April
June 26

Aryavart Journal of Multidisciplinary Research
(NATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)
E-ISSN 3107-6009

Vol - 2
Issue - 2

व्यवसायिक ऋणों के संदर्भ में बैंकों द्वारा ग्राहकों को गुमराह करने की प्रवृत्ति का एक विश्लेषणात्मक अध्ययन

[1]मनोज मेहता
[2]देवेंद्र निरंजन
आर्यावर्त विश्वविद्यालय, सीहोर (म.प्र.)

सारांश

व्यवसायिक गतिविधियों के विस्तार हेतु ऋण एक महत्वपूर्ण साधन है। बैंक विभिन्न योजनाओं के माध्यम से उद्यमियों को ऋण प्रदान करते हैं, परंतु कई बार यह देखा गया है कि बैंक ग्राहकों को पूर्ण एवं पारदर्शी जानकारी प्रदान नहीं करते, जिससे वे गुमराह हो जाते हैं। यह शोध-पत्र बैंकों द्वारा अपनाई जाने वाली भ्रामक प्रथाओं, उनके कारणों, प्रभावों तथा कानूनी उपायों का विश्लेषण प्रस्तुत करता है।

1. प्रस्तावना

आधुनिक अर्थव्यवस्था में बैंकिंग प्रणाली का महत्वपूर्ण स्थान है। विशेष रूप से व्यवसायिक ऋण छोटे एवं मध्यम उद्यमों के विकास में अहम भूमिका निभाते हैं।

हालांकि, ऋण प्राप्त करने की प्रक्रिया जटिल होती है और इसमें कई शर्तें एवं नियम शामिल होते हैं। कई बार बैंक इन शर्तों को स्पष्ट रूप से नहीं बताते या भ्रामक तरीके से प्रस्तुत करते हैं, जिससे ग्राहक गलत निर्णय ले लेते हैं।

2. व्यवसायिक ऋण की अवधारणा

व्यवसायिक ऋण वह वित्तीय सहायता है, जो बैंक या वित्तीय संस्थान द्वारा व्यवसाय शुरू करने, विस्तार करने या संचालन के लिए प्रदान की जाती है।

इसके मुख्य प्रकार हैं:

1. टर्म लोन
2. कैश क्रेडिट
3. ओवरड्राफ्ट

Aryavart Journal of Multidisciplinary Research
(NATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)
E-ISSN 3107-6009

4. कार्यशील पूंजी ऋण

3. बैंकों द्वारा गुमराह करने की प्रवृत्तियाँ

3.1 ब्याज दरों की अस्पष्ट जानकारी

बैंक अक्सर अपने विज्ञापनों में बहुत कम ब्याज दर दिखाकर ग्राहकों को आकर्षित करते हैं, जिससे ग्राहक तुरंत ऋण लेने के लिए प्रेरित हो जाता है। लेकिन वास्तविकता में यह दर कई शर्तों और परिस्थितियों पर निर्भर होती है, जिसे स्पष्ट रूप से नहीं बताया जाता। बाद में विभिन्न प्रकार के अतिरिक्त शुल्क और परिवर्तनीय दरें जोड़ दी जाती हैं। इससे ग्राहक को वास्तविक ब्याज दर का सही अनुमान नहीं लग पाता और उसे अपेक्षा से अधिक भुगतान करना पड़ता है।

3.2. छिपे हुए शुल्क

ऋण प्रक्रिया के दौरान बैंक कई प्रकार के शुल्क जैसे प्रोसेसिंग फीस, प्रीपेमेंट चार्ज, लेट पेमेंट पेनल्टी आदि लागू करते हैं, जिनकी जानकारी पहले से स्पष्ट नहीं दी जाती। ग्राहक को केवल मूल ब्याज दर बताई जाती है, जबकि अन्य खर्चों को बाद में जोड़ा जाता है। इससे कुल ऋण लागत बढ़ जाती है और ग्राहक आर्थिक रूप से प्रभावित होता है। यह पारदर्शिता की कमी को दर्शाता है और ग्राहकों को भ्रमित करता है।

3.3. जटिल शर्तें

बैंकों द्वारा तैयार किए गए ऋण अनुबंध (Loan Agreement) में कानूनी और तकनीकी भाषा का उपयोग किया जाता है, जिसे सामान्य व्यक्ति आसानी से समझ नहीं पाता। महत्वपूर्ण शर्तें छोटे अक्षरों में या जटिल शब्दों में लिखी जाती हैं, जिससे ग्राहक उन्हें अनदेखा कर देता है। इस कारण बाद में जब कोई समस्या उत्पन्न होती है, तो ग्राहक को यह पता चलता है कि उसने अनजाने में कई कठिन शर्तों को स्वीकार कर लिया था।

3.4. भ्रामक विज्ञापन

बैंक अपने ऋण उत्पादों को आकर्षक बनाने के लिए ऐसे विज्ञापन प्रस्तुत करते हैं, जिनमें केवल सकारात्मक पहलुओं को उजागर किया जाता है। कई बार "कम ब्याज दर", "त्वरित स्वीकृति" या "बिना गारंटी" जैसे दावे किए जाते हैं, जो पूरी तरह सही नहीं होते। इन विज्ञापनों में शर्तों और

Aryavart Journal of Multidisciplinary Research
(NATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)
E-ISSN 3107-6009
Vol - 2
Issue - 2

प्रतिबंधों को स्पष्ट रूप से नहीं बताया जाता। इससे ग्राहक गलत जानकारी के आधार पर निर्णय लेता है और बाद में उसे नुकसान उठाना पड़ता है।

