

सतर्कता के विविध आयाम



सतर्कता अपनाओ,
संस्था आगे बढ़ाओ

Be Alert,
Create Value

सतर्कता विभाग

 **यूनियन बैंक**
ऑफ इंडिया
अच्छे लोग, अच्छा बैंक

सतर्कता के विविध आयाम



सतर्कता के विविध आयाम

यूनियन बैंक
ऑफ इंडिया
अच्छे लोग, अच्छा बैंक



Union Bank
of India
Good people to bank with

सतर्कता विभाग,

केंद्रीय कार्यालय, मुंबई -400 021

फोन : 022 2289 6401, फैक्स : 022 2202 7789

सतर्कता के विविध आयाम

संरक्षक

- ❖ अरुण तिवारी
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

मार्गदर्शक

- ❖ राकेश सेठी
कार्यपालक निदेशक
- ❖ अतुल कुमार
मुख्य सतर्कता अधिकारी

विशेष सहयोग

- ❖ के.पी.आचार्य
उप महाप्रबंधक (सतर्कता विभाग, के.का.)
- ❖ कल्याण कुमार
सहायक महाप्रबंधक (सतर्कता विभाग, के.का.)
- ❖ अरुण श्रीवास्तव
उप महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)
(राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.)
- ❖ राम गोपाल सागर
सहा. महाप्रबंधक (राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.)
- ❖ एस.एस.यादव
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.)
- ❖ एन.के.दीक्षित
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.)
- ❖ कृष्ण कुमार यादव
सहायक प्रबंधक (मानव संसाधन विभाग, के.का.)
- ❖ शारदा नागरे
सहायक प्रबंधक (सतर्कता विभाग, के.का.)

इस पुस्तक में प्रकाशित आलेखों में व्यक्त विचार संबंधित लेखकों के हैं. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया प्रबंधन की उनसे सहमति आवश्यक नहीं है. स्रोत का उल्लेख करने पर इस पुस्तक में प्रकाशित आलेखों को पूर्णतया या आंशिक तौर पर उद्धृत किए जाने पर बैंक को कोई आपत्ति नहीं होगी.

प्रथम संस्करण : सितंबर, 2016

मुद्रक : जैस्मिन प्रिंटर, मुंबई फोन : 022- 4130 3000



Shri K.V. Chowdary
श्री. के. वि. चौदरि



केन्द्रीय सतर्कता आयुक्त
केन्द्रीय सतर्कता आयोग
Central Vigilance Commissioner
Central Vigilance Commission

संदेश

मुझे यह जानकर अत्यंत हर्ष का अनुभव हो रहा है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा भ्रष्टाचार निवारण हेतु स्टाफ सदस्यों को समुचित सतर्कता बरतने की जानकारी देने तथा निर्धारित कार्य प्रणाली के प्रभावी अनुपालन हेतु सतर्कता पर एक पुस्तक का प्रकाशन किया जा रहा है। मुझे पूर्ण विश्वास है कि यूनियन बैंक अपने इस सदप्रयास में सफल होगा।

सतर्कता प्रबंधन का एक अभिन्न अंग है। सहभागिता, सक्रियता और निवारण एक सतर्क प्रशासन के महत्वपूर्ण कार्य हैं। सहभागी सतर्कता में सभी स्तर के कर्मचारियों को शामिल किया जाता है। वस्तुतः सतर्कता का आशय प्रतिक्रियाशील होने की बजाय सक्रिय होने से है। सतर्कता का उद्देश्य गलती होने देने और बाद में उसका पोस्टमार्टम करने से नहीं है; बल्कि प्रारंभिक स्तर पर ही अपराध की पहचान कर उसकी रोकथाम करना है। निवारक सतर्कता में नियमों, प्रक्रियाओं व प्रथाओं का अनुपालन तथा भ्रष्टाचार को बढ़ाने वाले कारकों की गहन समीक्षा शामिल है। भ्रष्टाचार की रोकथाम सभी स्तरों पर निवारक दृष्टिकोण और कठोर निवारक कार्रवाई के जरिये की जानी चाहिए। इसका उद्देश्य किसी व्यक्ति को अपराध करने का अवसर न देकर आम जनता के लिए सुचारु जीवन सुनिश्चित कराना है। अतः संस्था प्रमुख का एक महत्वपूर्ण कार्य है अपने अधीनस्थों से निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं का पालन सुनिश्चित कराना। विद्यमान कार्यप्रणाली व आंतरिक सतर्कता में सुधार, प्रक्रियाओं की समीक्षा व जांच तथा लोगों में दक्षता व जागरुकता के स्तर को बढ़ाना सतर्कता कर्मियों के प्रमुख कार्य हैं।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग का यह मूल मंत्र है कि देश में भ्रष्टाचार को पनपने से रोका जाए तथा जहां कहीं भी उसकी आशंका हो, उसे तुरंत समाप्त किया जाए। अतः भ्रष्टाचार को रोकने का यही उपाय है कि इसे पनपने ही न दिया जाए। परहेज हमेशा ही उपचार से बेहतर होता है और इसीलिए केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा निवारक सतर्कता पर जोर दिया जाता है। इसके लिए ऐसी सुदृढ़ सक्षम कार्यप्रणाली तथा प्रक्रिया अपनाए जाने पर जोर दिया जाता है, जिससे भ्रष्टाचार की संभावना ही समाप्त हो जाए। अतः आवश्यक है कि संस्था के भीतर होने वाले संव्यवहारों, अंतरणों पर सतत व सूक्ष्म निगरानी रखने पर विशेष ध्यान

दिया जाए और इसके लिए संस्था के सभी हितधारकों की सक्रिय सहभागिता तथा सहयोग आवश्यक है.

सभी से यह अपेक्षा है कि अपनी कार्य प्रणाली में निवारक उपायों को अपनाकर भ्रष्टाचार को जड़ से समाप्त करने में अपना योगदान दें; जिससे एक पारदर्शी, आदर्श तथा भ्रष्टाचार रहित समाज का निर्माण हो सके. आशा है कि यूनियन बैंक का यह प्रयास इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम सिद्ध होगा.

इस पुस्तक के सफल प्रकाशन हेतु मेरी शुभकामनाएं.

के. वि. चौदरि

(के. वि. चौदरि)



अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

संदेश

साथियो,

सतर्कता पर प्रस्तुत इस पुस्तक के माध्यम से आप सभी के समक्ष अपने विचारों को प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता का अनुभव हो रहा है. सतर्कता एक ऐसा पहलू है, जो जीवन के हर क्षेत्र में, हर क्षण विद्यमान है तथा इसके अभाव में कभी भी, कहीं भी कोई दुर्घटना होने की आशंका बनी रहती है. तभी तो यह कथन प्रचलित हो गया कि 'सतर्कता हटी, दुर्घटना घटी'.

अगर हम अतीत के गर्भ में झांकते हुए सतर्कता की शुरुआत के विषय में बात करें, तो यह कहना अतिशयोक्तिपूर्ण नहीं होगा कि शब्दों में भले ही नहीं, लेकिन व्यवहार में सतर्कता की उत्पत्ति सृष्टि के प्रारम्भ के साथ हो गई थी; क्योंकि मनुष्य ही नहीं, सृष्टि का प्रत्येक जीव; यहां तक कि पेड़-पौधे भी बाहरी तत्वों के प्रति संवेदनशील होते हैं तथा हानिकारक तत्वों के प्रति सदैव सजग व सतर्क रहते हैं. वस्तुतः यह सतर्कता ही उन्हें अपना अस्तित्व बनाये रखने में सहायक सिद्ध होती है; वरना इस संसार में, जहां सृष्टि का प्रत्येक जीव किसी अन्य के उपभोग योग्य है, सतर्क न रहने पर निर्बल का अस्तित्व मिटते देर नहीं होती.

इस प्रकार सतर्कता की आवश्यकता सृष्टि के प्रारम्भ से ही हर पल, हर जगह, हर क्षेत्र में जाने या अनजाने रही है और आज भी उसी तरह अनिवार्य रूप में है. अब यदि हम अत्यंत सीमित दायरे में बैंकिंग क्षेत्र में इसकी आवश्यकता की बात करें; तो यहां भी वह आवश्यक ही नहीं; बल्कि अनिवार्य रूप में उपस्थित है.

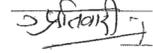
सदियों पुरानी इस बैंकिंग व्यवस्था में पिछले कुछ दशकों से तेजी से बदलाव आया है. वित्त, मुद्रा या धन संबंधी संव्यवहारों के कारण बैंकिंग क्षेत्र सदैव ही संवेदनशील रहा है और प्राचीन मैन्युअल प्रणाली से आज की इलेक्ट्रॉनिक कार्यप्रणाली में बदलाव ने इसकी संवेदनशीलता को और बढ़ा दिया है. आज बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग जन साधारण द्वारा भी बहुत सरलता से किया जा रहा है. तकनीकी क्रांति ने बैंकिंग संव्यवहारों को 24x7 के रूप में सभी के लिए सहज ही उपलब्ध करा दिया है तथा पलक झपकते ही बड़े- बड़े लेनदेन पूरे हो जाते हैं. ऐसे में आपराधिक तत्वों द्वारा धोखाधड़ी किये जाने की संभावना बहुत बढ़ गई है तथा स्टाफ की छोटी सी असावधानी भी बड़े से बड़े जोखिम का कारण बन रही है

और यदि कदाचित इसमें स्टाफ स्वयं संलिप्त हो जाए, तो स्थिति की भयावता का अनुमान लगाया जा सकता है. अतः बैंकिंग व्यवस्था के सुचारु संचालन के लिए बाहरी आपराधिक तत्वों के साथ- साथ भ्रष्ट स्टाफ से भी सतर्क रहने की आवश्यकता है. अतः हमेशा सतर्क व सजग रहकर ही इन कठिन परिस्थितियों को टाला जा सकता है. वस्तुतः भ्रष्टाचार को किसी भी स्तर पर एक सामाजिक बुराई के रूप में लिया जाना चाहिए तथा संबंधित दोषियों की पहचान कर उन्हें जल्द से जल्द उचित दंड दिया जाना चाहिए. बैंक, सार्वजनिक धन के संरक्षक तथा अर्थव्यवस्था के प्रमुख स्तम्भ होते हैं. अतः बैंकों के लिए भ्रष्टाचार का निवारण एक महत्वपूर्ण कार्य है.

हमारे बैंक में भ्रष्टाचार की रोकथाम के उद्देश्य से सतर्कता विभाग द्वारा समय-समय पर विभिन्न पत्रों/परिपत्रों/संप्रेषणों के माध्यम से समुचित दिशानिर्देश जारी किये गये हैं और इसी उद्देश्य से विभाग द्वारा इस पुस्तक का प्रकाशन भी किया जा रहा है. आशा है कि इसमें प्रस्तुत जानकारी स्टाफ सदस्यों के लिए काफी उपयोगी व लाभप्रद सिद्ध होगी.

ऐसी उपयोगी व ज्ञानप्रद पुस्तक के सफल प्रकाशन हेतु मैं शुभकामनाएं देता हूं.

भवदीय



(अरुण तिवारी)



कार्यपालक निदेशक

भ्रष्टाचार आज हमारे समाज एवं देश की सबसे जटिल समस्या है, जिससे निपटने के लिए बहुआयामी दृष्टिकोण अतिआवश्यक है. इसका एक आयाम यदि प्रौद्योगिकी का प्रयोग है, जिससे पारदर्शिता को बढ़ावा मिलता है, तो दूसरा आयाम निश्चित रूप से सतर्कता जागरूकता है. जिस प्रकार दीमक चीजों को खोखला कर उन्हें नष्ट कर देती है, उसी तरह भ्रष्टाचार बड़ी से बड़ी संस्था के अस्तित्व के लिये खतरा बन सकता है. अतः सतर्कता निरन्तर प्रभावी होना आवश्यक है. सतर्कता किसी समय विशेष पर चलने वाली गतिविधि न होकर अनवरत चलने वाली सहज प्रक्रिया है. प्रभावी सतर्कता वस्तुतः हमारा आत्मविश्वास बढ़ाती है, जिसके परिणामस्वरूप हमारे कारोबार की गुणवत्ता व लाभप्रदता दोनों में वृद्धि होती है.

बैंकिंग उद्योग सदैव एक संवेदनशील क्षेत्र रहा है, जिसमें सतर्कता की अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका है. प्रौद्योगिकी के विकास के साथ-साथ आज की बैंकिंग व्यवस्था डिजिटल हो रही है. परिणामस्वरूप साइबर अपराधों की संभावनाओं में वृद्धि हुई है. इनसे निपटने के लिए व्यावहारिक दृष्टिकोण को अधिक कारगर करना होगा. व्यावहारिक दृष्टिकोण सतत जागरूकता से ही संभव है, जिसके लिए संस्था के सदस्यों को न केवल अपने आँख व कान हमेशा खुले रखने होंगे बल्कि निरन्तर हो रहे बदलावों के मद्दे नजर अपने ज्ञान का संवर्धन करते रहना होगा. यूनियन बैंक ने सतर्कता को हमेशा एक महत्वपूर्ण गतिविधि के रूप में अपनाया है तथा समय समय पर इस संबंध में कारगर उपाय किये हैं. स्टाफ सदस्यों में निवारक सतर्कता को बढ़ावा देने के लिए बैंक द्वारा “यूनियन विजिल” तिमाही संवाद पत्र प्रकाशित किया जाना इसी दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है. इसी कड़ी को आगे बढ़ाते हुए “सतर्कता के विविध आयाम” नामक पुस्तक का प्रकाशन अत्यंत सराहनीय प्रयास है, जिसमें सतर्कता से जुड़े सभी महत्वपूर्ण व प्रभावी पहलुओं को सम्मिलित करने का प्रयास किया गया है. निःसंदेह यह पुस्तक सभी पाठकों के लिए उपयोगी व संग्रहणीय होगी तथा सतर्कता संबंधी उनकी दैनंदिन जिज्ञासाओं की पूर्ति में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी.

पुस्तक के प्रकाशन से जुड़े सभी सदस्यों को साधुवाद.

शुभकामनाओं सहित

भवदीय

राकेश सेठी



मुख्य सतर्कता अधिकारी

संदेश

सतर्कता पर प्रकाशित यह पुस्तक आपके हाथों में सौंपते हुए मुझे हार्दिक प्रसन्नता का अनुभव हो रहा है. सतर्कता एक ऐसा विषय है, जिसके अभाव में खुशहाल जीवन की कल्पना भी नहीं की जा सकती है. मुझे विश्वास है कि इस महत्वपूर्ण विषय पर सहज व सुग्राह्य भाषा में सुरुचिपूर्ण ढंग से प्रस्तुत लेख पाठकों के लिए अत्यंत लाभकारी होंगे तथा इस संबंध में उनकी दैनंदिन जिज्ञासाओं के समाधान में दूरगामी भूमिका निभाएंगे.

अक्सर अधिकारियों द्वारा एक प्रश्न पूछा जाता है कि 'सतर्कता मामलों की संभावित छाया से बचते हुए कैसे कारोबार किया जाए?' इस संबंध में मुझे कहना है कि महत्वाकांक्षा और विवेक में संतुलन बनाए रखना कोई बड़ी बात नहीं है, परंतु कई बार हम अपने क्षणिक फायदों के लिए बुनियादी एहतियातों को नज़रंदाज करते हुए बैंक के दीर्घावधि हितों को दांव पर लगा देते हैं. कभी-कभी हमारा अति उत्साह हमारे निर्णयों पर भारी पड़ता है तथा हम चूक कर जाते हैं, तो कभी थोड़ी सी लापरवाही से किया गया कार्य बड़ी चूक का कारण बन जाता है, जिनसे बचने का प्रयास किया जाना चाहिए.

अधिकारियों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों से एक बात सामने आती है कि बैंक में सतर्कता कार्य के मामले में लोगों में यह गलतफहमी व्याप्त है कि 'सतर्कता' कारोबार विकास में अवरोध है. यह सही नहीं है. सच तो यह है कि जहां सतर्कता का उद्देश्य दोषी कर्मचारियों को दण्ड दिलाना है, वहीं यह उचित कारोबारी निर्णयों का संरक्षण भी करती है. सतर्कता मामलों की छानबीन करते समय ज़मीनी हकीकतों के साथ-साथ विद्यमान परिस्थितियों को भी ध्यान में रखा जाता है. संगठनात्मक उत्कृष्टता हेतु मजबूत सतर्कता तंत्र का होना अति आवश्यक है. इसके अलावा आज की बैंकिंग कार्यप्रणाली पहले की कार्यप्रणाली से पूर्णतः भिन्न है तथा यदि इसे डिजिटल जगत कहा जाए, तो अतिशयोक्ति नहीं होगी. आज के परिचालन, प्रयोक्ता अनुकूल तथा ग्राहकोन्मुख हैं. प्रौद्योगिकी से कार्य कुशलता एवं पारदर्शिता में वृद्धि हुई है, परंतु इसने दैनंदिन बैंकिंग को अपेक्षाकृत जटिल बना दिया गया है. साथ ही इससे नये जोखिमों एवं चुनौतियों का जन्म हुआ है. इन हालातों में यह विचार किया जाना प्रासंगिक है कि इन चुनौतियों से कैसे निपटा जाए, ताकि भविष्य में अप्रिय स्थितियों से बचा जा सके.

कहा जाता है कि यदि हम सिस्टमों की रक्षा करते हैं तो सिस्टम हमारी रक्षा करते हैं. सिस्टमों की रक्षा तभी की जा सकती है जब हम उनसे एवं उनकी कार्यप्रणाली से पूरी

तरह परिचित हों. सतर्कता के लिए 'समझ' का होना अति आवश्यक है तथा यदि हमें अपने परिचालन संबंधी परिवेश की गहन जानकारी नहीं है तो इस प्रकार के गलत कार्यों को रोकना स्वप्न मात्र होगा. कौशल एवं कार्यगत ज्ञान का निरंतर उन्नयन सतर्कता या जागृति के अभिन्न अंग हैं. अतः बैंकिंग परिदृश्य में हो रहे परिवर्तनों से खुद को अद्यतन रखें. निःसंदेह हमारे बैंक में सुदृढ़ प्रणाली एवं प्रक्रियाएं विद्यमान हैं, परंतु निर्धारित अनुदेशों का पालन न किये जाने के कारण समस्याएं उत्पन्न हो रही हैं. सुदृढ़ सिस्टमों के साथ-साथ उनका सार्थक अनुपालन ज्यादा महत्वपूर्ण होता है. यदि निर्धारित प्रक्रियाओं एवं कार्यप्रणालियों का अनुपालन हमारे दैनंदिन बैंकिंग व्यवहार का अभिन्न अंग बन जाए, तो किसी भी गलत कार्य को समय से टाला जा सकता है. दूसरे शब्दों में निवारक सतर्कता हमारी दिनचर्या में शामिल हो जाएगी. स्टाफ सदस्यों द्वारा सतर्कता कार्यों की पहचान करने एवं उन्हें प्रोत्साहित करने हेतु बैंक द्वारा हाल ही में 'अलर्टनेस अवार्ड' योजना आरंभ की गयी है.

इसी प्रकार भ्रष्टाचार या धोखाधड़ी के विरुद्ध हमारी लड़ाई में विसल ब्लोइंग एक प्रभावशाली साधन हो सकता है. क्या आप यह मान सकते हैं कि जब भी कहीं कोई धोखाधड़ी हो या की जाए, तो आसपास के लोगों को उसकी भनक न लगे? बिलकुल नहीं, यह लोगों की उदासीनता व अज्ञानता ही है जो इस प्रकार के गलत कार्यों को बढ़ावा देती है. अल्बर्ट आइन्सटाइन ने कभी कहा था कि 'संसार एक खतरनाक स्थान है तथा यह उन लोगों की वजह से नहीं है जो बुराई करते हैं, बल्कि उन लोगों की वजह से है जो मूकदर्शक बन कर खड़े रहते हैं.' वस्तुतः धोखाधड़ी को छिपाना या उसकी अनदेखी करना भी एक धोखाधड़ी है.

अतः आप सभी से मेरी अपील है कि अपने कार्यशील वातावरण में हमेशा सतर्क रहें तथा आपके आसपास जब भी कहीं कोई गलत कार्य या संदिग्ध गतिविधि नज़र आए, तो उसे तत्काल अपने उच्चाधिकारियों के ध्यान में लाएं. अपनी पहचान प्रकट होने की चिंता किए बगैर अपनी व्हिसल ब्लोइंग शिकायत भी यूनियन विजिल पोर्टल के जरिये ऑनलाइन दर्ज करायी जा सकती है. व्हिसल ब्लोअर नीति में वास्तविक व्हिसल ब्लोअर्स के लिए आकर्षक पुरस्कारों की व्यवस्था की गयी है.

सहभागी प्रक्रिया के जरिये जागरूकता पैदा करने हेतु शाखा स्तर पर निवारक सतर्कता समितियों का गठन, प्रबंधन एवं सतर्कता कार्यों के समन्वयन हेतु अंचलीय सतर्कता समितियों की स्थापना, सतर्कता विभाग के कार्यों में वास्तविक पारदर्शिता लाने हेतु ई-विजिलेंस प्रशासन की शुरुआत तथा ऑनलाइन विजिलेंस निपटान हेतु यूबीआई नेट पर यूनियन विजिल पोर्टल आरंभ करना आदि कार्य आपकी प्रोफेशनल जिंदगी को सुरक्षित व संरक्षित बनाने हेतु बैंक द्वारा आरंभ किए गए छोटे-छोटे उपाय हैं, जिन पर ध्यान दिये जाने से निःसंदेह परिचालन स्तर पर ऐसा अनुकूल वातावरण तैयार होगा, जहां बिना किसी

भय के कारोबारी संवृद्धि सुनिश्चित की जा सकेगी. तो आइए, हम अपने संस्थागत हितों को व्यक्तिगत हितों से ऊपर रखते हुए अपनी संस्था में धोखाधड़ी एवं भ्रष्टाचार से मुक्त एक ऐसी कार्य संस्कृति का निर्माण करें, जो हमारी संस्था की छवि को और बेहतर बनाने में सहायक हो.

पुस्तक को मूर्त - रूप देने में जिन रचनाकर्मियों ने अपना सहयोग दिया है, उनके प्रति हम अत्यंत आभार व्यक्त करते हैं और आशा करते हैं कि भविष्य में भी उनका सहयोग एवं स्नेह इसी प्रकार प्राप्त होता रहेगा.

हम आभार व्यक्त करते हैं राजभाषा विभाग का, जिनके सक्रिय सहयोग के बिना इस पुस्तक का अस्तित्व में आना संभव नहीं था.

मुझे विश्वास है कि इस पुस्तक में निहित सामग्री पाठक वर्ग के लिए अत्यंत उपयोगी सिद्ध होगी. इस पुस्तक के लेखकों, पाठकों एवं इसके संपादन से जुड़े सभी सदस्यों को हार्दिक बधाई एवं शुभकामनाएं.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

भवदीय



(अतुल कुमार)

अनुक्रमणिका

1.	प्रशासन में सत्यनिष्ठा	के. पी. आचार्य	1
2.	अस्तेय	कल्याण कुमार	4
3.	लोकपाल एवं लोकायुक्त अधिनियम, 2013	जी.के.नीझारा	7
4.	सतर्कता हम सबकी जिम्मेदारी	बीरेंद्र बैरागी	10
5.	निर्मल प्रशासन का समर्थन-सतर्कता का सकारात्मक सहयोग	मंदार वैद्य	13
6.	वर्तमान बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में सतर्कता अधिकारी की भूमिका	अरुण श्रीवास्तव	16
7.	सतर्कता : मिथक के सापेक्ष वास्तविकता	सुभाष वसंदानी	20
8.	बैंक में सुदृढ़ सतर्कता प्रशासन-हमारे बैंक में निवारक सतर्कता समिती पीवीसी का गठन	के. जी. मुनिराजी	22
9.	युवा बैंक प्रबंधक - आगे बढ़ने की संभावना	पी.सी.श्रीवास्तव	24
10.	शाखा प्रबंधक के रूप में अपना प्रभाव कैसे बढ़ायें	उदय अग्नि	28
11.	विसिल ब्लोवर संरक्षण अधिनियम, 2011	बी.अय्यर	33
12.	ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) - भ्रष्टाचार से मुकाबले का सशक्त साधन	आर.पी.तलेकर	36
13.	बैंक की अधिप्राप्ति/खरीद में प्रतिवर्ती नीलामी	विवेक गुप्ते	40
14.	जांच बिन्दु : सार्वजनिक अधिप्राप्ति (खरीद) में पारदर्शिता	आर.पी.तलेकर	43
15.	सार्वजनिक अधिप्राप्ति में सामान्य अनियमितताएं/कमियां	कुलिन देसाई	45
16.	आस्तियों एवं देयताओं का विवरण कैसे भरें ?	अशोक कुमार उपाध्याय	51
17.	मनोभाव संबंधी सावधानी	विवेश सामंत	55
18.	भ्रष्टाचार बोध निर्देशांक सीपीआई तथा जीवन संभाव्यता एक अद्भुत समानता	आर.रंगराजन	57
19.	भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड तथा यूनियन बैंक	एस.एस.यादव	59
20.	एक अच्छे यूनियनाइट के लिए करणीय एवं अकरणीय बातें	एन.के.दीक्षित	82
21.	शाखा में करणीय एवं अकरणीय	नितीन चिचकर	85
22.	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नवीनतम सरलीकृत केवाईसी उपाय	शारदा नागरे	87
23.	धोखाधड़ी से सीख	सुरेश अय्यंगार	89
24.	खुदरा बैंकिंग में समुचित सावधानियाँ	टी.के.चक्रवर्ती	93
25.	खुदरा क्षेत्र को ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ	सुनैना	98
26.	खुदरा बैंकिंग में धोखाधड़ी - रोकथाम के उपाय	एन.जयराम	103
26.1	खुदरा ऋण में धोखाधड़ी रोकने के लिए सुझाव		111
27.	वित्तीय समावेशन के सूचना, संप्रेषण व तकनीक (आई.सी.टी)	गणेश तिवारी	113

	संबंधी सुरक्षा जोखिमों का शमन (मिटीगेशन) डिजिटल बैंकिंग परिप्रेक्ष्य		
28.	साइबर अपराध - एक उभरती चुनौती	कल्याण कुमार	123
29.	वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल (एडीसी) : करणीय एवं अकरणीय	कल्याण कुमार	126
30.	ई बैंकिंग सुविधाएं, समस्याएं और जोखिम	अखिलेश्वर चौधरी	132
31.	इलैक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी - रोकथाम एकमात्र उपचार	संदीप गुप्ता	139
32.	बैंक का दृष्टिकोण - धोखाधड़ी कम करने हेतु संस्तुतियाँ	राहुल रंजन	148
33.	पासवर्ड : हैकिंग का खतरा और बचाव	प्रशांत शुक्ला	149
34.	मोबाइल फोन से संबंधित अपराधों के प्रकार	सुधाकर जाधव	153
35.	क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी के प्रकार	अशोक कुमार उपाध्याय	156
36.	क्रेडिट कार्ड की सुरक्षा के उपाय	के.के.यादव	159
37.	साइबर सुरक्षा के 10 मंत्र	शारदा नागरे	162
38.	धोखाधड़ी के कुछ विशेष घटनाएं : डिजिटल परिप्रेक्ष्य	प्रशांत तिवारी	165
39.	संव्यवहार बैंकिंग के जोखिम और उनके निदान	कल्याण कुमार	169
40.	भुगतान व निपटान प्रणाली : दिशा निदेश	सन्तोष कुमार शुक्ला	184
41.	संव्यवहार बैंकिंग में परिचालन जोखिम प्रबंधन - संवर्धन	डॉ. चेतना पाण्डेय	190
42.	टेक ओवर अग्रिमों हेतु जाँच बिंदु	अनंत शानबाग	200
43.	गैर-निधि आधारित सेवाओं के अनुश्रण हेतु जाँच-बिंदु	संजय शाह	202
44.	विभिन्न चेक लिस्ट : शाखा हेतु उपयोगी विभिन्न चेक लिस्ट	सौजन्य: 'यूनियन विजिल' e-Knowledge Hub	
44.1	केवाईसी अनुपालन		209
44.2	केवाईसी -शाखाओं के लिए महत्वपूर्ण करणीय व अकरणीय बातें		210
44.3	नकदी विभाग		212
44.4	चेक बुक जारी करने तथा बचत एवं चालू खातों सहित जमा खाते खोलना		220
44.5	विप्रेषण		224
44.6	सुरक्षा जमा लॉकर		225
44.7	प्रतिभूति मद		226
44.8	पूँजी संरक्षण		228
44.9	अनिवासी भारतीय (एनआरआई) ग्राहकों के जमा		232
44.10	चेकों/ बिलों की वसूली/ खरीदी/ समाशोधन		234
44.11	शाखाओं के लिए महत्वपूर्ण जांच सूची		236
44.12	अग्रिम प्रस्ताव		254

44.13	नकदी ऋण खाता - नये व नवीकरण हेतु	261
44.14	मीयादी ऋण	263
44.15	ऋण प्रस्ताव - यूनियन ट्रेड	265
44.16	ऋण प्रस्ताव- कृषि ऋण	268
44.17	ऋण प्रस्ताव - यूनियन पर्सनल	275
44.18	ऋण प्रस्ताव - यूनियन होम	277
44.19	फारेक्स	281
44.20	खुदरा ऋण योजनाओं में विचलन की अनुमति देने हेतु प्राधिकारियों की जांच सूची	288
44.21	क्रेडिट कार्ड	291
44.22	भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड	292
44.23	परिचालन संबंधी व्ययों का नियंत्रण	297
44.24	शाखा स्तर पर सरकारी कारोबार व अन्य समान मामलों में वैधानिक अनुपालन	302
45.	जानकारी/ पूछताछ के सामान्य मेनु	304

1. प्रशासन में सत्यनिष्ठा

के. पी. आचार्य

संसदीय प्रजातंत्र में चयनित कार्यपालक सर्वोच्च होते हैं। अधिकारियों का काम अन्य अधिकारियों को परामर्श देना तथा विधायिका / मंत्री परिषद द्वारा निर्धारित नीतियों का अनुपालन होता है। अधिकारी तंत्र से यह अपेक्षा की जाती है कि वे भारतीय संविधान के प्रति निष्ठावान रहें। उनसे व्यवसायिक दृष्टिकोण की अपेक्षा की जाती है। तथापि यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि सरकार के शेष अंग जैसे- पुलिस तथा अन्य जनसेवक अधिकारी अपनी शक्तियों का दुरुपयोग करके आम जनता को हानि न पहुँचायें। इसका तात्पर्य यह है कि वे आम नागरिकों की सुरक्षा के लिये नियमों और कानूनों का पालन करें। अतः प्रभावी तथा सक्षम शासन-प्रणाली एवं देश के सामाजिक-आर्थिक विकास हेतु सत्यनिष्ठा अत्यंत आवश्यक एवं महत्वपूर्ण है। शासन में सत्यनिष्ठा सार्वजनिक जीवन में नैतिक व्यवहार का साक्ष्य होती है। यह, विशेष रूप से वाणिज्यिक (वित्तीय) मामलों में, अविचलित ईमानदारी पर आधारित, नैतिक संहिता पर आधारित तथा विधिक आवश्यकताओं से परे मानी जाती है।

शासन में सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करने के लिए सर्वाधिक आवश्यक है कि भ्रष्टाचार बिलकुल न हो। इससे सामाजिक एवं आर्थिक विकास हेतु बनाई गई योजनाओं के लाभ प्राप्त होने लगेंगे, जो देश के निर्धनतम नागरिक तक पहुँचेंगे। भूतपूर्व प्रधान मंत्री, स्व. राजीव गाँधी ने एक बार कहा था कि एक रुपये में से सिर्फ 16 पैसे ही निर्धनों तक लाभ के रूप में पहुँचते हैं और शेष का दुरुपयोग कर लिया जाता है।

इस बात की अत्यंत आवश्यकता है कि सक्षम कानून बनाए जाएँ तथा उससे भी अधिक आवश्यक यह है कि इन कानूनों को प्रभावी ढंग से लागू किया जाए। शासन में सत्यनिष्ठा के लिए उत्तरदायित्व, सार्वजनिक सेवाओं में सत्यनिष्ठा, प्रक्रियाओं के अनुपालन का सुनिश्चयन, सरकारी प्रक्रियाओं में आम जनता के विश्वास की रक्षा तथा कदाचार, धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार की संभावनाओं को टालने/ कम करने की आवश्यकता होती है। किसी भी प्रक्रिया की सत्यनिष्ठा को बनाये रखने के लिए सत्यनिष्ठा संबंधी कुछ सिद्धांतों में उत्तरदायित्व, पारदर्शिता, गोपनीयता, संघर्ष-प्रबंधन तथा प्रभावी नेतृत्व आदि शामिल हैं।

“जागें, उठें और न रुकें जब तक लक्ष्य तक न पहुँच जाएं.” स्वामी विवेकानंद

केंद्रीय सतर्कता आयोग की स्थापना सन् 1964 में हुई थी तथा सन् 1998 में इसे भ्रष्टाचार एवं पद के दुरुपयोग से संबंधित शिकायतों की प्राप्ति एवं उचित कार्रवाई की संस्तुति करने हेतु वैधानिक दर्जा दिया गया. केंद्रीय सतर्कता आयोग सतर्कता के क्षेत्र में भारत की सर्वोच्च संस्था है जो किसी भी अधिशासी प्राधिकारी के नियंत्रणाधीन नहीं है. यह केंद्र सरकार के अधीनस्थ कार्यालयों में निगरानी संबंधी गतिविधियों का अनुश्रवण करती है. साथ ही केंद्र सरकार की संस्थाओं के विभिन्न प्राधिकारियों को उनके सतर्कता संबंधी कार्यों हेतु आयोजना, क्रियान्वयन, पुनरीक्षण तथा सुधार हेतु परामर्श प्रदान करती है. लोकपाल तथा लोकायुक्त की संस्थाओं की स्थापना एवं उनके द्वारा निर्धारित संस्थाओं के भ्रष्टाचार संबंधी आरोपों एवं अन्य संबंधित मामलों में जाँच से शासन में सत्यनिष्ठा के सुनिश्चयन में और सहायता मिलेगी.

जीवन की गरिमा बनाये रखने के लिए आवश्यक है कि भ्रष्टाचार-मुक्त शासन मौलिक अधिकार हो तथा इसे संविधान के भाग IV में सम्मिलित किया जाए, ताकि राज्य विधायिका द्वारा निदेशक सिद्धांतों के अनुसार कार्य सुनिश्चित किया जा सके.

संसद द्वारा हाल ही में ध्यानाकर्षक (व्हिसल ब्लोवर) अधिनियम 2011 पास किया गया है जिसका उद्देश्य भ्रष्टाचार को रोकने में आम जनता की प्रतिभागिता सुनिश्चित करते हुए जनसेवकों द्वारा किए जाने वाले भ्रष्टाचार तथा अनाचारों की ओर ध्यान-आकर्षित करने वालों की सुरक्षा करना है. यह अधिनियम विश्व-भर में अनूठा है; क्योंकि यह किसी भी व्यक्ति या गैर-सरकारी संस्था को ध्यानाकर्षक के रूप में मानता है. इसका तात्पर्य यह है कि जनसूचना के उपयोगकर्ता, भ्रष्टाचार-रोधी कार्यकर्ता तथा मानवाधिकार संरक्षक संभावित ध्यानाकर्षक हो सकते हैं. शासन-सत्यनिष्ठा को सुनिश्चित करने की दिशा में इस अधिनियम के परिणाम दूरगामी होंगे क्योंकि इसके द्वारा ऐसे वातावरण को तैयार करने में सहायता मिलेगी जिसमें समाज का कोई भी नागरिक सतर्क रहकर भ्रष्टाचार-मुक्त देश के निर्माण में सहभागिता कर सकता है.

वरिष्ठ पदों पर नियुक्तियों तथा स्थानान्तरणों पर नज़र रखने के लिए लोक सेवा आयोग की स्थापना की जानी अपेक्षित है. इस आयोग को उपर्युक्त मामलों में अनुचित राजनैतिक हस्तक्षेप से परे होना चाहिए.

शासन में सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करने के लिए आपराधिक न्यायिक तंत्र को और सुदृढ़ बनाना महत्वपूर्ण है. इस तंत्र में पुलिस/जाँच एजेंसियाँ, मुकदमा दायर करने वाली एजेंसियाँ, वकील, साक्षी तथा अंततः न्यायपालिका सम्मिलित हैं. न्याय तक पहुँच का अधिकार

“अगर आप कदम उठाने से पहले सब सुनिश्चित करने की प्रतीक्षा करते हैं,
तो संभव है कि आप कभी ज्यादा कुछ कर ही न पाएं.”

इस सिद्धांत पर आधारित है कि लोग सही नियमों के क्रियान्वयन पर विश्वास कर सकें और क्रियान्वयन संबंधी एजेंसियाँ यथासंभव सत्यनिष्ठा से अपना कार्य करें. तथापि कुछ नागरिक अपने अधिकारों के बारे में नहीं जानते हैं तथा अपने अधिकारों के लिए वकीलों की सेवाएं भी नहीं ले पाते हैं. सबसे बड़ी चुनौती तो यह है कि न्यायपालिका विधिक प्रणालियों के लंबी होने के कारण न्याय-प्रक्रिया बहुत जटिल है तथा न्यायपालिका के पास अधिकारियों एवं संसाधन-तंत्र की कमी है. इस प्रकार की चुनौतियों से निपटने के लिए हमें एक पारदर्शी प्रणाली की आवश्यकता है. भ्रष्टाचार कमजोर शासन के सबसे महत्वपूर्ण परिणामों में से एक है. किसी भ्रष्टाचार-प्रसारित देश में निवेश की कम दर, उच्च मुद्रास्फीति तथा सीमित मानव संसाधन आदि स्थितियाँ पाई जाती हैं. देश की आर्थिक समृद्धि तभी संभव है जब आर्थिक विकास अच्छे शासन की नींव पर आधारित हो और इस प्रकार का विकास तभी स्थाई हो सकता है जब शासन नैतिक मूल्यों की संहिता पर आधारित हो. इसलिए शासन में सत्यनिष्ठा के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि हम पहल करें और सुदृढ़ कानून बनायें तथा शासन में सत्यनिष्ठा के लिए उनका क्रियान्वयन करें.

के. पी. आचार्य

उप महाप्रबंधक,
सतर्कता विभाग. के.का. मुंबई

2. अस्तेय

कल्याण कुमार

सामाजिक मूल्य इन दिनों निरंतर क्षीण होते प्रतीत हो रहे हैं। जब भी हम किसी समाचार पत्र को देखते हैं, किसी खबर को सुनते हैं या किसी सार्वजनिक स्थान पर जाते हैं, तो हमें महसूस होता है कि आज के समाज के साथ मूल रूप में कुछ तो गलत है। हम अक्सर इसका कारण शिष्टाचार एवं नैतिकता का पतन मानते हैं। आधुनिक समाज एवं कॉर्पोरेट जगत में शिष्टाचार एवं नैतिकता को नजर-अंदाज कर दिया जाता है।

हमारे परिवारों एवं स्कूलों में शिष्टाचार एवं नैतिकता जैसी चीजों के बारे में कुछ भी नहीं सिखाया जा रहा है; क्योंकि समय की कमी के साथ-साथ उनकी निहित सीमाएं हैं। जिसका परिणाम है लालच, अत्यधिक लालच और अंतहीन लालच का सिलसिला शुरू होना, जो सभी प्रकार की बुराइयों, वित्तीय गबनों एवं सफेदपोश अपराधों को बढ़ावा देता है। अगर हम अपने आप को सिर्फ बैंकिंग क्षेत्र तक सीमित रखें, तो अनुभव करते हैं कि वित्तीय धोखाधड़ी में बढ़ोतरी हुई है। अधिक परेशान करने वाला तथ्य यह है कि युवा कर्मचारी इस कार्य में अधिक संलग्न हैं, जो उनके पूरे जीवन और उज्ज्वल भविष्य को खतरे में डाल देता है। वर्तमान स्थिति का विश्लेषण करने पर यह पता चलता है कि इस प्रकार की घटनाओं के पीछे मुख्य कारण सामाजिक नैतिक मूल्यों का पतन है जो पहले समाज के मुख्य स्तम्भ हुआ करते थे।

नैतिकता मानव समाज की नींव है और जिस इंसान में मानवता नहीं है, वह मनुष्य कहलाने के लायक नहीं है। नैतिकता अच्छे इंसान का एक विशेष गुण है।

हमारे प्राचीन महाकाव्यों एवं शास्त्रों में ऐसी अनेक कहानियों एवं घटनाओं के वर्णन मिलते हैं, जहां हमेशा धर्म की अधर्म पर जीत होती है। हमारी शिक्षा प्रणाली में भी पहले ज्यादा जोर चरित्र निर्माण पर दिया जाता था और बच्चों के लालन-पालन में भी अच्छे नैतिक चरित्र के उपदेश पर अधिक जोर रहता था, जो समाज की नैतिक नींव को मजबूत बनाने का कार्य करते थे, जिसके परिणामस्वरूप समाज में शांति और आनंद का वातावरण बना रहता था। किसी नैतिकतावादी व्यक्ति की नैतिकता किसी भी समय गायब हो सकती

“मुझे नहीं मालूम कि आप कुछ बदल सकते हैं,
और बदल भी दें तो यह सागर में एक बूंद बराबर ही है.”

