समर्पण समारोह की झलकियां

यूको बैंक
UCO BANK
82 वां स्थापना दिवस समारोह
बेटी बचाओ
बेटी पढ़ाओ
हृदय जीतकर,
विश्वास जताकर
यूको बैंक
82 वाँ
स्थापना
दिवस
1943 से
यूको यूको यूको यूको
हमारी यात्रा के दौरान हम अपने ग्राहकों, हितधारकों एवं
शुभचिंतकों के अटूट विश्वास एवं समर्थन हेतु आभार प्रकट करते हैं।
हार्दिक धन्यवाद!
आपका विश्वास हमारे लिए अमूल्य है।
official.ucobank official.ucobank UCOBankOfficial company/uco-bank UCO Bank Official
www.ucobank.com
टोल फ्री हेल्प लाइन : 1800 103 0123
यूको बैंक UCO BANK
(भारत सरकार का उपक्रम)
(A Govt. of India Undertaking)
सम्मान आपके विश्वास का
Honours Your Trust