3.5. अनावश्यक उत्पाद थोपना

कई बार बैंक ऋण स्वीकृति के साथ ग्राहकों पर बीमा पॉलिसी या अन्य वित्तीय उत्पाद खरीदने का दबाव डालते हैं। ग्राहक को यह महसूस कराया जाता है कि इन उत्पादों को लेने से ही ऋण आसानी से मिलेगा। जबकि वास्तव में ये उत्पाद वैकल्पिक होते हैं। इस प्रकार की जबरन बिक्री से ग्राहक पर अतिरिक्त आर्थिक बोझ पड़ता है और उसकी स्वतंत्रता प्रभावित होती है।

4. गुमराह करने के कारण

1. अधिक लाभ कमाने की प्रवृत्ति
2. प्रतिस्पर्धा में आगे रहने की होड़
3. ग्राहकों की जागरूकता की कमी
4. नियामक नियंत्रण की कमजोरी

5. ग्राहकों पर प्रभाव

5.1. आर्थिक नुकसान

बैंकों द्वारा छिपे हुए शुल्क, अतिरिक्त ब्याज दर और अन्य अप्रत्यक्ष खर्चों के कारण ग्राहकों को अपेक्षा से अधिक राशि का भुगतान करना पड़ता है। शुरुआत में कम लागत का अनुमान होने के बावजूद, वास्तविक खर्च धीरे-धीरे बढ़ता जाता है। इससे ग्राहक की वित्तीय योजना प्रभावित होती है और बचत पर भी नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। कई बार यह नुकसान इतना अधिक हो जाता है कि ग्राहक कर्ज के बोझ में दब जाता है।

5.2. मानसिक तनाव

अस्पष्ट जानकारी और बदलती शर्तों के कारण ग्राहक मानसिक रूप से अस्थिर और चिंतित रहने लगता है। उसे यह समझ नहीं आता कि वास्तविक देनदारी कितनी है और आगे क्या स्थिति होगी। बार-बार बैंक के नोटिस, कॉल या भुगतान की चिंता से तनाव और बढ़ जाता है। यह स्थिति न केवल व्यक्ति के मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करती है, बल्कि उसके पारिवारिक जीवन पर भी नकारात्मक असर डालती है।

Aryavart Journal of Multidisciplinary Research
(NATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)
E-ISSN 3107-6009
Vol - 2
Issue - 2

5.3. व्यवसाय पर प्रभाव

गलत या अधूरी जानकारी के आधार पर लिया गया ऋण व्यवसाय के लिए हानिकारक सिद्ध हो सकता है। अधिक ब्याज और अनियोजित भुगतान के कारण व्यवसाय की नकदी प्रवाह (cash flow) प्रभावित होती है। इससे उत्पादन, निवेश और विस्तार की योजनाएं बाधित हो जाती हैं। कई मामलों में व्यवसाय घाटे में चला जाता है या बंद होने की स्थिति तक पहुंच जाता है।

6. कानूनी प्रावधान और संरक्षण

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
2. भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के दिशा-निर्देश
3. बैंकिंग लोकपाल योजना

ये सभी ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करते हैं और शिकायत का अधिकार देते हैं।

7. तुलनात्मक अध्ययन

आधार	आदर्श स्थिति	वर्तमान स्थिति
पारदर्शिता	पूर्ण	आंशिक
जानकारी	स्पष्ट	अस्पष्ट
ग्राहक हित	सर्वोपरि	सीमित

8. सुधार के उपाय

1. सभी शर्तें सरल भाषा में दी जाएं
2. छिपे हुए शुल्क समाप्त किए जाएं
3. ग्राहकों को जागरूक किया जाए
4. RBI द्वारा सख्त निगरानी
5. डिजिटल पारदर्शिता बढ़ाई जाए

Aryavart Journal of Multidisciplinary Research
(NATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)
E-ISSN 3107-6009

9. निष्कर्ष

इस अध्ययन से स्पष्ट है कि बैंकों द्वारा ग्राहकों को गुमराह करने की प्रवृत्ति एक गंभीर समस्या है। हालांकि कानून मौजूद हैं, लेकिन उनके प्रभावी क्रियान्वयन की आवश्यकता है। ग्राहकों को भी जागरूक होकर निर्णय लेना चाहिए।

10. संदर्भ

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
2. RBI दिशा-निर्देश
3. बैंकिंग कानून
4. शोध लेख
5. एम.वाई. खान - भारतीय वित्तीय प्रणाली
6. वसंत देसाई - बैंकिंग एवं वित्तीय प्रणाली
7. एस.एन. माहेश्वरी - वित्तीय प्रबंधन के सिद्धांत
8. आई.एम. पांडेय - वित्तीय प्रबंधन
9. प्रसन्ना चंद्रा - वित्तीय प्रबंधन: सिद्धांत एवं व्यवहार
10. के.सी. शेखर - बैंकिंग सिद्धांत एवं व्यवहार
11. ओ.पी. अग्रवाल - आधुनिक भारतीय बैंकिंग
12. गॉर्डन ई. नटराजन - बैंकिंग सिद्धांत एवं व्यवहार
13. पीटर एस. रोज - वाणिज्यिक बैंक प्रबंधन
14. फ्रेडरिक एस. मिश्किन - मुद्रा, बैंकिंग एवं वित्तीय बाजार का अर्थशास्त्र
15. एडवर्ड डब्ल्यू. रीड - वाणिज्यिक बैंक प्रबंधन
16. टिमोथी डब्ल्यू. कोच - बैंक प्रबंधन
17. जोएल ह्यूस्टन - वित्तीय प्रबंधन के मूल तत्व
18. आर.पी. रुस्तगी - वित्तीय प्रबंधन
19. एच.आर. मचीराजू - भारतीय वित्तीय प्रणाली