है। यह निश्चित रूप से नहीं कहा जा सकता कि यदि किसी नैतिकतावादी व्यक्ति ने दो हजार रुपये की रिश्वत के प्रलोभन का विरोध किया है, तो वह दो लाख रुपये की रिश्वत का भी विरोध करेगा। नैतिकता को जड़ों से मजबूत करने के लिए हमें न केवल अनैतिक कार्योंका उन्मूलन करना होगा, बल्कि अनैतिक कार्य करने की प्रवृत्ति को भी समाप्त करना होगा।

हमारे प्राचीन शास्त्रों में कई सामाजिक एवं नैतिक नियमों का वर्णन किया गया है। जिनमें से एक महत्वपूर्ण नियम है- अस्तेय। अगर अस्तेय की भावना बचपन से ही मनुष्य में पैदा की जाए, तो हम अपने समाज को धोखाधड़ी एवं शोषण से मुक्त रख सकते हैं। अस्तेय की अवधारणा को नीचे विस्तार से समझाया जा रहा है:

किसी की संपत्ति पर अपना अधिकार न जताना ही अस्तेय है। इसका अर्थ है चोरी न करना।

चोरी चार प्रकार की हो सकती है:

1. **किसी भौतिक वस्तु की चोरी करना।** आम तौर पर जो व्यक्ति भौतिक वस्तुओं की चोरी करते हैं, चोर कहलाते हैं। परंतु चोर सिर्फ वे व्यक्ति नहीं हैं, जो सशस्त्र डकैती के बाद चोरी किए हुए सामान के साथ फरार हो जाते हैं। पाशविक शारीरिक शक्ति का प्रयोग करके जिस किसी भी चीज पर अपना अधिकार कर लिया जाता है, वह चोरी कहलाता है, क्योंकि उस प्रक्रिया के पीछे दूसरे की संपत्ति को छल से अपने कब्जे में लेने की इच्छा होती है।

2. **मानसिक चोरी।** इसमें व्यक्ति भौतिक संपत्ति की चोरी नहीं करता है, परंतु अपने मन में इस चोरी के संबंध में मनन करता है। यह भी चोरी कहलाती है, क्योंकि व्यक्ति ने मानसिक चोरी की है। सिर्फ कानून एवं प्रतिकूल आलोचना के डर से वह व्यक्ति भौतिक रूप से चोरी नहीं कर पाया।

3. **भौतिक रूप से किसी को उसके प्राप्य से वंचित करना।** भले ही कोई व्यक्ति दूसरे की संपत्ति पर कब्जा नहीं करता है; पर किसी को उसके प्राप्य से वंचित रखता है, तो भी वह व्यक्ति उसके नुकसान के लिए उत्तरदायी है। यह भी चोरी है।

4. **मानसिक रूप से किसी को उसके प्राप्य से वंचित रखना।** यदि कोई वास्तव में किसी को उसके उचित प्राप्य से वंचित नहीं रखता है; परंतु वह अपने मन में ऐसा विचार रखता है, तो वह भी चोरी है।

यहाँ तीसरी व चौथी प्रकार की चोरी के बारे में स्पष्टीकरण आवश्यक है। हम आए दिन

“पढाई और जीवन में क्या अंतर है? स्कूल में आप को पाठ सिखाते हैं और फिर परीक्षा लेते हैं। जीवन में पहले परीक्षा होती है और फिर सबक सीखने को मिलता है।”

ऐसा अनुभव करते हैं कि कई पढ़े-लिखे लोग बिना उचित टिकट के रेल में सफर करते हैं। वे रेलवे प्रशासन से सीधे रूप से पैसा नहीं चुराते, परंतु रेलवे प्रशासन को उनके प्राप्य से वंचित रखते हैं। टिकट खरीदकर वे रेलवे को सुविधा हेतु उचित मूल्य देते हैं। जब रेलवे मुफ्त सेवाएं मुहैया नहीं करा रही है, तो अपनी यात्रा के किराए का भुगतान नहीं करना चोरी है।

कुछ क्षण के लिए विचार करें: किस प्रकार के लोग इस तरह की चोरी कुछ पैसों के लिए करते हैं। अक्सर इस तरह के लोग बड़ी बड़ी बातें करते हैं, नेताओं की खुले रूप से आलोचना करते हैं तथा उन पर भ्रष्टाचार और भाई-भतीजावाद का आरोप लगाते हैं। यदि उनकी कमियों की ओर इशारा किया जाता है, तो उनकी दलील होती है कि जहां इतनी सख्त नैतिकता हो, वैसी दुनिया में जीवित रहना बहुत कठिन है। जो इस प्रकार से रेल प्रशासन परिचालित कर रहे हैं, इसके पात्र हैं- इस प्रकार की चोरी जायज है। अक्सर धर्म का प्रचार करने वालों या सन्यासियों, जिनके द्वारा पवित्र संदेश दिये जाते हैं या देश की भलाई जैसे महान उद्देश्य वाले राजनीतिक नेताओं को बिना टिकट के यात्रा करते हुए देखा जाता है। यह एक दैनिक घटना है। आयकर या अन्य कर से बचने के लिए सरकारी कर्मचारियों को रिश्वत देना या निम्न वर्ग में यात्रा कर उच्च वर्ग की यात्रा के भत्ते की मांग करना यह सब और कुछ नहीं; बल्कि एक प्रकार की चोरी ही है। यह केवल चोरी ही नहीं, ओछापन भी है।

चोरी करने की यह प्रवृत्ति अस्तेय की संहिता के विपरीत है। विभिन्न प्रकार के मामलों में शिक्षित व्यक्ति भी अक्सर जानबूझ कर अस्तेय के सिद्धांत के विपरीत कार्य करते हैं।

कुछ ऐसे भी लोग हैं, जो किसी व्यक्ति को ठगने के पक्ष में नहीं रहते हैं, लेकिन सरकार को ठगने में किसी प्रकार गलती नहीं महसूस करते हैं। कुछ दुकानदार अपने ग्राहकों को मिलावटी सामान बेंचते हैं; जबकि अपने मित्रों तथा परिचितों को सही सामान देते हैं। ध्यान रहे कि इस प्रकार की मानसिकता अस्तेय के सिद्धांत के विपरीत है।

अस्तेय के सिद्धांतों के पालन का सरल तरीका यही है कि इन्हें स्वयं अपनाएं। यदि बचपन से ही लोग इन सिद्धांतों को याद रखें और बराबर सोचते रहें कि क्या सही है और क्या गलत है, तो कभी भी, यहां तक कि प्रलोभन की स्थिति में भी पथ-भ्रष्ट नहीं होंगे और उनका विचार व चरित्र हमेशा ऊंचा रहेगा।

कल्याण कुमार

सहायक महाप्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कें.का. मुंबई

अपनी अज्ञानता का एहसास होना ज्ञान की दिशा में एक बहुत बड़ा कदम है।

3. लोकपाल एवं लोकायुक्त अधिनियम, 2013

जी. के. नीझारा

भारत में वर्षों से शासन में सुधार पर विचार कर रही कई एजेंसियों ने सुझाव दिया है कि सरकारी अधिकारियों के खिलाफ शिकायतों की जांच के लिए स्वतंत्र प्राधिकरणों का गठन कर भ्रष्टाचार और प्रशासनिक अक्षमता का समाधान किया जाना चाहिए।

अतः इस अधिनियम में भ्रष्टाचार के मामलों की जांच के लिए एक स्वतंत्र निकाय के रूप में लोकपाल के गठन का व्यवस्था है। यह नागरिकों को सरकारी अधिकारियों के भ्रष्टाचार के खिलाफ लोकपाल को शिकायत करने का अधिकार देता है। लोकपाल द्वारा अधिकारियों के खिलाफ भ्रष्टाचार के मामलों की समयबद्ध तरीके से जांच तथा मुकदमा चलाने की प्रक्रिया भी इसमें निर्धारित की गई है।

लोकपाल एवं लोकायुक्त अधिनियम, 2013 में सरकारी पदाधिकारियों के खिलाफ भ्रष्टाचार के आरोपों तथा उनसे संबंधित या प्रासंगिक मामलों की जांच के लिए एक स्वतंत्र निकाय के रूप में संघ के लिए लोकपाल तथा राज्यों के लिए लोकायुक्त की स्थापना का प्रावधान है।

लोकपाल संरचना :

- लोकपाल, राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त नौ व्यक्तियों की एक संस्था है।
- इस एजेंसी में न्यायपालिका के अनुभवी सदस्य होंगे और इसमें सतर्कता, लोक प्रशासन, भ्रष्टाचार विरोधी नीति आदि के विशेषज्ञ भी शामिल किये जा सकते हैं।
- लोकपाल नई दिल्ली में होगा, लेकिन देश के अन्य भागों में बेंच स्थापित किये जा सकते हैं।

सरकारी अधिकारी के खिलाफ शिकायत की जांच:

किसी सरकारी अधिकारी के खिलाफ शिकायत प्राप्त होने पर लोकपाल की जिम्मेदारी होगी कि शिकायत के मामले में पूछताछ और जांच की प्रक्रिया निर्धारित करे। इस उद्देश्य

“गुणवत्ता प्रचुरता से अधिक महत्वपूर्ण है।
एक चौका दो-दो रन बनाने से कहीं बेहतर है।”

से लोकपाल, कथित अपराध की जांच के लिए अपने जांच अधिकारियों या केंद्रीय जांच ब्यूरो (सीबीआई) जैसी जांच एजेंसी को नियुक्त कर सकते हैं. नियमानुसार, जांच के दौरान लोकपाल द्वारा उस मामले में अपने पर्यवेक्षक और अभियुक्त अधिकारी के अभिमत प्राप्त किये जायेंगे. यदि लोकपाल के समक्ष अपने मामले के बचाव के लिए अभियुक्त द्वारा कानूनी सहायता के लिए अनुरोध किया जाता है, तो इसकी व्यवस्था की जायेगी.

ए,बी,सी, डी समूह के अतिरिक्त अन्य सरकारी कर्मचारियों के खिलाफ शिकायतें:

अधिनियम में प्रावधान है कि समूह ए,बी,सी,डी के अधिकारियों के अलावा, अन्य किसी लोक सेवक के खिलाफ शिकायत प्राप्त होने पर लोकपाल द्वारा लोक सेवक के खिलाफ एक प्रारंभिक जांच का आदेश दिया जायेगा. मामले की जांच, इस उद्देश्य से नियुक्त अपनी जांच विंग द्वारा कराई जा सकती है या फिर लोकपाल द्वारा मामले को केंद्रीय जांच ब्यूरो(सीबीआई) या किसी अन्य एजेंसी को प्रारंभिक जांच हेतु सौंपा जा सकता है. प्रारंभिक जांच आमतौर पर 60 से 90 दिनों के भीतर पूरी कर इसकी रिपोर्ट लोकपाल को प्रस्तुत कर दी जायेगी.

ए,बी,सी, डी समूह से संबंधित सरकारी कर्मचारियों के खिलाफ शिकायतें :

शिकायत की प्रारंभिक जांच के लिए लोकपाल द्वारा मामले को केंद्रीय सतर्कता आयोग को सौंपा जायेगा. प्रारंभिक जांच के पूरा होने के बाद सीवीसी द्वारा ए या बी समूह के लोक सेवकों के मामले में जांच रिपोर्ट लोकपाल को तथा सी या डी समूह के लोक सेवकों के मामले में जांच रिपोर्ट सीवीसी अधिनियम, 2003 के प्रावधानों के अनुसार प्रस्तुत की जायेगी.

प्रारंभिक जांच रिपोर्ट (समूह ए एवं बी अधिकारियों तथा मंत्रियों और सांसदों सहित अन्य लोक सेवकों की स्थिति में) प्राप्त होने के बाद लोकपाल द्वारा मामले की सुनवाई हेतु संबंधित लोक सेवक को एक अवसर दिया जायेगा और यदि ऐसा लगता है कि प्रथम दृष्टया आरोप सही प्रतीत होते हैं, तो संबंधित लोक सेवक के विरुद्ध सीबीआई द्वारा जांच या विभागीय कार्यवाही की प्रक्रिया शुरू की जायेगी.

आमतौर पर, लगाये गये आरोपों की जांच प्रक्रिया 6 माह के अन्दर पूरी की जानी है, जो एक वर्ष तक बढ़ाई जा सकती है. जांच रिपोर्ट संबंधित न्यायालय में प्रस्तुत की जायेगी, जिसकी एक प्रति लोकपाल को भी प्रेषित की जायेगी.

“परिवर्तन को जो ठुकरा देता है वह क्षय का निर्माता है.
केवल मात्र मानव व्यवस्था जो प्रगति से विमुख है वह है कब्रगाह.”

भ्रष्टाचार के लिए सरकारी अधिकारी के विरुद्ध अभियोग:

- जांच रिपोर्ट प्रस्तुत होने पर यदि लोकपाल को लगता है कि संबंधित सरकारी अधिकारी ने कथित अपराध नहीं किया है, तो उसके खिलाफ कार्यवाही बंद कर दी जायेगी. साथ ही इस अधिकारी के खिलाफ झूठी, तुच्छ और अपमानजनक शिकायत करने के लिए शिकायतकर्ता के खिलाफ कार्रवाई की जाएगी.
- यदि लोकपाल को लगता है कि संबंधित सरकारी अधिकारी ने कथित भ्रष्टाचार किया है, तो उसके खिलाफ और विस्तृत जांच का आदेश दे सकते हैं या विभागीय कार्यवाही शुरू की जा सकती है या फिर अदालत के समक्ष आरोप पत्र या क्लोजर रिपोर्ट प्रस्तुत कर सकते हैं.
- दोषी सरकारी अधिकारी को 2 से 7 वर्ष की कैद की सजा दी जा सकती है. यदि सरकारी अधिकारी कोर्ट द्वारा भ्रष्टाचार का दोषी पाया जाता है, तो उसके उस कृत्य या निर्णय के कारण हुए सार्वजनिक नुकसान की क्षतिपूर्ति उसे करनी होगी.

नोट: सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में समूह 'ए' के अधिकारी से आशय है वेतनमान V एवं ऊपर के अधिकारी तथा समूह 'बी' से आशय है वेतनमान IV एवं उससे नीचे के अधिकारी.

जी. के. निझारा

सहायक महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त),
अंचलीय सतर्कता कक्ष, मुंबई

4. सतर्कता हम सबकी जिम्मेदारी

बीरेंद्र बैरागी

सतर्कता, चौकसी, जागरुकता, एहतियात इन सब से हम भविष्य में होने वाली घटनाओं, दुर्घटनाओं, वित्तीय हानि से अपने आपको, समाज को, देश को बचा सकते हैं. इसके कई सारे उदाहरण हैं, जिनके कारण थोड़ी सतर्कता रखने से बहुत बड़े नुकसान से हम बच सकें. अभी कुछ दिन पहले ही हुद-हुद तूफान आया था, लेकिन मौसम विभाग की सतर्कता से लाखों लोगों की जान बच गई. उन्हें समय रहते ही सुरक्षित स्थान पर पहुंचा दिया गया.

हमारे देश के सैनिक भी पूरी सतर्कता से सीमा पर पहरा देते हैं जिससे हम चैन से घरों में सो पाते हैं और हमारे दुश्मन हम पर हमला नहीं कर पाते.

सतर्कता रखना इसलिए भी बहुत जरूरी हो गया है कि वर्तमान में बहुत सारे युवा इंटरनेट के माध्यम से अंजान व्यक्तियों को बिना जाने अपना मित्र आसानी से बना लेते हैं और अपनी गोपनीय सूचनाओं का आदान-प्रदान भी आसानी से कर लेते हैं. इसलिए इंटरनेट से होने वाली ठगी भी आए दिन हम अखबारों में पढ़ते हैं. हैकर्स भी आसानी से इन साइटों को हैक कर हमारी व्यक्तिगत जानकारी आसानी से प्राप्त कर लेते हैं.

सतर्कता रखे बिना, जो हम आसानी से दूसरों पर विश्वास कर लेते हैं, उससे भी हमें कई खतरे उठाने पड़ रहे हैं. आए दिन नौकरों द्वारा मालिकों को पहुंचाये जाने वाले नुकसान जैसे चोरी, डकैती, हत्या जैसी वारदातें हमारे सामने आती रहती हैं, जिनमें देखने को मिलता है कि जिन्हें हम अपना मित्र कहते हैं, वही मित्र हमारी पीठ में छुरा घोप देता है.

सतर्कता रखना क्यों जरूरी है?

सतर्क रहना बहुत जरूरी है, क्योंकि इससे आए दिन सामने आने वाली दुर्घटनाओं, लूटपाट, डकैती, बलात्कार जैसी घटनाओं से बचा जा सकता है.

बैंकिंग में होने वाली धोखाधड़ियों के बारे में भी हम कई बार अखबारों में पढ़ते हैं, जिसमें फोन पर लोगों से कहा जाता है कि उनके एटीएम की समय अवधि समाप्त हो रही है तथा उनके एटीएम का गोपनीय पिन बताने को उनसे कहा जाता है. कुछ लोग इन जालसाजों की बातों में आ जाते हैं और ये लोग आसानी से ऑनलाइन शॉपिंग के माध्यम से इन लोगों के खातों से राशि का आहरण कर लेते हैं.

इंटरनेट के क्षेत्र में भी आज सोशल मीडिया फेसबुक, व्हाट्सअप के जरिये लोग अपनी

काल्पनिक यूजर आईडी बनाकर सांप्रदायिक दंगे फैलाते हैं और दूसरे धर्म के लोगों के बारे में कुछ भी गलत पोस्ट कर देते हैं जिससे एक दूसरे की भावनाएं आहत होती हैं। इसलिए हमको सतर्कता रखना बहुत जरूरी हो गया है। कुछ भी पढ़ते समय हमको सूझबूझ से काम करना है जिससे सांप्रदायिक एकता व अखंडता बनी रहे।

बैंक वालों को और अधिक सतर्क रहना है, क्योंकि मनी लांडरिंग के जरिये कई सारी आतंकवादी घटनाओं को आसानी से अंजाम दिया जा सकता है। इसमें आतंकवादी संगठन फर्जी खाते खुलवाकर उनमें बड़ी राशि जमा कर आतंकवादी घटनाओं को आसानी से अंजाम दे सकते हैं।

ब्लैक मनी के कारण आज हमारे देश की अर्थव्यवस्था लड़खड़ा रही है। हमारे देश का काला धन बड़ी मात्रा में विदेशों में जमा है। यदि यह काला धन देश की अर्थव्यवस्था में आ जाए तो हमारा देश विकासशील देश की श्रेणी से विकसित देश की श्रेणी में आ सकता है।

इसलिए बैंक वालों की जिम्मेदारी बहुत बढ़ गयी है। उन्हें बहुत अधिक सतर्क रहने की आवश्यकता है जिससे देश को होने वाले जन-धन के नुकसान से बचाया जा सके।

सतर्कता रखने से होने वाले लाभ

हमें सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ सतर्कता रखने की आवश्यकता है। निःसंदेह सतर्कता के लिए निरीक्षण, पुनरीक्षण और प्रति निरीक्षण (check, re-check and cross check) वैसे ही जरूरी हैं, जैसे कुशल प्रबंधन के लिए सतर्कता जरूरी है। तथापि, मौजूदा परिवेश में ध्यान देने वाली बात यह है कि प्रबंधन में सतर्कता कहीं से थोपी हुई न लगे और सबसे अहम बात यह है कि सतर्कता का असर संस्था के विकास पर सकारात्मक हो न कि नकारात्मक। इतना ही नहीं; सतर्कता से संस्था की वृद्धि नियत वक्त पर निर्धारित मानदंडों पर संपूर्णता के साथ हो। इन सबके लिए जरूरी है कि प्रबंधन द्वारा अपनाए जा रहे सतर्कता के तमाम उपाय भी सकारात्मक हों।

कैसे हो सकारात्मक सतर्कता?

सकारात्मक सतर्कता का तात्पर्य यह है कि भ्रष्टाचार मुक्त माहौल बनाने के क्रम में सतर्कता ऐसे बरती जाए कि संस्था के स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े। इसके लिए संस्था को तमाम कर्मचारियों को जागरुक करने का अभियान चलाना होगा। दूसरे स्तर पर रोकथाम की नीति अपनानी पड़ेगी; ताकि किसी तरह की गड़बड़ी को महज निरीक्षण के जरिए रोका जा सके। तीसरे स्तर पर दंड का प्रावधान करना होगा। इस प्रकार सतर्कता को सकारात्मक तरीके से लागू किया जा सकता है।

सकारात्मकता रखने से भविष्य में होने वाली हानि, दुर्घटना, वित्तीय हानि, प्राकृतिक आपदा से बचा जा सकता है।

सतर्कता प्रत्येक व्यक्ति की जिम्मेदारी

सतर्कता रखना हम सबकी जिम्मेदारी है. प्रत्येक व्यक्ति को सतर्क रहना है. यदि कोई संक्रमित बीमारी जैसे मलेरिया, डेंगू, स्वाइन फ्लू इत्यादि फैलती है, तो केवल यह कहकर कि यह तो सरकार कि जिम्मेदारी है, हम अपना पलड़ा नहीं झाड़ सकते हैं, बल्कि सभी को सतर्क रहकर अपनी-अपनी जिम्मेदारियों का निर्वाह करना होता है. जैसा कि हमारे प्रधानमंत्री जी ने भी स्वच्छता अभियान का शुभारंभ स्वयं झाड़ू लगाकर किया और हम सबको यह संदेश दिया कि देश को स्वच्छ और सुंदर, सभी व्यक्तियों के प्रयासों से बनाया जा सकता है और देश में होने वाली आतंकवाद की घटनाओं को भी प्रत्येक व्यक्ति की सतर्कता से रोका जा सकता है.

उपसंहार

अंत में निम्नलिखित पंक्तियों के माध्यम से सतर्कता के बारे में बताना चाहता हूँ कि:

सतर्कता संयम पल-पल की प्राथमिकताएं

सीढ़ियाँ हम चढ़ते उतरते हैं हर रोज

यदि कोई हमसे पूछे संख्या उनकी

करने लगते हैं सोच.

ऐसे प्रश्न छोटे छोटे से कहलाते हैं तर्क कुतर्क

साबित यह कर देते हैं कि कौन कितना रहता है सतर्क.

मानो यही प्रश्न आ जाये, परीक्षा या साक्षरता में

शून्य अंक ही आ पायेंगे, यदि हम पड़े विचार में.

छोटी बड़ी दोनों ही बातें रखती हैं अपना-अपना महत्व

अवसर आने पर दोनों ही दिखाती अपना घनत्व.

हाथी महाकाय होकर भी चीटी को मार नहीं सकता,

चिपट जाएं यदि चीटियां उसके ऊपर, उनको न उतार सकता.

उपर्युक्त लिखी गयी पंक्तियों में सतर्कता के महत्व को बताया गया है कि हमारे आस पास होने वाली घटनाओं के प्रति हम सबको सतर्क रहना चाहिए.

बीरेंद्र बैरागी

सहायक प्रबंधक,

महाराजपुर शाखा

संतुष्ट ग्राहक हमारा सबसे बड़ा विज्ञापन है.

5. निर्मल प्रशासन का समर्थन - सतर्कता का सकारात्मक सहयोग

मंदार वैद्य

किसी भी प्रशासन को निर्मल तब ही माना जा सकता है, जब उसके शीर्षस्थ प्रबंधन से लेकर सभी संवर्गों में कार्यरत समस्त निदेशक/ कार्यपालक/ अधिकारी तथा अधीनस्थ कर्मचारी व्यक्तिगत रूप में तथा प्रशासन के प्रतिनिधि के रूप में भी भ्रष्टाचार से न सिर्फ विमुख हों, बल्कि दैनिक जीवन में भ्रष्टाचार निवारण में अपनी अहम भूमिका निभा रहे हों। यहां हम कुछ ऐसे अहम सिद्धांतों की चर्चा करेंगे, जो सतर्कता के सकारात्मक सहयोग से निर्मल प्रशासन के समर्थन में हमारी भूमिका को तय करते हैं। यदि इनका कड़ाई से एवं निष्ठापूर्वक पालन करने की हम सभी ठान लें, तो निर्मल प्रशासन का हमारा स्वप्न, मात्र स्वप्न न रहकर, आज नहीं तो कल एक हकीकत निश्चित ही बन सकता है। आइये, इस दिशा में एक पहल करते हैं।

1. कार्यकलापों के प्रत्येक क्षेत्र में ईमानदारी एवं पारदर्शिता बनाए रखना:

किसी भी सुधार का प्रारंभ स्वयं से ही होता है। हम सभी को निर्मल प्रशासक के रूप में कार्य करते समय किसी भी प्रकार के भ्रष्टाचार के मोह से निश्चय पूर्वक और निरंतर दूर रहना चाहिये। अर्थात् हमें भ्रष्टाचार या रिश्वतखोरी से स्वयं को तो निरंतर दूर रखना ही है, साथ ही साथ, प्रशासनिक कार्य को शीघ्र अंजाम देने हेतु किसी और को रिश्वत देना भी मना है। अर्थात् भ्रष्टाचार दोनों ही सूरतों में निषिद्ध होना चाहिये, तब भी जब हम प्रशासन के प्रतिनिधि हैं और तब भी, जब दूसरा कोई हमारे प्रशासकीय कार्य के कारण संभाव्य लाभार्थी है। इस दोहरे सत्याचरण को ही ईमानदारी कहा जाता है, जो निर्मल प्रशासन के समर्थन की नींव है।

ईमानदारी के सिक्के का दूसरा समतुल्य पहलू है पारदर्शिता। सभी प्रशासनिक व्यवहार पूर्णतः पारदर्शी होने चाहिए। प्रशासनिक क्रियाकलापों के निरीक्षण अथवा लेखा परीक्षण पर यदि रहस्य या संदेह की स्थिति/ आशंका बनती है, तो पारदर्शिता के अभाव में प्रशासन की ईमानदारी भी संदेह के दायरे में आ सकती है। सतर्कता के सकारात्मक सहयोग से ही

“याद रखें कि भविष्य एक बार में एक एक दिन करके ही आता है।”

प्रशासनिक ईमानदारी एवं पारदर्शिता अक्षुण्ण रह सकती है.

2. प्रशासन से भ्रष्टाचार उन्मूलन हेतु निर्बाध रूप से कार्यरत रहकर प्रशासनिक निर्मलता को बनाए रखना:

प्रशासन के अलग-अलग स्तरों पर हम भ्रष्टाचार निर्मूलनार्थ अलग-अलग प्रकार से कार्यरत हो सकते हैं. उदाहरण के तौर पर -

ए) शीर्षस्थ प्रशासकों को यह देखना चाहिये कि स्वयं उनके साथ-साथ उनके सभी साथी भी भ्रष्टाचार के मोह में लिप्त न होते हुए निष्कलंक आचरण करें.

बी) प्रशासनिक अधिकारियों तथा कर्मचारियों को चाहिये कि शीर्षस्थ प्रशासनिक नीतियों का वे संपूर्ण ईमानदारी से एवं निजी स्वार्थ के बिना कार्यान्वयन करें.

निर्मल प्रशासन एवं सकारात्मक सतर्कता का दायित्व हम सभी पर समान रूप से है. यदि एक भी प्रशासनिक अधिकारी अथवा कर्मचारी भ्रष्ट है, तो उसकी भ्रष्टाचार में लिप्तता प्रशासन की सकल छवि को इस तरह मैला कर देती है, मानो शत-प्रतिशत प्रशासन ही भ्रष्ट हो. प्रशासन की निर्मलता पर उसकी प्रतिष्ठा निर्भर है और निर्मलता निर्भर है सतर्कता के सकारात्मक सहयोग पर.

3. सामूहिक प्रयासों द्वारा प्रशासन को निर्मल बनाना:

सभी प्रशासनिक अधिकारी और कर्मचारी यदि भ्रष्टाचार के मोह से निश्चय पूर्वक दूर रहें, तो यह उस प्रशासन को निर्मल सिद्ध करने की प्रक्रिया की नींव के समान है. इसी नींव पर विकसित होता है प्रशासन का और उसमें कार्यरत हर एक अधिकारी और कर्मचारी का निष्कलंक चरित्र. सतर्कता जागरूकता सप्ताह के आरंभ में सामूहिक शपथ लेना उन सामूहिक प्रयासों का ही एक अंग है, जो आगे चलकर प्रशासन और प्रशासकों के निष्कलंक विकास को अंजाम देते हैं.

4. सिद्धांतों पर आधारित प्रशासनिक सेवा प्रदान करना:

जनसाधारण का कल्याण किसी भी प्रशासन के लिए सर्वोपरि होना चाहिये. आम आदमी को सेवा प्रदान करना हमारा सर्वोत्तम प्रशासनिक कर्तव्य है. किंतु यह सेवा तभी उचित सेवा कहलाएगी, जब वह सिद्धांतों के आधार पर प्रदान की जाएगी. सिद्धांत की अनदेखी सेवा को भी भ्रष्ट आचरण का स्वरूप दे सकती है, अतः प्रशासनिक सेवाओं का आधार होना चाहिये नीतिगत सिद्धांत एवं निष्कलंक व्यवहार.

“गुणवत्ता की कसौटी बनें. कई लोग ऐसे वातावरण के अभ्यस्त नहीं होते जहां उत्कृष्टता अपेक्षित होती है.”

5. अपने प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन संपूर्ण ईमानदारी से करना:

सभी कार्मिकों के लिए अपने प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन ईमानदारी से करना अत्यावश्यक तथा अनिवार्य है। ईमानदारी का अभाव ही भ्रष्टाचार का मूल है। इस प्रकार जो भ्रष्टाचार छोटे रूप में जन्म लेता है, वहीं आगे जाकर हमारी साख को मिट्टी में मिला देता है। इसीलिए ईमानदारी से कर्तव्य पालन ही यथार्थ रूप में कर्तव्य-पालन कहलाता है, जो निर्मल प्रशासन हेतु अनिवार्य है।

6. प्रशासनिक कार्यों को भय अथवा पक्षपात के बिना अंजाम देना:

यदि हम कोई भी काम अपने विवेक के बदले किसी के दबाव या दहशत में आकर कर रहे हैं, तो हम कलंकित प्रशासन के साथ-साथ असामाजिक तत्वों को भी बढ़ावा दे रहे हैं।

पक्षपात-पूर्ण ढंग से काम करना भी एक अलग तरह का भ्रष्टाचार ही है; क्यों कि इसमें काम को महत्व नहीं दिया जाता, बल्कि महत्व इसका होता है कि काम किसका होना है और उसके साथ प्रशासक के संबंध कैसे हैं? इस प्रकार व्यक्तिगत संबंधों को अपने प्रशासनिक कर्तव्यों से जोड़ना भी भ्रष्टाचार का सक्रिय समर्थन है।

उपसंहार

प्राचीन भारत की वैभवशाली एवं समस्त भारतीयों को गौरवान्वित महसूस कराने वाली गाथाएं हमें प्राचीन काल में भारत-भ्रमण पर आए ह्वेनसांग और कई अन्य इतिहासकारों के लेखों/ किताबों तथा उनकी जीवनियों से ज्ञात होती हैं। यह परम विकसित अवस्था आज के भारत में इतनी लुप्त हो चुकी है कि आज हमें ये सभी मात्र एक कवि कल्पना लगती हैं। लेकिन ऐसा नहीं है। विकसित भारतवर्ष की ये गाथाएं यथार्थ प्राचीन इतिहास हैं, जो कि हमें फिर से दोहराना है। इस हेतु हम सभी भारतवासियों को चाहिये की एक-मन से और एक-मत से मिलकर सतर्कता के सकारात्मक सहयोग से निर्मल प्रशासन का सक्रिय समर्थन करें। **सतर्कता अपनाओ, संस्था और राष्ट्र को आगे बढ़ाओ।** भारत में कार्यरत सभी प्रशासनिक अधिकारियों एवं कर्मचारियों के साथ-साथ सारे भारतीय नागरिक भी यदि इस ओर अग्रसर हो जाएं, तो अतीत की भाँति वर्तमान और भविष्य का भारत भी पुनः एक बार विश्व-गुरु की भूमिका निभाएगा, जिसका स्वप्न स्वामी विवेकानंद जी ने पिछली सदी में पुनः पुनः एवं स्पष्ट रूप से देखा था।

मंदार वैद्य,

प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग,

कें.का. मुंबई

नियमों के अभाव में कोई कार्य नहीं होता।

6. वर्तमान बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में सतर्कता अधिकारी की भूमिका

अरुण श्रीवास्तव

जीवन में सतर्कता का बहुत ही महत्वपूर्ण स्थान है. यह कहना गलत न होगा कि सतर्कता की शुरुआत तो सृष्टि के प्रारम्भ के साथ हो गई थी. मनुष्य ही नहीं, सृष्टि का प्रत्येक जीव; यहां तक कि पेड़-पौधे भी बाहरी तत्त्वों के प्रति संवेदनशील होते हैं तथा हानिकारक तत्त्वों के प्रति सदैव सजग व सतर्क रहते हैं. वस्तुतः यह सतर्कता ही उन्हें अपना अस्तित्व बनाये रखने में सहायक सिद्ध होती है; वरना इस संसार में, जहां सृष्टि का प्रत्येक जीव, किसी अन्य के उपभोग योग्य है, ऐसे में सतर्क न रहने पर निर्बल का अस्तित्व मिटते देर नहीं होती.

सृष्टि का श्रेष्ठतम एवं बुद्धिजीवी प्राणी होने के कारण मनुष्य द्वारा अपनी बुद्धि का प्रयोग कर नित नई चीजों की खोज की जा रही है. अतः उसकी सतर्कता का दायरा भी निरंतर बढ़ता जा रहा है. सृष्टि के अन्य जीव-जन्तु जहां केवल अपनी सुरक्षा के प्रति सतर्क रहते हैं; वहीं मनुष्य अपनी सुरक्षा के साथ-साथ परिवार, समाज से होते हुए सांसारिक व्यवस्था एवं समग्र सृष्टि की रक्षा के प्रति भी सजग व सतर्क रहता है अर्थात् मनुष्य की सतर्कता का दायरा सम्पूर्ण सृष्टि की सुरक्षा तक व्यापक हो जाता है.

दूसरी तरफ, यदि अत्यंत सीमित दायरे में बात करते हुए हम 'बैंकिंग क्षेत्र' में सतर्कता की चर्चा करें, तो पाते हैं कि यहाँ भी सतर्कता अत्यंत आवश्यक है; और हो भी क्यों न? बैंकिंग तो किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ होती है. बल्कि विल रोजर्स के शब्दों में कहें तो सृष्टि के प्रारम्भ से अब तक जो तीन प्रमुख आविष्कार हुए हैं, उनमें अग्नि (Fire) और पहिया (Wheel) के बाद तीसरा प्रमुख आविष्कार बैंकिंग / केन्द्रीय बैंकिंग है. जनता से जमाराशि के रूप में धन स्वीकार करने तथा उसे जरूरतमंदों को उधार देने से शुरु हुआ बैंकिंग का कार्य निरंतर विस्तृत एवं जटिल होता जा रहा है. ऐसे में सतर्कता की आवश्यकता और अधिक बढ़ती जा रही है. सामान्य कार्य-निष्पादन के क्रम में गलतियां होने की संभावना तो रहती ही है. कभी-कभी लोगों द्वारा जान-बूझकर गलतियां किये जाने की प्रवृत्ति भी देखने को मिलती है. बैंकिंग में वस्तुतः धन (मुद्रा) का ही लेन देन होता है तथा कभी कभी धन की लालच तो कोई भी अपराध या अनैतिक कार्य करने को विवश कर देती है और यदि ऐसा होता है तो आम जनता का विश्वास बैंकिंग व्यवस्था से उठने लगता है; जबकि यही विश्वास, बैंकिंग का मूलाधार है.

अतः बैंकिंग व्यवस्था के सही व समुचित संचालन के लिए सतत सतर्कता की आवश्यकता होती है, ताकि कोई त्रुटि, चाहे जानबूझकर या अनजाने में भी न हो और आम जनता का विश्वास बना रहे. जान-बूझकर की गई गलती को धोखाधड़ी कहा जाता है, जिसे रोकने के लिए बैंकों में लेखा-परीक्षा एवं निरीक्षण की एक सुव्यवस्थित प्रणाली है. इसके अतिरिक्त मुख्य सतर्कता अधिकारी के नेतृत्व में सतर्कता विभाग भी कार्यरत है, जो केन्द्रीय सतर्कता आयोग के नियंत्रण एवं निर्देशन में कार्य करता है.

अब प्रश्न यह उठता है कि बैंकिंग कार्य प्रणाली के सुचारु संचालन में सतर्कता अधिकारी की भूमिका क्या है? प्रसंगवश यहां हम अपने बैंक में सतर्कता अधिकारी की भूमिका की विवेचना कर रहे हैं, जो कमोबेश सभी बैंकों में समान रूप से लागू होती है.

सतर्कता अधिकारियों की भूमिका :

हमारे बैंक में अंचलीय स्तर पर एक सतर्कता अधिकारी की तैनाती की गई है, जो वरिष्ठ प्रबंधक अथवा मुख्य प्रबंधक स्तर का होता है तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) के नेतृत्व एवं नियंत्रण में कार्य करता है. बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी का दायित्व अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के पास होता है. संक्षेप में सतर्कता अधिकारी के दायित्व निम्नानुसार व्यक्त किये जा सकते हैं :

1. **निगरानी का माध्यम:** सतर्कता अधिकारी, सतर्कता संबंधी निगरानी का माध्यम होने के साथ ही केन्द्रीय सतर्कता संगठन का प्रतिनिधि भी होता है. वह अपने कार्य क्षेत्र में आने वाली शाखाओं में सतर्कता विषयक मामलों के निपटान में मुख्य सतर्कता अधिकारी की सहायता करता है. निवारक एवं खुफिया सतर्कता में सतर्कता अधिकारी की महत्वपूर्ण भूमिका होती है.

अब प्रश्न उठता है कि निवारक सतर्कता क्या है?

कहा गया है कि 'उपचार से बचाव बेहतर होता है' निवारक सतर्कता, बचाव का उपाय ही है. भ्रष्टाचार तथा धोखाधड़ी न हो, इस हेतु निवारक सतर्कता होना आवश्यक है. इसके अंतर्गत किये जाने वाले कुछ कार्य इस प्रकार हैं:

क. शाखाओं का निरीक्षण: संवेदनशील शाखाओं का निरीक्षण इन अधिकारियों द्वारा समय-समय पर किया जाता है. ऐसी शाखाएं जहाँ पर अचानक जमाराशियों अथवा व्यय में वृद्धि देखी जाती है, उनका निरीक्षण करना भी सतर्कता अधिकारी के कार्य में आता है.

ख. समीक्षा: सतर्कता अधिकारी, शाखा निरीक्षण के दौरान संपूर्ण व्यवस्था की समीक्षा करता है. विशेष रूप से नई योजनाओं के प्रचार-प्रसार की समीक्षा करता है, साथ ही उच्च मूल्य के लेन-देन वाले संवेदनशील मामलों व आंतरिक रखरखाव की गतिविधियों की भी समीक्षा करता है.

ग. दस्तावेजों की जांच: सतर्कता अधिकारी की भूमिका का यह एक महत्वपूर्ण कार्य है.

इसमें वह बुद्धिमानी पूर्वक शाखा के रजिस्ट्रों, बहियों, खातों तथा नियंत्रक विवरणियों की जाँच करता है। इससे यह पता चलता है कि शाखा द्वारा संबंधित कार्य प्रणालियों का अनुपालन किया जा रहा है अथवा नहीं।

घ. शाखाओं का आकस्मिक निरीक्षण: औचक निरीक्षण कर शाखाओं की जांच करने से गिरवी अथवा दृष्टिबंधक रखे गए सामान की गुणवत्ता की जाँच की जा सकती है। मामले के खुल जाने के भय से धोखाधड़ी के निवारण में सहायता मिलती है तथा अपराध करने की प्रवृत्ति पर रोक लगती है।

ङ. जीवन-शैली पर निगरानी रखना: अपने उपलब्ध साधनों से बेहतर जीवन शैली अपनाने वाले कर्मचारियों द्वारा भ्रष्टाचार किये जाने की संभावना बनी रहती है। ऐसे में कार्मिकों के संवर्ग पर ध्यान दिये बिना उन पर निगरानी रखी जानी चाहिए।

च. सीबीआई अधिकारियों के साथ करीबी संबंध बनाए रखना तथा ऐसी शाखाओं का निरीक्षण करना, जहाँ पर उच्च स्तर तथा बड़े पैमाने पर धोखाधड़ी हुई हो। इसके अतिरिक्त ऐसी शाखाओं की पहचान की जानी चाहिए जहाँ पर धोखाधड़ी की संभावनाएं हो।

छ. सूचना प्रेषण तथा उचित कार्रवाई करना: निवारक सतर्कता के तहत शाखाओं तथा कार्यालयों से प्राप्त शिकायतों को प्रधान कार्यालय तक पहुंचाकर इस विषय में समुचित कार्रवाई के निर्देश प्राप्त किये जाने चाहिए।

- ♦ जाँच करना तथा धोखाधड़ी में शामिल कर्मचारियों के विषय में विस्तृत विवरण प्रधान कार्यालय को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्रस्तुत करना।
- ♦ सतर्कता विभाग को मासिक विवरणियाँ प्रस्तुत करना तथा सतर्कता से जुड़ी गतिविधियों का अनुश्रवण कर इनकी जानकारी अनुशासनिक अधिकारियों तक पहुंचाना।
- ♦ प्रत्येक माह की अंतिम तिथि को लंबित मामलों की जानकारी प्रधान कार्यालय को भेजना।

इसके साथ ही सतर्कता अधिकारी द्वारा सारे मामले की छानबीन का रिकार्ड तथा उससे जुड़े प्रत्येक पहलू का विस्तृत विवरण रखा जाता है। मामले पर कार्रवाई करना तथा उसे बंद करने के विषय में रिपोर्ट प्रेषित करना और पुलिस अधिकारियों के साथ इस पर अनुवर्ती कार्रवाई करना भी निवारक सतर्कता हेतु आवश्यक है। ध्यान देने वाली बात यह है कि सतर्कता विषयक अनुवर्ती कार्रवाई में होने वाली किसी भी देरी हेतु सतर्कता अधिकारी जिम्मेदार होगा। साथ ही सभी संबद्ध अधिकारियों से अच्छे संबंध बनाए रखना भी आवश्यक है।

सतर्कता अधिकारी की अनुश्रवण तथा अनुवर्ती कार्रवाई संबंधी भूमिका :

जहां सीवीओ से अनुमति प्राप्त कर मामले को दाखिल कर दिया गया है, उन मामलों में

प्रथम सूचना रिपोर्ट/ संदर्भ शीघ्र प्रस्तुत किया जाना चाहिए. सीवीओ द्वारा प्रथम सूचना रिपोर्ट पर सलाह दिये जाने के बाद चार्जशीट जारी करने हेतु अनुवर्ती कार्रवाई की जानी चाहिए. चार्जशीट दाखिल करने के पश्चात यदि ईओ/ पीओ की नियुक्ति नहीं की गई है, तो संबंधित अनुशासनिक अधिकारी द्वारा अनुवर्ती कार्रवाई किये जाने की आवश्यकता होती है. सतर्कता अधिकारी का यह एक महत्वपूर्ण कार्य है; क्योंकि सतर्कता से जुड़े प्रत्येक मामले का समान महत्व होता है. अतः उस पर होने वाली कार्रवाई की समय- समय पर जानकारी प्राप्त करना तथा कार्रवाई न होने पर अनुवर्ती कार्रवाई करना अति आवश्यक है. सतर्कता अधिकारी को प्रत्येक चरण में उत्तरदायित्वपूर्ण भूमिका निभानी होती है. जाँच की रिपोर्ट आ जाने पर कार्रवाई किये जाने में शीघ्रता बरती जानी चाहिए.

क्या सतर्कता अधिकारी जासूस भी होता है ?

इस प्रश्न के उत्तर में कहा जा सकता है कि हाँ. सतर्कता अधिकारी में जासूसी के गुण होने पर वह सोने पर सुहागा की उक्ति को चरितार्थ करते हुए स्वयं के कार्य में निखार ला सकता है. धोखाधड़ी की गतिविधियों के प्रकाश में आने से पहले ही यदि संदिग्ध कार्यों की जानकारी रखी जाए तो संभव है कि अपराधों की संख्या एवं विस्तार को रोका जा सके.

इस हेतु सतर्कता अधिकारी को आवश्यक निगरानी करते रहना चाहिए. साथ ही उसे अपने जाँच कौशल का विकास करना चाहिए. भ्रष्ट आचरण करने वाले कर्मचारियों तथा ऐसे कर्मचारियों, जो अपनी हैसियत से ऊँचा जीवन स्तर जीते हैं, के विषय में समय-समय पर इस तरह से विवरण प्राप्त करना चाहिए कि किसी को संदेह न हो. इतना ही नहीं, सतर्कता अधिकारियों को विभिन्न मीडिया रिपोर्टों पर भी ध्यान देना चाहिए तथा यह पता करना चाहिए कि अन्य स्थानों/ संस्थानों में किस तरह से निगरानी एवं जाँच का कार्य किया जा रहा है. जिन कर्मचारियों के पास बड़े आर्थिक उत्तरदायित्व हों, उन पर विशेष दृष्टि रखी जानी आवश्यक है. इसके लिए धोखाधड़ी से जुड़े हुए क्षेत्रों की पहचान करना आवश्यक है. इसमें कई संवेदनशील क्षेत्रों को रखा जा सकता है. बैंकिंग से जुड़े प्रत्येक क्षेत्र को संवेदनशील ही मानना चाहिए.

यदि कोई कर्मचारी तय किये गए मानदंडों का उल्लंघन करते हुए पाया जाता है तो यह आवश्यक है कि उसकी निगरानी की जाए. निगरानी के दायरे में लापरवाह कर्मचारियों को भी सम्मिलित किया जा सकता है. इसी तरह अपने अधिकारों का दुरुपयोग करने वाले व्यक्तियों पर भी नजर रखकर संभावित खतरे को पहचाना जा सकता है.

अरुण श्रीवास्तव,

उप महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, कें. का., मुंबई

7. सतर्कता: मिथक के सापेक्ष वास्तविकता

सुभाष वसंदानी

मिथक	वास्तविकता
1. सतर्कता विभाग, यद्यपि संगठन का आंतरिक विभाग है, तथापि बाहरी संस्था के रूप में कार्य करता है.	1. सतर्कता विभाग संगठन का आंतरिक विभाग तथा उच्च प्रबंधन द्वारा संचालित महत्वपूर्ण जोखिम साधन है.
2. यह कार्य संचालन में अवरोध तथा प्रगति में रुकावट उत्पन्न करता है.	2. यह जोखिम कम कर सीवीसी तथा अन्य सरकारी अधिसूचनाओं के दिशानिर्देशों के अनुसार कार्य करता है. संगठन के स्वास्थ्य के लिए सुदृढ़ सतर्कता विभाग का होना अनिवार्य है.
3. लगाए जाने वाले दंडों का निर्धारण सतर्कता विभाग द्वारा किया जाता है.	3. किसी संगठन के विभागीय/ दंड संबंधी कार्यों का निर्वहन अनुशासनिक प्राधिकारी द्वारा किया जाता है, न कि सतर्कता विभाग द्वारा. सतर्कता विभाग द्वारा केवल सलाहकारी भूमिका निभायी जाती है.
4. सतर्कता विभाग द्वारा आरोपों का निर्धारण किया जाता है.	4. यह सिर्फ अनुशासनिक प्राधिकारी के पर्यवेक्षण में मामलों से जुड़े तथ्यों को लाने के लिए प्रारम्भिक सत्यापन/ जांच का संचालन करता है.
5. सभी प्रकार के सतर्कता तथा गैर सतर्कता मामलों का संचालन सतर्कता विभाग द्वारा किया जाता है.	5. यह सिर्फ उन मामलों का संचालन करता है, जिनमें प्रथम दृष्टया सतर्कता दृष्टिकोण की संकल्पना हो.

“किसी पुरुष या महिला के पालन-पोषण की आजमाइश तो एक झगड़े में उनके बर्ताव से होती है. जब सब ठीक चल रहा हो तब अच्छा बर्ताव तो कोई भी कर सकता है.”

6. आरोपों की जांच प्रक्रिया के अधीन होने पर सतर्कता अनापत्ति स्थगित कर दी जाती है.	6. जब तक आरोप पत्र दाखिल न हो, तब तक अनापत्ति पर रोक नहीं लगायी जाती.
7. आरोप पत्र जारी अधिकारी/ कर्मचारी को पदोन्नति तब तक नहीं दी जाती है, जब तक आरोप से मुक्त न हो जाए.	7. आरोप पत्र जारी कर्मचारी को पदोन्नति का पात्र माना जाएगा; परंतु अनुशासनिक प्राधिकारी द्वारा निर्णय लेने तक उसके मामले को “मुहरबंद लिफाफे” में रखा जाएगा.
8. सतर्कता विभाग द्वारा अनावश्यक प्रश्न किए जाते हैं तथा अत्यधिक दस्तावेजों की मांग की जाती है.	8. नहीं, सतर्कता विभाग कर्मचारियों को स्पष्टीकरण देने का अवसर प्रदान कर उनकी सहायता करता है.
9. सतर्कता विभाग पर कोई नियंत्रण नहीं है.	9. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में सतर्कता प्रबंधन का संचालन सीवीसी/वित्त मंत्रालय/ भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाता है. सतर्कता प्रबंधन के कार्यों का संचालन सीवीसी द्वारा किया जाता है.
10. सतर्कता विभाग द्वारा मामलों में विलंब किया जाता है.	10. नहीं, सीवीसी द्वारा निर्धारित समयावधि में सतर्कता विभाग कार्य करता है.

सुभाष वसंदानी,
प्रबंधक,
 सतर्कता विभाग, कें. का. मुंबई

8. बैंक में सुदृढ़ सतर्कता प्रशासन -निवारक सतर्कता समिति (पीवीसी) का गठन

के. जी. मुनिराजी

किसी भी संगठन में सतर्कता गतिविधि, जोखिम के प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण साधन तथा आवश्यक प्रबंधन तत्व है, विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए; क्योंकि वे जनता के धन के संरक्षक होते हैं और बाहरी एवं अंदरूनी तत्वों द्वारा धोखाधड़ी की दृष्टि से सदैव ही संवेदनशील होते हैं. अतः बैंक में प्रत्येक कर्मचारी द्वारा निवारक सतर्कता के दिशानिर्देशों का पालन किया जाना आवश्यक है, जिसमें असफलता धोखाधड़ी के अपराध को जन्म दे सकती है. ऐसा देखने में आया है कि विस्तृत दिशानिर्देशों एवं निर्धारित प्रक्रियाओं के बावजूद प्रणालियों और प्रक्रियाओं का अनुपालन न किये जाने के कारण धोखाधड़ी या भ्रष्टाचार की घटनाएं घटित हुई हैं. अतः इनके निवारण हेतु शाखाओं/ अन्य स्थलों पर निवारक सतर्कता समितियों (पीवीसी) का गठन किया गया है; ताकि निर्धारित प्रक्रियाओं के गैर अनुपालन या भ्रष्टाचार को रोकने हेतु संबंधित कार्यरत स्टाफ को शिक्षित किया जा सके और निचले स्तर तक सतर्कता की संस्कृति विकसित कर उसे बढ़ावा दिया जा सके.

निवारक सतर्कता समिति का गठन

- 8 या उससे अधिक स्टाफ वाली प्रत्येक शाखा/ संगठन में पीवीसी का गठन किया जाए.
- निम्नलिखित शाखाओं/ संगठनों में इसका गठन अवश्य किया जाए, चाहे कर्मचारियों की संख्या कुछ भी हो: -
 - सरल, यूएलपी, ईएम सेल और सेवा शाखाएं/ बैंक आफिस
 - वे सभी शाखाएं जहां धोखाधड़ी का पता चला है और/ या 1 अप्रैल, 2013 के बाद धोखाधड़ी हुई है,
 - ऐसी शाखाएं जिनकी आडिट रेटिंग खराब (उच्च जोखिम की) है, वहां भी, जब तक कि उनकी रेटिंग सुधरकर 'मध्यम जोखिम' स्तर की न हो जाए.

“कभी कभी छोटे निर्णय भी जीवन को हमेशा के लिये बदल सकते हैं.”

- प्रत्येक शाखा में 30% स्टाफ सदस्यों (न्यूनतम 3 अधिकारियों/कर्मचारियों) को पीवीसी में शामिल किया जाना चाहिए. शाखा/ संगठन के प्रमुख और लेखाकार समिति के स्थायी सदस्य होंगे तथा विभिन्न विभागों/ प्रभागों/ कक्षों जैसे जमा, अग्रिम, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग, कैश, लेखा एवं तकनीकी विभागों के स्टाफ को प्रतिस्थापन प्रक्रिया के तहत नियमित अंतराल उसमें शामिल किया जाएगा.
- पीवीसी की बैठक प्रत्येक महीने में कम से कम एक बार आयोजित की जाएगी.

रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग

निवारक सतर्कता समिति की बैठक में प्राप्त विचारों को शाखा प्रबंधक की टिप्पणी के साथ नियंत्रण प्राधिकारी को भेजा जाना चाहिए.

अधिक जानकारी के लिए ई- डाक्स पर उपलब्ध परिपत्रांक एके/101 का अवलोकन करें.

लिंक: <http://10.0.22.180/webdesktop/customjobs/ecircular/circular.jsp>

के. जी. मुनिराजी,
मुख्य प्रबंधक,
अंचलीय सतर्कता कक्ष, चेन्नई

बड़ी बड़ी योजनाएँ बनाने से बेहतर है, छोटे छोटे काम करना.

9. युवा बैंक प्रबंधक- आगे बढ़ने की संभावना

पी.सी.श्रीवास्तव

पृष्ठभूमि:

भारतीय बैंकिंग उद्योग अपने सर्वश्रेष्ठ एवं सबसे बुरा, दोनों ही दृष्टि से संकटपूर्ण दौर से गुजर रहा है. एक तरफ जहाँ इस क्षेत्र में ठोस वृद्धि हुई है, वहीं बैंक प्रबंधकों के मूल्यों व नैतिकता से संबंधित भयप्रद माहौल भी सामने आये हैं. आज बैंकों द्वारा इन नैतिक मानकों की गहन समीक्षा किया जाना समय की माँग है.

इसके लिए युवा प्रबंधकों को उनके करियर के प्रारम्भ से ही एक उचित अनुकूलन की आवश्यकता है. एक तरफ जहाँ प्रबंधकों को उनके ज्ञान को बढ़ाने व कौशल को तेज करने की आवश्यकता है, वहीं पदस्थापित प्रबंधकों को सहयोगियों और ग्राहकों के प्रति मूल्यों और नैतिकता का सही पाठ पढ़ाने की भी परम आवश्यकता है. यह केवल तभी संभव है, जब व्यावसायिक विकास के साथ ही व्यक्तिगत विकास पर भी समान रूप से ध्यान दिया जाये.

व्यावसायिक एवं वैयक्तिक विकास में संतुलन:

लगातार प्रयास से ही वैयक्तिक विकास, जो वस्तुतः व्यक्ति विशेष के सतत प्रयास से संभव होता है और इसके अभाव में प्रबंधक की व्यावसायिक क्षमता या प्रतिभा अर्थहीन हो जाती है. संस्था प्रशिक्षण, परामर्श और अनुभवी सलाह द्वारा सिर्फ अवसर प्रदान कर सकती है, पर युवा प्रबंधकों को अपने व्यक्तिगत विकास की दिशा में विशेष प्रयास करने की आवश्यकता है, क्योंकि इससे व्यावसायिक अवसरों पर नजर रखते हुए सकारात्मक भावनाओं के प्रबंधन में मदद मिलती है.

वैयक्तिक विकास निम्नलिखित प्राकृतिक मानवीय भावनाओं के समग्र संदर्भ में बेहतर तरीके से समझा जा सकता है जो व्यक्ति से संबंधित हैं:

- आकांक्षाएं
- आत्म सम्मान
- अहंकार

“मजबूरी की स्थिति आने से पहले ही परिवर्तन कर लें.”

आकांक्षाएं व्यक्ति के विकास व स्वयं की खोज से संतुष्ट होने के लिए जरूरी हैं, परंतु वे भावनात्मक या अभिवृत्तिक विकास के बिना व्यर्थ हैं। युवा प्रबंधकों को आकांक्षी होना आवश्यक है, परंतु उन आकांक्षाओं के साथ-साथ उनमें परिपक्वता और कौशल का होना भी आवश्यक है, जिससे वे मार्ग में आने वाली निराशा से निपट सकें।

यद्यपि बैंक अपनी व्यावसायिक आकांक्षाओं को पूरा करने का अवसर प्रदान करता है, परंतु उनकी संरचना वरीयताक्रम में होती है और सभी को संगठनात्मक पिरामिड, जो भी हो के शीर्ष पर समायोजित नहीं किया जा सकता है। अतः युवा प्रबंधकों के लिए यह आवश्यक है कि उनमें असफलता को सामना करने की क्षमता और सक्षमता होनी चाहिए। प्रबंधकों को यह भी पता होना चाहिए कि पदोन्नति न मिलने का यह मतलब नहीं है कि उन्हें अस्वीकार कर दिया गया है।

यदि प्रबंधक, निराशा में डूब जाते हैं, तो वह निराशा हताशा बन जाती है और हताशा अक्सर अवसाद की ओर ले जाती है। प्रबंधकों में निराशा को एक क्षणिक घटना के रूप में लेने की क्षमता होनी चाहिए या समान समय में, उन्हें निराश महसूस करने में कोई शर्म भी नहीं होनी चाहिए।

प्रबंधकों को अपनी आकांक्षाओं के साथ-साथ अपनी भावनाओं के प्रबंधन की दिशा में भी अनिवार्य रूप से कार्य करना चाहिए। इसके लिए उन्हें एक सीमा के अंदर उपयोगी और प्रयोजनमूलक भावनाओं को संसाधित करने का दृष्टिकोण विकसित करना होगा।

उदाहरण के लिए:-

- **‘भय’** दुःसाहसी या लापरवाह होने से बचाता है, परंतु इसकी अधिकता से वास्तविकताओं से परे दहशत की मनोविकृति या असुरक्षा की भावना पैदा हो सकती है। बैंक वास्तव में एक जोखिम प्रबंधन व्यवहार है, जो भय के जोखिम का प्रबंधन व उसे काबू करने पर आधारित है, अन्यथा ‘जोखिम से बचना’ ही सबसे बड़ा खतरा बन जाएगा।
- **‘क्रोध’** आत्मविश्वास बढ़ाने व नुकसान या विफलता के समय अवसाद रोकने में ऊर्जा का स्रोत हो सकता है। परंतु इस पर नियंत्रण भी आवश्यक है। यह एक प्रेशर कुकर की तरह होता है, जिसमें भाप खाना पकाने में सहायक होती है, परंतु सुरक्षा वाल्व या नियंत्रण के बिना यह अनर्थ का कारक भी बन जाती है।
- **‘अपराध बोध’** वास्तव में एक सुधारक व शिष्टाचारी होता है, परंतु यदि यह लंबे समय तक रहता है तो इसके स्थायीकरण के कारण खुशियाँ नष्ट हो सकती हैं। अतः यह आवश्यक है कि गलतियों से सीख लें व आगे बढ़ें।

“परिवर्तन नए अवसर लाता है।”

आत्मसम्मान वैयक्तिक विकास में अत्यंत महत्वपूर्ण स्थान रखता है, क्योंकि यह व्यक्ति को उसकी भावनाओं और उसके आचरण के मध्य संतुलन कायम करने में मदद करता है. इसके फलस्वरूप जीवन में अनुशासन आता है और इससे विफलताओं के समय भी प्रेरणा मिलती है. इससे सहकर्मियों में आपसी सम्मान बढ़ता है और परिहार्य कड़वाहटें समाप्त होती हैं. यह मानवीय त्रुटियों और चूक को एक सीमा तक सहने के साथ-साथ मतभेद व विरोध दूर करने के लिए प्रोत्साहित भी करता है.

दूसरी तरफ आत्मसम्मान की कमी से बहुधा ईर्ष्या पैदा होती है, विशेषकर तब जब दो प्रबंधक तुलनीय स्थिति में कार्य कर रहे हों. ऐसी स्थिति में बहुधा कदाचार, चुगली और अफवाह फैलाने जैसी स्थिति दिखाई देती है. इस प्रकार के कृत्य संचार के निर्वाध प्रवाह में बाधक होते हैं और इससे नेक इरादों और प्रयासों में विकृति पैदा होती है. परिणामस्वरूप प्रेरणा की कमी व नैतिक पतन होता है जो टीम और संगठन की भावना के विकास में अत्यधिक घातक होता है.

जो प्रबंधक स्वस्थ आत्म-सम्मान का निर्माण कर लेते हैं, वे आक्रमक न होकर मुखर हो जाते हैं. वे अपनी भावनाओं पर संयम रखते हैं और दूसरों का सम्मान करते हैं. वे संवाद के लिए सावधानीपूर्वक समय और अवसर का चयन करते हैं. वे सदैव अपने लहजे और शब्दों के चयन पर ध्यान रखते हैं इस प्रकार के प्रबंधक आत्मविश्वासी होने के साथ-साथ विनम्र व संवेदनशील होते हैं, पर निष्क्रिय नहीं होते हैं.

अहंकार, आत्मसम्मान के विपरीत अप्रयोजनमूलक होता है. युवा प्रबंधकों को यह समझना चाहिए कि जिस प्रकार आत्म सम्मान होना अत्यंत आवश्यक है, उसी प्रकार अहंकार का परित्याग भी उतना ही आवश्यक है. उन्हें अपने व्यक्तिगत जीवन के अनुभवों से उत्पन्न पूर्वाग्रहों के बारे में पता होना आवश्यक है और उनमें इस प्रकार के अनुभवों को विकसित करने का विवेक भी होना चाहिए. उन्हें अपने अतीत के सबसे महत्वपूर्ण अनुभवों की पहचान करने व संगठन के विस्तृत संदर्भ में उनका विश्लेषण करने की क्षमता विकसित करनी होगी. यह उन्हें अपने विचारों को संशोधित करने व व्यापक बनाने में सहायक होगा.

अपने अहंकार में प्रबंधक अक्सर 'जिद' के साथ 'हठ' से भ्रमित हो जाते हैं. 'जिद' सिर्फ एक भावना है जबकि 'हठ' का एक उद्देश्य होता है. एड़वर्ड डी बोनो कहते हैं कि संघर्ष या दुख के सभी मामलों में अहंकार सदा ही एक अंतर्निहित कारक होता है. अहंकार प्रबंधक के उद्देश्य पर ग्रहण लगा देता है और उसे स्वयं तथा अपनी टीम से बेहतर प्राप्त करने से रोकता है. अतः यह महत्वपूर्ण है कि प्रबंधकों में अहंकार के प्रबंधन में परिपक्वता

“चाहे वे कितने ही प्रतिभाशाली क्यों न हो, अपने आप को प्रेरित करने में असमर्थ लोगों को औसत परिणामों से ही संतुष्ट होना पड़ता है.”

व जागरुकता हो.

आगे बढ़ने का रास्ता

कहा जाता है कि सफलता और विकास निम्न कारकों पर निर्भर होते हैं:-

- आनुवांशिक या माता- पिता के सहयोग व मूल्यों पर,
- जन्मजात निहित क्षमताएं अथवा ईश्वरीय देन,
- सामाजिक व संगठनात्मक वातावरण,
- भाग्य या ईश्वर की कृपा.

उपर्युक्त चारों संयोगवश होते हैं और इन्हें चुना नहीं जा सकता है; तथापि किसी भी संगठन में सेवा करना अपनी पसंद है. यदि एक बार तय कर लिया तो अपनी क्षमता को साकार करने व दूसरों के साथ संबद्ध करने की दिशा में व्यक्ति का स्वयं का प्रयास महत्वपूर्ण होता है.

बैंक, आम जनता के विश्वास व युवा प्रबंधकों द्वारा अर्जित विश्वसनीयता पर चलता है, जो सफल व्यवसाय के रूप में परिवर्तित हो जाता है. सफल प्रबंधक वह है जो व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों ही रूपों में, योग्यता के साथ मूल्यों और नैतिकता में सफल होने में सक्षम होता है.

आने वाले दिनों में इस प्रकार के प्रबंधक अपनी क्षमता और कौशल से नेतृत्व कर बैंक को आगे ले जाएंगे.

पी.सी.श्रीवास्तव,

भूतपूर्व सीवीओ,

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया

10. शाखा प्रबंधक के रूप में अपना प्रभाव कैसे बढ़ायें

उदय अग्नि

1. ऋण वितरण प्रक्रिया प्रभावी पर्यवेक्षण :

प्रभावी और सार्थक सतर्कता के लिए सुनिश्चित करें कि क्रेडिट अधिकारी द्वारा समुचित सावधानी से संबंधित सभी मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन किया जा रहा है; उदाहरणार्थ :

- समुचित सावधानी का अनुपालन न केवल ऋणी के लिए किया गया है; बल्कि बंधक हेतु प्रस्तावित संपत्ति, बंधककर्ता तथा गारंटर के लिए भी किया गया है.
- समुचित सावधानी अनुपालन का कार्य सामान्यतः प्रोसेसिंग अधिकारी के अलावा किसी अन्य अधिकारी द्वारा किया गया है.
- प्रतिभूति के रूप में प्रस्तुत की गई संपत्ति पर समुचित सावधानी अनुपालन का प्रमाणपत्र निर्धारित प्रारूप (आईसी 7948 दिनांक 28.03.2008) के अनुसार प्राप्त कर रिकार्ड में रखा गया है.
- समुचित सावधानी अनुपालन प्रमाणपत्र में उन व्यक्तियों के नाम एवं पते दर्ज किये गये हैं, जिनसे व्यक्तिगत पूछताछ की गई है.

तथापि, विद्यमान दिशानिर्देशों के अनुसार रु.1.00 करोड़ से अधिक के अग्रिमों के मामलों में समुचित सावधानी अनुपालन का सत्यापन अनिवार्यतः किया जाना चाहिए.

2. यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि वित्तीय विवरणों की जांच ध्यानपूर्वक की गई है और ऋण विभाग द्वारा पर्याप्त सुरक्षा उपाय और सावधानियां बरती गई हैं. नीचे वर्णित उपायों का पालन किया जाना चाहिए:

- तिथि विशेष का तुलन पत्र सभी परिशिष्टों एवं अनुसूचियों के साथ प्राप्त कर लिया गया है.
- यह पिछले दो/ तीन सालों के लिए प्राप्त किया गया है और यदि लेखा परीक्षा नहीं हुई है, तो नवीनतम प्रावधानों सहित. लेखा परीक्षा के बाद हुए बड़े बदलाव की जांच की जाए.

- यह चार्टर्ड एकाउंटेंट द्वारा विधिवत सत्यापित और प्रमाणित है।
- यदि विभिन्न वर्षों में अलग-अलग लेखा परीक्षकों द्वारा प्रमाणित/अंकेक्षित है, तो इसका स्पष्टीकरण प्राप्त किया गया है और हर साल अलग लेखा परीक्षकों से प्रमाणन के कारण का सत्यापन किया गया है तथा सही है।
- सभी एसोसिएट्स/संबद्ध/सिस्टर कंसर्न का तुलनपत्र प्राप्त किया गया है।
- क्या लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट संलग्न है और यदि किसी स्पष्टीकरण की जरूरत है, उसे प्राप्त किया गया है।
- संबंधित अवधि के लिए स्वामी/भागीदारों के व्यक्तिगत तुलनपत्र संलग्न हैं।
- किसी भी निकासी के लिए पूंजी संरचना की जांच की गई है और पूंजी में कोई कमी या अनावश्यक परिवर्तन हुआ है, तो व्यक्तिगत तुलनपत्र से इसका सत्यापन किया गया है।
- सुनिश्चित किया जाए कि बेजमानती ऋण दीर्घकालिक अवधि के लिए हैं और ब्याज दर/भुगतान की शर्तों की जांच की गई है। उपक्रम के लिए इस ऋण की जरूरत रही है, इसका घोषणा पत्र प्राप्त किया गया है।
- हास की सही गणना के बाद अचल संपत्ति का मूल्यांकन किया गया है।
- अचल संपत्ति की प्रत्येक मद में वृद्धि/कमी का विवरण अलग-अलग दिया गया है। नई परिसंपत्तियों की प्राप्ति के स्रोत और बिक्री से प्राप्त आय का ठीक से लेखांकन किया गया है।
- अचल संपत्तियों में प्रत्येक वृद्धि/कमी के लिए बैंक की सहमति प्राप्त की गई है।

3. क्रेडिट रिपोर्ट

क्रेडिट संबंधी निर्णयों के लिए क्रेडिट रिपोर्ट एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है। क्रेडिट रिपोर्ट सही ढंग से तैयार करने में निम्नलिखित दिशानिर्देशों सहायक सिद्ध होंगे: -

- क्रेडिट सूचना फार्म विधिवत भरा और उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित है।
- नवीनतम तुलनपत्र, व्यापार खाता और लाभ-हानि खाता के साथ विविध लेनदारों, देनदारों, ऋण, जमा और अग्रिमों का ब्यौरा।
- नवीनतम आयकर निर्धारण आदेश और अग्रिम आयकर भुगतान के चालान के साथ नवीनतम आयकर रिटर्न की कॉपी।
- एकल स्वामी/भागीदारों/निदेशकों के नवीनतम आयकर/सम्पत्ति कर निर्धारण आदेश और कर भुगतान के चालान द्वारा समर्थित नवीनतम आयकर

रिटर्न.

- एकल स्वामी/ भागीदारों/ निदेशकों के पूरे बायोडाटा के साथ उनका आवासीय पता, फोन नंबर आदि.
- भागीदारों/ निर्देशकों की नवीनतम साल का व्यक्तिगत तुलन पत्र.
- नवीनतम साल की मासिक खरीद/ बिक्री के आंकड़े.
- सहयोगी/ सिस्टर कंसर्न की सूची, उनके पतों, भागीदारों/ निदेशकों, गतिविधियों, बैंकों तथा मंजूर ऋण सीमा आदि के ब्यौरों के साथ.
- सहयोगी/ सिस्टर कंसर्न के विविध लेनदारों, देनदारों, ऋणों, जमाराशियों और अग्रियों के ब्यौरे के साथ नवीनतम तुलनपत्र, व्यापार खाता और लाभ-हानि खाता.
- आईबीए द्वारा अनुमोदित प्रारूप पर अन्य बैंकों की क्रेडिट रिपोर्ट.
- फर्म के तुलनपत्र, व्यक्तियों के व्यक्तिगत तुलनपत्र, जिनमें अचल सम्पत्तियों के ब्यौरे एवं सही मूल्य दिये गये हों.
- संपत्तियों के विवरण के साथ स्वामित्व वाली संपत्तियों की सूची.

ऋण संबंधी निर्णय लेने के लिए क्रेडिट रिपोर्ट एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है. यह महत्वपूर्ण 'सी' (चरित्र, क्षमता और पूंजी) का निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण उपकरण है. यह संभावित उधारकर्ताओं व जमानतदारों की ऋण पात्रता तय करने का एक प्रस्ताव पत्र है.

क्रेडिट रिपोर्ट के प्रभावी और सार्थक समेकन के लिए आप को निम्न जाँच बिन्दुओं का अनुपालन क्रेडिट रिपोर्ट समेकन के समय सुनिश्चित करना चाहिए:

- आप क्रेडिट सूचना फॉर्म से डाटा को सत्यापित करना सुनिश्चित करें.
- संपत्ति का बाजार मूल्य सही ढंग व समुचित सावधानी से मूल्यांकित किया गया है.
- प्रतिभूति के रूप में पेश की गयी संपत्ति का निरीक्षण किया गया है.
- बिना कोई कालम रिक्त छोड़े सभी दस्तावेजों को पूरा भरा गया है.
- दस्तावेजों को विधिवत सत्यापित किया गया है.
- सुनिश्चित करें कि सभी दस्तावेज एक दूसरे से संबंधित हैं और समग्र रूप में समानुरूप हैं.
- आस्तियों और देयताओं का मूल्यांकन सही ढंग से किया गया हो.
- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि कोई भी कॉलम खाली न छूटे या अधूरा न भरा हो.

- साधनों का उचित मूल्यांकन किया गया है.
- सुनिश्चित करें कि क्रेडिट रिपोर्ट, क्रेडिट जानकारी की एक प्रतिलिपि मात्र नहीं है और क्रेडिट रिपोर्ट में अन्य सभी जानकारियों को भी विधिवत शामिल किया गया है.
- वर्तमान बाजार मूल्य पर व्यक्ति की अचल व तरल संपत्तियों का विवरण, पूरी जानकारी के साथ दिया गया है.
- एकल स्वामी/ भागीदारों/ निदेशकों के साधनों पर रिपोर्ट एकत्र कर रिपोर्ट में शामिल की गई है.

सुनिश्चित करें कि विभिन्न प्रकार के उधारकर्ताओं के अनुसार 'नेटवर्थ' या 'साधनों' की गणना के लिए निम्न कार्यप्रणाली अपनायी गई है :

उधारकर्ता के प्रकार

1. व्यक्तिगत/ एकल स्वामित्व

'नेटवर्थ' या 'साधन' की गणना करते समय निम्नलिखित तत्वों का ध्यान में रखा जाना चाहिए:

- ए) अन्य साझेदारी फर्मों में निवेश के साथ इस कारोबार में पूंजी निवेश.
- बी) साधनों की गणना करते समय चल आस्तियां जैसे बैंक में जमा राशि, सोने के आभूषण/ गहन और शेयरों/ डिबेंचरों/ प्रतिभूतियों, कंपनी की जमा राशियों आदि में निवेश.
- सी) निजी अभाजित अचल संपत्तियां
 - किसी व्यक्ति द्वारा स्वयं अर्जित की गयी संपत्ति,
 - हिंदू उत्तराधिकार अधिनियम/ भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के अनुसार हिन्दू अविभाजित परिवार के विभाजन पर प्राप्त पैतृक संपत्ति में हिस्सा.

उपर्युक्त (ए),(बी) एवं (सी) का कुल जोड़ उधारकर्ता की सकल आस्ति होगी. संबन्धित व्यक्ति/ एकल स्वामित्व के 'नेटवर्थ' या 'साधन' की गणना के लिए इस योग में से मौजूदा उधार की राशि घटा दें.

2. साझेदार फर्म/ संयुक्त हिन्दू परिवार:

सुनिश्चित करें कि 'नेटवर्थ' या 'साधन' के मूल्य की गणना करते समय निम्नलिखित तत्वों को ध्यान में रखा गया है :

- ए. सभी भागीदारों द्वारा कारोबार में निवेश की गयी पूंजी (ये आंकड़े फर्म के तुलनपत्र से लिये जाने चाहिए),
- बी. अविभाजित लाभ,
- सी. भागीदारों द्वारा आहरण,
- डी. सहायक कंपनियों में निवेश,
- ई. संचित घाटा,

कंपनी का अनुमानित नेटवर्थ उपर्युक्त (ए) और (बी) के कुल जोड़ में से (सी), (डी) (ई) को घटाने पर प्राप्त होगा.

3. सीमित दायित्व कंपनी:

सुनिश्चित करें कि कंपनी के 'नेटवर्थ' या 'साधन' के मूल्य की गणना करते समय निम्नलिखित तत्वों को ध्यान में रखा गया है :

- ए. चुकता पूंजी,
 - बी. स्वतंत्र आरक्षित (शेयर प्रीमियम खाते में शेष राशि, कैपिटल व अन्य ऋणपत्र मोचन संचय और कोई अन्य आरक्षित निधि जो भविष्य के किसी भी अन्य दायित्व के भुगतान के लिए या संपत्ति में ह्रास या अशोध्य ऋण के लिए या परिसंपत्तियों के पुनर्मूल्यांकन के द्वारा बनाये गए रिज़र्व के लिए प्रयोग नहीं होगी).
 - सी. संचित हानि की रकम, आस्थगित राजस्व व्यय की शेषराशि तथा अन्य अमूर्त आस्तियां.
 - डी. सहायक या शाखा कंपनियों में निवेश और व्यापारिक कंपनियों के अतिरिक्त अन्य सहायक/ संबद्ध कंपनियों के बकाया ऋण/ अग्रिम.
- कंपनी का अनुमानित नेटवर्थ उपर्युक्त (ए) और (बी) के कुल जोड़ में से (सी), (डी) (ई) को घटाने पर प्राप्त होगा.

उदय अग्नि

मुख्य प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कैं. का. मुंबई

हमें अपने आपको नहीं, अपने उत्तरदायित्वों को गंभीरता से लेना चाहिये.

11. विसिल ब्लोवर संरक्षण अधिनियम, 2011

बी. अय्यर

पृष्ठभूमि :

अगस्त 2010 में भारत सरकार ने लोकसभा में एक विधेयक पेश किया, जिसका उद्देश्य था सरकारी एजेंसियों के गलत कार्यों के बारे में प्रकटीकरण करने वाले व्यक्तियों को संरक्षण प्रदान करने हेतु एक कानूनी तंत्र की स्थापना के लिए अनुमोदन प्राप्त करना. भारत सरकार ने जन हित प्रकटन एवं प्रकटनकर्ता व्यक्तियों हेतु संरक्षण विधेयक 2010, जिसे 'विसिल ब्लोवर विधेयक' के रूप में जाना जाता है, का मसौदा प्रस्तुत किया.

इस विधेयक को 9 मई, 2014 को राष्ट्रपति की स्वीकृति प्राप्त हुई और विसिल ब्लोवर संरक्षण अधिनियम, 2011 के रूप में इसे जाना जाता है. 'विसिल ब्लोविंग' अथवा जन हित में प्रकटन से आशय है किसी कर्मचारी या हितधारक द्वारा संगठन के अवैध या अनैतिक कार्यों के बारे में जानकारी का खुलासा करना, ताकि व्यापक रूप में जनता के हितों का संरक्षण हो सके तथा प्रशासनिक जवाबदेही बढ़ाई जा सके. यह ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) के संरक्षण की दृष्टि से देश का प्रथम कानून है.

यह किसी लोक सेवक के भ्रष्टाचार या सत्ता के दुरुपयोग के आरोपों की शिकायत दर्ज करने के लिए एक नियमित तंत्र के रूप में प्रतिस्थापित है. शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्ति पर जुल्म के खिलाफ भी यह सुरक्षा प्रदान करता है. यह मूल रूप से एक अधिनियम है, जो कथित गलत काम को उजागर करने वाले किसी भी व्यक्ति को सुरक्षा प्रदान करने के लिए है. इसमें गलत या ओछी शिकायतों के लिए दंड का भी प्रावधान है.

उद्देश्य :

- लोक सेवकों के भ्रष्टाचार या कदाचार को उजागर करने वालों को सुरक्षा प्रदान करना.
- भ्रष्टाचार पर रोक के लिए जनता की भागीदारी प्रारंभ करना.

अधिनियम की मुख्य विशेषताएं:

- अधिनियम के अंतर्गत किसी लोक सेवक के भ्रष्टाचार, सत्ता के दुरुपयोग या

“सफल मनुष्य बनने के प्रयास से बेहतर है गुणी मनुष्य बनने का प्रयास”

आपराधिक आचरण के विषय में जन हित में प्रकटीकरण करने वाले व्यक्ति अर्थात् विसिल ब्लोवर को सुरक्षा प्रदान करने का प्रावधान है.

- कोई भी लोक सेवक या गैर सरकारी संगठन सहित कोई व्यक्ति केन्द्रीय या राज्य सतर्कता आयोग को इस तरह का प्रकटीकरण कर सकता है.
- प्रत्येक प्रकटीकरण सद्विश्वास में किया जाना चाहिये और प्रकटीकरण करने वाले व्यक्ति द्वारा यह व्यक्तिगत घोषणा की जानी चाहिए कि प्रकट की गई जानकारी उसके पूर्ण विश्वास के अनुसार काफी हद तक सत्य है. प्रकटीकरण लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक मेल द्वारा किया जाना चाहिए.
- प्रत्येक शिकायत में शिकायतकर्ता की पहचान दी जानी चाहिए.
- सतर्कता आयोग द्वारा यथावश्यक शिकायतकर्ता की पहचान का खुलासा नहीं किया जाएगा, सिवाय विभाग के प्रमुख के.

दंड:

अधिनियम में विभिन्न अपराधों के लिए निम्नानुसार दंड का प्रावधान है:

- सतर्कता आयोग को रिपोर्ट प्रस्तुत न किये जाने पर, जब तक रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं होती है, प्रतिदिन रु.250 की दर से अर्थदंड लगाया जायेगा. अधिकतम राशि रु.50,000 तक हो सकती है.
- लापरवाही या गलत मंशा से शिकायतकर्ता की पहचान उजागर करने पर 3 साल के कारावास और रु.50,000 तक जुर्माने की सजा हो सकती है.
- गलत मंशा से जानबूझकर असत्य या भ्रामक प्रकटीकरण करने वाले को 2 साल के कारावास और रु. 30,000 तक के जुर्माने की सजा हो सकती है.

रिपोर्ट प्रस्तुत न करने या शिकायतकर्ता की पहचान का गलत खुलासा करने पर सतर्कता आयोग द्वारा दंड लगाये जाने से प्रभावित व्यक्ति 60 दिनों के अंदर उच्च न्यायालय में अपील दायर कर सकता है.

भारत का विसिल ब्लोवर विधेयक विश्व में अद्वितीय है; क्योंकि यह किसी भी व्यक्ति या स्वयंसेवी संस्था को एक विसिल ब्लोवर के रूप में मान्यता देता है. इसका मतलब है कि आरटीआई कार्यकर्ता, भ्रष्टाचार विरोधी कार्यकर्ता और मानवाधिकार रक्षक सम्भाव्य विसिलब्लोवर हो सकते हैं.

“जिस प्रकार मैं एक गुलाम नहीं बनना चाहता, उसी प्रकार मैं किसी गुलाम का मालिक भी नहीं बनना चाहता. यह सोच लोकतंत्र के सिद्धांत को दर्शाती है.”

हमारे बैंक में विसिल ब्लोवर:

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, भारत सरकार की इस योजना के दायरे में आते हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों को सलाह दी है कि लेनदेन निगरानी टीम सहित एक समुचित तंत्र की स्थापना करें और उनकी (हितधारकों द्वारा उठाए गए संदेहों या विवादों की) अच्छी तरह से जांच करायें।

भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार बैंकों में एक सुप्रचारित विसिल ब्लोवर तंत्र होना चाहिए. भ्रष्टाचार, पद के दुरुपयोग, आपराधिक आचरण, संदिग्ध/ वास्तविक धोखाधड़ी तथा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 आदि के विनियमों एवं नियमों के अनुपालन की विफलता और वित्तीय हानि/ परिचालन जोखिम संबंधी कार्य आदि मामले इस योजना के तहत आएंगे. ग्राहक, हितधारक और गैर-सरकारी संगठन इसके तहत शिकायत दर्ज कर सकते हैं.

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर विसिल ब्लोवर नीति हमारे बैंक में लागू की जा रही है.

बैंक द्वारा विसिल ब्लोवर के नैतिक साहस की सराहना की जाती है और ऐसे कर्मचारियों को निम्नानुसार समुचित अप्रत्यक्ष प्रोत्साहन/लाभ भी दिये जाते हैं.

- उपयुक्त सूचना देने वाले को करियर के विकास और पदस्थी में समुचित महत्व दिया जाता है.
- इस उद्देश्य से महाप्रबंधक (एचआर) द्वारा व्यक्तिगत रूप से एक रिकार्ड रखा जायेगा, जो पूर्णतः गोपनीय होगा. मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा विसिल ब्लोवर की पहचान के प्रकटीकरण में पूरी सुरक्षा सुनिश्चित की जायेगी.

बी. अय्यर

मुख्य प्रबंधक,

अंचलीय सतर्कता विभाग, दिल्ली

अच्छाई एक मात्र ऐसा निवेश है जो कभी व्यर्थ नहीं जाता.

12. ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर)- भ्रष्टाचार से मुकाबले का सशक्त साधन

आर. पी. तलेकर

ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) किसी भी संगठन में हो रहे गलत कार्यों को उजागर करने के लिए एक मुखबिर के रूप में कार्य करता है। अधिकांश मामलों में इस प्रकार की मुखबिरी अपने ही संगठन के सदस्यों द्वारा की जाती है। विसिल ब्लोवर द्वारा उजागर किए गए अनैतिक कार्य जैसे कानून की अवहेलना, नियमों व अधिनियमों का उल्लंघन, जनता के हितों को खतरा, धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार इत्यादि हो सकते हैं। ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) अपने संगठन में हो रहे गलत कार्यों की शिकायत/आरोप अपने संगठन के ही उच्च प्रबंधन से अथवा बाह्य नियामक संस्थाओं, कानून लागू करने वाली एजेंसियों या मीडिया आदि को भी कर सकता है।

आंतरिक ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) वे होते हैं जो संगठन के भीतर अपने साथी कर्मचारी या अपने उच्च अधिकारी द्वारा किए जा रहे दुराचार/ गलत कार्यों की रिपोर्टिंग करते हैं। इस प्रकार की रिपोर्टिंग से अनेकों बार संगठन में होने वाले गलत कार्यों को रोकने में मदद मिली है। लेकिन ऐसा तभी संभव है जब संगठन में गोपनीयता का वातावरण हो तथा विसिल ब्लोवर का उत्पीड़न न होता हो।

बाह्य विसिल ब्लोवर वे होते हैं जो बाहरी लोगों की करतूतों का पर्दाफाश करते हैं। वे इस प्रकार के मामलों को वकीलों, मीडिया, कानून लागू करने वाली संस्थाओं, नियामकों आदि को रिपोर्ट करते हैं। कभी-कभी इस प्रकार के बाह्य विसिल ब्लोवरों को नकद पुरस्कारों/ प्रोत्साहनों के द्वारा पुरस्कृत व प्रोत्साहित भी किया जाता है।

इससे पहले, विसिल ब्लोवरों को सामान्यतः सार्वजनिक हित के लिए निःस्वार्थ रूप से शहीद होने वालों के रूप में देखा जाता था। क्योंकि विसिल ब्लोवरों की जान व माल को खतरा होने के वावजूद उनकी सुरक्षा के लिए किसी कानून की व्यवस्था नहीं थी।

भारत में विसिल ब्लोवर सत्येन्द्र दुबे, मंजूनाथ षण्मुगम व कई अन्य आरटीआई कार्यकर्ताओं की असामाजिक व निहित स्वार्थी तत्वों द्वारा हत्या हो जाने पर सरकार ने इस

“आप रुक सकते हैं लेकिन समय नहीं रुकता.”

मामले को गंभीरता से लिया व “ध्यानाकर्षक (विसिल ब्लोवर) संरक्षण विधेयक” का मसौदा तैयार किया.

भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) में कार्यरत इंजीनियर श्री सत्येंद्र दुबे ने अपने संगठन में भ्रष्टाचार की शिकायत की थी, पर उनकी पहचान सुरक्षित न होने के कारण उन्हें अपनी जान गंवानी पड़ी. इस मामले में जनता का कड़ा विरोध हुआ और अप्रैल, 2004 में उच्चतम न्यायालय ने सरकार पर जनहित में मुखबिर के प्रकटन और सुरक्षा संकल्प (PIDPIR) पर आदेश जारी करने के लिए दबाव डाला. तथापि एक वर्ष के बाद ही दिनांक 09.11.2005 को भारतीय प्रबंध संस्थान से स्नातक व इंडियन ऑइल कार्पोरेशन में विक्रय प्रबन्धक श्री मंजूनाथ षण्णमुगम की हत्या कर दी गई, क्योंकि उन्होने पेट्रोल में मिलावट करने वाले माफिया गिरोह का खुलासा किया था.

माफिया गिरोहों द्वारा भ्रष्टाचार उजागर करने वाले अनेकों कार्यकर्ताओं की हत्या कर दी गई है. इसके अतिरिक्त पूरे देश में सूचना अधिकार के कार्यकर्ताओं पर हमले में वृद्धि हुई है. गीर के वन्य क्षेत्र में अवैध खनन का पर्दाफाश करने वाले कार्यकर्ता श्री अमित जेटवा को अहमदाबाद उच्च न्यायालय के बाहर ही गोली मार दी गई थी.

देश में चारों ओर बढ़ते दबाव के कारण वर्ष 2009 में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा ‘जन हित प्रकटन (मुखबिरों को सुरक्षा) विधेयक’ तैयार किया गया जिसे अगस्त, 2010 में केंद्रीय मंत्रीमंडल द्वारा पारित किया गया. इस विधेयक द्वारा केंद्रीय सतर्कता आयोग को मुखबिरों की पहचान प्रकट करने वाले को कड़ी सजा देने के लिए सिविल कोर्ट के समान अधिकार प्रदान किये गए हैं.

इस कानून के प्रारूप के अनुसार, कोई भी व्यक्ति किसी केंद्रीय सरकार के कर्मचारी या केंद्र सरकार से सम्बद्ध किसी संगठन के कर्मचारी के विरुद्ध केंद्रीय सतर्कता आयोग के समक्ष भ्रष्टाचार की शिकायत या पर्दाफाश कर सकता है. केंद्रीय सतर्कता आयोग के पास सिविल कोर्ट के बराबर अधिकार होंगे जो शिकायतों के लिए सक्षम प्राधिकारी के रूप में नामित किया जाएगा. इन अधिकारों में किसी भी व्यक्ति को सम्मन जारी करना, पुलिस जांच का आदेश देना और मुखबिर को सुरक्षा प्रदान करना शामिल हैं.

केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा शिकायतकर्ता की पहचान प्रकट नहीं की जायेगी, परंतु परेशान करने वाली व तथ्यहीन शिकायतों को अनदेखा किया जा सकता है. तथापि, विचाराधीन, राष्ट्रीय सुरक्षा, अंतर्राष्ट्रीय सम्बन्धों के लिए हानिकारक तथा केंद्रीय मंत्रीमंडल की कार्यवाहियों या पाँच वर्ष की परिसीमा अवधि के बाद की शिकायतों की जांच केंद्रीय सतर्कता आयोग नहीं कर सकता है.

“जो समय मैं नष्ट कर रहा हूँ, वह मुझे नष्ट कर रहा है.”

इस प्रस्तावित कानून में कॉर्पोरेट मुखबिर को शामिल नहीं किया गया है. हालांकि, द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के अनुसार इस प्रस्तावित कानून के कार्यक्षेत्र में कॉर्पोरेट मुखबिर को भी शामिल किया जाना चाहिए.

चूँकि शिकायतकर्ता की पहचान को गोपनीय रखना आवश्यक है, अतः शिकायत को इस संकल्प के अंतर्गत लाने के लिए आयोग ने निम्न प्रक्रिया का निर्धारण किया है;

1. शिकायत बंद/गोपनीय लिफाफे में होनी चाहिए.
2. लिफाफा पर संबोधन सचिव, केन्द्रीय सतर्कता आयोग और उस पर 'सार्वजनिक हित' के पर्दाफास हेतु शिकायत लिखा होना चाहिए. यदि लिफाफे पर यह नहीं लिखा होगा अथवा लिफाफा बंद नहीं होगा, तो आयोग, शिकायतकर्ता को उपर्युक्त संकल्प के अंतर्गत सहायता नहीं कर पाएगा और शिकायत को साधारण शिकायत नीति के अंतर्गत निपटाया जाएगा.
3. शिकायतकर्ता को अपना नाम और पता अपनी शिकायत के आरंभ में या अंत में अथवा अलग से अनुलग्नक पर लिखना चाहिए.
4. आयोग द्वारा किसी भी प्रकार की अस्पष्ट अथवा छद्म नाम से शिकायत स्वीकार नहीं की जाएगी.
5. शिकायत को ध्यानपूर्वक ऐसे तैयार किया जाना चाहिए, जिससे शिकायतकर्ता की पहचान का कोई विवरण या सुराग नहीं मिल सके. परंतु शिकायत के विवरण सही व सत्यापन योग्य होने चाहिए.
6. शिकायतकर्ता की पहचान छुपाने के लिए आयोग द्वारा किसी प्रकार की पावती जारी नहीं की जाएगी. विसिल ब्लोवरों को उनके हित में सलाह दी जाती है कि वे आयोग के साथ किसी प्रकार का पत्राचार भी नहीं करें. आयोग यह आश्वासन देता है कि भारत सरकार के उपर्युक्त संकल्प के अनुसार तथ्य सही होने पर मामले पर अवश्य कार्रवाई की जाएगी. आयोग द्वारा आवश्यकतानुसार स्पष्टीकरण के लिए शिकायतकर्ता से संपर्क किया जा सकता है.

तथापि, आयोग इस संकल्प के अंतर्गत प्रायोजित/गलत शिकायत पर कार्रवाई भी कर सकता है.

हमारे बैंक ने विसिल ब्लोवर की सुरक्षा हेतु 'विसिल ब्लोवर नीति' लागू की है, जिसे परिपत्र क्रमांक सतर्कता/102/2014 दिनांक 02.06.2014 द्वारा परिचालित किया गया है. बैंक ने शिकायत के महत्व/वित्तीय पक्ष को देखते हुए शिकायतकर्ता/मुखबिर के लिए

अपने कर्तव्यों का पालन करें, अधिकार स्वतः आ जाएंगे.

प्रोत्साहन योजना भी आरंभ की है, जिसके तहत विसिल ब्लोवर को पदोन्नति तथा उनके मनोवांछित पदस्थापन में वरीयता दी जाएगी।

साधारणतया, भ्रष्टाचारके विरुद्ध लड़ाई को कुछ अभिकरणों जैसे केंद्रीय सतर्कता आयोग, केंद्रीय अनुसंधान ब्यूरो, पुलिस, न्यायपालिका इत्यादि जो भ्रष्टाचार निरोधक कार्यों में लगे हैं, का कार्य माना जाता है। परंतु वास्तव में, यह प्रत्येक संगठन व उसके सदस्यों, समस्त नागरिक का दायित्व है। सभी गलत कृत्य/करने वालों के खिलाफ विसिल ब्लोवर होना चाहिए। भ्रष्टाचार के खिलाफ सफल संघर्ष के लिए समाज के सभी क्षेत्रों यथा आम आदमी, नेता, कार्मिक, सरकारी क्षेत्र/अभिकरण, निजी क्षेत्र, हितधारकों इत्यादि में निर्बाध व सतत प्रतिबद्धता द्वारा सहभागी सतर्कता होना आवश्यक है।

वर्तमान कानून जिसके द्वारा विसिल ब्लोवर की पहचान गोपनीय रखी जाती है, विसिल ब्लोवर की पहचान उजागर करने वाले व्यक्तियों पर जुर्माना लगाने के लिए सीवीसी को शक्तियां, विसिल ब्लोवर को सुरक्षा प्रदान करना इत्यादि प्रावधानों से विसिल ब्लोवरों की विश्वास बहाली में काफी मदद मिलेगी। जीवन व संपत्ति की सुरक्षा का आश्वासन मिलने से विसिल ब्लोवर अब निडर होकर गलत कार्यों की शिकायत करने के लिए प्रोत्साहित होंगे। दुराचार करने वालों को अब विसिलब्लोवर द्वारा देखे जाने व शिकायत किए जाने के बाद उसके परिणामों का डर रहेगा। वित्तीय अपराध सहित अन्य अपराधों पर इसका निवारक प्रभाव पड़ेगा। इससे काले धन के संचय में कमी आएगी और समाज और देश पर समानान्तर काले धन का कुप्रभाव कम होगा। देश के बाहर से प्राप्त व देश में उत्पादित समस्त संसाधनों का उपयोग देश और इसकी जनता के लिए होगा, परिणामस्वरूप राष्ट्र का सर्वांगीण विकास होगा।

आर. पी. तलेकर

वरिष्ठ प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

“जब तक आप अपनी कद्र नहीं करते, आप अपने समय की कद्र नहीं करेंगे। और आप अपने समय की कद्र नहीं करेंगे तो आप कुछ नहीं कर पाएंगे।”

13. बैंक की अधिप्राप्ति/ खरीद में प्रतिवर्ती नीलामी

विवेक गुप्ते

निविदा प्रक्रिया में पारदर्शिता, निष्पक्षता और समान अवसर बनाए रखने के एक उपाय के रूप में 'ई-प्रोक्योरमेंट प्रक्रिया' उभर कर आयी है. यह प्रक्रिया भौतिक रूप से कागजात जमा करने की आवश्यकता को पूरी तरह से समाप्त करती है. पूरी प्रक्रिया अर्थात तकनीकी और वाणिज्यिक बोली की प्रस्तुति, पूर्व बोली स्पष्टीकरण आदि इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से संपन्न होते हैं. प्रतिवर्ती नीलामी, 'ई-प्रोक्योरमेंट प्रक्रिया' का एक हिस्सा है. यह प्रक्रिया अब सार्वजनिक खरीद (अधिप्राप्ति) में उपयुक्त मामलों/ परिस्थितियों में निविदा के लिए प्रस्तावित है.

पाठकों के सुलभ संदर्भ के लिए प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया के कुछ प्रमुख बिंदु संक्षेप में यहा प्रस्तुत किए जा रहे हैं. विस्तृत नीति यूबीआई-नेट (आईसी क्रमांक: 09952 दिनांक 17.05.2014) पर उपलब्ध है.

• प्रतिवर्ती नीलामी क्या है?

प्रतिवर्ती नीलामी, 'ई-प्रोक्योरमेंट प्रक्रिया' में शामिल एक प्रक्रिया है. यह वाणिज्यिक प्रस्तावों/ मूल्य सौदा को इलेक्ट्रॉनिक नीलामी प्रक्रिया में बदल देती है, जो सफल बोलीकर्ता का चयन करती है. इसे एक ऐसी विशेष नीलामी के तौर पर परिभाषित किया जा सकता है, जो वृद्धिगत बोली को घटते हुए क्रम में दिखाकर बैंक को निविदा के वाणिज्यिक मूल्यांकन को अंतिम रूप देने में मदद करती है. दूसरे शब्दों में, यह सामान्य नीलामी से एकदम अलग है, जिसमें सामानों का विक्रय, वृद्धिगत बोली के बढ़ते हुए क्रम में किया जाता है.

पारंपरिक निविदा प्रक्रिया, जिसमें बैंक, एल-1 विक्रेता (वह विक्रेता जो तकनीकी रूप से अनुबंध पाने योग्य है) के साथ कीमत संबंधी बातचीत करता है, के विपरीत प्रतिवर्ती नीलामी में सभी बोलीकर्ताओं, जो तकनीकी मूल्यांकन में पात्र पाये जाते हैं, को नीलामी के दौरान लगातार और गतिशील रूप में कीमत प्रस्ताव में सुधार करने का अवसर प्रदान किया जाता है.

• प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया:-

बैंक लाइसेंस के साथ सॉफ्टवेयर सोल्यूशन खरीद सकता है और स्वयं इलेक्ट्रॉनिक

प्रतिवर्ती नीलामी का संचालन कर सकता है.

वैकल्पिक रूप से बैंक, सेवा प्रदाताओं से प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया आउटसोर्स भी कर सकता है.

• **प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया प्रारंभ करना :-**

आरएफपी (प्रस्ताव हेतु अनुरोध) में उत्पाद/ प्रस्ताव की एकरूपता सुनिश्चित करने हेतु सफल तकनीकी मूल्यांकन तथा सामान्यीकरण, यदि कोई हो, के बाद प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया शुरू की जायेगी. आरएफपी दस्तावेजों अर्थात् ईओआई/ आरएफपी में निर्धारित पात्रता मानदंडों के अनुपालन, आरएफपी में निर्धारित तकनीकी/ कार्यशील एवं एमसी मानदंडों के अनुपालन के संबंध में विक्रेताओं के समक्ष प्रस्तुत मानदंडों के अनुसार आरएफपी का तकनीकी मूल्यांकन किया जाना चाहिए.

• **प्रतिवर्ती नीलामी के लाभ:-**

बैंक को लाभ :

- वाणिज्यिक मूल्यांकन की पूरी प्रक्रिया के डिजिटलीकरण द्वारा पारदर्शिता और दक्षता प्राप्त होना.
- तकनीकी रूप से दक्ष सभी विक्रेताओं से कीमतों पर एक साथ बातचीत करने का अवसर.
- बातचीत में तेजी लाने तथा समय की बचत का प्रयास.

विक्रेता को लाभ:

- तकनीक सक्षम सभी विक्रेताओं को वाणिज्यिक मूल्यांकन में भाग लेने का अवसर मिलता है.
 - बिना किसी अस्पष्टता के प्रतिवर्ती नीलामी नियमों को जानने का अवसर.
 - नीलामी के दौरान कीमतों में लगातार कई बार सुधार करने का अवसर.
- **सतर्कता अनुपालन:**
- निविदा के लिए सभी तीन आवश्यक घटकों अर्थात् पारदर्शिता, निष्पक्षता और समान अवसर का होना.
 - किसी प्रकार का विवाद होने की स्थिति में पूरी प्रक्रिया का डिजिटलीकरण, साक्ष्य के रूप में इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड प्रदान होना.

“कोई भी जीवन में पीछे जाकर नई शुरुआत नहीं कर सकता, लेकिन कोई भी आज शुरुआत कर एक नए अंत को अंजाम दे सकता है.”

- विक्रेता के प्राधिकृत प्रतिनिधि के भाग लेने के कारण किसी प्रकार की शिकायत/अन्याय के अवसर कम हो जाते हैं. गोपनीयता और पारदर्शिता रहती है, क्योंकि सभी सहभागी विक्रेता न्यूनतम कीमत को जानते हैं और न्यूनतम कीमत की बोली लगा सकते हैं.
- **बैंक अधिकारी के करणीय और अकरणीय कार्य;**
 - करणीय :**
 - प्रतिवर्ती नीलामी की तारीख पहले ही विक्रेताओं को सूचित कर दी जानी चाहिए.
 - सूचीबद्ध विक्रेताओं को प्रतिवर्ती नीलामी से पूर्व प्रशिक्षण देना आवश्यक है.
 - नीलामी कार्य करने वाली एजेंसी को प्रारंभिक बोली मूल्य और डिक्लीमेंटल बोली मूल्य सूचित कर दिया जाना चाहिए.
 - प्रतिवर्ती नीलामी कार्यक्रम का निरीक्षण करने के लिए बैंक अधिकारियों के पास वैध डिजिटल सर्टिफिकेट होना चाहिए.
 - प्रतिवर्ती नीलामी कार्यक्रम का निरीक्षण लगातार बैंक अधिकारियों द्वारा किया जाना चाहिए.
 - प्रतिवर्ती नीलामी शुरू होने से पहले सूचीबद्ध विक्रेताओं से प्राधिकार पत्र प्राप्त कर लिया जाना चाहिए.
 - नीलामी खत्म होने के बाद एल-1 विक्रेता से मूल्य ब्रेक-अप प्राप्त कर लिया जाना चाहिए.
 - अकरणीय :**
 - प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया शुरू होने से पहले सूचीबद्ध विक्रेताओं को प्रारंभिक बोली मूल्य नहीं बताये जाने चाहिए.
 - प्रतिवर्ती नीलामी प्रक्रिया के दौरान, उद्धृत कीमत और सभी विक्रेताओं की रैंकिंग किसी कल्पित नाम से दिखानी चाहिए न कि उनके असली नाम से.

विवेक गुप्ते
वरिष्ठ प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई.

14. जांच बिन्दु: सार्वजनिक अधिप्राप्ति (खरीद) में पारदर्शिता

आर पी. तलेकर

सार्वजनिक अधिप्राप्ति (खरीद) के अंतर्गत केन्द्र एवं राज्य सरकार के सभी सार्वजनिक संगठनों द्वारा सामान, कार्य और सेवाओं की खरीद शामिल होती है। खरीद में भ्रष्टाचार से बचने के लिए निम्नलिखित की ओर ध्यान देना आवश्यक है :

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1. पारदर्शिता | 2. निष्पक्षता और ईमानदारी |
| 3. वैल्यू फार मनी | 4. गुणवत्ता |
| 5. समय | 6. जवाबदेही |

अधिप्राप्ति (कार्य/ खरीद/ सेवा) के परीक्षण के जाँच बिन्दु निम्न हैं :

1. कार्य सौंपने से पहले :

- सक्षम प्राधिकारी की वित्तीय और तकनीकी मंजूरी प्राप्त हो गयी है।
- इसका पर्याप्त और व्यापक प्रचार किया गया है। विज्ञापन, वेबसाइट पर पोस्ट किये गये हैं तथा निविदा दस्तावेज डाउनलोड करने के लिए उपलब्ध हैं।
- निविदा प्राप्ति/खोलने का सुविधाजनक समय और निविदा स्वीकार करने वाले अधिकारियों/निविदा बॉक्स का पता ढंग से अधिसूचित किया गया है।
- सीमित निविदा के मामले में पात्रता मानदंडों को स्पष्ट रूप से प्रकाशित करते हुए पारदर्शी तरीके से पैनल का गठन किया गया है। पैनल नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।
- पूर्व योग्यता मानदंडों को तरह से परिभाषित/अधिसूचित किया गया है।
- सूचीबद्ध फर्मों/ सलाहकार, पात्रता मानदंडों को पूरा कर रहे हैं। मूल्यांकन के दौरान अधिसूचित मानदंडों से किसी प्रकार का विचलन नहीं हो रहा है।
- प्रस्तुत अनुभव प्रमाण पत्र विधिवत सत्यापित किया गया है।
- बोली लगाने वालों की उपस्थिति में निविदा/ बोली को खोला गया है।
- मूल्य बोली में सुधार/ त्रुटि/ परिवर्धन आदि पर क्रमांक दिये गये हैं, प्रमाणित किया गया है तथा उन्हें पृष्ठवार रखा गया है। निविदा सारांश नोट/ निविदा

खोलने का रजिस्टर विधिवत रखा जाता है.

- मूल्य बोलियों के खोले जाने के बाद वित्तीय प्रभाव डालने वाली शर्तों में कोई बदलाव नहीं किया जा रहा है.
- सलाहकारी टेकों के मामले में:
 - ✓ परामर्श शुल्क के लिए ऊपरी सीमा तय है और
 - ✓ बार-बार होने वाले कार्यों के लिए अलग-अलग दरें तय की गई हैं.

2. कार्य सौंपने के बाद :

ए. सामान्य

- अनुबंध पत्र के साथ सभी प्रासंगिक दस्तावेज यथा प्री-बिड कांफ्रेंस, कार्यवृत्त आदि हैं.
- अनुबंध पत्र पर पृष्ठ संख्या अंकित हैं, हस्ताक्षरित हैं और ठीक से सील बंद है.
- बैंक गारंटी जारी करने वाले बैंक से गारंटी सत्यापित है.
- अनुबंध के अनुसार बीमा पालिसी, श्रम लाइसेंस, निष्पादन गारंटी आदि ली गई है.
- अनुबंध के अनुसार तकनीकी कर्मी तैनात किए गए हैं.
- विलम्ब/चूक के मामले में क्षति की प्रतिपूर्ति के लिए कार्रवाई की जाती है.

बी . टेकेदार को भुगतान :

- मूल्य वृद्धि के लिए भुगतान, केवल अनुबंध के अनुसार किया गया है.
- अनुबंध के अनुसार रिटेंशन मनी/ प्रतिभूति राशि की कटौती की गई है.
- अग्रिम राशि, कार्य अनुबंध, आयकर आदि की वसूली अनुबंध के प्रावधानों के अनुसार की गई है.
- स्पष्ट विचलन और अतिरिक्त मर्दे, जो टेकेदार के लिए फायदेमंद हैं, के औचित्य का स्पष्ट उल्लेख किया गया है.

सी. साइट रिकॉर्ड

- टेकेदारों को जारी निर्देशों के रिकार्ड और अनुपालन की समुचित व्यवस्था की गई है.
- अनुबंध में निर्धारित किये गये अंतराल पर अनिवार्य परीक्षण किये गये हैं.
- व्यवधानों के समय से निवारण तथा निर्णीत हानि की वसूली की दृष्टि से व्यवधानों का समुचित रिकार्ड रखा गया है.

आर. पी. तलेकर

वरिष्ठ प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

अपनी गलती तुरन्त स्वीकार करने वाले व्यक्ति सदगुणी होते हैं.

15. सार्वजनिक अधिप्राप्ति में सामान्य अनियमितताएं/ कमियां

कुलिन देसाई

01. अधिप्राप्ति हेतु किसी प्रस्ताव की स्वीकृति में प्रत्यायोजित वित्तीय शक्तियों का अतिक्रमण.
02. बिना प्रतिस्पर्धी निविदा प्राप्त किए, मनमाने और अपारदर्शी ढंग से तथा बिना किसी उचित आवश्यकता के सलाहकारों की नियुक्ति सीधे बातचीत करके करना. कभी-कभी बहुत सारे सलाहकारों की नियुक्ति बिना उनकी पारिभाषित वैयक्तिक भूमिका के करना.
03. किसी एक कार्य के लिए पहले से ही एक सलाहकार उपलब्ध होने के बावजूद दूसरे सलाहकार की नियुक्ति नामांकन के आधार पर उसी कार्य के लिए कर ली जाती है.
04. रिटेनर के आधार पर परामर्श सेवाओं के लिए चयनित विक्रेता को पूर्व में उनके असंतोषजनक प्रदर्शन के कारण रद्द कर दिया गया था. यदि किसी विक्रेता का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं है, तो उसे सूचीबद्ध नहीं किया जाना चाहिए था व उसे टेंडर भी जारी नहीं किया जाना चाहिए था.
05. खरीद/निविदाकृत मात्रा की आवश्यकता/औचित्य को प्रमाणित किए बिना खरीददारी.
06. सामान्यतः अप्रत्याशित/ आपाती आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए मात्रा में वृद्धि/कमी करने के प्रावधान को बोली-प्रक्रिया दस्तावेजों में दर्ज किया जाता है. तथापि, कंपनियों को लाभ पहुंचाने के लिए बोली-प्रक्रिया दस्तावेजों में इस प्रकार का कोई प्रावधान नहीं होता है तथा टेंडर खोलने के बाद मनमाने एवं अपारदर्शी तरीके से मात्रा में वृद्धि की जाती है.
07. किसी एक ही फर्म को लाभान्वित करने के उद्देश्य से, बिना वर्तमान बाजार दर ज्ञात किए अधिक मूल्य पर पुनः आपूर्ति आदेश देना.

मुझे सफलता का उपाय नहीं मालूम लेकिन यह मालूम है कि सब को खुश करने का प्रयत्न असफलता का उपाय है.

08. किसी वैज्ञानिक आधार के बगैर तथा कीमत की तर्कसंगतता प्रमाणित किए बिना ही तदर्थ एवं मनमाने ढंग से आकलन किया जाना.
09. आकलन का कार्य मूल्यांकन के किसी भी आधार यथा अन्य संगठनों द्वारा खरीद के संबंध में जानकारी, विद्यमान बाजार दर, बाजार की प्रवृत्ति व मूल्यांकन के आधार पर अंतरिम मूल्य इत्यादि के बिना या तो सलाहकार एजेंसी द्वारा या स्वयं संस्था द्वारा अवास्तविक एवं गैर-उद्देशीय तरीके से किया जाना.
10. पूर्व अर्हता का या तो स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट न होना या बहुत सख्त बनाया जाना, निष्क्रिय/ कठोर बोली लगाने वालों की प्रविष्टि को प्रतिबंधित करने/ सुगम बनाने में सक्षम/ असक्षम यथा वार्षिक कारोबार का मानदंड मूल्य बहुत उंचा निर्धारित किया जाना, जो कि कार्य / खरीद के अनुमानित मूल्य के अनुरूप न हो, कार्य/ बिक्री के लिए अत्यधिक उच्च अनुभव मानदंड निर्धारित किया जाना, जो कि वर्तमान निविदा के अनुरूप न हो.
11. निविदा दस्तावेजों में अप्रचलित, अनिश्चित तथा असंगत शर्तों व नियमों का समावेश किया जाना. प्रस्तावों का निर्धारण व बोली लगाने वालों का चयन गैर पारदर्शी व गोपनीय मानदंडों के आधार पर किया जाना. (अर्थात् निर्धारित मानदंडों के अनुरूप नहीं).
12. निविदा का आमंत्रण एकल निविदा प्रणाली द्वारा किया जाना. निविदा खोले जाने के बाद तकनीकी निर्धारण के दौरान कंपनियों के प्रस्तावों पर ध्यान नहीं दिया जाना. इस प्रकार के मामलों में दो-बोली प्रणाली का अनुसरण किया जाना चाहिए तथा सिर्फ उन्हीं कंपनियों की वित्तीय निविदाएँ खोली जानी चाहिए, जिनके प्रस्ताव तकनीकी रूप से स्वीकार्य हों.
13. किसी एक निविदा दस्तावेज में सफल बोली लगाने वाले के असफल हो जाने पर अगली कम बोली लगाने वाले मूल्यांकित बिडर को करार पर हस्ताक्षर करने, निष्पादन प्रतिभूति प्रस्तुत करने, संतोषजनक गोपनीय निष्पादन/ क्रेडिट रिपोर्ट प्रस्तुत करने के निर्णय के अधिकारों को संगठन द्वारा सुरक्षित रखा गया था, जिसके अनुसार एल-1 पक्ष द्वारा पीछे हट जाने पर, निष्पक्ष तथा पारदर्शी रूप से पुनः संविदा किया जाना चाहिए.
14. आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार, निविदा खोले जाने के बाद वांछित परिस्थितियों के अतिरिक्त एल-1 पक्ष को छोड़कर किसी भी अन्य पक्ष से समझौता-वार्ता करना निषेध किया गया है, इसके विपरीत किसी संगठन द्वारा निविदा दस्तावेज में किसी

लोगों के साथ सामंजस्य स्थापित कर पाना ही सफलता का एक अति महत्वपूर्ण सूत्र है.

- एक अथवा सभी बिडरों से बातचीत के प्रावधान को सुरक्षित रखा गया है।
15. निविदा दस्तावेजों में ईएमडी का कोई प्रावधान नहीं किया गया था।
 16. क्रय आदेश में कोई प्रतिभूति जमा का प्रावधान नहीं किया गया था।
 17. जाहिर तौर पर किसी एजेंसी के पक्ष में निविदा दस्तावेज मामलों की महत्वपूर्ण शर्तें जैसे भुगतान की शर्तें, सुपुर्दगी अवधि, निष्पादन, बी.जी. आदि के स्वीकार्य स्तर से विचलन सहित निर्धारण/ लोडिंग मानदंड का स्पष्ट उल्लेख नहीं होना।
 18. एक बिडर द्वारा निविदा दस्तावेज में उल्लिखित भुगतान शर्तों से अलग प्रस्ताव दिया गया था, परंतु सही मूल्यांकन हेतु कोई कार्रवाई नहीं की गयी।
 19. निविदा दस्तावेजों में अवांछित, अप्रचलित तथा अस्पष्ट प्रावधान शामिल किये जाते हैं, जो सरकारी नीति/सीवीसी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।
 20. निविदाएं खोले जाने के संबंध में पारदर्शिता बनाए रखने तथा निर्धारित तिथि एवं समय पर मुहरबंद निविदाएं प्राप्त करने के लिए मुख्यतः निविदा बॉक्सों की उपयुक्त व्यवस्था किये जाने संबंधी आयोग के दिशानिर्देशों के बावजूद निविदाओं की प्राप्ति निविदा बॉक्सों के माध्यम से न होना।
 21. निविदा प्राप्ति रजिस्टर का रखरखाव नहीं किया जाना।
 22. निविदा प्रणाली के दिशानिर्देशों के विपरीत निविदाएं, कंपनियों के प्रतिनिधियों की उपस्थिति में न खोला जाना।
 23. निविदा अधिकारी/ समिति द्वारा निविदाएं खोलते समय, प्रत्येक निविदा के प्रथम पृष्ठ पर क्रम संख्या, आद्यक्षर तथा तिथि अंकित नहीं की जाती हैं। निविदा के प्रत्येक पृष्ठ पर दिनांक तथा आद्यक्षर नहीं किए गए हैं, विशेषतौर से मूल्य, महत्वपूर्ण शर्तों तथा निबंधनों आदि को निविदा खोलने वाले अधिकारी/समिति द्वारा राउंड कर आद्यक्षर नहीं किए जाते हैं। फर्मों द्वारा निविदाओं में परिवर्तन, यदि कोई है, पर स्पष्ट हस्ताक्षर नहीं किए जाते हैं, जिससे यह स्पष्ट हो सके कि निविदाएं खोलते समय ये परिवर्तन, विलोपन या कटिंग मौजूद थीं कटिंग मौजूद थीं तथा यह तथ्य भी निविदा अधिकारियों/समिति द्वारा दर्ज नहीं किया गया था।
 24. निविदा समिति द्वारा टेक्नो व्यावसायिक मूल्यांकन तथा संस्तुति करते समय निविदा दस्तावेजों में निर्धारित विभिन्न अपेक्षाओं की जांच/ सत्यापन नहीं किया जा रहा है।

कर्म सफलता का मूल है।

25. मूल्यों का निर्धारण उचित रूप से नहीं किया जा रहा था. बोलियों के मूल्यांकन हेतु ऐसे विभिन्न आधार/ घटकों पर विचार किया जाता है, जिनका उल्लेख बोली दस्तावेज में नहीं किया गया था या तो वे उसका हिस्सा नहीं थे. कई वस्तुओं की प्राप्ति के मामलों में एल-1 द्वारा प्रस्तावित समग्र दर के सापेक्ष उच्च मूल्य प्रस्तावित करने वाली कंपनी को प्रति प्रस्ताव किया जाता है. एल-1 बोलीकर्ता द्वारा प्रस्तावित निम्नतम समग्र दरों में समग्र निविदा में शामिल विभिन्न निविदा में शामिल विभिन्न वस्तुओं के उच्च/ निम्न दरों का समावेश होता है. तथापि, वही दरें ऐसी अन्य फर्मों को प्रस्तावित की जाती हैं, जहां अलग-अलग मात्रा हेतु एक से अधिक विक्रेताओं की सेवाएं ली जाती हैं. ऐसी स्थिति में कभी कभी अलग-अलग वस्तुओं के लिए उनके द्वारा प्रस्तावित दर से ऊंची दरों का प्रस्ताव दे दिया जाता है.
26. एक बोली में, वित्तीय मूल्यांकन के दौरान चयनित वैकल्पिक मदों के मूल्यों पर विचार किये जाने के अधिकार को सुरक्षित रखा गया था. वित्तीय प्रस्तावों को खोलने के लिए इस प्रकार चयनित विकल्पों के समूह तथा प्रत्येक विकल्प के लिए निर्धारित भार संगठन द्वारा आंतरिक रूप से तय किया गया था. इन सभी बातों का निर्णय तकनीकी बोली खोले जाने के बाद, परंतु वित्तीय बोलियां खोले जाने के पहले किया जाता था. निविदा जांच में विशेष लोडिंग मापदंडों को शामिल करने के बजाय, इनमें अनिश्चित मापदंडों को शामिल किया गया था.
27. निविदा प्रणाली में निष्पक्षता एवं पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, निविदा जांच में न तो विशिष्ट लोडिंग मापदंडों को स्पष्ट रूप से शामिल किया गया था और न ही प्रस्तावों का मूल्यांकन निर्धारित मापदंडों के आधार पर किया गया था.
28. अनुमानित दरों, पिछली खरीद की दरों या प्रचलित बाजार दरों पर विचार किये बिना, अनौपचारिक एवं मनमाने तरीके से खरीद की जा रही है.
29. यह देखा गया है कि आयोग के दिशानिर्देशों के विपरीत, संस्थाएं यहां तक कि ऐसे आपूर्ति ठेकों में भी पूर्णतः ब्याजमुक्त अग्रिम भुगतान करने में काफी उदार हैं, जहां उपकरणों का संग्रहण आवश्यक नहीं है.
30. संस्थाओं द्वारा बैंक गारंटी, प्रतिभूति जमा, कार्य निष्पादन बांड इत्यादि शर्तों का निर्धारण नहीं किया जा रहा है. यह भी देखा गया है कि निविदा मूल्य की तुलना में बैंक गारंटी की राशि बहुत कम है.
31. ऐसा देखा गया है कि आपूर्तिकर्ताओं को फायदा पहुंचाने के लिए भुगतान की शर्तों

सुअवसरों पर कदम बढ़ाना ही सफलता की सीढ़ी चढ़ने का उत्तम तरीका है.

- में आपूर्तिकर्ता के अनुकूल संशोधन किया जाता है.
32. ठेकेदारों को किया गया भुगतान, वास्तविक प्रगति/आपूर्ति/अधिष्ठापन/शुरूआत के अनुरूप या उससे संबद्ध नहीं है.
 33. संविदा के अनुसार वस्तु का निष्पादन किए बिना ही भुगतान किया गया है.
 34. कार्य निष्पादित का वास्तविक सत्यापन किए बिना ही भुगतान किया गया है.
 35. एक ही मद के निष्पादन हेतु दोहरा भुगतान किया गया है.
 36. लागत घटक पर ध्यान दिये बिना कार्यान्वयन के दौरान वस्तु का ब्यौरा बदल दिया जाता है.
 37. ठेका दिये जाने के उपरांत, ठेके में वित्तीय घटकों में संशोधन/सुधार को अधिकृत किया गया, शर्तों/विनिर्देशों को शिथिल कर दिया गया, हालांकि संविदा में प्रेषण पूर्व निरीक्षण शामिल किया गया था, इसे बाद में बिना कारण दर्शाए छोड़ दिया गया, उपकरण के डाउनटाइम के निर्धारण हेतु लॉग बुक का रखरखाव नहीं किया गया इत्यादि. यह भी देखा गया कि संविदा के मानदंड के अनुसार निरीक्षण किए बिना ही सामग्री को स्वीकार किया जा रहा है तथा भुगतान भी किया जा रहा है. सुपुर्दगी अवधि से संबंधित संविदा के मानदंड, जो संविदा के मूलतत्त्व हैं, की पूर्ण अवहेलना की गई. यह भी देखा जा रहा है कि आपूर्तिकर्ताओं पर आपूर्ति में देरी होने पर होने वाले नुकसान का हर्जाना नहीं लगाया जा रहा है तथा उसकी उगाही नहीं की जा रही है.
 38. एक मामले में, आपूर्तिकर्ताओं द्वारा निर्धारित सुपुर्दगी समय सीमा में विलंब किया गया. इसके अलावा खरीद आदेश में स्थापन/शुरूआत की समयावधि से संबंधित कोई ब्यौरा नहीं दिया गया था. फर्म द्वारा उपकरणों की आपूर्ति के काफी समय बाद तक उसका अधिष्ठापन/आरंभ नहीं किया गया. अधिष्ठापन के समापन से संबंधित समय-सीमा के अभाव में फर्म द्वारा किये गये विलंब हेतु फर्म से क्षतिपूर्ति कानूनी रूप से वसूली होने योग्य नहीं थी, क्योंकि संविदा में इसका उल्लेख नहीं किया गया था.
 39. संविदा के प्रावधानों के अनुसार खराबी के संबंध में सूचना देने के बाद निर्धारित अवधि में सुधार न किए जाने की दशा में प्रति दिन कुछ प्रतिशत हर्जाना लगाया जाना था. परंतु ऐसा देखा गया कि निर्धारित समयावधि से अधिक समय तक खराबी रहने के बावजूद फर्म से हर्जाने की वसूली नहीं की गई.

सफल होने के लिए जरूरी है कि आप में सफलता की आस असफलता के डर से कहीं अधिक हो.

40. एक अन्य मामले में फर्म द्वारा विविध उपकरणों की आपूर्ति तथा अधिष्ठापन निर्धारित सुपुर्दगी समयावधि से बहुत बाद में की गई. वास्तविक सुपुर्दगी समय की समाप्ति के बाद अतिरिक्त सुपुर्दगी अवधि की अनुमति नहीं दी गई थी, तथापि ठेकेदार द्वारा की गयी उपकरण की आपूर्ति को कभी भी स्वीकार कर लिया गया. इस प्रकार संविदा में समय को मूलतत्त्व के रूप में नहीं रखा गया था.
41. यह देखा गया कि संविदा के अनुसार फर्म के परिसर में ही सुपुर्दगी प्रेषण पूर्व निरीक्षण का प्रावधान था, परंतु ऐसा कोई निरीक्षण नहीं किया गया. इस प्रकार विविध उपकरणों की गुणवत्ता को पूर्ण रूप से दरकिनार किया गया था.
42. एक और मामले में, कुछ कार्य/ जॉब से संबंधित सुपुर्दगी, अधिष्ठापन तथा कार्यान्वयन का कार्य खरीद आर्डर की तारीख के कुछ दिनों में पूर्ण किया जाना था. तथापि, संविदा में कोई औपचारिक संशोधन जारी किए बिना कंपनी के अनुरोध पर सुपुर्दगी की समयावधि को, खरीद की तारीख के बजाय कंपनी द्वारा ऑर्डर स्वीकार किये जाने की तारीख से माना गया. सुपुर्दगी समय सीमा में यह परिवर्तन हेतु अनुमोदन सही नहीं था, क्योंकि सुपुर्दगी तारीख की गणना आदेश स्वीकार करने की तारीख से न होकर खरीद आदेश की तारीख के अनुसार की जानी थी.
43. कंपनियों द्वारा आपूर्ति तथा अधिष्ठापन में हुए बिलंब के मामले में होने वाली क्षतिपूर्ति की उगाही कंपनियों से नहीं की गई.
44. सार्वजनिक खरीद के संबंध में देखी गयीं उपर्युक्त त्रुटियां/अनियमितताएं व्यापक न होकर व्याख्यात्मक हैं. त्रुटियों/अनियमितताओं की प्रवृत्ति तथा उनकी प्रबलता विविध संस्थाओं, विभागों, कार्यालयों में अलग-अलग हो सकती हैं.
45. सार्वजनिक अधिप्राप्ति में पाई जाने वाली उपर्युक्त अनियमितताएं/कमियाँ सिर्फ उदाहरण मात्र हैं, व्यापक नहीं. विभिन्न संस्थाओं, विभागों, कार्यालयों में कमियों/ विसंगतियों की प्रकृति व उनका प्रभाव भिन्न- भिन्न हो सकता है.

कुलिन देसाई

प्रबंधक,

सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

शक्तिमान होने में बड़प्पन नहीं, शक्ति का सदुपयोग करने में बड़प्पन है.

16. आस्तियों एवं देयताओं का विवरण कैसे भरें?

अशोक कुमार उपाध्याय

1. परिचय

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अधिकारी कर्मचारी (आचार) विनियम 1976 के नियम 20(1) तथा (2) व आठवें द्विपक्षीय समझौता दिनांक 2.6.2015 के खण्ड 37(11) यथा लोकपाल व लोकायुक्त के सेक्शन 44 के अनुसार प्रत्येक अधिकारी को अपनी आस्तियों और देयताओं का प्रत्येक वित्तीय वर्ष का 31 मार्च का विवरण, उस वर्ष के 31 जुलाई तक प्रस्तुत करना अनिवार्य है। यदि कोई कर्मचारी वर्ष के बीच में ज्वाइन करता है तो उन्हें ज्वाइनिंग तिथि पर अपनी अस्तियों व देयताओं का विवरण प्रस्तुत करना अनिवार्य है। उसके बाद उन्हें प्रत्येक वित्तीय वर्ष की अंतिम तिथि यथा 31 मार्च को प्रस्तुत करना होगा। वर्तमान में उक्त विवरण सभी लोक सेवक यथा अधिकारी/अधीनस्थ स्टाफ को भरना है जिसमें उनकी, उनके पति/पत्नि व आश्रित बच्चों का भी पूरा डिटेल देना है। इसकी प्रस्तुति एवं जाँच में विलंब केंद्रीय सतर्कता आयोग / वित्त मंत्रालय द्वारा गंभीरता से लिया जाता है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अधिकारी कर्मचारी (आचार) विनियम 1976 के नियम 20(3) द्वारा भी इस आशय का प्रावधान किया गया है कि अचल संपत्ति के क्रय/ विक्रय के संबंध में सक्षम प्राधिकारी को सूचित किया जाए। विनियम 20(3) एवं 20(4) के प्रावधानों के अनुसार, यदि अधिकारी कर्मचारी द्वारा अचल/ चल संपत्ति का लेनदेन कार्यालयीन संव्यवहार से जुड़े किसी व्यक्ति के साथ या किसी नियमित/ प्रतिष्ठित डीलर के अतिरिक्त किसी अन्य माध्यम से किया जाता है, तो भी सक्षम प्राधिकारी की पूर्वानुमति आवश्यक है।

2. उद्देश्य

जाँच का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि वेतन तथा अन्य स्रोतों से प्राप्त आय तथा वित्तीय वर्ष के दौरान निवेश और देयताओं के भुगतान के पश्चात बची आय के द्वारा उक्त अधिकारी अपने परिवार का भरण-पोषण करने के लिए सक्षम है या नहीं।

इस प्रकार के विवरणों की जाँच इसलिए भी की जाती है कि उक्त अधिकारी कर्मचारी की

खोया समय फिर कभी नहीं मिलता।

आस्तियों और देयताओं का अनुपात उसकी आय के सापेक्ष असंगत तो नहीं है.

3. दिशानिर्देश:

बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार आस्तियों और देयताओं का विवरण सिर्फ यूनियन परिवार माड्यूल के माध्यम से प्रस्तुत किया जाना होता है. उक्त विवरण की हार्ड कापी / भौतिक कापी रूप में प्रस्तुति मान्य नहीं है.

4. प्रक्रिया

उक्त विवरण की पूर्णता के लिए कुछ बिंदुओं पर निम्नानुसार चर्चा की जा रही है:

4.1 घोषणा-

अधिकारी संवर्ग तथा वर्तमान ग्रेड में पदोन्नति की तिथि उचित कॉलम में सही-सही भरी जानी चाहिए.

4.2 फार्म -1 में अपनी, अपने पति/पत्नी व आश्रित बच्चों का पूरा विवरण देना पड़ता है कि उनकी आय है तो कितनी. साथ ही उनका आयकर का रिटर्न भरा जाता है की नहीं.

4.3 परिशिष्ट ए-अचल संपत्ति से संबंधित विवरण - पहले से उल्लिखित अचल संपत्ति के बाज़ार मूल्य में परिवर्तन तथा उससे प्राप्त आय का उल्लेख किया जाना चाहिए.

यदि वित्तीय वर्ष के दौरान कोई नई अचल संपदा खरीदी गई हो तो पृष्ठ के दाहिने ओर + के निशान को क्लिक करके उसका उल्लेख करें. “सबको देखें” को क्लिक करके पूरे विवरण को एक साथ देखा जा सकता है. सभी राशियाँ केवल रुपये में दी जाएं तथा प्रत्येक कॉलम को पूरी तरह से भरा जाए.

संपत्ति के पूरे ब्यौरे यथा संपत्ति कब और कैसे खरीदी गई, खरीद मूल्य, बाज़ार मूल्य आदि का उल्लेख स्पष्ट रूप से संबंधित कॉलम में किया जाना चाहिए. संपत्ति प्राप्त करने का स्रोत भी उल्लिखित होना आवश्यक है. यदि संपत्ति का पूर्ण भुगतान या उसका पंजेशन नहीं मिला है तो उसे परिशिष्ट ए में नहीं दिखाना चाहिए, इस प्रकार की प्रविष्टि को बी में अन्य बिलडर को किए गए भुगतान कालम में दिखाना उपयुक्त होगा.

4.4 परिशिष्ट बी- चल संपत्ति का विवरण - प्रारंभिक राशि पिछले वर्ष के अस्तियों और देयताओं के विवरण से स्वतः दर्शित होती है. सिर्फ अभिवर्धन या आहरण का उल्लेख ही संबंधित कॉलम में करना होता है. ‘VIEW ALL’ को क्लिक करके पूर्ण विवरण को देखा जा सकता है.

हम आगे बढ़ते हैं, नए रास्ते बनाते हैं और नई योजनाएं बनाते हैं,
क्योंकि हम जिज्ञासु हैं और जिज्ञासा हमें नई राहों पर ले जाती है.

सावधि जमा/ आवर्ती जमा/ जमा पुनर्निवेश प्रमाणपत्र/ राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र/ पी-पीएफ के विवरण संबंधित कॉलमों में बिना ब्याज की राशि के उल्लिखित होने अपेक्षित हैं। ब्याज की राशि का उल्लेख अलग से किया जा सकता है।

शेयरों/ बाँडों के मामले में संबंधित कॉलम में उनका खरीद मूल्य ही दर्शित होना चाहिए जैसे वर्ष के दौरान अभिवर्धन/बढ़ोत्तरी आदि।

संबंधियों और मित्रों को दिये गये ऋण के मामले में ऋण की राशि, लेने वाले का नाम, ऋण की तिथि, राशि, ली जाने वाली ब्याज दर, यदि कोई हों, नियमों व शर्तों का उल्लेख भी अलग से करना चाहिए।

चल सम्पत्ति की खरीद/ बिक्री से संबंधित मामलों की प्रक्रिया को परिशिष्ट 'जी' में दर्शाया जाना चाहिए

4.5 परिशिष्ट सी- ऋणों व देयताओं का विवरण - पिछले वर्ष की आस्तियों व देयताओं के विवरण से प्रारंभिक अवशेष प्राप्त हो जाता है। केवल अभिवर्धन/ आहरण की जानकारी ही संबंधित कॉलम में दी जानी चाहिए। वित्तीय वर्ष के दौरान प्रत्येक ऋण की चुकौती की राशि तथा उक्त के स्रोत की जानकारी भी उचित कॉलम में दी जानी चाहिए। वित्तीय वर्ष के दौरान एकमुश्त चुकौती के मामले में यदि उक्त ऋण में कुछ भी अवशेष न बचा हो तब भी चुकौती की राशि तथा उसका स्रोत संबंधित कॉलम में स्पष्टतया उल्लिखित होना चाहिए।

यदि सावधि जमा/ राष्ट्रीय बचत प्रमाण-पत्र के पेटे ऋण लिया गया हो और उसकी परिपक्वता से वह ऋण समायोजित हो रहा हो तो उसकी पूरी परिपक्वता राशि का उल्लेख परिशिष्ट जी तथा समायोजित किये गये ऋण की राशि का उल्लेख परिशिष्ट सी में किया जाना चाहिए।

4.6 परिशिष्ट डी- बैंक खातों का विवरण - परिशिष्ट बी(ए) में वर्णित खातों के विवरण इस परिशिष्ट में दिये जाने चाहिए।

4.7 प्रमोटर्स कोटे से अर्जित शेयरों/ प्रतिभूतियों का विवरण - इस परिशिष्ट में प्रमोटर्स कोटे से अर्जित शेयरों/ प्रतिभूतियों का विवरण दिया जाना चाहिए। इसमें स्टॉक - एक्सचेंज/ आई पी ओ/ एफ पी ओ से प्राप्त शेयरों/ प्रतिभूतियों को रिपोर्ट नहीं किया जाना चाहिए।

4.8 परिशिष्ट-एफ- वित्तीय वर्ष के दौरान उत्तराधिकार में प्राप्त और अर्जित/ बिक्री किये गये शेयरों/प्रतिभूतियों/ डिबेंचरों का विवरण - इस शीर्ष में वित्तीय वर्ष के

सबसे बुद्धिमान व्यक्ति के लिए अभी भी कुछ सीखना बाकी होता है।

दौरान खरीदे/ बिक्री किये गये शेयरों/ प्रतिभूतियों का उल्लेख किया जाना चाहिए.

4.9 परिशिष्ट- जी- वित्तीय वर्ष के दौरान निधियों की आमद - कॉलम ए में दर्शाई जाने वाली शुद्ध आय 12 माहों हेतु बचत/ चालू खाते में वेतन के रूप में जमा की गई शुद्ध आय का जोड़ है. राष्ट्रीय बचत प्रमाण-पत्र/ डीआरसी/ एफ़डीआर जैसी चल संपत्तियों से प्राप्त राशि को अलग से कॉलम संख्या 3 में दर्शाया जाना चाहिए. चल/ अचल संपत्ति को “कैसे प्राप्त किया” के कॉलम में निधियों के स्रोत का विवरण होना चाहिए. इसी तरह “कब अर्जित किया” के कॉलम में उक्त चल/ अचल संपत्ति पर अधिकार प्राप्त करने की तिथि होनी चाहिए.

जहाँ अधिकारी कर्मचारी किसी ऋण में गारंटर हो, तो गारंटी की राशि आकस्मिक देयताओं में दर्शाई जानी चाहिए.

5. सारांश- आस्तियों और देयताओं का विवरण किसी भी अधिकारी कर्मचारी की वास्तविक वित्तीय स्थिति को दर्शाता है इसलिए उक्त को लापरवाही से नहीं भरा जाना चाहिए. एक बैंकर के रूप में हम उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति का सुनिश्चयन करते हैं, वहीं अपनी ही वित्तीय स्थिति का वर्ष में एक बार मूल्यांकन करने से बचते हैं.

अशोक कुमार उपाध्याय

वरिष्ठ प्रबंधक

सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

स्वतंत्रता जैसे चाहें, वैसे काम करने का अधिकार नहीं,
बल्कि जैसे करना चाहिए, वैसे करने की स्वाधीनता है.

17. मनोभाव संबंधी सावधानी

विशेष सामंत

प्रशिक्षण कार्यक्रमों तथा सार्थक मार्गदर्शन के माध्यम से निम्नलिखित व्यक्तित्व/ मनोभाव को अपना कर तकनीकी संबंधी धोखाधड़ी से काफी हद तक बचा जा सकता है :

◆ मनोभाव की स्थिति :

- 'आसानी से दूर रहें तथा पकड़े जाने से बचना.'
- 'बड़ी कंपनियों से छोटी चोरी की हानि का पता नहीं लगता.'
- 'अन्य सभी चोरी कर रहे हैं, तो मैं क्यों नहीं.'
- 'अमुक कर्मचारी ने मुझे अपमानित किया, मुझे इसका बदला लेना है.'
- 'कंपनी/ कंप्यूटर सिस्टम को चकमा देना एक चुनौती है.'
- 'यह मेरे/ हमारे साथ घटित नहीं हो सकता है, ऐसी सोच.'
- कम्प्यूटर की सुरक्षा प्राथमिकता नहीं रखती'
- पासवर्ड को तीन चीयर्स.'
- कंप्यूटर सभी चीजों का ध्यान रखेगा- किसी प्रकार की छानबीन की आवश्यकता नहीं है.

◆ निम्नलिखित की कमी धोखाधड़ी को बढ़ावा दे सकती है:

- कंप्यूटर परिचालन में पारदर्शिता.
- इनपुट नियंत्रण- आउटपुट का सत्यापन
- सद्भुत /प्रमाण
- एक्सेस नियंत्रण- अनुमोदन नियंत्रण- आडिट परीक्षण
- संवेदनशील तथा उच्च मूल्य के लेन-देनों की दोहरी जाँच.

यदि आपको भगवान का भय है, तो आपको मनुष्यों से डर नहीं लगेगा.

- दस्तावेजीकृत आपदा पुनर्प्राप्ति योजना/ आकस्मिक योजना.
- व्यावसायिक निरंतरता योजना.
- चोरी के लालच पर नियंत्रण.
- ◆ पारदर्शिता की कमी के कारण कार्यक्रमों की छानबीन न किया जाना.
- ◆ विश्वसनीय परिचालक - पर्यवेक्षक - प्रबंधक - बड़ी सेवा
- ◆ कर्मचारी प्रतिशोध तथा उसके कारण.
- ◆ विक्रेता के साथ खराब संबंध, विक्रेता संबंधी मामलों को बढ़ावा देता है.
- ◆ ईडीपी लेखा परीक्षा की कमी.

विदेश सामंत,
प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई,

18. भ्रष्टाचार बोध निर्देशांक (सीपीआई) तथा जीवन संभाव्यता - एक अद्भुत समानता

आर. रंगराजन

सीपीआई, (CPI) अंतर्राष्ट्रीय पारदर्शिता (टी आई) द्वारा वार्षिक रूप से प्रकाशित वैचारिक सर्वेक्षण तथा विशेषज्ञों द्वारा निर्धारित की गई व्याप्त भ्रष्टाचार के मामले में किसी देश की रैंकिंग होती है। सीपीआई द्वारा भ्रष्टाचार को सार्वजनिक शक्तियों के निजी हितों के लिए दुरुपयोग के रूप में माना जाता है। वर्तमान में सीपीआई द्वारा 175 देशों की रैंकिंग 100 (सर्वाधिक स्वच्छ) से शून्य (सर्वाधिक भ्रष्ट) तक की गई है।

वर्ष 2008 में संयुक्त राष्ट्र संघ द्वारा कहा गया था, 'भ्रष्टाचार सामाजिक विकास तथा सामाजिक सेवाओं, जो भ्रष्टाचार से सर्वाधिक प्रभावित होती हैं, विशेषरूप से स्वास्थ्य सेवाओं- को बाधित करता है'।

निम्नलिखित तालिका में वर्ष 2014 में विभिन्न देशों के भ्रष्टाचार संबंधी सीपीआई आंकड़ों का संकलन तथा उसके नागरिकों की जीवन संभाव्यता को दर्शाया गया है:-

ए.	रैंकिंग में शीर्षस्थ 10 देश, जहां भ्रष्टाचार का स्तर सबसे कम रहा :		
क्रम	देश	अंक	जीवन संभाव्यता(वर्षों में)
1	डेन्मार्क	92	79.09
2	न्यूजीलैंड	91	80.93
3	फिनलैंड	89	79.69
4	स्वीडन	87	81.89
5	नार्वे	86	81.60
5	स्वीट्जरलैंड	86	82.39
7	सिंगापुर	84	84.38

निर्धनता में भी हँस सकने वाला व्यक्ति निर्धन नहीं होता है।

8	नीदरलैंड	83	81.12
9	लक्समबर्ग	82	80.01
10	कनाडा	81	81.67
बी. रैंकिंग में सबसे नीचे के 10 देश, जहां भ्रष्टाचार का स्तर सबसे अधिक रहा :			
क्रम	देश	अंक	जीवन संभाव्यता(वर्षों में)
166	इरीट्रिया	18	63.51
158	लीबिया	18	76.04
158	उजबेकिस्तान	18	73.29
160	तुर्कमेनिस्तान	17	69.47
160	इराक	16	71.42
160	दक्षिणी सूडान	15	63.32
163	अफगानिस्तान	12	50.49
163	सूडान	11	63.32
163	उत्तर कोरिया	8	63.81
163	सोमालिया	8	51.58
85	भारत	38	67.80

तालिका से स्पष्ट है कि कम भ्रष्टाचार वाले देशों में जीवन संभाव्यता अधिक भ्रष्ट देशों की तुलना में अधिक है।

आर. रंगराजन,
प्रबंधक
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

मनुष्य को अपनी गलती निः संकोच स्वीकार करनी चाहिए।
छिपाने से विष कण के समान वह अपना प्रभाव बढ़ाती जाती है।

19. भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड तथा यूनियन बैंक

एस. एस. यादव

किसी भी संस्था की सफलता उसकी ग्राहक सेवा के स्तर तथा ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर करती है। कड़ी प्रतिस्पर्धा और उन्नत तकनीक के इस युग में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए उत्तम ग्राहक सेवा अत्यंत आवश्यक है। बैंकिंग उद्योग तो ऐसा सेवा क्षेत्र है, जिसका मूल आधार ही उसका ग्राहक है। बैंकों द्वारा अपना अस्तित्व बनाए रखने तथा अपने व्यवसाय की निरंतर प्रगति हेतु ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि हेतु निरंतर प्रयास किये जा रहे हैं; तथापि ऐसे अनेक मामले सामने आते हैं, जहां ग्राहकों के हितों की अनदेखी पाई जाती है। अतः बैंकों को समुचित दिशानिर्देश देने तथा उनका कड़ाई से पालन सुनिश्चित कराने हेतु भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं भारतीय बैंक संघ द्वारा समय-समय पर समुचित दिशानिर्देश जारी किये जाते रहे हैं।

इसी कड़ी में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2005-06 की वार्षिक नीति में ब्रिटेन में लागू प्रणाली की तर्ज पर एक स्वतंत्र बोर्ड के गठन का विचार व्यक्त किया गया; ताकि बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार हेतु एक व्यापक आचार संहिता बनाई जा सके एवं उसके निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। तदनुसार फरवरी 2006 में एक अर्द्ध नियामक संगठन के रूप में **भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई)** का गठन किया गया।

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड' नामक एक स्वैच्छिक संहिता तैयार की गई है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1 जुलाई, 2007 से लागू की गई है। इस संहिता (कोड) में कुछ न्यूनतम मानक निर्धारित किए गए हैं, जिनका अनुपालन व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ बैंकिंग व्यवहार करते समय बैंकों के लिए करना आवश्यक है। वस्तुतः यह ग्राहक के अधिकारों का कोड है, जो उन्हें सुरक्षा प्रदान करता है और यह स्पष्ट करता है कि उनके दिन प्रतिदिन के परिचालनों में बैंक उनके साथ किस प्रकार का व्यवहार करेंगे।

जिस चीज को आप बदल नहीं सकते, आपको उसे अवश्य ही सहन करना चाहिए।

उल्लेखनीय है कि यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों का स्थान नहीं लेता है या उनका अधिक्रमण नहीं करता है; बल्कि रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों/ निर्देशों का अनुपालन इसमें शामिल है। साथ ही कोड के प्रावधान ऐसे उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं, जो नियामक अनुदेशों में नहीं हैं। ऐसी स्थिति में ये उच्चतर मानक प्रचलन में रहेंगे; क्योंकि ग्राहक के प्रति स्वैच्छिक रूप से स्वीकार की गई ये मानक प्रथाएं हैं, जिनके माध्यम से ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि के उच्चतम स्तर को प्राप्त करने का प्रयास है।

इसके पहले कि हम यूनियन बैंक में भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड के निर्देशों के अनुपालन पर चर्चा करें। यह आवश्यक है कि कोड के प्रमुख प्रावधानों को जान लें, जो निम्नानुसार हैं :

1.1 कोड के उद्देश्य:

इस कोड का उद्देश्य ग्राहकों के साथ संव्यवहार में न्यूनतम मानकों की स्थापना कर अच्छी एवं उचित बैंकिंग प्रथा का विकास करना है, जो निम्न प्रकार सुनिश्चित की जानी है:

- ग्राहकों के साथ संव्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित कर अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का विकास करना।
- अपने कार्य एवं व्यवहार में पारदर्शिता बढ़ाना; ताकि ग्राहक बेहतर ढंग से यह समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में सामान्यतः वे क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- बेहतर परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक एवं बैंक के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बनाना
- बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

1.2 कोड का लागू होना

जब तक अन्यथा उल्लेख न हो, कोड के सभी भाग निम्नलिखित सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होंगे; चाहे वे बैंक शाखाओं या एजेंटों द्वारा, काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपायों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी तरीके से दिये जाते हों। संभव है कि नीचे दिये गये सभी उत्पाद सभी बैंकों द्वारा उपलब्ध न कराये जाते हों:

- क. चालू खाते, बचत खाते, मीयादी जमा, संचयी जमा, पीपीएफ खाते तथा अन्य सभी जमा खाते।

सहिष्णुता के अभ्यास में आपका शत्रु ही सर्वश्रेष्ठ शिक्षक होता है।

- ख. भुगतान सेवाएं जैसे पेंशन, भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट द्वारा विप्रेषण, वायर अंतरण एवं सभी इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन जैसे आरटीजीएस, एनईएफटी आदि.
- ग. सरकारी लेन देनों से संबंधित बैंकिंग सेवाएं.
- घ. डीमेट खाते, इक्विटी, सरकारी बांड आदि.
- ङ. भारतीय करेंसी नोटों की विनिमय सुविधा.
- च. चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा एवं सुरक्षित जमा लाकर सुविधाएं.
- छ. ऋण, ओवर ड्राफ्ट तथा गारंटी.
- ज. मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएं.
- झ. अपनी शाखाओं द्वारा बेचे गये तृतीय पक्ष बीमा तथा निवेश उत्पाद.
- ञ. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड सहित सभी कार्ड तथा सेवाएं (बैंकों की सहायक/ उनके द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिये गये क्रेडिट कार्ड सहित) कार्ड उत्पाद.

2. ग्राहक के प्रति बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 बैंक द्वारा ग्राहक के साथ अपने सभी व्यवहारों को निष्पक्ष तथा न्याय संगत बनाना :

इसके अंतर्गत बैंक काउंटर पर नकदी/ चेक की प्राप्ति तथा भुगतान की अपेक्षित न्यूनतम सेवाएं उपलब्ध कराना, उत्पादों तथा सेवाओं में एवं स्टाफ द्वारा अपनायी जा रही क्रियाविधियों एवं प्रथाओं में कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना, बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं में संबंधित कानूनों तथा विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना, ग्राहकों के साथ नैतिकता, ईमानदारी तथा पारदर्शिता के आधार पर व्यवहार करना तथा सुरक्षित एवं भरोसेमंद बैंकिंग व भुगतान प्रणाली चलाना आदि शामिल हैं.

2.1.2. अपने उत्पादों तथा सेवाओं के विषय में ग्राहक को समुचित जानकारी उपलब्ध कराना.

यह जानकारी हिन्दी, अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक में दी जा सकती है. विज्ञापन तथा संवर्धन विषयक साहित्य स्पष्ट होने चाहिए; ताकि ग्राहक को किसी प्रकार का कोई भ्रम न हो. उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू शर्तों, ब्याज दरों/ सेवा प्रभारों से संबंधित जानकारी तथा ग्राहक को उपलब्ध लाभ स्पष्ट होने चाहिए.

प्रत्येक कलाकार एक दिन नौसिखिया ही होता है.

2.1.3 ग्राहक के खातों या बैंक सेवाओं के उपयोग में ग्राहक की मदद करना :

कोड के खंड 2.1.3 (क से ग 1-6) के अंतर्गत उल्लेख है कि बैंक द्वारा ब्याज दरों, सेवा प्रभारों या शर्तों एवं निबंधनों में हुए परिवर्तन के बारे में ग्राहक को नियमित रूप से अद्यतन जानकारी प्रदान कर खाते या सेवा के उपयोग में उसकी सहायता की जायेगी. इसके लिए शाखा के उस प्राधिकारी का नाम सूचित किया जायेगा, जिससे ग्राहक कोई शिकायत होने पर संपर्क करें. इसी प्रकार क्षेत्र/अंचल प्रमुख/ बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम भी सूचित किया जायेगा, ताकि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान न होने पर ग्राहक उनसे संपर्क कर सकें. उस बैंकिंग लोकपाल के नाम एवं पते की भी जानकारी दी जायेगी, जिसके कार्य क्षेत्र में शाखा स्थित हो.

2.1.4 गलती के सुधार हेतु त्वरित एवं सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना :

कोड में उल्लेख है कि बैंक द्वारा सेवा प्रभारों में कोई गलती होने पर सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करते हुए उसे तुरंत सुधारा जायेगा तथा त्रुटिवश लगाये गये बैंक प्रभारों को निरस्त किया जायेगा. तकनीकी गड़बड़ी के कारण उत्पन्न समस्याओं को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराये जायेंगे. इसके बाद भी यदि कोई ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, तो उसे बताया जायेगा कि वह अपनी शिकायत कहां और किसे करें.

2.1.5 ग्राहक की सभी व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रखना.

कोड के खंड 5 में वर्णित स्थितियों को छोड़कर अन्य सभी मामलों में बैंक द्वारा ग्राहक की समस्त व्यक्तिगत सूचना को निजी एवं गोपनीय रखा जायेगा.

2.1.6 कोड का प्रचार करना.

बैंक द्वारा सभी ग्राहकों को खाता खोलते समय कोड की प्रति उपलब्ध कराई जायेगी. प्रत्येक शाखा में तथा बैंक की वेबसाइट पर यह कोड की जानकारी उपलब्ध होगी. सूचना उपलब्ध कराने एवं इसका उपयोग करने में बैंक का स्टाफ प्रशिक्षित होगा तथा कोड एवं इसके प्रावधानों के विषय में ग्राहक की जागरूकता बढ़ाने हेतु अन्य कदम भी उठाये जायेंगे.

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना.

बैंक द्वारा आयु, जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, अशक्तता अथवा वित्तीय स्थिति आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जायेगा.

जब तक आप आंतरिक रूप से शांति नहीं खोज पाते तो
इसे अन्यत्र खोजने से कोई लाभ नहीं है.

3. सूचना- पारदर्शिता:

ग्राहक द्वारा ब्याज दर, प्रभार तथा समान शुल्क आदि के बारे में जानकारी निम्नलिखित किसी भी माध्यम से प्राप्त की जा सकती है:

- क. बैंक शाखाओं में नोटिस देखकर.
- ख. शाखाओं या हेल्पलाइनों पर सम्पर्क करके.
- ग. बैंक की वेबसाइट का अवलोकन कर.
- घ. बैंक के विनिर्दिष्ट स्टाफ/ सहायता डेस्क से पूछकर या
- ङ. हमारी शाखाओं/ वेबसाइट पर दर सूची को देखकर.

3.1 सामान्य सूचना :

बैंक द्वारा ग्राहक की जरूरतों के अनुसार उपलब्ध सेवाओं एवं उत्पादों के विषय में जानकारी दी जायेगी. छोटे बचत जमा खाते खोलने के लिए अपेक्षित दस्तावेजों में छूट सहित सभी आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी शाखाओं में द्विभाषिक/ त्रैभाषिक रूप में प्रदर्शित होगी. लागू ब्याज दरों, प्रभारों एवं शुल्कों सहित ग्राहक की रुचि वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं की स्पष्ट जानकारी दी जायेगी तथा शाखा, एटीएम, फोन, नेट बैंकिंग आदि के जरिये भी सेवाओं/उत्पादों की उपलब्धता के विषय में बताया जायेगा. विधिक, नियामक एवं आंतरिक नीतियों के अनुसार ग्राहक की पहचान एवं पते के सत्यापन हेतु अपेक्षित दस्तावेजों, सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं तथा जमा तिजोरियों में नामांकन सुविधा सहित ग्राहक के अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के विषय में उसे बताया जायेगा.

3.2 'कॉल न करने' की सेवा :

यदि ग्राहक द्वारा बैंक की 'डू नॉट कॉल रजिस्ट्री' पर या सीधे 'राष्ट्रीय डू नॉट कॉल रजिस्ट्री' पर पंजीकरण कराया गया है, तो बैंक द्वारा ग्राहक को टेलीफोन कॉल, एसएमएस या ई-मेल द्वारा सेवाओं एवं उत्पादों के विषय में अनावश्यक जानकारी नहीं दी जायेगी; तथापि उसके खाता विवरण या अन्य महत्वपूर्ण सुझावों/सूचनाओं की जानकारी देने के लिये यह शर्त लागू नहीं होगी.

3.3 ब्याज दर :

ग्राहक के जमा एवं ऋण खाते पर लागू ब्याज दरों, उनकी अवधि तथा ब्याज की गणना

सम्पत्ति उस व्यक्ति की होती है जो इसका आनन्द लेता है
न कि उस व्यक्ति की जो इसे अपने पास रखता है.

की विधि आदि की जानकारी बैंक द्वारा दी जायेगी. ऋणों के मामले में ब्याज की स्थायी दर या अस्थायी दर की जानकारी, उनकी प्रभावी तिथि, एक दर से दूसरी दर में परिवर्तन के विकल्प, इन परिवर्तनों पर लगने वाले प्रीमियम या देय छूट आदि की जानकारी दी जायेगी. इसी प्रकार ब्याज दरों में परिवर्तन की जानकारी पत्र, ई-मेल, एसएमएस आदि किसी भी माध्यम से तथा शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर एवं बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित कर दी जायेगी.

3.4 प्रभार सूची :

बैंक द्वारा विभिन्न सेवाओं पर लगाये जाने वाले शुल्क एवं प्रभार उचित होंगे, बैंक के निदेशक मंडल द्वारा या उसके द्वारा अधिकृत प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित होंगे तथा समान ग्राहकों पर समान रूप से लागू होंगे. दर सूची, बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित होगी, जिसकी प्रति शाखाओं में भी उपलब्ध होगी. ग्राहक द्वारा चुने गये किसी उत्पाद/सेवा की शर्तों एवं निबंधनों का अनुपालन न होने/ उल्लंघन होने पर लगाये जाने वाले अर्थ दंड की जानकारी दी जायेगी. इसी प्रकार **शुल्कों तथा प्रभारों में वृद्धि** किये जाने पर या नया प्रभार लगाये जाने पर संशोधित प्रभार लगाने/ उनके **प्रभावी होने की तिथि से एक माह पूर्व** ग्राहकों को खाता विवरण/ई-मेल/एसएमएस एलर्ट/ शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित कर दी जायेगी.

3.5 शर्तें एवं निबंधन :

ग्राहक द्वारा अपेक्षित उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित निबंधनों एवं शर्तों के विषय में बैंक द्वारा सरल व सहज भाषा में स्पष्ट जानकारी दी जायेगी; विशेषकर नामांकन सुविधा के बारे में ग्राहक के अधिकारों, उत्तरदायित्वों, कर्तव्यों का स्पष्ट उल्लेख होगा. इन शर्तों एवं निबंधनों में होने वाले किसी परिवर्तन की सूचना उनके लागू होने की तिथि से एक माह पूर्व ग्राहक को पत्र, खाता विवरण, एसएमएस या ई-मेल में से किसी एक या अधिक माध्यमों से दी जायेगी. यह सूचना शाखा में नोटिस बोर्ड पर एवं बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी.

इन परिवर्तनों को सामान्यतः **एक महीने का नोटिस** देते हुए भावी तारीख से लागू किया जाना चाहिए. यदि कोई परिवर्तन बिना नोटिस दिये किया जाता है, तो **30 दिनों के भीतर** परिवर्तन को अधिसूचित किया जाएगा. यदि उक्त परिवर्तन ग्राहक के लिए अलाभकर होता है, तो ग्राहक बिना कोई नोटिस और अतिरिक्त ब्याज या प्रभार दिये अपना खाता **60 दिनों के अंदर** बंद या शिफ्ट कर सकता है.

किसी भी वर्ष कोई प्रमुख परिवर्तन होने या कई गौण परिवर्तन होने पर बैंक की

गलतियों से न सीखना ही एकमात्र गलती होती है.

वेबसाइट पर उसे अद्यतन किया जायेगा तथा ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर इनकी परिवर्तनों की प्रति या प्रभारों का सारांश उसे उपलब्ध कराया जायेगा.

4. विज्ञापन, विपणन एवं विक्रय:

कोड के खंड 4 के अनुसार बैंक की विज्ञापन एवं व्यवसाय संबंधी सभी सामग्री स्पष्ट होगी. यदि किसी विज्ञापन या व्यवसाय संवर्धन संबंधी साहित्य में किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान दिलाया गया है और उसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है तथा उस पर कोई अन्य सेवा प्रभार या शुल्क भी लागू है, तो बैंक द्वारा उसके विषय में भी बताया जायेगा तथा ग्राहक के अनुरोध पर संबंधित निबंधनों एवं शर्तों को उपलब्ध कराया जायेगा.

यदि सहायक सेवाओं के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं ली जाती हैं, तो तीसरे पक्ष द्वारा भी ग्राहक की गोपनीयता का ध्यान रखा जायेगा. ग्राहक द्वारा ली गई सेवाओं के विषय में जानकारी उसे एसएमएस/ ई-मेल द्वारा भेजी जायेगी; लेकिन अन्य उत्पादों एवं सेवाओं के विषय फोन/एसएमएस/ई-मेल तभी भेजे जायेंगे, यदि ग्राहक ने 'डू नॉट कॉल' में पंजीयन नहीं कराया है. बैंक की सेवाओं/ उत्पादों के विपणन का कार्य करने वाले तृतीय पक्षकार यदि ग्राहक से संपर्क करते हैं तो अपनी पहचान बतायेंगे और उनके द्वारा सेवा/ उत्पाद के विक्रय या चर्चा के दौरान कोई अनुचित कार्य किया जाता है या कोड का उल्लंघन किया जाता है; तो ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने पर बैंक द्वारा ग्राहक को हुई हानि की क्षतिपूर्ति की जायेगी.

5. खाते की गुप्तता एवं गोपनीयता :

कोड के खंड 5 के अनुसार बैंक द्वारा ग्राहक की समस्त वैयक्तिक सूचना गुप्त तथा गोपनीय (ग्राहक संबंध समाप्त होने पर भी) रखी जायेगी तथा निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों से निर्देशित होंगी. नीचे दिये गये अपवादों को छोड़कर; ग्राहक के खाते के संबंध में कोई सूचना या रिपोर्ट, चाहे वह ग्राहक द्वारा दी गई हो या अन्यथा, किसी को भी नहीं दी जायेगी :-

- जब सूचना देना कानूनी तौर पर आवश्यक हो या नियामक द्वारा निर्देशित हो.
- जब सूचना प्रकट करना जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य हो.
- जब बैंक को अपने हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े(उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए); तथापि यह सूचना विपणन के प्रयोजन से किसी को, यहां तक की अपने समूह की कंपनियों को भी नहीं दी जाएगी.

मुस्कुराहट, आपकी खूबसूरती में सुधार करने का एक सस्ता तरीका है.

- जब सूचना प्रकट करने के लिए ग्राहक द्वारा कहा गया हो या उसकी अनुमति हो.
- जब ग्राहक के विषय में बैंकर संदर्भ देने के लिए कहा जाय, तो इसे देने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति आवश्यक होगी.
- जब तक ग्राहक द्वारा विशिष्टतः प्राधिकृत नहीं किया जाता है, बैंक द्वारा स्वयं अथवा किसी और के लिए विपणन के प्रयोजन से ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना का उपयोग नहीं किया जाएगा.

5.1 साख सूचना कंपनी :

ग्राहक द्वारा ऋण के लिए आवेदन किये जाने पर बैंक द्वारा साख सूचना कंपनियों की भूमिका तथा ग्राहक के विषय में उनसे प्राप्त सूचना और उसकी ऋण पात्रता पर पड़ने वाले प्रभाव की जानकारी दी जायेगी. ग्राहक के अनुरोध तथा निर्धारित शुल्क के भुगतान पर बैंक द्वारा साख सूचना कंपनियों से प्राप्त सूचना ग्राहक को उपलब्ध करायी जायेगी तथा उस विषय में ग्राहक से प्राप्त जानकारी साख सूचना कंपनियों को दी जायेगी; जिसमें ग्राहक द्वारा भुगतान न की गई किश्तों, विवादित बकाया राशि सहित ग्राहक के व्यक्तिगत ऋण की जानकारी शामिल होगी. ग्राहक द्वारा ऋण खाते की चूक को नियमित कर दिये जाने पर इसकी सूचना साख सूचना कंपनियों को अगली रिपोर्ट में दी जायेगी. इन कंपनियों को दी गई ऋण सुविधा की जानकारी ग्राहक के अनुरोध पर उसे उपलब्ध करायी जायेगी.

6. बकाया रकम की वसूली :

संहिता के खंड 6 के अनुसार ग्राहक को ऋण दिये जाने पर ऋण की राशि, अवधि एवं चुकौती की अवधि के विषय में बताया जायेगा. यदि ग्राहक द्वारा चुकौती अनुसूची का पालन नहीं किया जाता है, तो इस विषय में कानून द्वारा निर्धारित प्रणाली का पालन किया जायेगा.

बकाया राशि की वसूली, प्रतिभूतियों को पुनः अपने कब्जे में लेने तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी. वसूली एजेंटों की नियुक्ति में सभी निर्धारित नियमों, विनियमों, दिशानिर्देशों, स्वीकृति की शर्तों, लाइसेंस, पंजीकरण का पूरा ध्यान रखा जायेगा. वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा समझाने-बुझाने की नीति पर आधारित होगी तथा वसूली एजेंट अपनी सीमा में पूरी सावधानी व जिम्मेदारी से व्यवहार करेंगे. बकाया राशि से संबंधित पूरी जानकारी देते हुए ग्राहक को भुगतान के लिए पर्याप्त

यदि आप मानसिक शांति के बदले में साम्राज्य
भी प्राप्त करते हैं तो भी आप पराजित ही हैं.

नोटिस दी जायेगी. बैंक द्वारा संबंधित वसूली एजेंट का पूरा पता व सम्पर्क नंबर ग्राहकों को सूचित किया जायेगा, शाखाओं में उपलब्ध होगा तथा बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित होगा. अधिकृत बैंक स्टाफ या एजेंट, ग्राहक की पसंद के स्थान या आवास या कारोबार स्थान पर संपर्क करेगा, अपनी पहचान बतायेगा, ग्राहक की निजता का ध्यान रखते हुए शिष्टता से बात करेगा. कारोबार आदि के कारण अपरिहार्य स्थितियों को छोड़कर ग्राहक से प्रातः 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच संपर्क किया जायेगा. वसूली संबंधी विवादों/ मतभेदों को आपसी स्वीकार्य तरीके से सुलझाया जायेगा. ग्राहक एवं उनके परिवार सदस्यों, संबंधियों की निजता का ध्यान रखते हुए वसूली स्टाफ द्वारा शिष्टता एवं शालीनता का व्यवहार किया जायेगा तथा किसी प्रकार की मौखिक या शारीरिक प्रताड़ना या सार्वजनिक अपमान नहीं किया जायेगा. ग्राहक के पारिवारिक उत्सव, शोक आदि के समय वसूली हेतु कॉल या संपर्क नहीं किया जायेगा तथा वसूली स्टाफ या एजेंट द्वारा किसी प्रकार के अनुचित व्यवहार पर बैंक द्वारा इसकी जांच की जायेगी. बैंक द्वारा वसूली संबंधी या प्रतिभूति को अधिकार में लेने संबंधी कानूनी नीति का पालन किया जायेगा. वसूली नीति बैंक की वेबसाइट पर तथा शाखाओं में भी अवलोकन हेतु उपलब्ध होगी.

7. शिकायत, परिवाद एवं प्रतिपुष्टि (फीडबैक):

संहिता के खंड 7 के अनुसार यदि ग्राहक शिकायत करना चाहे, तो बैंक द्वारा उसे इसकी प्रक्रिया बताई जायेगी कि शिकायत कैसे की जाए, कहां की जाए और किससे की जाए. उत्तर की अपेक्षा कब तक करें तथा शिकायत निवारण के लिए किससे संपर्क करें. यदि परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या करें. शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम शाखा में प्रदर्शित होंगे; ताकि शाखा स्तरीय शिकायत निवारण से यदि वह संतुष्ट न हो, तो क्षेत्र/ अंचल प्रमुख या प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सके. ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होने पर बैंक द्वारा उसकी प्राप्ति सूचना/ प्रत्युत्तर भेजा जायेगा. यदि कोई शिकायत बैंक के नामित टेलीफोन, हेल्प डेस्क या ग्राहक सेवा नम्बर पर टेलीफोन से प्राप्त होती है, तो

बैंक द्वारा उसके लिए एक अलग संदर्भ संख्या दी जायेगी तथा उचित समय के अन्दर शिकायतकर्ता को मामले की प्रगति से अवगत कराया जायेगा. ई-मेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को लिखित शिकायत के समान माना जायेगा.

शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर ग्राहक को अंतिम उत्तर देने का प्रयास किया जायेगा और यदि अधिक समय लग रहा हो, तो उसका कारण बताया जायेगा. शिकायत प्राप्ति के 30 दिनों के अंदर उसका संतोषजनक उत्तर प्राप्त न होने या

आपकी मर्जी के बिना कोई भी आपको तुच्छ होने का अहसास नहीं करवा सकता है.

उत्तर से संतुष्ट न होने पर ग्राहक यदि चाहे तो अपनी शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के यहां कर सकता है, जिसकी जानकारी बैंक द्वारा उसे दी जायेगी.

बैंकिंग लोकपाल योजना-

बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 35ए के प्रावधानों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति की गई है. ग्राहक एवं बैंकर के संबंधों को बनाए रखने की दृष्टि से उनके विवादों को आपस में सुलझाने में बैंकिंग लोकपाल द्वारा महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जाती है. इसमें ग्राहकों की शिकायतों पर पूरा ध्यान दिया जाता है.

कोड में यह निर्धारित किया गया है कि बैंकों को अपनी वेबसाइट पर एवं अपनी सभी शाखाओं में इस आशय की सूचना प्रदर्शित करनी होगी कि भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के दायरे में वे आते हैं. शाखाओं में सूचना पट्ट पर बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताओं को प्रदर्शित करना होगा.संहिता में यह भी निर्धारित है कि ग्राहक के अनुरोध पर योजना की एक प्रति ग्राहक को नाममात्र के प्रभार पर उपलब्ध करायी जायेगी.

ग्राहक बैठकें :

विचारों एवं सुझावों के आदान-प्रदान हेतु एक नियमित चैनल के रूप में आवधिक अंतराल पर ग्राहकों की बैठकें आयोजित करने का प्रयास होगा. शाखा स्तरीय मासिक बैठकों की तिथियां नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित होंगी, जिनमें इच्छुक ग्राहक भाग ले सकेंगे.

8. उत्पाद एवं सेवाएं :

8.1 जमा खाते :

कोई भी ग्राहक शाखा में बचत बैंक, चालू और मीयादी जमा खाते खोल सकता है, जो एकल या संयुक्त रूप में (कोई एक या उत्तरजीवी, पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी, परवर्ती या उत्तरजीवी या किसी और प्रकार से परिचालित हों) खोल सकता है. बिना न्यूनतम शेष के भी कोई ग्राहक 'प्राथमिक बचत बैंक खाता' खोल सकता है. इनमें बिना किसी शुल्क के न्यूनतम सामान्य सुविधाएं उपलब्ध कराई जायेंगी, जिनका ब्यौरा खाता खोलते समय ही बता दिया जायेगा. जहां कहीं स्वीकार्य होगा, खाते में नामांकन की सुविधा दी जायेगी. खाता खोलने के फार्म में नामांकन का विकल्प तथा पासबुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीदों पर नामांकित के नाम के उल्लेख का विकल्प होगा, जिसकी पावती दी जायेगी तथा पासबुक/खाता विवरण/मीयादी जमा रसीदों

आपकी मनोवृत्ति ही आपकी महानता को निर्धारित करती है.

पर नामांकितता का नाम दर्ज किया जायेगा.

उल्लेखनीय है कि खाता खोलने से पूर्व केवाईसी दिशानिर्देशों के पालन संबंधी सभी अपेक्षित दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे, जिनकी जानकारी खाता खोलने के फार्म में ही होगी. केवाईसी के तहत अपेक्षित दस्तावेज धन शोधन निवारण या सांविधिक अपेक्षाओं के तहत ही होंगे और यदि विधिक रूप में आवश्यक नहीं होगा, तो उन्हें प्रस्तुत करना ग्राहक के विकल्प पर होगा. अन्य अपेक्षित जानकारी अलग से मांगी जा सकती है. यदि सांविधिक अपेक्षाओं या नियामक प्रावधानों के तहत आवश्यक नहीं होगा, तो यह जानकारी गोपनीय ही रखी जायेगी. जमा खाते से संबंधित सभी महत्वपूर्ण जानकारी ग्राहक को दी जायेगी तथा डीआईसीजीसी द्वारा निर्धारित नियमों एवं शर्तों के तहत उपलब्ध बीमा सुविधा उसे उपलब्ध करायी जायेगी.

जमा खाते में परिवर्तन :

कोई भी ग्राहक अपने खाते में किसी प्रकार का परिवर्तन या किसी अन्य शाखा में उसका अंतरण निम्नानुसार कर सकेगा :

1. यदि खाते में प्रथम भुगतान के **14 दिनों के अंदर** ग्राहक अपने चालू अथवा बचत खाते (मीयादी जमाखाते को छोड़कर) के चयन से संतुष्ट नहीं है, तो बैंक द्वारा ग्राहक को किसी और खाते का विकल्प चुनने में सहायता की जाएगी या उपार्जित ब्याज सहित उसकी धनराशि वापस लौटा दी जाएगी. बैंक द्वारा किसी नोटिस अवधि या अतिरिक्त प्रभार पर जोर नहीं दिया जाएगा.
2. यदि ग्राहक अपना चालू/ बचत खाता बंद करना चाहे, तो निर्देश प्राप्त होने के **3 कार्य दिवसों के अंदर** बैंक द्वारा खाता बंद किया जाएगा.
3. यदि ग्राहक अपना खाता किसी अन्य शाखा में अंतरित करना चाहे, तो अनुरोध प्राप्त होने के **3 कार्य दिवसों के अंदर** नई शाखा में उसका खाता उसके नये पते की घोषणा के आधार पर ही शुरू हो जाएगा; लेकिन 6 माह के भीतर उसे नये पते का साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा. खाता शुरू होते ही ग्राहक को उसकी सूचना दी जाएगी और नई शाखा को उसके स्थायी अनुदेश/ प्रत्यक्ष डेबिट के निर्देश, यदि कोई हों, सूचित किये जायेंगे.
4. ग्राहक के चालू खाते को अंतरित करते समय किसी गलती या अनावश्यक विलंब के कारण यदि उसे कोई प्रभार देना पड़ा हो, तो वह निरस्त किया जायेगा.

अधिकांश व्यक्ति अप्राप्त वस्तुओं को प्राप्त करने में प्रयासरत रहते हैं और इस प्रकार उन्हीं चीजों के गुलाम बन के रह जाते हैं जिन्हें वे प्राप्त करना चाहते हैं.

संहिता के खंड 8.1.3 के अनुसार बचत/ चालू जमा खाता खोलते समय ही ग्राहक को निःशुल्क किये जा सकने वाले लेनदेन, नकदी आहरण के विषय में जानकारी दी जायेगी तथा उसके बाद लगने वाले प्रभार की जानकारी भी दी जायेगी. इसी प्रकार बचत खाते पर ब्याज की दर, गणना की अवधि तथा तरीके के विषय में बताया जायेगा.

जमा खातों से संबंधित सभी नियमों व शर्तों की जानकारी के साथ बचत बैंक तथा चालू जमा खाते में रखे जाने वाले न्यूनतम शेष राशि तथा इसमें कमी होने पर लगाये जा सकने वाले प्रभार के विषय में ग्राहक को सूचित किया जायेगा. न्यूनतम शेष राशि में परिवर्तन की सूचना **30 दिन पहले दी जायेगी** तथा नोटिस अवधि के दौरान कोई इस कारण कोई प्रभार नहीं लगाया जायेगा.

8.1.3.2 प्रभार :

चेक बुक, ड्रुप्लीकेट पासबुक/खाता विवरण जारी करने, फोलियो प्रभार, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, हस्ताक्षर के सत्यापन, अपर्याप्त शेष के कारण चेक लौटाने, अधिदेश या खाते की स्टाइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभार को सूची दर में शामिल किया जायेगा. रियायत/छूट की मूल वैधता के दौरान दी गई रियायत या छूट वापस नहीं ली जायेगी.

8.1.3.3 पासबुक/खाता विवरण

यदि ग्राहक द्वारा पासबुक का विकल्प नहीं चुना गया है, तो उसकी सहमति पर बैंक द्वारा उसके खाते का मासिक/ ई-मेल विवरण उपलब्ध कराया जायेगा. इस निःशुल्क सुविधा के अतिरिक्त ग्राहक जब चाहे प्रभार देकर खाता विवरण प्राप्त कर सकता है. पासबुक/ खाता विवरण में माइकर कोड तथा ग्राहक सेवा केन्द्र/शाखा का संपर्क नंबर होगा.

8.1.3.4 जमा खातों का अपग्रेडेशन :

यदि ग्राहक का खाता अपग्रेडेशन की शर्तों को पूरा करता है, तो ग्राहक लिखित या किसी अन्य विधि मान्य तरीके से प्राप्त सहमति के बाद ही खाते का अपग्रेडेशन किया जायेगा.

8.1.4 अवयस्क के खाते :

ग्राहक के अनुरोध पर बैंक द्वारा अवयस्क के नाम खाता खोलने तथा उसके परिचालन के संबंध में बताया जायेगा तथा अवयस्क के वयस्क होने पर उसकी सूचना ग्राहक को देगा.

यदि आप अमीर होने की अनुभूति चाहते हैं तो उन वस्तुओं पर विचार करें जिन्हें पैसे से नहीं खरीदा जा सकता है.

8.1.5 निष्क्रिय खाते :-

खाता खोलते समय ग्राहक को खाते के निष्क्रिय होने की परिस्थितियों की जानकारी दी जायेगी तथा खाते के निष्क्रिय वर्गीकृत होने के तीन माह पूर्व ग्राहक को सूचना दी जायेगी, जो संयुक्त धारकों को भी होगी. इस आशय का एसएमएस/ ई-मेल भी भेजने का प्रयास होगा. खाते को सक्रिय करने की प्रक्रिया भी ग्राहक को बतायी जायेगी तथा खाते के निष्क्रिय होने पर या उसे सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं लिया जायेगा.

8.1.6 खाता बंद करना :-

सामान्य स्थितियों में ग्राहक को कम से कम **30 दिनों की** नोटिस दिये बिना तथा बंद करने का कारण बताये बिना उसका खाता बंद नहीं किया जायेगा. ऐसी स्थिति में पहले से जारी किये गये चेकों के लिए उसे वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा ऐसे खातों पर उसके द्वारा नये चेक जारी नहीं किये जायेंगे.

खंड 8.2 चेकों की वसूली :-

वसूली चेकों को ड्राप बाक्स में डालने या काउंटर पर जमा करने का विकल्प ग्राहक को होगा. स्थानीय एवं बाहरी चेकों की वसूली की अवधि तथा उसके सापेक्ष नकदी आहरण की अवधि की जानकारी ग्राहक को दी जायेगी तथा निर्धारित अवधि के बाद वसूली रकम खाते में जमा होने पर देय ब्याज की जानकारी भी दी जायेगी; साथ ही ग्राहक की मांग के बिना बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जायेगा. वसूली चेक बिना भुगतान वापस आने पर ग्राहक को तुरंत एसएमएस/ई-मेल द्वारा सूचित किया जायेगा तथा 24 घंटे के अंदर वापसी के कारण सहित वापसी ज्ञापन ग्राहक को भेजा जायेगा.

वाहरी चेकों की राशि खाते में तुरंत जमा करने संबंधी नियमों एवं शर्तों की जानकारी ग्राहक को दी जायेगी. वसूली लिखत मार्ग में खो जाने पर बैंक द्वारा ड्रुप्लीकेट चेक/ लिखत प्राप्त करने में ग्राहक की मदद की जायेगी तथा क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति की जायेगी. बैंक की चेक वसूली नीति में कोई संशोधन होने पर बैंक द्वारा उसे अपनी वेबसाइट तथा शाखा में प्रदर्शित किया जायेगा.

खंड 8.3 नकद लेनदेन :-

सीबीएस के अंतर्गत बैंक की किसी भी शाखा में नकदी जमा करने तथा निकालने की सुविधा किसी लेनदेन विशेष पर प्रतिबंध या प्रभार के तहत ग्राहक को होगी. सभी शाखाओं में पुराने/कटे-फटे नोटों और/ अथवा सिक्कों की अदला बदली की सुविधा होगी तथा

यदि आप तर्क करते हैं तो अपने मिजाज (गुस्से) का ध्यान रखें. आपका तर्क, यदि आपके पास कोई है, स्वयं इसकी देखभाल कर लेगा.

स्वच्छ व अच्छी गुणवत्ता के नोट/ सिक्के दिये जायेंगे. एक निश्चित सीमा से अधिक रकम के लिए ग्राहक को अपना पैन नंबर देना होगा.

खंड 8.4 प्रत्यक्ष डेबिट एवं स्थायी अनुदेश :-

बैंक द्वारा ग्राहक को प्रत्यक्ष नामे एवं स्थायी अनुदेशों के विषय खाता खोलते समय जानकारी दी जायेगी तथा तदनुसार इनका अनुपालन होगा. ईसीएस तथा अन्य स्थायी अनुदेशों का पालन न होने के कारण ग्राहक को हुई किसी प्रकार की क्षति की प्रतिपूर्ति बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार होगी. यदि खाते में अपर्याप्त शेष के कारण अनुपालन नहीं होता है, तो बैंक द्वारा सूचित दर के अनुसार प्रभार लगाया जायेगा. खाते से अनधिकृत रूप से या त्रुटिवश कोई डेबिट होने पर उक्त रकम ब्याज सहित खाते में जमा की जायेगी.

खंड 8.5 भुगतान रोकने की सुविधा :-

ग्राहक द्वारा जारी किये गये चेकों का भुगतान उसके अनुरोध पर रोकने की सुविधा बैंक द्वारा दी जायेगी, बशर्ते कि पहले ही उनका भुगतान न किया जा चुका हो. इसके लिए बैंक द्वारा निर्धारित दर से प्रभार लगाया जायेगा. अनुदेश प्राप्ति के बाद भी बैंक द्वारा उक्त चेक का भुगतान होने पर बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार प्रतिपूर्ति की जायेगी.

खंड 8.6 ग्राहक द्वारा जारी चेक/ नामे अनुदेश :-

ग्राहक के खाते से डेबिट मूल चेक/ नामे अनुदेश या सीटीएस के तहत प्रस्तुतकर्ता बैंक से प्राप्त ईमेज या प्रति विधि सम्मत अवधि तक बैंक द्वारा रखी जायेगी तथा रिकार्ड उपलब्ध होने तक उक्त चेक/ अनुदेश या उसकी इमेज ग्राहक को साक्ष्य रूप में दी जा सकेगी. प्रदत्त चेक/ नामे अनुदेश के विषय में कोई विवाद होने पर उसके भुगतान/ जारी तिथि के एक वर्ष तक ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर कोई प्रभार नहीं लिया जायेगा, उसके बाद निर्धारित दर से प्रभार लगेगा.

खंड 8.6 मीयादी जमाराशियां :-

मीयादी जमा खाता खोलने के फार्म पर ही उसकी परिपक्वता पर भुगतान संबंधी अनुदेश प्राप्त कर लिया जायेगा और यदि अनुदेश नहीं प्राप्त है, तो समय से पहले बैंक द्वारा पत्र/मेल/एसएमएस द्वारा सूचित किया जायेगा. ग्राहक से कोई अनुदेश न प्राप्त होने पर बैंक द्वारा उसे पूर्व की ही तरह उसी अवधि के लिए वर्तमान ब्याज दर पर नवीनीकरण कर दिया जायेगा. परिपक्वता पूर्व आहरण का तरीका, पूर्व आहरण पर लागू ब्याज दर एवं प्रभार की जानकारी भी बैंक द्वारा दी जायेगी. संयुक्त खाते की स्थिति में सभी खाताधारकों से अनुदेश प्राप्त होने पर समय पूर्व भुगतान हो सकेगा. परिपक्वता तिथि के बाद जमाराशि का

वास्तविक महानता की उत्पत्ति स्वयं पर खामोश विजय से होती है.

नवीनीकरण होने पर लागू नियमों, शर्तों एवं ब्याज दरों की जानकारी दी जायेगी.

उपचित ब्याज पर कर की कटौती तथा उसमें छूट की जानकारी देते हुए छूट की पात्रता होने पर फार्म 15जी व 15एच प्राप्त किया जायेगा. कर की कटौती होने पर ग्राहक को निर्धारित समय के अंदर कटौती प्रमाणपत्र दिया जायेगा.

खंड 8.7.1 मीयादी जमाराशि के सापेक्ष अग्रिम :-

मीयादी जमा के सापेक्ष उपलब्ध ऋण/ ओवरड्राफ्ट की जानकारी ग्राहक को दी जायेगी.

खंड 8.8 दिवंगत खाताधारकों से संबंधित दावों का निपटान :

दिवंगत खाताधारकों के खातों के निपटान हेतु बैंक द्वारा सरल प्रक्रिया अपनायी जायेगी. खाते में नामांकन होने और संयुक्त खाते की स्थिति में 'कोई एक या उत्तरजीवी' अथवा 'कोई या उत्तरजीवी'

अथवा 'उत्तरवर्ती/ पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी' होने पर उत्तरजीवी(यों)/ नामिती को भुगतान कर दिया जायेगा; बशर्त कि उत्तरजीवी/ नामिती की पहचान तथा खाताधारक की मृत्यु संबंधी साक्ष्य प्राप्त हो गये हों तथा न्यायालय द्वारा भुगतान रोकने संबंधी किसी प्रकार के आदेश जारी न हुए हों. उत्तरजीवी(यों)/ नामिती को ये भुगतान मृतक जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के रूप में प्राप्त होंगे अर्थात् मृतक के कानूनी उत्तराधिकारियों के अधिकार प्रभावित नहीं होंगे तथा उन्हें भुगतान कर बैंक अपने दायित्व मुक्त हो जायेगा.

खंड 8.8.2 बिना उत्तरजीवी/ नामांकन शर्त वाले खाते :

जमा खाते में कोई नामांकन न होने या 'कोई भी या उत्तरजीवी' का अधिदेश न होने पर मृतक के उत्तराधिकारियों से केवल क्षतिपूर्ति पत्र प्राप्त कर मृतक खाते की रकम न्यूनतम निर्धारित समय के अन्दर उसके उत्तराधिकारियों को कर दी जायेगी.

खंड 8.8.3 दायित्वों के भुगतान की समय सीमा :

दिवंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावों के निपटान हेतु दावा प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर उत्तरजीवी(यों)/नामिती को भुगतान किया जायेगा; बशर्त कि बैंक की संतुष्टि के अनुसार जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाण तथा दावाकर्ताओं का पहचान प्रस्तुत कर दिया गया हो.

खंड 8.8.3 दायित्वों के भुगतान की समय सीमा :

जीवन में बुरी आदत पर विजय प्राप्त करने की तुलना में कोई इससे बड़ा आनन्द नहीं हो सकता है.

लगाया जायेगा.

खंड 8.9 सुरक्षित जमा लॉकर :

बैंक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर की सुविधा प्रदान किये जाने पर ग्राहक से लॉकर के किराये का त्वरित भुगतान सुनिश्चित करने हेतु लॉकर आवंटन के समय 3 वर्ष के किराये तथा किसी दुर्घटना की स्थिति में लॉकर तोड़कर खोलने से संबंधित प्रभार के अतिरिक्त अन्य कोई जमा रसीद नहीं ली जायेगी.

खंड 8.10 विदेशी मुद्रा विनिमय सेवा :

ग्राहक द्वारा विदेशी मुद्रा का क्रय या विक्रय करने के संबंध में बैंक द्वारा विदेशी मुद्रा लेन देन संबंधी नियमों, दरों, प्रभारों की जानकारी दी जायेगी. विदेशों में मुद्रा अंतरण के संबंध में उसकी प्रक्रिया, भेजी गई रकम पहुंचने का समय, विनिमय दर, देय कमीशन या प्रभार, ग्राहक के विषय में अपेक्षित जानकारी, विदेश से रकम प्राप्त होने की स्थिति में प्राप्त रकम व लगाये गये प्रभार, नियामक शर्तें, निर्धारित तिथि तक रकम खाते में जमा न होने पर विलम्ब अवधि के लिए देय ब्याज आदि की जानकारी दी जायेगी.

8.11 भारत के अंदर विप्रेषण

भारत के अंदर विप्रेषण की स्थिति में बैंक द्वारा ग्राहक को विप्रेषण सेवाओं का विवरण, उसके प्रयोग का तरीका, दर सूची कमीशन सभी भुगतानों का ब्यौरा दिया जायेगा. मोबाइल बैंकिंग/ एनईएफटी/ आरटीजीएस आदि के माध्यम से हुए विप्रेषणों की स्थिति सूचित की जायेगी. इनसे संबंधित शंकाओं/ शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहक संपर्क केंद्रों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराये जायेंगे. विप्रेषण में विलंब के कारण ग्राहक को हुई हानि/ अतिरिक्त व्यय की क्षतिपूर्ति की जायेगी. शाखा में आने वाले दूसरे ग्राहकों को भी निर्धारित सीमा में विप्रेषण सुविधाएं दी जायेंगी.

8.12 उधार देना

बैंक में ऋण एवं अग्रिमों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी. ग्राहक की वित्तीय स्थिति एवं चुकौती क्षमता के आधार पर सही मूल्यांकन द्वारा ऋण देने संबंधी निर्णय लिये जायेंगे तथा लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं होगा, तथापि यह नीति समाज के विशिष्ट वर्ग के लिए बनाई गई योजनाओं को लागू करने को प्रतिबंधित नहीं करेगी. ग्राहक की अपेक्षानुसार ऋण एवं क्रेडिट कार्ड संबंधी सभी शर्तों व निबंधनों की जानकारी दी जायेगी. इस हेतु प्राप्त आवेदनों में उल्लिखित विवरणों का सत्यापन आवश्यक

यदि आप सौ व्यक्तियों की सहायता नहीं कर सकते तो केवल एक की ही सहायता कर दें.

होने पर ग्राहक के घर या व्यवसाय के संपर्क नंबरों पर या वहां स्वयं जाकर किया जायेगा. यह बात ओवर ड्राफ्ट सुविधा देने या वर्तमान ड्राफ्ट की सीमा बढ़ाने के संबंध में भी लागू होगी. बैंक द्वारा किसी भी रूप में अनावश्यक पूर्व-अनुमोदित क्रेडिट सुविधा नहीं दी जाती है.

8.12.1.2 ऋण के लिए आवेदन एवं प्रक्रिया

कोई भी ऋण उत्पाद देते समय बैंक द्वारा उस ऋण पर लागू ब्याज दर जैसे नियम, स्थाई या अस्थायी ब्याज दर, देय शुल्क/ प्रभार, ऋण मंजूर नहीं होने पर वापस किये जाने वाले शुल्क, समय पूर्व भुगतान के विकल्प एवं प्रभार, विलंबित चुकौती पर ब्याज दर, ऋण के लिए स्थिर से अस्थिर ब्याज दर का या इसके विपरीत क्रम का विकल्प चुनने पर लागू परिवर्तन प्रभार, ब्याज के पुनर्निर्धारण खंड की उपलब्धता तथा ऐसा कोई नियम जिससे ऋणी हित प्रभावित हो, की सूचना ऋण आवेदन के एक अंश के रूप में दी जायेगी; ताकि ग्राहक अन्य बैंकों के साथ तुलना कर सही निर्णय ले सके.

आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की जांच सूची (विधिक एवं विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप) बैंक द्वारा उपलब्ध कराई जायेगी. ऑनलाइन या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त ऋण आवेदनों की पावती उसकी प्रक्रिया में लगने वाली समयावधि के साथ दी जायेगी.

सभी अपेक्षित दस्तावेजों के साथ तथा ठीक प्रकार से भरे ऋण आवेदनों पर निर्णय निर्धारित समय सीमा के अंदर अवगत कराये जायेंगे. ऋण मंजूरी पत्र पर सभी उपबंधों, नियमों, शर्तों एवं ऋण राशि, ब्याज सहित उसकी चुकौती का उल्लेख होगा. यह भी सूचित किया जायेगा कि ब्याज दर में परिवर्तन होने पर समान मासिक किस्तें स्थिर रखते हुए समयावधि बढ़ाने या इसके विपरीत क्रम का विकल्प है या नहीं. ग्राहक से प्रतिभूति/ संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में प्राप्त सभी दस्तावेजों की लिखित रसीद दी जायेगी तथा उसके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां एवं उल्लिखित सभी अनुलनकों की प्रति बैंक के खर्च पर ग्राहक को दी जायेगी.

ऋण खाते को एनपीए वर्गीकृत करने से पहले उसकी स्थिति के संबंध में ग्राहक को पत्र/ई-मेल/ एसएमएस के द्वारा सूचित किया जायेगा. मीयादी/ मांग ऋण का वार्षिक खाता विवरण उपलब्ध कराया जायेगा.

ऋण संविदा के अंतर्गत तय सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिनों के अंदर

जब तक किसी व्यक्ति द्वारा अपनी संभावनाओं से अधिक कार्य नहीं किया जाता है, तब तक उस व्यक्ति द्वारा वह सब कुछ नहीं किया जा सकेगा जो वह कर सकता है.

सभी प्रतिभूतियां/ दस्तावेज/ बैंक में रखे गए हक विलेख वापस किये जायेंगे और वापसी में विलंब होने पर मुआवजा दिया जायेगा. बैंक से इन दस्तावेजों के खोने की दशा में ग्राहक को हुई हानि की क्षतिपूर्ति की जायेगी. इन दस्तावेजों के खोने का उल्लेख करते हुए प्रमाण-पत्र जारी किये जायेंगे तथा डुप्लीकेट दस्तावेजों की प्राप्ति में हर संभव सहायता की जायेगी. खाते को किसी बैंक/ वित्तीय संस्था में अंतरित करने का अनुरोध प्राप्त होने पर सामान्यतः अनुरोध प्राप्ति के दो हफ्ते के अंदर बैंक द्वारा अपनी सहमति या असहमति दे दी जायेगी. इसी प्रकार फ्लोटिंग ब्याज दर वाले आवास ऋणों को समय पूर्व बंद करने पर समय पूर्व बंदी के लिए कोई दंड शुल्क/ प्रभार नहीं लिया जायेगा.

8.13 जमानत

ग्राहक के दायित्वों के लिए किसी तीसरे पक्ष से जमानत या अन्य प्रतिभूति स्वीकार किये जाने की स्थिति में जमानतदार या अन्य प्रतिभूतिदाता या सलाहकार को ग्राहक के वित्तीय संसाधनों की गोपनीय जानकारी देने के लिए उसकी अनुमति ली जायेगी. जमानत के कारण जमानतदार के वित्तीय दायित्वों की जानकारी उसे दी जायेगी, ऋण सुविधा से संबंधित नियमों, शर्तों की प्रति जमानतदार को निःशुल्क दी जायेगी तथा इस विषय में स्वतंत्र विधिक सलाह लेने को भी उसे कहा जायेगा.

इसी प्रकार यदि ग्राहक, किसी ऋण के लिए जमानतदार बनने पर विचार कर रहा हो, तो बैंक द्वारा उसे जमानतदार के रूप में उसके दायित्व, देयता राशि, देयता उत्पन्न होने की परिस्थितियां, देयता सीमित होगी या असीमित, बैंक में स्थित ग्राहक की अन्य जमाराशियों से देयता राशि की वसूली, देयता के उन्मोचन का समय एवं परिस्थितियां आदि की जानकारी दी जायेगी. जमानत में ली गई सभी प्रतिभूतियां/ दस्तावेज/ बैंक में रखे गए हक विलेख, ऋण की चुकौती होने के 15 दिनों के अंदर वापस किये जायेंगे और वापसी में विलंब होने पर मुआवजा दिया जायेगा.

8.14 सेंट्रल रजिस्ट्री

यदि ग्राहक द्वारा ली जा रही ऋण सुविधा में प्राथमिक या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में अचल संपत्ति शामिल है, तो सेंट्रल रजिस्ट्री के बारे में बैंक द्वारा बताया जायेगा कि वहां से रिकार्ड के बारे में जानकारी ली जा सकती है.

8.15 बकाया का निपटान

ग्राहक द्वारा ऋण की चुकौती में कठिनाई बताये जाने पर बैंक द्वारा निर्धारित नियमों के अध्यक्षीन मामले पर सहानुभूति पूर्वक विचार कर इससे उबरने में सहयोग किया जायेगा.

धमनियों की कठोरता की तुलना में दिलों की कठोरता से लोग जल्दी बूढ़े होते हैं.

एकमुश्त भुगतान का प्रस्ताव दिये जाने पर नियमों एवं शर्तों सहित इसका पूरा ब्यौरा दिया जायेगा.

8.16 ऋण/कार्ड बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

ग्राहक के ऋण/ कार्ड की बकाया राशि के एनपीए होने पर किसी अन्य इकाई (आस्ति पुनर्गठन कंपनी) को उसे बेचे जाने की स्थिति में ग्राहक को उस इकाई का नाम, संपर्क ब्यौरा तथा अंतरित ऋण/ बकाया राशि के बारे में सूचित करते हुए बकाया राशि उस इकाई को चुकाने को कहा जायेगा. उक्त इकाई के विरुद्ध ग्राहक की कोई शिकायत होने पर बैंक द्वारा ग्राहक की सहायता करने का प्रयास किया जायेगा.

8.17 इलेक्ट्रानिक बैंकिंग

8.17.1 पिन एवं पासवर्ड

ग्राहक के खाते की सुरक्षा व गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए उसका पिन एवं पासवर्ड जेनरेट करने, संग्रहण करने एवं टर्मिनल पर सुरक्षित रखने में अंतर्राष्ट्रीय मानकों का पालन किया जायेगा. पिन एवं पासवर्ड ग्राहक को शाखा में उसकी पहचान के बाद या बैंक के रिकार्ड में दर्ज उसके पते पर सुपुर्द किये जायेंगे. ग्राहक द्वारा स्वयं पासवर्ड बनाने की स्थिति में उसे सुदृढ़ बनाया जाए तथा जन्म तिथि, माह, वर्ष, क्रमिक संख्याओं, निरंतर नंबरों, टेलीफोन नम्बरों, किसी कार्ड पर दर्ज नंबरों, परिवार जनों आदि के नामों, व्यक्तिगत आंकड़ों आदि का प्रयोग न किया जाए.

ऐसा कभी न करें :

ग्राहक अपना कार्ड, खाता विवरण, पासबुक आदि किसी को न दें, पिन, पासवर्ड या संबंधित कोई जानकारी किसी को न बतायें और किसी कागज, नोट बुक या मोबाइल पर भी इसे दर्ज न करें. इससे संबंधित कोई भी जानकारी किसी को या काल्पनिक प्रस्तावों/ लाटरी जीतने के प्रलोभनों पर न दें.

यह हमेशा करें :

अपने पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा सूचना को याद कर उसके लिखित संप्रेषण को नष्ट कर दें. सुदृढ़ पासवर्ड चुने तथा उसे निरंतर बदलते रहें.

8.17.2 इंटरनेट बैंकिंग

बैंक द्वारा ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग की सुरक्षित व सुविधाजनक सेवा प्रदान की

जीवन की चुनौतियों का अर्थ आपकी विकलांगता नहीं है; उनका उद्देश्य आपको इस बात की खोज में सहायता करना है कि आप कौन हैं.

जायेगी, जिसकी जानकारी नियमों एवं शर्तों सहित आवधिक ई-मेल, विभिन्न ग्राहक सेवा केन्द्रों तथा बेवसाइट के माध्यम से दी जायेगी. ग्राहक द्वारा पासवर्ड चोरी या खाते में किसी अनधिकृत प्रवेश की सूचना देने के बाद हुई हानि के लिए ग्राहक जिम्मेदार नहीं होगा, बशर्ते कि उसने धोखे से या लापरवाही से इस प्रकार के प्रकटीकरण या अनधिकृत पहुंच में साधन न दिया हो. बैंक की सुरक्षा संबंधी लापरवाही या उल्लंघन के कारण हुई हानि की क्षतिपूर्ति बैंक द्वारा की जायेगी.

8.17.3 मोबाइल बैंकिंग

ग्राहक द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा का विकल्प चुनने पर सेवा के पंजीकरण से पूर्व बैंक द्वारा यूजर आईडी के प्रमाणीकरण के लिए अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रिया उसके लिए लागू या भुगतान रोकने संबंधी निदेश तथा उसकी स्वीकृति से संबंधित नियमों एवं शर्तों की जानकारी दी जायेगी.

8.17.4 एटीएम/डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड

ग्राहक द्वारा चयनित खाते में बैंक एटीएम/डेबिट कार्ड देगा, तथापि ग्राहक को मना करने का विकल्प है. पहले कार्ड के साथ सेवा गाइड/सदस्य बुकलेट भेजी जायेगी, जिसमें शर्तों के बारे में विस्तृत जानकारी होगी. कार्ड पर लागू शुल्क/प्रभार के बारे में ग्राहक को बताया जायेगा. कार्ड से किसी भी राशि के लेनदेन पर ऑनलाइन एलर्ट भेजा जायेगा. एक ही दिन में 3 बार लागिन के गलत प्रयास का ग्राहक को एसएमएस भी भेजा जायेगा.

8.17.4.1 खोने/चोरी होने/विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग

बैंक द्वारा ग्राहक को वह टेलीफोन नंबर/ई-मेल आईडी उपलब्ध करायी जायेगी, जिस पर ग्राहक कार्ड के खोने या चोरी होने या पिन या पासवर्ड के अनधिकृत प्रयोग के संबंध में रिपोर्ट कर सके. सूचना प्राप्त होते ही उसका दुरुपयोग रोकने हेतु बैंक द्वारा आवश्यक कदम उठाया जायेगा तथा उसके बाद उसे हुई किसी भी हानि के लिए बैंक जिम्मेदार होगा.

8.17.5 क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट कार्ड के लिए ग्राहक से आवेदन प्राप्त होने पर उसे कार्ड से संबंधित नियमों एवं शर्तों जैसे शुल्क, ब्याज एवं अन्य प्रभार, बिलिंग एवं भुगतान, अतिदेय की गणना, न्यूनतम बकाया राशि के भुगतान, नवीकरण एवं समापन प्रक्रिया तथा कार्ड से अपेक्षित अन्य जानकारी दी जायेगी. ग्राहक द्वारा क्रेडिट कार्ड से की गई खरीदारी/नकदी आहरण के व्यवहारों का मासिक विवरण ग्राहक को निःशुल्क भेजा जायेगा.

छोटी बुराई को अपने पास न आने दें क्योंकि अन्य बड़ी बुराइयां सुनिश्चित रूप से इसके पीछे-पीछे आती हैं.

8.18 तृतीय पक्ष उत्पाद

यदि बैंक म्यूचुअल फंड, बीमा आदि तृतीय पक्ष उत्पादों का विक्रय, विपणन एवं वितरण करना चाहे, तो उसके लिए बोर्ड की अनुमोदित नीति बैंक के पास होनी चाहिए. उल्लेखनीय है कोई भी बैंकिंग सेवा या तृतीय पक्ष उत्पाद खरीदने के लिए बैंक द्वारा बाध्य नहीं किया जायेगा.

8.19 क्रेडिट परामर्श सुविधा

बैंक द्वारा एक विशेष केन्द्र पर क्रेडिट परामर्श सुविधा प्रदान करने का प्रयत्न किया जायेगा, जिसका पता, समय आदि सभी शाखाओं में प्रदर्शित होगा, ताकि ग्राहक उस सेवा का लाभ उठा सकें.

8.20 रिकार्ड प्राप्त करना

ग्राहक द्वारा अनुरोध किये जाने पर निर्धारित लागत पर उसके लेनदेनों से संबंधित रिकार्ड उसे दिया जायेगा, बशर्ते कि वह उस रिकार्ड की निर्धारित परिरक्षण अवधि के अंतर्गत हो.

9. शाखा बंद करना/ शिफ्ट करना:-

यदि बैंक द्वारा कोई शाखा बंद या शिफ्ट की जाती है तो उक्त केन्द्र पर किसी बैंक की कोई शाखा कार्यरत न होने पर **दो महीने की नोटिस** दी जाएगी और यदि उक्त केन्द्र पर किसी बैंक की कोई शाखा कार्यरत है, तो **एक महीने की नोटिस** देनी होगी. शाखा के स्थानांतरण पर उसके नए स्थान का पूरा पता आदि ग्राहकों को सूचित किया जायेगा.

10. वित्तीय समावेशन

बैंकिंग सेवा से वंचित समाज के पिछड़े तबकों को बैंकिंग सेवा प्रदान करने की दृष्टि से बिना किसी न्यूनतम शेष के तथा सरलीकृत केवाईसी मानदंडों के तहत प्राथमिक बैंक जमा खाता खोलने की सुविधा दी जायेगी; बशर्ते कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी केवाईसी/ धनशोधन संबंधी निर्देशों का पालन हो रहा हो. इन खतों में बिना किसी प्रभार के एटीएम सह डेबिट कार्ड सहित न्यूनतम आम सुविधाएं जैसे एक माह में कुछ निर्धारित आहरण, सामान्य क्रेडिट कार्ड तथा राज्य एवं केंद्र सरकार की सुविधाओं का इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म के माध्यम से अंतरण आदि सेवाएं प्रदान की जायेंगी. इसके अतिरिक्त मोबाइल बैंकिंग, ईसीएस, एनईएफटी आदि इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म भी उपलब्ध कराने का प्रयास होगा. वहां शाखा न होने पर बीसी/ बीएफ के माध्यम से सेवाएं दी जायेंगी.

बुद्धिमान को चाहिए कि किसी का वेष देखकर विश्वास न करे.

वेष तो दोष के लिए भी ग्रहण किया जाता है.

बीसी/ बीएफ की गलतियों एवं आचरण के लिए बैंक जिम्मेदार होगा तथा उनके विरुद्ध की गई किसी भी शिकायत की जांच करायेगा.

11. वरिष्ठ नागरिक एवं निःशक्त व्यक्ति

वरिष्ठ नागरिकों, निःशक्त जनों एवं अशिक्षित व्यक्तियों जैसे विशेष ग्राहकों के लिए बैंकिंग कार्य को सरल एवं सुविधाजनक बनाने का हर संभव प्रयास किया जायेगा. इन्हें काम में प्राथमिकता, बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्था, सिंगल विंडो प्रक्रिया द्वारा सेवा, इनके द्वारा अधिकृत व्यक्ति को प्राधिकार-पत्र एवं पासबुक दिखाने पर निर्धारित सीमा तक निकासी की अनुमति आदि सुविधाएं प्रदान की जायेंगी.

पेंशनरों को विशेष परिस्थितियों में दरवाजे तक पेंशन वितरण कराने तथा बैंक की किसी भी शाखा में जीवित प्रमाण-पत्र जमा करने की सुविधा दी जायेगी. चेक बुक, एटीएम, नेट बैंकिंग, लॉकर, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि बैंकिंग सुविधाएं बिना किसी भेदभाव के कम दृष्टिगोचर वाले (विजुअली चैलेंज्ड) ग्राहकों को भी दी जाएगी.

कोड एवं यूनियन बैंक :

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा लागू उपर्युक्त नियमों के प्रभावी होने के साथ ही यूनियन बैंक ने इसकी सदस्यता ग्रहण कर ली थी तथा कोड के प्रावधानों के अनुपालन पर कार्रवाई प्रारम्भ कर उन्हें निर्धारित समय सीमा के अंदर लागू कर दिया था. कोड की प्रतियां सभी ग्राहकों को उपलब्ध करायी जा चुकी हैं तथा शाखाओं में भी अंग्रेजी व हिन्दी में उपलब्ध हैं; ताकि भावी ग्राहकों को भी उपलब्ध कराया जा सके. इसके अतिरिक्त कोड की पूरी विषय वस्तु बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है. शाखाओं को स्पष्ट निर्देश हैं कि किसी भी ग्राहक द्वारा अनुरोध किये जाने पर इसकी प्रति उसे अनिवार्यतः उपलब्ध करायें; क्योंकि इस मामले में किसी भी प्रकार की शिथिलता को भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा गैर अनुपालन माना जाएगा तथा संहिता भंग के लिए अनुशासनिक प्रतिबंध लगाये जा सकते हैं.

संहिता का विधिवत अनुपालन सुनिश्चित करने की दृष्टि से:

- हमारे बैंक में क्षेत्रीय स्तर पर क्षेत्र प्रमुखों को तथा अंचलीय स्तर पर अंचल प्रमुखों को संहिता अनुपालन अधिकारी के रूप में नामित किया गया है.
- केन्द्रीय कार्यालय स्तर पर एक वरिष्ठ कार्यपालक को संहिता अनुपालन अधिकारी के रूप में नामित किया गया है.
- ग्राहकों की सुविधा हेतु शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर संहिता अनुपालन अधिकारी

मेरे मित्र ही मेरी सम्पदा हैं.

का नाम, पता एवं उनसे संपर्क का ब्यौरा प्रदर्शित किया गया है।

- क्षेत्रीय स्तर पर संहिता अनुपालन अधिकारी द्वारा एक रजिस्टर रखा जाता है, जिसमें क्षेत्र से संबंधित सभी संहिता अनुपालन भंग नोट किये जाते हैं तथा किये गये सुधारात्मक प्रयासों का विवरण दर्ज किया जाता है।
- अनुपालन के विषय में अद्यतन जानकारी हेतु क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा केन्द्रीय कार्यालय के संहिता अनुपालन अधिकारी को निम्नानुसार जानकारी प्रस्तुत की जानी है :-

(ए) प्रत्येक संहिता भंग को चार दिनों के अंदर रिपोर्ट करना तथा

(बी) इसके सुधार हेतु की गई कार्रवाई की जानकारी देना।

इस प्रकार यूनियन बैंक में बीसीएसबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन हेतु एक सुव्यवस्थित अनुपालन प्रणाली है तथा सभी निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाता है।

एस.एस. यादव

मुख्य प्रबंधक(राभा), राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग,
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

उन लोगों से दूर रहें जो आप, आपकी महत्वकांक्षाओं को तुच्छ बनाने का प्रयास करते हैं। छोटे लोग हमेशा ऐसा करते हैं, लेकिन महान लोग आपको इस बात की अनुभूति करवाते हैं कि आप भी वास्तव में महान बन सकते हैं।

20. एक अच्छे यूनियनाइट के लिए करणीय व अकरणीय बातें

एन. के.दीक्षित

करणीय	अकरणीय
<ul style="list-style-type: none"> याद रखें कि हम सब सरकारी कर्मचारी हैं और हमसे हमेशा ईमानदारी और निष्ठा से कार्य करने की अपेक्षा की जाती है. 	<ul style="list-style-type: none"> किसी से किसी भी तरह का एहसान न लें, विशेषकर उनसे, जिनके साथ आपके कार्यालयीन संबंध हैं.
<ul style="list-style-type: none"> सरकारी मामले निपटाने में हमेशा न्याय एवं निष्पक्षता की भावना का प्रदर्शन करें. 	<ul style="list-style-type: none"> शिकायतों के निपटान में देरी न करें; क्योंकि देरी से निराशा जन्म लेती है.
<ul style="list-style-type: none"> बैंक के मामलों में पूर्ण गोपनीयता बनाए रखें. 	<ul style="list-style-type: none"> अपने रिश्तेदारों एवं किसी अन्य की बचत और पूंजी को अपने खाते में न आने दें.
<ul style="list-style-type: none"> मामलों का शीघ्र निपटान करें; परंतु अनावश्यक जल्दबाजी न करें. 	<ul style="list-style-type: none"> फाइलों का निपटान करते समय व्यक्तिगत पूर्वाग्रहों से प्रभावित न हों.
<ul style="list-style-type: none"> अधीनस्थों को दिए गए मौखिक आदेशों की पुष्टि लिखित में करें, तथापि उन्हें शर्मिंदगी न महसूस हो. इसी प्रकार अपने उच्च अधिकारियों के सभी मौखिक निर्देश/फैसले भी लिखित रूप में प्राप्त करें. 	<ul style="list-style-type: none"> निर्धारित प्रक्रिया को संक्षिप्त करने का कोई प्रयास न करें; क्योंकि यह आपके खिलाफ संदेह उत्पन्न कर सकता है और अप्रिय स्थितियों को जन्म दे सकता है.
<ul style="list-style-type: none"> अपने हर निर्णय को कागज पर नोट करें. (अर्थात् सभी कारण कागज पर लिखें) 	<ul style="list-style-type: none"> निरीक्षण और पर्यवेक्षण का कार्य करते समय ढिलाई न बरतें.

विचार से कर्म की उत्पत्ति होती है, कर्म से आदत की उत्पत्ति होती है, आदत से चरित्र की उत्पत्ति होती है और चरित्र से आपके प्रारब्ध की उत्पत्ति होती है.

<ul style="list-style-type: none"> • नियमों एवं विनियमों का सख्ती से पालन करें. जब अपरिहार्य स्थितियों में कुछ बदलाव करने पड़े, तो निर्णय लेने के कारण का रिकॉर्ड रखें और प्रत्यायोजित अधिकारों के तहत सक्षम प्राधिकारी से उसका अनुमोदन प्राप्त करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • अपने समक्ष आई किसी भी अनियमितता/ विचलन की जानकारी अपने उच्च अधिकारियों को देना न भूलें.
<ul style="list-style-type: none"> • बिना पढ़े और समझे कहीं भी हस्ताक्षर न करें. हमेशा अपने हस्ताक्षर के साथ तारीख भी लिखें. 	<ul style="list-style-type: none"> • अपने अधीनस्थ स्टाफ और सहयोगियों पर अनावश्यक भरोसा न करें, इसका गलत फायदा उठाया जा सकता है. भरोसा करें, पर उसका समय-समय पर सत्यापन भी करते रहें.
<ul style="list-style-type: none"> • कार्य का रोटेशन सुनिश्चित करें, आकस्मिक जांच करें, इससे संबंधित कर्मचारी सतर्क रहेंगे और यह अनियमितता और चोरी को रोकने में मददगार सिद्ध होगा. 	<ul style="list-style-type: none"> • निविदाएं आमंत्रित करने और ठेका देने में किसी भी प्रकार की अनियमितता या पक्षपात न बरतें.
<ul style="list-style-type: none"> • देरी को रोकने और कार्य के समयबद्ध निष्पादन हेतु कार्य क्षेत्र के प्रत्येक पहलू पर निगरानी रखें, यह भ्रष्टाचार रोकने में भी मददगार होगा. 	<ul style="list-style-type: none"> • अपने या अपने रिश्तेदारों से संबंधित फाइलें स्वयं न रखकर अपने उच्च अधिकारियों को निर्णयन हेतु दें, क्योंकि हो सकता है कि आपका निर्णय (यदि कोई है) निष्पक्ष न हो.
<ul style="list-style-type: none"> • संपत्ति के रिटर्न सक्षम प्राधिकारी को तुरंत प्रस्तुत करें; क्योंकि प्रत्येक प्रकटीकरण आपको बेईमान व्यक्तियों की शिकायतों से बचा सकता है. 	<ul style="list-style-type: none"> • समय-समय पर अचल संपत्ति की प्राप्ति की जानकारी लेन-देन के 7 दिनों के भीतर देना न भूलें, यदि संपत्ति का मूल्य निर्धारित सीमा से अधिक है.
<ul style="list-style-type: none"> • आम जनता, सहकर्मियों, अधीनस्थ स्टाफ और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ व्यवहार में आदर और शिष्टाचार दिखाएँ. 	<ul style="list-style-type: none"> • बैंक की सेवा में रहते हुए किसी भी व्यावसायिक संव्यवहार में शामिल न हों.

ईमानदारी से बड़ी कोई विरासत नहीं है.

<ul style="list-style-type: none"> • बैंक के ग्राहकों एवं संबद्ध व्यक्तियों द्वारा आयोजित समारोह में जाने में सावधानी बरतें. 	<ul style="list-style-type: none"> • आपको दी गई बैंक की कार या किसी अन्य बैंक की संपत्ति का दुरुपयोग न करें.
<ul style="list-style-type: none"> • बैंक के ग्राहकों, संबद्ध व्यक्तियों, कारोबारी सहयोगियों आदि से नकद दान एवं विज्ञापन लेने से बचें, यहां तक कि अच्छे कार्य के लिए भी नहीं. 	<ul style="list-style-type: none"> • कोई भी गलत बिल न बनाएँ या किसी भी रिकॉर्ड/ खाते में गड़बड़ी न करें, यह आपका भविष्य खतरे में डाल सकता है.
<ul style="list-style-type: none"> • बार-बार उधार लेने से बचने के लिए अपने निजी मामलों का सही प्रबंध करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • किसी भी स्टॉक, शेयर या अन्य निवेश में बैंक की निधियों का प्रयोग न करें.

एन. के. दीक्षित

मुख्य प्रबंधक (राभा)

राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, कें.का., मुंबई

21. शाखा में करणीय एवं अकरणीय

नितीन चिचकर

यदि हम नियमों एवं विनियमों का पालन करते हैं तो वे हमारी सुरक्षा करते हैं. सतर्क रहने की पहली शर्त है इनका ज्ञान होना है. यदि हमें इनका संपूर्ण ज्ञान नहीं है, तो अनैतिक प्रथाओं को रोकने का हमारा यह प्रयास निष्फल सिद्ध होगा.

शाखाओं में कार्य करते समय कारोबार का विकास हमारी प्राथमिकता होती है. दैनिक परिचालनों के दौरान हमें कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कुछ मामलों में निर्णय लेने होते हैं. दैनिक कार्यप्रणाली के दौरान अनुपालन हेतु हम नीचे कुछ बिंदुओं का वर्णन कर रहे हैं:-

❖ करणीय

- ♦ **पारदर्शी रहें-** प्रत्येक निर्णय में हर शाखा प्रबंधक को अपने लेखाकार या उक्त विभाग के प्रभारी अधिकारी को सम्मिलित करना चाहिए. प्रत्येक को न केवल ईमानदार होना चाहिए; बल्कि ऐसा दिखना भी चाहिए. इसके लिए आवश्यक है कि व्यक्ति सभी कारोबारी मामलों में पूर्णतया पारदर्शी रहे.
- ♦ **अपनी शक्तियों का उपयोग विवेकपूर्वक करें-** अग्रिमों एवं व्ययों हेतु प्रत्यायोजित शक्तियां बैंक के परिपत्रों में स्पष्टतया उल्लिखित हैं. इनका उपयोग विवेकपूर्ण रीति से होना चाहिए. बैंक हितों को ध्यान में रखते हुए प्रत्यायोजित शक्तियों के अतिक्रमण एवं दुरुपयोग से बचना चाहिए.
- ♦ **कृत कार्रवाई की पुष्टि तत्काल करायें-** वाणिज्यिक संस्थान होने के नाते प्रत्यायोजित शक्तियों का कड़ाई से अनुपालन सदैव संभव नहीं होता; तथापि शक्तियों के अतिक्रमण के लिए सक्षम प्राधिकारी की पूर्वानुमति प्राप्त कर लेनी चाहिए तथा उस मामले में उक्त की पुष्टि का प्रस्ताव उसी दिन तत्काल प्रेषित कर दिया जाना चाहिए. सक्षम प्राधिकारी से प्राप्त मौखिक/ दूरभाषिक निर्देशों की पुष्टि प्राप्त की जानी चाहिए.
- ♦ **कृत कार्रवाई का औचित्य लिखित रूप से वर्णित करें-** पारदर्शिता की अवधारणा तथा सूचना के अधिकार के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए यह आवश्यक है कि किसी निर्णय विशेष का औचित्य लिखित रूप से प्रस्तुत किया जाए. इससे अधिकारी को भविष्य में आवश्यकता पड़ने पर उक्त के संबंध में कारण तथा

जब तक ईमानदारी नहीं है, तो सम्मान कहां से आएगा ?

तर्क को याद करने में सहायता मिलती है.

- ♦ **विस्तृत दिशानिर्देशों/ विहित प्रक्रियाओं का पालन करें-** टेक ओवर खातों के मामले में केवाईसी मानदंडों का अनुपालन तथा स्वीकृति-पूर्व मूल्यांकन/ स्वीकृति पश्चात अनुवर्तन परमावश्यक है.
- ♦ **अधिविक्ता की राय/ मूल्यांकनकर्ता की आख्या के प्रति सजग रहें-** बैंक के हितों के प्रतिकूल किसी भी सूचना को टालने के लिए इन रिपोर्टों की जाँच सावधानीपूर्वक करनी चाहिए.
- ♦ **सिस्टम द्वारा दी गई चेतावनियों के प्रति सजग रहें:** सिस्टम द्वारा दी गई चेतावनी जैसे कि 'चेक भुगतान हो चुका है', 'खाते में चेक जारी नहीं किया गया है' की अनदेखी नहीं की जानी चाहिए.
- ♦ **पासवर्ड की गोपनीयता बनाए रखें:** किसी को अपना पासवर्ड न बतायें चाहे वह कोई भी हो या आपका कितना ही करीबी हो.
- ❖ **अकरणीय:**
 - ♦ **निर्णय में देरी-** निर्णय लेने में देरी न केवल व्यक्ति की अक्षमता को दर्शाता है बल्कि भ्रष्ट नीयत का संकेत भी देता है. इसलिए कोई भी निर्णय उचित व विहित समय के अंदर ले लिया जाना चाहिए.
 - ♦ **उतावलेपन में वितीयन -** इसका अर्थ उचित दस्तावेजों तथा (स्वीकृति-पूर्व व स्वीकृति पश्चात) मानदंडों का अनुसरण किए बिना (एक भी अग्रिम) ऋण वितरण न करें.
 - ♦ **मांग-पत्र सीधे उधारकर्ता या उसके प्रतिनिधि को सुपुर्द करना-** इस प्रथा की बुराइयों को जानते हुए भी कुछ शाखायें इसका अनुसरण कर रही हैं जो कि उनके कार्य के प्रति सतर्कता संबंधी संदेह उत्पन्न करता है.
 - ♦ **बिचौलियों पर निर्भरता -** किसी उधारकर्ता के चयन/ स्वीकृति पूर्व मूल्यांकन/ स्वीकृति पश्चात अनुवर्तन हेतु किसी भी दशा में किसी बिचौलिये पर विश्वास करना उचित नहीं.
 - ♦ **यात्रा-व्यय/ चिकित्सा बिलों को फर्जी तरीके से बनाना-** इस प्रकार के दावे दिशानिर्देशों/ पात्रता के अनुसार ही बनाये जाने चाहिए तथा इनका उपयोग लाभ के स्रोत के रूप में नहीं किया जाना चाहिए.
 - ♦ कहा जाता है कि **किसी कार्य को करने की नीयत सही हो सकती है किंतु वह औचित्यपूर्ण भी होना चाहिए.**

नितीन चिचकर,

एसडब्ल्यूओ - बी, सतर्कता विभाग, कें. का., मुंबई

जहां नम्रता से काम निकल जाए, वहाँ उग्रता नहीं दिखानी चाहिए.

22. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नवीनतम सरलीकृत केवाईसी उपाय

शारदा नागरे

आम जनता की बैंक खाता खोलने में सहायता करने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक ने निम्नलिखित सरल उपायों की घोषणा की है:-

1. **पहचान तथा पते के प्रमाण हेतु सिर्फ एक ही दस्तावेज़-** अब पहचान तथा पते हेतु दो अलग-अलग दस्तावेज़ों की आवश्यकता नहीं है. यदि खाता खोलने हेतु प्रस्तुत किये गये नियमानुसार वैध दस्तावेज़ में पहचान तथा पते का उल्लेख है तो किसी अन्य दस्तावेज़ को प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है.

केवाईसी की दृष्टि से नियमानुसार वैध दस्तावेज़ों में पासपोर्ट, ड्राईविंग लाईसेंस, मतदाता पहचान-पत्र, पैन-कार्ड, यूआईडीएआई द्वारा जारी आधार कार्ड तथा राज्य सरकार के अधिकारियों द्वारा हस्ताक्षरित नरेगा के जॉब-कार्ड आदि शामिल हैं.

प्रक्रिया के और सरलीकरण के उद्देश्य से वैयक्तिक सूचना जैसे नाम, आयु, पता, लिंग आदि तथा ई-केवाईसी के फलस्वरूप प्राप्त फोटो को भी नियमानुसार वैध दस्तावेज़ माना गया है.

2. **वर्तमान पते हेतु अलग दस्तावेज़ की आवश्यकता नहीं-** चूँकि प्रवासी मज़दूरों, स्थानांतरित कर्मचारियों द्वारा बैंक खाता खोलने हेतु वर्तमान पते का प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना कठिन होता था. अतः ऐसे ग्राहकों को खाता खोलते समय या आवधिक अद्यतनीकरण हेतु सिर्फ एक ही पते का प्रमाणपत्र (वर्तमान या स्थाई) प्रस्तुत करना पर्याप्त होगा.

यदि खाता खोलते समय प्रस्तुत किए गए पते तथा ग्राहक के वर्तमान पते में भिन्नता हो तो ऐसी स्थिति में ग्राहक द्वारा इस आशय की मात्र घोषणा ही पर्याप्त होगी.

3. **एक ही बैंक की एक शाखा से दूसरी शाखा में खाता अंतरित करने हेतु अलग से केवाईसी दस्तावेज़ों की आवश्यकता नहीं-** यदि बैंक की किसी एक शाखा द्वारा केवाईसी पूरा किया गया है तो उसी बैंक की अन्य शाखा में खाता अंतरित करने हेतु पुनः

एक झूठ हजार सच्चाइयों का नाश कर देता है.

- केवाईसी आवश्यकता नहीं है. यह अंतरण संप्रेषण के पते की घोषणा-मात्र से हो सकता है.
4. **छोटे खाते-** जिन व्यक्तियों के पास 'नियमानुसार वैध किसी प्रकार का दस्तावेज़' नहीं है, वे भी बैंक में छोटे खाते खोल सकते हैं. छोटे खाते, ग्राहक द्वारा बैंक अधिकारी के समक्ष अपने हस्ताक्षर/ अंगूठे के निशान से अपने फोटो के स्व-प्रमाणन के द्वारा खोले जा सकते हैं.
 5. **कम जोखिम वाले ग्राहकों को नियमानुसार वैध दस्तावेज़ों में छूट-** यदि किसी व्यक्ति के पास उपर्युक्त वर्णित कार्यालयीन रूप से वैध दस्तावेज़ों में से कोई भी दस्तावेज़ नहीं हो, किंतु बैंक द्वारा उसे कम जोखिम वाले ग्राहक के रूप में वर्गीकृत किया गया हो, तो वह ग्राहक निम्नलिखित में से किसी एक दस्तावेज़ के साथ भी बैंक खाता खोल सकता है:-
 - ♦ केंद्र/ राज्य सरकार के विभागों, सांविधिक विनियामक प्राधिकरणों, सार्वजनिक उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों तथा सार्वजनिक वित्तीय संस्थाओं द्वारा जारी फोटो प्रमाण-पत्र.
 - ♦ राजपत्रित अधिकारी द्वारा उक्त व्यक्ति के फोटो को प्रमाणित करते हुए जारी किया गया पत्र.
 6. **केवाईसी का आवधिक अद्यतनीकरण-** वर्तमान न्यून/ मध्यम/ उच्च जोखिम वाले ग्राहकों की केवाईसी सूचना के अद्यतनीकरण की अवधि 5/ 2 वर्ष के स्थान पर क्रमशः 10/ 8/ 2 वर्ष कर दी गई है.
 7. **अन्य छूट -** स्वयं सहायता समूहों के खाते खोलते समय सभी सदस्यों का केवाईसी सत्यापन आवश्यक नहीं है. सिर्फ पदाधिकारियों का केवाईसी सत्यापन ही पर्याप्त है. स्वयं सहायता समूह की क्रेडिट लिंकिंग के समय अलग से केवाईसी की आवश्यकता नहीं है.
- विदेशी छात्रों को स्थानीय पते का प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने के लिए 1 माह का समय दिया गया है.
- कम जोखिम वाले ग्राहक यदि किन्हीं वास्तविक कारणों से केवाईसी से संबंधित दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं कर पाते हैं, तो उनके लिए खाता खोलने से 6 माह की अवधि तक उक्त दस्तावेज़ों को प्रस्तुत करने का प्रावधान किया गया है.

शारदा नागरे,
सहायक प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, के. का., मुंबई

23. धोखाधड़ी से सीख

सुरेश अयंगर

एक वित्तीय संस्थान तथा सार्वजनिक धन का संरक्षक होने के कारण बैंक के सभी लेन-देनों को अधिकतम सावधानी तथा सत्यनिष्ठा के साथ किये जाने की आवश्यकता होती है। कर्मचारियों द्वारा असावधानी, भ्रष्टाचार या जल्दबाजी में लिए गए निर्णय अथवा बैंक प्रणाली में हुई चूक के कारण सार्वजनिक धन के साथ साथ बैंक की प्रतिष्ठा संबंधी हानि की भी संभावना होती है।

दूसरी तरफ, बैंकिंग संस्था एक ऐसा संगठन है, जहां जोखिम लेना व्यवसाय का महत्वपूर्ण भाग है तथा सकारात्मक उद्देश्य से भी लिए गए गलत निर्णय का प्रतिफल भी बैंक के लिए हानिकारक होता है।

सतर्कता में सबसे अधिक जोर निवारक सतर्कता गतिविधियों को दिया जाता है, जिनका उद्देश्य कर्मचारियों के बीच जागरूकता उत्पन्न करना है। निम्नलिखित प्रमुख तथ्य कर्मचारियों को उनके दैनिक कार्यों में धोखाधड़ी से बचने व और अधिक सतर्क रहने में सहायक सिद्ध होंगे :

एटीएम संबन्धित धोखाधड़ी :

- अपने ग्राहकों को एटीएम/ क्रेडिट कार्ड के प्रयोग के संबंध में शिक्षित करना सभी कर्मचारियों का प्रमुख कार्य है। कार्ड की सूचनाएँ किसी अन्य या अपरिचित को न प्रकट करने के संदर्भ में समय-समय पर बैंक द्वारा हमारे कार्डधारकों को एसएमएस भेजे जाते हैं।
- मुंह ढके व्यक्ति को एटीएम परिसर में प्रवेश की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।
- एटीएम संरक्षक/ सुरक्षा प्रहरी को सतर्क रहना चाहिए तथा कार्ड रीडर, कैमरा आदि जैसी दिखने वाली विदेशी वस्तुओं की पहचान कर आगे की जांच हेतु उन्हें संबंधित आरसीसी तथा एटीएम अधिकारियों को सूचित करना चाहिए।
- शाखाओं द्वारा मॉनिटर स्क्रीनिंग तथा रिकॉर्डिंग और सीसीटीवी फुटेज/

जो फूल उपलब्ध हों, उनका ही सुन्दर गुलदस्ता बना लेना प्रसन्नता हासिल करने की सबसे बड़ी कला है।

- डीवीएसएस फोटो बैकअप संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाना चाहिए.
- प्रत्येक एटीएम स्थल पर टोल फ्री नंबर तथा एटीएम आईडी प्रदर्शित होना चाहिए.
- कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों को प्रणाली से संबन्धित अलर्ट को चुनने के लिए प्रेरित किया जाना चाहिए.
- यह अलर्ट ग्राहकों को उनके द्वारा नहीं किए गए लेनदेन की जानकारी देगा, जिससे वे संबंधित कार्ड्स को ब्लॉक करा सकेंगे और बदमाशों द्वारा कार्ड से और लेनदेन नहीं किये जा सकेंगे. इसके द्वारा भविष्य में होने वाली हानियों को रोका जा सकता है.
- खाते में हुए अनधिकृत डेबिट के मामलों को पुलिस के पास दायर करने का सलाह की ग्राहकों को दी जानी चाहिए.

ऋण खातों में धोखाधड़ी:

- ऋणी के पूर्ववर्ती का समुचित सत्यापन किया जाना चाहिए.
- शाखा अधिकारियों द्वारा उन कारणों का पता लगाया जाना चाहिए, जिनकी वजह से ऋणी द्वारा ऋण प्राप्ति हेतु अपने मौजूदा बैंक से अनुरोध नहीं किया जा रहा है.
- समय- समय पर सम्पत्तियों की समुचित जांच की जानी चाहिए.
- सांख्यिक बंधक के सृजन से पहले शाखाओं को नया एनईसी प्राप्त कर लेना चाहिए.
- मंजूरी पूर्व जांच तथा ड्यू डिलिजेंस की प्रक्रिया पूरी करने तथा ऋणी के पूर्ववर्तियों के सत्यापन के बाद ही मंजूरी पूर्व जांच तथा ड्यू डिलिजेंस रिपोर्ट बनाकर रिकार्ड में रखी जानी चाहिए.
- बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार उप रजिस्ट्रार कार्यालय में ऋणी के जमीन के रिकार्ड पर बैंक का ग्रहणाधिकार दर्ज कराने हेतु अपेक्षित कागजात ऋणी को न देकर उप रजिस्ट्रार कार्यालय में सीधे भेजे जाने चाहिए.
- ऋणी/ आपूर्तिकर्ताओं के प्रमाणपत्रों की सावधानीपूर्वक/ गहन जांच की जानी चाहिए. उसकी आय प्राप्ति के स्रोतों की यथार्थता के निर्धारण हेतु पिछले बैंक के बैंक विवरणों का सत्यापन किया जाना चाहिए.
- ऋणी की क्रेडिट रिपोर्ट तैयार की जानी चाहिए.

स्वास्थ्य और बुद्धिमत्ता जीवन के दो आशीर्वाद हैं.

- शाखा पदाधिकारियों द्वारा दूसरे बैंकों से अदेय प्रमाणपत्र प्राप्त किया जाना चाहिए.
- कार्य की प्रगति के अनुसार मियादी ऋण का आनुपातिक संवितरण किया जाना चाहिए.
- कार्य के निष्पादन में आपूर्तिकर्ता की क्षमता का आकलन किया जाना चाहिए.
- ऋणी द्वारा प्रस्तुत विवरणों का बैंक पदाधिकारियों द्वारा दोहरा सत्यापन कर उनकी यथार्थता सुनिश्चित की जानी चाहिए.
- मंजूरी संबंधी शर्तों के अनुपालन के बाद ही ऋण का संवितरण किया जाना चाहिए.
- ऋण खातों में संवितरण पश्चात निरीक्षण की प्रक्रिया पूरी की जानी चाहिए.
- कैश क्रेडिट खातों से बड़ी धनराशि की निकासी की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए तथा इनका अनुश्रवण भी किया जाना चाहिए.

परिचालन संबंधी धोखाधड़ी :

- यदि चेक पर किया गया हस्ताक्षर बैंक अभिलेखों में उपस्थित हस्ताक्षरों से मिलता न हो, तो बैंक अधिकारियों द्वारा ग्राहक से बिना सम्पर्क किये चेक पारित नहीं किया जाना चाहिए.
- नकदी तिजोरी की मास्टर चाबियों का रोटेशन लेखाकार तथा शाखा प्रबन्धक के मध्य नियमित अंतराल पर होना चाहिए.

चालू/ बचत खाता संबंधी धोखाधड़ी

- खाते के परिचालन से संबन्धित दस्तावेजों/ अनुमति/ अधिदेश पत्रों की प्राप्ति के पश्चात ही खाते खोले जाने चाहिए.
- केवाईसी मानदंडों का अनुपालन किया जाना चाहिए.
- बैंक अधिकारियों की उपस्थिति में व्यक्तियों द्वारा खाता खोलने के आवेदन पत्र पर हस्ताक्षरित किया जाना चाहिए.
- खाताधारक द्वारा प्रमाणित किए बिना किसी तृतीय पक्ष को चेक बुक/ जमा रसीद जारी नहीं किया जाना चाहिए.
- सावधी जमा राशि पर दी गयी छूट बैंक अधिकारियों द्वारा सत्यापित की जानी चाहिए.
- कर्मचारियों के मध्य पासवर्ड शेयर नहीं किया जाना चाहिए.

अच्छा क्या है, इसे सीखने के लिए एक हजार दिन भी अपर्याप्त हैं;
लेकिन बुरा क्या है, यह सीखने के लिए एक घंटा भी ज्यादा है.

- रु.2.00 करोड़ या अधिक राशि का मियादी जमा खाता खुलने पर शाखा अधिकारियों द्वारा जमाकर्ता के निवास स्थान या कार्यालय का व्यक्तिगत दौरा किया जाना चाहिए.
- रु.2.00 करोड़ से अधिक के ऋण/ जमा के पेटे एसओडी के मामले में ऋण वितरण से पूर्व संबंधित क्षेत्रीय प्रमुख की पूर्वानुमति प्राप्त होनी चाहिए. ऋण/ जमा के पेटे एसओडी राशि रु.10.00 करोड़ से अधिक होने पर, फील्ड महाप्रबंधक की अनुमति होनी चाहिए.

चेकों से संबंधित धोखाधड़ी :

- कर्मचारियों द्वारा खाताधारक को एसएमएस अलर्ट की सुविधा के लिए प्रोत्साहित किया जाना तथा इसका प्रचार भी किया जाना चाहिए.
- सिस्टम द्वारा दी गयी अलर्ट का अधिकारियों द्वारा उचित विश्लेषण किया जाना चाहिए. जोखिम वर्गीकरण के आधार पर खोले गए नए खाते की जमा तथा नामे प्रविष्टियों की सूक्ष्म निगरानी की जानी चाहिए.
- रु.50,000/- तथा उससे अधिक के सभी चेकों/विलेखों को अल्ट्रा वायलेट लैम्प के जरिये स्कैन किया जाना चाहिए.
- यदि चेक/विलेख की धनराशि रु.50,000/- या अधिक है, तो संबंधित चेक/ विलेख की सत्यता की जांच हेतु शाखा प्राधिकारियों द्वारा चेक/विलेख के जारीकर्ता से इसका सत्यापन किया जाना चाहिए.
- अधिकृत खाताधारक के लिखित आवेदन पर ही शाखा अधिकारियों द्वारा चेकबुक जारी की जानी चाहिए तथा अधिकृत खाताधारक को ही सुपुर्द की जानी चाहिए.
- चेक ट्रंकेशन प्रणाली (सीटीएस)- 2010 मानक के चेकों का ही 100% प्रयोग सुनिश्चित करें.
- चेक हैंडल करने वाली सेवा शाखाओं में सभी आधारभूत सुविधाएं अच्छी होनी चाहिए तथा सीटीएस आधारित समाशोधन कार्य के समुचित निष्पादन हेतु इन शाखाओं में उपकरणों एवं स्टाफ की उपलब्धता पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए.

सुरेश अय्यंगार

वरिष्ठ प्रबंधक,

सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

बड़ों की रीति यह है कि बिना मुख से बोले ही अपने व्यवहार से छोटों को विनय सिखा देते हैं.

24. खुदरा बैंकिंग में समुचित सावधानियाँ

टी. के. चक्रवर्ती

आधुनिक युग के बैंकिंग परिवेश में सभी बैंकों द्वारा खुदरा क्षेत्र में ऋण प्रदान करना एक आकर्षक माध्यम है, जिससे न केवल विभिन्न वर्गों के ग्राहकों को आकृष्ट किया जा सकता है, बल्कि अपने कई उत्पाद एक ही ग्राहक को बेचे जा सकते हैं, खुदरा ऋण का लक्ष्य समूह विस्तृत होने के कारण, जिनके पास प्रयोज्य आय (Disposable income) काफी है, यह क्रेडिट प्रसार के लिये अच्छा स्रोत है, बढ़ती हुई आय तथा अपने जीवन निर्वाह में सुधार की अपार इच्छा यह बताती है कि खुदरा ऋण के प्रसार में असीमित संभावना है. 'कल की कमाई को आज खर्च' की संस्कृति ने खुदरा ऋण को बल प्रदान किया है. बैंकों के काम काज में तकनीक के आगमन से इसकी सुपुर्दगी पर अनुकूल प्रभाव पड़ा है चूँकि खुदरा ऋण की राशि का आकलन संपूर्णतः आय के पैमाने एवं जीविका (Sustenance) राशि पर आधारित है, तथापि इसकी सुपुर्दगी काफी सरलीकृत है. चूँकि खुदरा ऋण की राशि सामान्यतः छोटी होती है तथा विभिन्न ग्राहकों को ऋण दिये जाते हैं. अतएव बैंकों का जोखिम स्प्रेड हो जाता है तथा एन पी ए का अनुपात भी काफी कम रहता है और इसे आवश्यक सम्यक सावधानी के द्वारा नगण्य किया जा सकता है. सम्यक सावधानी इस प्रकार परिभाषित कर सकते हैं- **'वित्तीय एक्सपोजर लेने से पूर्व किसी व्यक्ति अथवा कारोबार अथवा किसी संपत्ति के बारे में जाँच पड़ताल'** खुदरा ऋण के जोखिम में कमी का यह नाजुक पक्ष है, वस्तुतः खुदरा ऋण संविभाग में हम अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) से अपने उधारकर्ता को जानने की ओर उन्मुख होते हैं. आवेदक की भुगतान करने की क्षमता उसकी आयकर विवरणी से/ संपत्ति कर विवरणी/ मासिक वेतन विवरणी/ फॉर्म 16 इत्यादि से परखी जायेगी तथा ऋणी ऋण चुकाने का इच्छुक है या नहीं, इसका मूल्यांकन उसका खाता विवरण, बाजार सूचना इत्यादि से किया जायेगा, अतः इन सभी दस्तावेजों में सम्यक सावधानी बरतनी आवश्यक है.

सम्यक सावधानी क्यों आवश्यक है?

किसी भी ऋण पालिसी की सर्वोच्च प्राथमिकता है कि ऋण आस्तियाँ सुरक्षित रहें, परफारमिंग हो एवं मानक रहें. खुदरा ऋण के साथ विभिन्न प्रकार के जोखिम जुड़े होते हैं,

बीमारी की कड़वाहट से व्यक्ति स्वास्थ्य की मधुरता समझ पाता है.

विशेषकर उधारकर्ता जोखिम, चूककर्ता जोखिम, कारोबार जोखिम, इन सभी प्रकारों के जोखिमों को कम करने का एक महत्वपूर्ण पहलू सम्यक सावधानी (ड्यू डिलिजेंस) है. अतएव ड्यू डिलिजेंस की आवश्यकता को समझते हुए निम्न कदम उठाये जाने चाहिए.

(1) ऋण खाता खोलने का उपयुक्त फॉर्म प्राप्त करना

इससे ग्राहक की पहचान होगी. उक्त फॉर्म से यह सुनिश्चित होगा कि मूल्यांकन हेतु अपेक्षित डाटा संग्रहित किया गया है. इसके अतिरिक्त सभी संलग्न अनुपूरक दस्तावेज की जाँच से यह पुष्टि होगी कि सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त हो गये हैं. ऋण फॉर्म में दिये गये विवरण की जाँच/ संबद्ध अनुपूरक दस्तावेज प्राप्त डाटा से की जायेगी जिससे दोनों में तारतम्यता का पता चलेगा. यदि तारतम्यता नहीं है तो यह उधारकर्ता की निष्ठा में संदेह पैदा करेगी. यहाँ यह भी संभव है कि अनेक अनुरोध के बावजूद उधारकर्ता ने कुछ दस्तावेजों को प्रस्तुत न किया हो. इससे यह संदेह पैदा होता है कि क्या वह कुछ छुपाने की कोशिश कर रहा है? उपरोक्त के द्वारा उधारकर्ता के बारे में राय बनाने में मदद मिलेगी.

(2) समर्थित दस्तावेजों की संवीक्षा

उधारकर्ता के मूल कागजात से समर्थित दस्तावेजों को अधिप्रमाणित किया जाये तथा सत्यापित किया जाये. सदैव इस बात का ध्यान रखें कि उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत कागजात जारीकर्ता प्राधिकारी से सत्यापित करने बाद ही लें. प्राप्त कोटेशन की वेतन पर्ची/ पहचान पत्र/ आयकर विवरणी से क्रास जाँच करें. जाँच बिंदु के समय स्पष्टीकरण प्राप्त किया जाये कि यह टिप्पणी भविष्य में स्पष्टीकरण हेतु आवेदक के कागजात पर नोट करें.

(3) आवेदक से साक्षात्कार

आवेदक के संदर्भ में जाँच हेतु इसकी सबसे अधिक सार्थकता है. आवेदक द्वारा प्रस्तुत आवेदन प्रपत्र/ समर्थित दस्तावेजों से यदि कुछ सूचना प्राप्त न हुई हो, दस्तावेजों पर जाँच के दौरान यह लिखा गया हो कि 'स्पष्टीकरण मांगा जाये' तो ऐसी जानकारी हम साक्षात्कार के दौरान ले सकते हैं. जैसे आवेदक का विगत इतिहास, उसके परिवार के विषय में जानकारी, बैंक/ अन्य बैंकों के साथ पूर्व में उसका संव्यवहार इत्यादि जैसी जानकारी ली जा सकती है. आवेदक का ज्ञान-कौशल तथा उसकी अभिवृत्ति के बारे में भी साक्षात्कार द्वारा अनुमान लगाया जा सकता है. आवेदक के साथ लिये गये इटरव्यू को विधिवत रिकॉर्ड किया जाये. आवेदक का 4-सी अर्थात कैपिटल, कैपेसिटी, कैरेक्टर, कोलेटरल की जाँच की जाये.

जब आप दो बुराइयों में से छोटी बुराई को चुनते हैं,
तो याद रखें कि वह अभी एक बुराई ही है.

(4) बाजार में पूछताछ

आवेदक द्वारा किये जाने वाले कारोबार के बारे में बाजार की संभाव्यता/ आवेदक के ट्रैक रिकॉर्ड के बारे में नियोक्ता से/ कर्मचारियों से/ आवेदक के साथ डीलिंग कर रहे अन्य व्यक्ति तथा अन्य स्रोतों के माध्यम से पता लगाया जाये. आवेदक के संबंध में किये गये निरीक्षण को विधिवत् रिकॉर्ड किया जाये तथा उसे रिकॉर्ड में रखा जाये. आवेदक के आवास/ कारोबार स्थल के निरीक्षण के दौरान उसके द्वारा दिये गये पते की प्रामाणिकता/ वर्तमान व्यवसाय/ उसके लाइफस्टाइल इत्यादि के बारे में जानकारी प्राप्त की जाये.

(5) आवेदक के वर्तमान बैंकर से गोपनीय रिपोर्ट

यह रिपोर्ट आईबीए के निर्धारित प्रपत्र में प्राप्त की जाये.

(6) सिबिल/ क्रीसिन फैक साइट/ भा.रि. बैंक चूककर्ताओं की जाँच

इस साइट के द्वारा जाँच करने पर आवेदक की यदि कोई साख हिस्ट्री है तो उसका पता लगाया जा सकता है.

प्रतिभूति के रूप में ऑफर की गई संपत्ति के संबंध में सम्यक सावधानी

गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति के संबंध में भी उसी प्रकार सम्यक सावधानी बरतनी आवश्यक है जैसी आवेदक/ सह-आवेदक/ गारंटीकर्ता बंधकग्राही के संबंध में बरतनी आवश्यक है. इस हेतु निम्न कदम उठाये जायें.

(1) सिबिल साइट से सिबिल मोरगेज चेक रिपोर्ट की जाँच की जाये.

(2) (ए) संपत्ति की एनईसी/ सर्च रिपोर्ट प्राप्त की जाये तथा वास्तविकता को सुनिश्चित करने हेतु मूल्यांकन रिपोर्ट के साथ उसकी तुलना की जाये. यह सुनिश्चित करें कि हल विलेख की श्रृंखला संपूर्ण है. पिछले हक विलेख की प्रमाणित असली प्रति (टू कॉपी) प्राप्त की जाये. जाली हक विलेख के पेटे सतर्कता बरतने हेतु यह सलाह दी जाती है कि उप रजिस्ट्रार के कार्यालय से इसके हस्ताक्षर की प्रामाणिकता हक विलेख में प्रयुक्त सील, स्टैम्प पेपर इत्यादि की जाँच की जाये.

(बी) संपत्ति की मूल्यांकन रिपोर्ट प्राप्त की जाये

इसमें आवश्यक है कि मूल्यांकनकर्ता द्वारा यह पता लगाया जाए कि हाल में उस स्थल के आस-पास हुई 2 या 3 संपत्ति की खरीद-बिक्री किस रेट पर हुई है तथा तदनुसार रिपोर्ट प्राप्त की जाए.

रुकावटें वे भयावह वस्तुएं हैं जिन्हें आप उस समय देखते हैं
जब आप अपने लक्ष्य से ध्यान हटा लेते हैं.

(3) संपत्ति की साइट पर विजिट करना

संपत्ति की साइट पर विजिट कर उसका भौतिक सत्यापन किया जाये ताकि संपत्ति के स्वामित्व, कब्जा, मूल्यांकन, बाजार संभाव्यता, भूमि का प्रकार (क्या वह बंधक की जा सकती है) इत्यादि के बारे में जानकारी प्राप्त की जाए. संपत्ति की निरीक्षण रिपोर्ट तैयार की जाये.

(4) विक्रय करार की प्रामाणिकता का सत्यापन

यदि मकान/ फ्लैट की खरीद की जानी है, तो बिल्डर की बैंक ग्राउंड के बारे में जानकारी प्राप्त की जाये.

आवेदक को ऋण संवितरण से पूर्व चरण में केवल सम्यक सावधानी को परिभाषित नहीं कर सकते. आवासीय ऋण के मामले में यह ऋण संवितरण के दौरान जारी रह सकता है तथा वास्तुकार से प्राप्त ऋण के अंतिम उपयोग का सत्यापन करने तथा म्युनिसिपल प्लैनर रिपोर्ट प्राप्त की जाये जिसमें संवितरण के प्रत्येक चरण में विनियामक की अनुपालना की पुष्टि हो, वाहन ऋण के मामले में ऋण संवितरण पश्चात चरण में उपयुक्त प्राधिकारी से पंजीकृत बैंक प्रभार प्राप्त करते समय जैसे आर टी ओ में बैंक प्रभार पंजीकृत करना, बैंक क्लॉज शर्तों सहित व्यापक बीमा कागजात प्राप्त करना.

विभिन्न ऋण योजनाओं के अंतर्गत कुछ अतिरिक्त सम्यक सावधानी निम्नानुसार बरती जा सकती है.

1. यूनियन होम

- ★ संवितरण के प्रत्येक चरण पर. वास्तुकार से अथवा म्युनिसिपल प्लैनर की रिपोर्ट जिसमें संवितरण के प्रत्येक चरण में बिल्डिंग विनियामक की अनुपालना की पुष्टि हो, प्राप्त की जाये.
- ★ बैंक वित्त से खरीदे गये मकान/ फ्लैट का बीमा प्राप्त करना.
- ★ पिछले 3 माहों की वेतन पर्ची की संवीक्षा तथा पिछले 3 वर्षों के आयकर विवरणी की संवीक्षा.
- ★ संपत्ति की बाउंडेशन का भौतिक सत्यापन करना/ मूल्यांकन कर्ता/ अधिवक्ता रिपोर्ट से क्रास जाँच करना.

स्वयंसेवकों को मेहनताना न दिए जाने का कारण यह नहीं कि वे मूल्यहीन होते हैं, बल्कि यह है कि वे अमूल्य होते हैं.

- ★ नियोक्ता से वेतनपर्ची की प्रामाणिकता के संदर्भ में सत्यापन तथा जो व्यक्ति वेतन पर्ची पर हस्ताक्षर करता है/ ऐसा करने हेतु वचनपत्र प्राधिकृत है.
- ★ बिल्लिंग मैटेरियल खरीद हेतु दिये गये कोटेशन की जाँच करना तथा कार्य उपरांत भौतिक सत्यापन करना तथा बिल प्राप्त करना.

(2) यूनियन माइल्स

- ★ बीजक का सत्यापन
- ★ पिछले 3 माहों की वेतन पर्ची की संवीक्षा तथा पिछले 3 वर्षों के आयकर विवरणी की संवीक्षा.
- ★ बैंक वित्त से खरीदे गये वाहन का निरीक्षण. इंजन नम्बर/ चेसिस नम्बर की आर सी पुस्तिका/ बीमा कवर नोट से जाँच.

(3) यूनियन एजुकेशन

- ★ विद्यार्थी ने जिस भारतीय/ विदेशी संस्थान में दाखिला लिया है वह संस्थान मान्यता प्राप्त है या नहीं, इसकी जाँच करना आवश्यक होगा.

ड्यू डिलिजेंस पर एक उदाहरण

एक शाखा द्वारा मकान बनाने हेतु एक व्यक्ति को ऋण प्रदान किया गया था. उस व्यक्ति के पास दो प्लॉट अगल-बगल में थे, जिस प्लॉट पर ऋणी को मकान बनाना था और बैंक के पास मोरगेज था, उसके बजाय उसने अपने दूसरे प्लॉट पर काम शुरू किया. शाखा द्वारा निरीक्षण के दौरान प्लॉट की चहारदीवारी की जाँच नहीं की गई. इस प्रकार बैंक का चार्ज उस बने हुए मकान पर नहीं रहा.

निष्कर्ष

उक्त विवेचना से स्पष्ट है कि खुदरा ऋण के संबंध में बैंकों द्वारा बरती जाने वाली सम्यक सावधानी से न केवल खाता एन पी ए होने से बच सकता है वरन बैंक संभावित हानि से बच सकते हैं.

टी. के. चक्रवर्ती

मुख्य प्रबंधक, संकाय,
स्टाफ प्रशिक्षक केंद्र, गुड़गाव

विनम्रता केवल दूसरों को ही खुशी नहीं देती बल्कि स्वयं विनम्र
व्यक्ति को भी खुशियों से भर देती है.

25. खुदरा क्षेत्र को ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

सुनैना

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में पिछले दिनों अभूतपूर्व परिवर्तन हुए हैं. उदारीकरण तथा वैश्वीकरण के बाद बैंकों ने अपना विस्तार, आम आदमी तक अपनी पहुँच और कम लागत पर अधिक लाभ कमाने के लिए जिस क्षेत्र की ओर सबसे अधिक ध्यान दिया है, वह रिटेल बैंकिंग ही है. कई लाख करोड़ के कारोबार के बावजूद अभी भी बाजार का बहुत बड़ा हिस्सा ऐसा है जिसका दोहन किया जाना अभी बाकी है. बहुत पहले महात्मा गांधी ने कहा था 'ग्राहक हमारा भगवान है वह हमारे लिए नहीं हम उसके लिए हैं' इस तथ्य को बैंकों ने आज स्वीकार ही नहीं किया अपितु अपना आदर्श वाक्य भी बना लिया है. रिटेल बैंकिंग इसी का उदाहरण है.

खुदरा बैंकिंग क्या है?

ग्राहकों की बैंकिंग जरूरतों को व्यापक तौर पर ध्यान में रखना ही रिटेल बैंकिंग है. ग्राहकों की आवश्यकतानुसार बैंकिंग उत्पाद (सेवाएं) उपलब्ध कराना, कहीं भी, कभी भी, किसी भी रूप में उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करना ही खुदरा बैंकिंग है. खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में भारत में जो उत्पाद प्रचलन में हैं, उनमें उपभोग हेतु ऋण, वाहन ऋण, शैक्षिक ऋण, लघु परिवहन परिचालकों को ऋण, छोटे व्यवसायियों को ऋण, बीमा योजनाएं और ए. टी. एम. सुविधा के अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, प्रीपेड कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, टेली बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग जैसी सुविधाएं प्रदान करना शामिल है. वर्तमान में बैंकिंग क्षेत्र में खुदरा ऋणों का महत्व दिन प्रतिदिन बढ़ता जा रहा है और इस विषय में बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा भी बढ़ती जा रही है. प्रत्येक बैंक इस क्षेत्र में अपनी बढ़त बनाने के लिए आक्रामक नीतियाँ अपना रहा है.

जोखिम

किसी भी व्यवसाय में जोखिम जुड़ा रहता है. कोई भी व्यवसाय जोखिम उठाए बिना

आपकी प्रतिभा भगवान का आपको दिया हुआ उपहार है. आप जो कुछ इसके साथ करते हैं, वह आप भगवान को उपहार स्वरूप लौटाते हैं.

नहीं किया जा सकता है. खुदरा बैंकिंग ऋण भी इसका अपवाद नहीं है. जोखिम से अभिप्राय हानि की संभावना है, जो प्रतिकूल परिस्थितियों के कारण पैदा हो सकती है. इसका पूर्व अनुमान लगाना मुश्किल होता है, क्योंकि यह कुछ ऐसी बातों पर निर्भर करता है जो प्रबंधन के नियंत्रण से बाहर होती हैं, लेकिन एक सफल व्यवसायी को जोखिम का अनुमान लगाकर उनसे बचने तथा कम से कम हानि वहन करने के लिए कारगर कदम उठाने चाहिए. बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम की मात्रा अधिक होती है. इस क्षेत्र में जहाँ एक ओर बैंकों का लाभार्जन होता है, वहीं दूसरी ओर यह क्षेत्र संवेदनशील, नाजुक तथा जोखिम पूर्ण है. बैंकों को इस विषय में विशेष सावधानी रखनी होगी. प्रत्येक ऋण खाते का निरंतर अनुश्रवण करना अनिवार्य है अन्यथा खाते के एन. पी. ए. होने के आसार बन जाते हैं जो आज के समय में बैंक की ज्वलन्त समस्या है.

रिटेल ऋण करने की अंधी दौड़ ने बैंकों के लिए कई समस्याएं पैदा कर दी हैं. कुछ ऐसे भी मामले देखने को मिलते हैं, जहाँ उधारकर्ता एक ही उद्देश्य के लिए यथा आवास ऋण, वाहन ऋण आदि के लिए कई बैंकों से ऋण ले लेते हैं और फिर उन्हें लौटाने के बारे में कभी नहीं सोचते हैं. इस तरह बैंकों की अनर्जक आस्तियां बढ़ जाती हैं. इसी तरह क्रेडिट कार्ड के पैसे भरने में चूक एवं आवास ऋणों में कपट के मामले बढ़ते जा रहे हैं. अधिकतर बैंक अभिप्रेरणा की कमी तथा अच्छे ग्राहक खोजने के लिए रणनीतियों के अभाव जैसी समस्याओं से ग्रस्त हैं. बैंक अनुभवी कर्मचारियों के उस दल से काम चला रहे हैं जिनमें रिटेल व्यवसाय से जुड़ी तकनीकी तथा आवश्यक कौशल का अभाव है. इसके अतिरिक्त अन्य जोखिम निम्नानुसार हैं.

1. परिचालन जोखिम
2. आस्ति जोखिम
3. असंतुलन जोखिम
4. गलत मूल्यन
5. कम होता लाभ

ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

1. ऋण देते समय के. वाई. सी. के. मानदंडों का अनुपालन किया जाना अनिवार्य है.
2. ऋण देते समय दो व्यक्तियों से ऋणी की जानकारी प्राप्त की जाए.
3. ऋणी जहाँ सेवारत है, उस संगठन का नाम तथा उसकी सर्विस के बारे में

जीवन में स्वयं के सुधार (शारीरिक और मानसिक, दोनों) को पहली प्राथमिकता दें.

जानकारी, कब से सेवारत है इत्यादि बातों की विस्तार से जानकारी प्राप्त करनी चाहिए.

4. ऋणी की वर्तमान मासिक परिलब्धियों का विवरण.
5. उपलब्ध अन्य लाभ/ भत्ते/ अनुलाभ की जानकारी
6. सेवानिवृत्ति की तारीख
7. ऋणी परिवार का विस्तृत ब्यौरा

शैक्षिक ऋण देते समय निम्नलिखित सावधानियाँ बरती जानी चाहिए

1. ऋण संवितरण संबंधी डिमांड ड्राफ्ट/ चेक के साथ महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय प्राधिकारियों को सम्बोधित करते हुए एक पत्र भेजा जाए, जिसमें यह बताया जाए कि उक्त छात्र को हमारे बैंक द्वारा शैक्षिक ऋण की मंजूरी दी गई है.
2. महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय प्राधिकारियों से यह भी अनुरोध किया जाए कि यदि छात्र महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय से अनुपस्थित रहता है या कालेज से निष्कासित कर दिया जाता है तो इसकी सूचना बैंक को दी जाए.
3. महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय प्राधिकारियों से प्राप्त पावती को बैंक रिकार्ड में रखा जाए.
4. संबंधित छात्र को महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय से यदि फीस की कोई वापसी प्राप्ति होती है तो इसे सीधे बैंक को भेजा जाए.

वाहन ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

1. वाहन ऋण देते समय के. वाई. सी. के नियमों का पालन किया जाना चाहिए.
2. ऋण देते समय कार कंपनी के प्राधिकृत डीलर द्वारा दिया गया कोटेशन ही मंजूर किया जाना चाहिए.
3. उप डीलरों द्वारा जारी कोटेशन स्वीकृत नहीं किया जाना चाहिए.
4. भुगतान संबंधी डिमांड ड्राफ्ट / बैंक चेक प्राधिकृत डीलर के नाम से जारी किया जाना चाहिए.
5. आर. टी. ओ. की पुस्तक में बैंक/ शाखा का ग्रहणाधिकार दर्ज होना चाहिए.
6. अविकल्पी मुख्तारनामा प्राप्त करना चाहिए.

ट्रेडर्स ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

जब तक रुग्णता का सामना नहीं करना पड़ता; तब तक स्वास्थ्य का महत्व समझ में नहीं आता है.

इस ऋण में जोखिम बहुत अधिक होता है, क्योंकि बैंक बंधक रखी गई संपत्ति के मूल्य से अधिक का ऋण प्रदान कर देते हैं तथा बंधक रखी गई संपत्ति का बैंक शाखा निरीक्षण नहीं करती है. इस प्रकार के ऋण देते समय निम्नलिखित सावधानियाँ बरती जानी चाहिए.

1. के. वाई. सी. नियमों का अनुपालन किया जाना चाहिए.
2. बंधक रखी गई संपत्ति के मूल्य से अधिक का ऋण स्वीकृत नहीं करना चाहिए.
3. अनुमानित बिक्री वास्तविक बिक्री से अधिक नहीं दर्शायी जानी चाहिए.
4. ऋण वितरित करने से पूर्व बंधक रखी गयी संपत्ति का निरीक्षण किया जाना चाहिए.
5. बंधक रखी गई संपत्ति के संबंध में 30 वर्ष का एन. ओ. सी. प्राप्त किया जाना चाहिए.
6. बंधक रखी गई संपत्ति की पूरी टाइटल डीड होनी चाहिए.
7. बंधक रखी गई संपत्ति की सूचना पत्र द्वारा भेजी जानी चाहिए तथा संपत्ति का साइट प्लान देखा जाना चाहिए.
8. बिक्री आँकड़ों को पिछले तीन वर्षों के सेल टैक्स रिटर्न से मिलाना चाहिए.

गृह निर्माण ऋण देते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ

यह माना जाता है कि गृह निर्माण ऋण संपार्श्विक प्रतिभूतियों के कारण काफी सुरक्षित होते हैं, लेकिन इन ऋणों में काफी धोखाधड़ी (फ्राड) के मामले बढ़ते जा रहे हैं. इस प्रकार के ऋण देते समय निम्नलिखित सावधानियाँ बरती जानी चाहिए.

1. के. वाई. सी. नियमों का अनुपालन किया जाना चाहिए.
2. यह जांच की जानी चाहिए कि ऋणी द्वारा एक ही प्लैट पर कई बार विभिन्न बैंकों से विक्रय अनुबंध की जेरोक्स कापी के आधार पर ऋण न लिया गया हो.
3. ऋणी वर्तमान में जिस कार्यालय में कार्यरत है, उस कार्यालय के बारे में पूरी जानकारी हासिल करनी चाहिए.
4. परिवार के सदस्यों की आय का भी ब्यौरा हासिल करना चाहिए.
5. जिस भूखंड पर गृह निर्माण किया जाना है वह ऋणी के नाम पर रजिस्टर्ड होना चाहिए.
6. ऋण वितरित करने से पूर्व समस्त जरूरी कागजात प्राप्त कर लेने चाहिए.
7. बंधक रखी जाने वाली संपत्ति के बारे में पूरी जानकारी तथा आवश्यक कागजात प्राप्त

स्वास्थ्य वह आत्म तत्व है जो जीवन के आनन्द को जीवंत बनाता है,
इसके बिना जीवन धूमिल और स्वादहीन हो जाता है.

करने चाहिए.

8. टाइटल डीड अधिकृत व्यक्ति/ सम्पत्ति मालिक द्वारा की जानी चाहिए.
9. बिचौलियों का ऋण के लेन-देन में कोई स्थान नहीं होना चाहिए.
10. बंधक रखी गई जमीन का निरीक्षण किया जाना चाहिए.
11. उन मामलों में जहां आवेदक का बचत बैंक खाता हमारे बैंक में नहीं है, उनसे उन खातों का विवरण मंगाकर जांच करनी चाहिए जिसमें उसका वेतन जमा होता है. खाते के परिचालन व्यवहार तथा देयताओं की जानकारी प्राप्त करनी चाहिए.

जोखिम मैपिंग चार्ट :

ऋण प्रदान करने से पूर्व निम्नानुसार जोखिम मैपिंग चार्ट तैयार किया जाता है.

कम जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 80 प्रतिशत तथा उससे ऊपर
सामान्य जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 70 प्रतिशत से 79 प्रतिशत
मध्यम जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 60 प्रतिशत से 69 प्रतिशत
अधिक जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 50 प्रतिशत से 59 प्रतिशत
काफी अधिक जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 40 प्रतिशत से 49 प्रतिशत
उच्च जोखिम	: क्रेडिट स्कोर 40 प्रतिशत से कम

अन्त में कहा जा सकता है कि थोक बैंकिंग में जो जोखिम निहित होते हैं, वे सभी जोखिम इसमें निहित हैं, लेकिन इसमें साख जोखिम सबसे अधिक होता है. यह जोखिम बैंक के उत्पादों के विपणन से शुरु होकर बिक्री पूर्व तथा बिक्री बाद की सेवाओं तक बना रहता है. खुदरा बैंकिंग में एजेंटों की भूमिका भी जोखिम में डालती है. अतः यह अनिवार्य है कि बैंक की साख तथा गुणवत्ता बनाए रखने को प्राथमिकता दी जाए.

अतः जोखिम रुपी बीमारी को पहचानना तथा उसे अपने ज्ञान व अनुभव से नियंत्रित करना होगा, ताकि बैंकिंग प्रणाली पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े. इसके अतिरिक्त निरंतर सजग बने रहना, ऋणों का नियमित रूप से अनुश्रवण करते रहना तथा ऋणियों से लगातार संपर्क बनाए रखना ही इस बीमारी का सही इलाज है.

**“जोखिम से मत घबरा,
बैंक का कारोबार बढ़ाता जा
अपनी सूझ बूझ से काम कर के
बैंक को ऊँचाइयों की ओर ले जाता जा”**

सुनैना

सहायक प्रबंधक, क्षेत्र.का. चंडीगढ़

26. खुदरा बैंकिंग में धोखाधड़ी - रोकथाम के उपाय

एन. जयराम

“धोखाधड़ी” एक ऐसा शब्द है जो जिस व्यक्ति के भी कान में पड़ता है, उसके मन में एक उत्सुकता पैदा कर देता है. उसकी आंखें, कान और मन घटित धोखाधड़ी के बारे में जाने के उत्सुक हो जाते हैं. चाहे उसका इस धोखाधड़ी से प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से कुछ भी लेना देना न हो, न ही वह इससे प्रभावित हो, परंतु सामान्य रूप से सभी व्यक्ति यह जानने की इच्छा रखते हैं कि क्या, कब, कैसे और क्यों हुआ तथा क्या इसे टाला जा सकता था इत्यादि? बैंकिंग में यह धोखाधड़ी प्रबंधन तंत्र के लिए कौतूहल का विषय बन जाती है कि बैंक द्वारा निर्धारित प्रभावी सिद्धांतों व कार्यप्रणालियों के बावजूद यह घटना कैसे घट गयी. इस प्रकार “धोखाधड़ी” शब्द की यह सामर्थ्य है कि यह प्रत्येक व्यक्ति को सोचने के लिए मजबूर कर देता है.

बैंक जनता की बड़ी धनराशियों से अपना कारोबार कर रहे हैं तथा इस संदर्भ में यह बहुत ही महत्त्वपूर्ण है कि यह कारोबार बहुत ही प्रभावी, कुशलक्षम व पारदर्शी तरीके से संचालित किया जाए, ताकि अपेक्षित उद्देश्य की प्राप्ति हो सके. इस प्रकार मैं अपने अधिकांश सत्रों में इस में इस एक बात पर विशेष जोर देता हूँ कि “हमारा बैंक अपने कारोबार में कई गुनी वृद्धि करना चाहता है, अपनी लाभप्रदता बढ़ाना चाहता है, अपने समकक्ष बैंकों से प्रतिस्पर्धा करना चाहता है, परंतु निश्चित रूप से वह अपने निर्धारित सिद्धांतों एवं कार्यप्रणालियों की कीमत पर ऐसा नहीं करना चाहता है. हम स्वस्थ कारोबार संवृद्धि की आशा करते हैं.

इस विषय पर आगे चर्चा करने से पूर्व आइए हम धोखाधड़ी के विशेष लक्षणों को समझने की कोशिश करें :-

धोखाधड़ी क्या है?

धोखाधड़ी से तात्पर्य है :

★ भूल चूक हेतु जानबूझकर किया गया कार्य

आपके विचार आपके भाग्य के निर्माता हैं.

- ★ जिसे किसी एक व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह द्वारा संपादित किया जाता है.
- ★ जिससे लोग/ लोगों को कोई अनुचित लाभ हो सकता है
- ★ इससे बैंक को मौद्रिक हानि हो सकती है या नहीं हो सकती है

धोखाधड़ी के परिणाम :

- ★ जब कोई धोखाधड़ी सामने आती है तो “विश्वास” शब्द की मूर्त संकल्पना को ठेस पहुंचती है.
- ★ इससे मौद्रिक हानि से भी अधिक प्रभाव पड़ सकता है यानी इससे बैंक की साख दांव पर लग सकती है तथा फलस्वरूप बैंक को प्रतिष्ठा जोखिम का नुकसान हो सकता है.
- ★ धोखाधड़ी की परिणति स्टाफ जवाबदेही के रूप में हो सकती है, जिससे संदर्भित स्टाफ या व्यक्ति की सामाजिक प्रतिष्ठा दांव पर लग सकती है तथा उससे उसके सामाजिक बहिष्कार की स्थिति भी उत्पन्न हो सकती है.
- ★ स्टाफ सदस्य का मनोबल तथा ग्राहक के आत्मविश्वास पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है.

धोखाधड़ी कौन करता है?

वह व्यक्ति

- ★ आंतरिक व्यक्ति- स्टाफ सदस्य हो सकता है.
- ★ बाह्य-ग्राहक या बैंक से संबंधित कोई अन्य व्यक्ति हो सकता है या
- ★ आंतरिक तथा बाह्य व्यक्ति जैसे वकील, वैल्यूअर, सनदी लेखाकार, बिल्डर आदि के बीच सांठगांठ

धोखाधड़ी कैसे हो सकती है?

- ★ ज्ञान व कुशलता की कमी
- ★ दूसरों से मार्गदर्शन प्राप्त करने में हिचक
- ★ तनाव के चलते कार्य का दबाव
- ★ लापरवाही के कारण
- ★ अनुशासनहीनता के कारण, जहां सिद्धांत व कार्यप्रणालियों को अनदेखा किया जाता है.

धर्महीन व्यक्ति बिना नकेल वाले घोड़े की तरह होता है.

धोखाधड़ी का पता कैसे चलता है?

सामान्यता धोखाधड़ी का पता निम्नांकित किसी एक या कई बातों से चल सकता है.

- ★ शिकायत
- ★ स्टाफ में परिवर्तन या जॉब रोटेशन
- ★ पुस्तकों या खाताबहियों के समाधान के समय
- ★ आडिट या निरीक्षण के समय
- ★ जब नियंत्रक कार्यालय के अधिकारी शाखा/ कार्यालय में निरीक्षण हेतु आते हैं
- ★ नियंत्रक विवरणियों की समुचित जांच के समय
- ★ सबसे अधिक किसी व्यक्ति की प्रत्युत्पन्न मति व सतर्कता के कारण धोखाधड़ियों का पता चलता है.

इस लेख का मुख्य उद्देश्य है कि “**धोखाधड़ियों की रोकथाम कैसे की जाए**”?

इसका उत्तर बताना बिलकुल आसान है परंतु उस पर अमल करना कठिन है. तथापि, वास्तविकता यह है कि निम्नांकित बातों का पालन किसी भी कीमत पर किया जाना चाहिए.

- ★ सतर्क रहें तथा हमेशा समुचित सावधानी बरतें.
- ★ चौकस रहें सभी स्तरों पर “निवारक सतर्कता” का सदैव पालन करें
- ★ धोखाधड़ी की जांच, जिसकी तुलना पोस्टमार्टम से की जाती है, के उपरांत सामने आयीं कमियों का तत्काल नियंत्रण किया जाना चाहिए, ताकि ऐसी धोखाधड़ी की पुनरावृत्ति न हो.
- ★ जहां धोखाधड़ी की जांच की तुलना पोस्टमार्टम से की जाती है, वहीं निवारक सतर्कता की तुलना बायोप्सी से की जाती है.
- ★ अतः कहावत है कि “इलाज से परहेज बेहतर है”

भ्रष्टाचार या धोखाधड़ी एक ही सिक्के के दो पहलू हैं. “ट्रैन्स्पेरन्सी इन्टरनेशनल” (टीआई), एक वैश्विक नागरिक सामाजिक संस्था, जो भ्रष्टाचार के खिलाफ संघर्ष कर रही है, ने मूल्यांकन किये गये 183 देशों में भारत को 2010 में 78 वें स्थान के मुकाबले 2011 में 95 वें स्थान पर रखा है. इस दुखद स्थिति पर मैं कुछ महान विचारकों के विचार रखना चाहता हूँ.

डर में जीना आधा जीवित रहने जैसा है.

- ★ ज्ञान के बिना सत्यनिष्ठा कमजोर व बेकार है, जबकि सत्यनिष्ठा के बिना ज्ञान ज्यादा खतरनाक है- सैम्युअल जॉन्सन
- ★ रोजगार हेतु लोगों की खोज करते समय उनमें तीन चीजें देखी जानी चाहिए; सत्यनिष्ठा, प्रतिभा एवं ऊर्जा. तथा यदि उनमें सत्यनिष्ठा नहीं है तो प्रतिभा व ऊर्जा आपको मार देगी-वारेन बफेट
- ★ गति के साथ सत्यनिष्ठा व परिशुद्धता विद्यमान जन हित की रक्षा करने हेतु प्रमुख साधन हैं-अज्ञात

खुदरा बैंकिंग विशेषकर खुदरा ऋणों, जहां आवास ऋण, वाहन ऋण, बंधक ऋण तथा शिक्षा ऋण जैसे उत्पाद जिन्हें ग्राहक की अपेक्षा को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है, में धोखाधड़ी किये जाने की अधिक गुंजाइश है. कल की आय को आज ही खर्च कर देने की आदत खुदरा बैंकिंग की मुख्य संकल्पना है. इन धोखाधड़ी की इन घटनाओं को काफी हद तक रोका जा सकता है, जो इस प्रकार हैं.

- ★ खाता खोलते समय ही केवाईसी मानदंडों का पालन किया जाए तथा बेनामी खातों से बचा जाए. आवेदक का ऋण वृत्तांत जानने हेतु सिबिल रिपोर्ट का सत्यापन अवश्य किया जाए.
- ★ क्या कारोबारी स्थल बैंक के अधिकार क्षेत्र में आता है या नहीं. यदि नहीं तो आवेदन स्वीकार करने के कारण का औचित्य सिद्ध किया जाए.
- ★ आवेदक को आवेदन प्राप्त होने संबंधी सूचना के साथ उसे उस पर चर्चा करने हेतु आमंत्रित करते हुए एक पत्र भेजा जा सकता है. जो पार्टी का सही पता जानने में काफी उपयोगी सिद्ध हो सकता है.
- ★ ऋण आवेदन प्राप्त करने से खाता बंद होने तक हमेशा समुचित सावधानी बरती जानी चाहिए.
- ★ उधारकर्ता तथा गारंटर के साथ साथ संबंधित संपत्ति पर भी सदैव ड्यू डिलिजेंस बरती जानी चाहिए.
- ★ उधारकर्ता व गारंटर के बीच कारोबारी/ व्यक्तिगत हित हमेशा संदिग्धता से परे होने चाहिए.
- ★ सभी संबंधितों को इण्टरव्यू लेने की ऐसी कला व कौशल विकसित करना चाहिए. जिससे अधिकाधिक सूचनाएं प्राप्त की जा सकें.
- ★ “यदि कोई व्यक्ति सही बोल रहा है तो उसे यह याद रखने की आवश्यकता नहीं

स्वयं पर मूक विजय से ही वास्तविक महानता का उदय होता है.

है कि उसने पहले क्या कहा था". किसी व्यक्ति का इण्टरव्यू लेते समय इस पहलू को ध्यान में रखा जाना चाहिए.

- ★ निरीक्षण के समय पड़ोस से जांच की जानी चाहिए. यदि आवश्यक हो तो आवेदक/ गारंटर की फोटोग्राफ भी उन्हें दिखाये जा सकते हैं.
- ★ पात्रता मानदंड के मूल्यांकन हेतु सुनिर्धारित मानदंड विद्यमान हैं, जिनका निष्ठापूर्वक पालन किया जाना चाहिए.
- ★ वेतन पर्चियों, पहचान पत्र, बिक्री कर, आयकर रिटर्न विवरणियों की वास्तविकता की जांच करते हुए उनकी परस्पर जांच की जानी चाहिए.
- ★ उनके विद्यमान बैंक से पार्टी व गारंटर की साख रिपोर्ट प्राप्त करना.
- ★ अन्य व्यक्तियों व समान गतिविधियों वाले व्यक्तियों से आवेदक/ आवेदकों के पूर्व वृत्त की जांच की जानी चाहिए.
- ★ सिर्फ प्रत्यायोजित अधिकारों के अनुसार ही मंजूरी प्रदान की जानी चाहिए तथा किसी बिचलन के मामले में उसे उच्च प्राधिकारियों को संदर्भित किया जाना चाहिए.
- ★ उधारकर्ता (ओं) व गारंटर (रों), दोनों को मंजूरी की निबंधन एवं शर्तें प्रेषित की जानी चाहिए तथा उन पर उनकी प्राप्ति एवं स्वीकृति प्राप्त कर रिकार्ड में रखी जानी चाहिए.
- ★ बंधक सहित दस्तावेजीकरण संबंधी औपचारिकताएं पूरी गंभीरता के साथ पूरी की जानी चाहिए. कई बार इसमें समुचित गंभीरता का अभाव रहता है. जिससे धोखाधड़ी की संभावनाएं बढ़ जाती हैं.
- ★ प्रभारों का पंजीकरण, जहां कहीं आवश्यक हो.
- ★ मुख्तारनामा धारक (कों) को ऋण मंजूर करते समय अतिरिक्त ध्यान दिया जाना चाहिए. हमारा बैंक अपेक्षा करता है कि आवधिक डीबीसी सहित सभी दस्तावेजों पर मूल व्यक्तियों द्वारा हस्ताक्षर किये जाने चाहिए. मुख्तारनामा धारक केवल खाता परिचालित कर सकता है.
- ★ विधिक राय देने वाले अधिवक्ता को छोड़कर अन्य विधि अधिकारी/ अधिवक्ता द्वारा बैंक के निर्धारित प्रारूप में दस्तावेजों की जांच की जानी चाहिए.
- ★ ऋण संवितरण से पूर्व क्रेडिट प्रोससिंग ऑडिट (सीपीए) किया जाना चाहिए.
- ★ ऋण संवितरण, मंजूरी शर्तों के अनुसार ही किया जाना चाहिए.

अपनी सोच को कैसे बेहतर बनाया जाए, यह सीखने से उत्कृष्ट कुछ नहीं है.

- ★ संवितरण राशि हेतु बिल तथा रसीदें प्राप्त की जानी चाहिए तथा निधि के अंतिम उपयोग का सत्यापन किया जाना चाहिए. यदि कोई कमियां पायीं जाएं तो उन्हें नियंत्रक कार्यालय के ध्यान में लाया जाना चाहिए तथा उस पर तत्काल कारवाई आरंभ की जानी चाहिए.
- ★ वित्तपोषित परिसंपत्ति का आवधिक निरीक्षण तथा निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई की जानी चाहिए.
- ★ चूक के मामले में नियंत्रक कार्यालय के परामर्श से तत्काल वसूली उपाय आरंभ किये जाने चाहिए.

बंधक सृजित करते समय धोखाधड़ियों की रोकथाम

कई बार, बंधक करते समय ही धोखाधड़ी हो जाती है तथा इसका पता तब चलता है जब बैंक वसूली की कार्रवाई आरंभ करता है. प्रतिभूति के रूप में प्रस्तुत संपत्ति, प्राथमिक या संपाश्विक हो सकती है. किसी भी मामले में किया गया बंधक निम्नांकित किसी एक या कई कारणों से अप्रवर्तनीय हो सकता है.

- ★ कोई ढोंगी स्वयं को संपत्ति का मालिक बताते हुए बंधक करता है.
- ★ संपत्ति का निरीक्षण नहीं किया गया, यदि किया गया है तो उसकी चहारदीवारी तथा लैंडमार्कों को नोट नहीं किया गया है.
- ★ संपत्ति का ऑनलाइन सत्यापन, यदि संभव हो, नहीं किया गया.
- ★ किसी गलत संपत्ति का निरीक्षण किया गया तथा संपत्ति के सही पते व उसके ब्यौरे के सत्यापन में चूक की गयी.
- ★ अधिवक्ता की विधिक राय पर अधिक निर्भरता तथा उसे सही तरीके से समझ पाने में स्टाफ की अक्षमता. विधिक राय बैंक के निर्धारित प्रारूप में नहीं प्राप्त की गयी. संपत्ति के स्पष्ट व विक्रय योग्य हक पर समुचित चर्चा नहीं की गयी. न्यूनतम 30 वर्ष हेतु स्वामित्व अधिकार का पता नहीं लगाया गया तथा मंजूरकर्ता प्राधिकारी ने संपूर्ण विधिक राय को ठीक से नहीं पढ़ा तथा उसके अनुसार कार्य नहीं किया.
- ★ सर्च रिपोर्ट नहीं प्राप्त की गयी.
- ★ पैनल वैल्युअर द्वारा बैंक के निर्धारित प्रारूप में संपत्ति का मूल्यांकन नहीं किया गया. संपत्ति के फोटोग्राफ सहित मूल्यांकन रिपोर्ट नहीं प्राप्त की गयी. मंजूरकर्ता प्राधिकारी ने मूल्यांकन रिपोर्ट की उस क्षेत्र में चल रही बाजार दरों

अनुशासन, लक्ष्यों और उपलब्धि के बीच का सेतु है.

के साथ तुलना नहीं की। संपत्ति मालिक के कब्जे में है या किराये पर अथवा लीज पर दी हुई है, आदि जैसे कुछ मुद्दों पर चर्चा नहीं की गयी जिनसे संपत्ति का मूल्य प्रभावित होता है। गलत इरादे से किये गये संपत्ति के अधिक मूल्यांकन से भी समस्याएं उत्पन्न होती हैं।

- ★ फ्लैटों का वित्तपोषण करते समय अतिरिक्त ध्यान नहीं दिया गया तथा यह सुनिश्चित नहीं किया गया कि बिल्डर द्वारा वही फ्लैट अनेक खरीदारों को बेचा गया है।
- ★ एक ही संपत्ति का अनेक वित्तीय संस्थाओं के पक्ष में अलग अलग बंधक सृजित करना।
- ★ बैंक को किये गये बंधक संबंधी तथ्य को छिपाते हुए अन्य लोगों को संपत्ति का विक्रय।
- ★ जालसाजी के इरादे से हक विलेख सृजित करने हेतु केवल सगे संबंधियों के पक्ष में विक्रय विलेख, पट्टा विलेख या उपहार विलेख सृजित करना।
- ★ संपत्ति का ही न होना।
- ★ दो विक्रय विलेख तैयार करना। एक मालिक द्वारा तथा एक मुख्तारनामा धारक द्वारा।
- ★ मुख्तारनामा धारक द्वारा किया गया बंधक, जहां मुख्तारनामा ही जाली है या प्रधान व्यक्ति द्वारा मुख्तारनामा वापस ले लिया गया हैं।
- ★ किरायाकृत या तृतीय पक्ष संपार्श्विक प्रतिभूति स्वीकार करते समय उचित सावधानी नहीं बरती गयी है।
- ★ जाली, नकली, झेराक्स, कलर झेराक्स दस्तावेज जमा करना। बंधक सृजन हेतु प्रस्तुत सभी मूल दस्तावेजों की वास्तविकता की संदिग्धता के परे जांच नहीं सुनिश्चित की गयी।
- ★ मूल हक विलेखों के खो जाने संबंधी गलत सूचना देना/ घोषणा करना, जबकि वास्तविकता में मूल दस्तावेज किसी अन्य वित्तीय संस्थाओं के पास पड़े हैं।
- ★ संपार्श्विक बंधक (ईएम) मूल दस्तावेज जमा करते हुए नहीं किया गया।
- ★ जहां कहीं आवश्यक है, नियंत्रक कार्यालय की सलाह के अनुसार संपार्श्विक बंधक को उप निबंधक कार्यालय (एसआरओ) में पंजीकृत नहीं कराया गया।
- ★ संपार्श्विक बंधक (ईएम) को सरसई (सीईआरएसएआई) के पास पंजीकृत

देरी से प्राप्त की गई सम्पूर्णता की तुलना में निरन्तर सुधार बेहतर होता है।

नहीं कराया गया. सरसई (सीईआरएसएआई) के पास पंजीकरण एसआरओ पंजीकरण की प्रतिस्थापन नहीं हैं.

- ★ ईएस उपस्थिति रजिस्टर मेनटेन नहीं किया गया.
- ★ सुरक्षित अभिरक्षा में रखे संपार्श्विक बंधक दस्तावेजों की आवधिक जांच, यहां तक कि खाते की समीक्षा व नवीकरण के समय भी नहीं की गयी. सत्यपान न किये जाने के फलस्वरूप हो सकता है कि सेफ कस्टडी से मूल दस्तावेजों को अनधिकृत रूप हटा लिया जाए.

उपर्युक्त उदाहरण केवल संकेत मात्र हैं तथा स्वयं में परिपूर्ण नहीं हैं.

अतिरिक्त ऐहतियाती उपाय

- ★ आवास ऋणों विशेषकर फ्लैटों की खरीद से संबंधित आवास ऋणों हेतु बिल्डरों की पृष्ठभूमि की जांच की जानी चाहिए. यदि बिल्डरों द्वारा फ्लैट बनाने हेतु प्लॉट पीए द्वारा प्राप्त किया हो तो प्रस्ताव का अनुमोदन नियंत्रक कार्यालय द्वारा किया जाना चाहिए.
- ★ वाहन ऋण के मामले में कोटेशन की वास्तविकता का पता लगाया जाना चाहिए.
- ★ पार्टी व डीलर (रों) के बीच सांठगांठ बैंक हित को नुकसान पहुंचा सकता है.
- ★ शिक्षा ऋण के मामले में. ऐसे उदाहरण मिलते हैं जहां फीस के लिए मांगड्राफ्ट अवास्तविक शैक्षिक संस्थाओं के पक्ष में आहरित किये जाते हैं.

इस लेख में प्रस्तुत सभी उदाहरण धोखाधड़ियों से संबंधित सजीव मामलों से लिये गये हैं.

डेलोयड्ट द्वारा “भारतीय बैंकिंग धोखाधड़ी सर्वेक्षण 2012” के अनुसार बैंकों में धोखाधड़ी के मामलों में निरंतर वृद्धि हो रही है. जिनकी परिणति एनपीए के रूप में हो रही है तथा परिणामस्वरूप बैंकों की लाभप्रदता पर नकारात्मक असर पड़ा रहा है. लेखापरीक्षा व निरीक्षण विभाग. सतर्कता विभाग, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन विभाग को मानव संसाधन विभाग के साथ बेहतर समन्वय से बैंकों में धोखाधड़ी की घटनाओं संबंधी जोखिम कम करने की चुनौती से निपटना होगा.

“सुखद, सुरक्षित व संरक्षित लेंडिंग हेतु शुभकामनाएं”

एन. जयराम

संकाय, वरिष्ठ प्रबंधक (सेवानिवृत्त)

स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलुरु

सबसे अच्छा कोई तभी साबित होता है जब वह निर्लिप्त होकर काम करे.

26.1. खुदरा ऋण में धोखाधड़ी रोकने के लिए सुझावः

1) उधारकर्ताओं का सामान्य ड्यू डिलिजेंसः

- ए) शाखा अधिकारियों द्वारा ड्यू डिलिजेंस को बढ़ाने के लिए स्वतंत्र रूप से स्वयं आवास/ कारोबार/ कार्यालय का व्यक्तिगत दौरा कर सम्पूर्ण स्थानीय खोजबीन की जानी चाहिए.
- बी) बैंक अधिकारियों द्वारा बैंक खाते के विवरण की वास्तविकता की पूरी जाँच की जानी चाहिए. यदि आवश्यक हो तो उस बैंक से भी मिलें, जहां पर उक्त खाता स्थित है.
- सी) सभी प्रारंभिक दस्तावेजों यथा पैन कार्ड, केवाईसी दस्तावेज, आयकर रिटर्न आदि की वास्तविकता सुनिश्चित करने के लिए मूल प्रति से सत्यापन किया जाना चाहिए.
- डी) सभी खुदरा ऋणों के लिए जहाँ भी उपलब्ध हो, सीपीवी एजेंसी की सेवाओं का अनिवार्य रूप से उपयोग करे.
- ई) ऋण संवितरण से पूर्व मार्जिन मनी वसूल कर ली जानी चाहिए. यदि इसका भुगतान मंजूरी से पूर्व कर दिया गया है तो वास्तविकता सुनिश्चित करने के लिए अंतरण की जांच की जानी चाहिए.

2) यूनियन होम

- ए) संपत्ति के टाइटल से संबंधित सभी दस्तावेजों यथा बिक्री पत्र, बिक्री समझौता, अन्य संबन्धित दस्तावेज, भार प्रमाणपत्र आदि की पैनल में शामिल वकीलों द्वारा जाँच की जानी चाहिए व विधिक राय को रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए.
- बी) बिल्लिंग से संबंधित स्थानीय निकायों की आवश्यक मंजूरी का सत्यापन किया जाना चाहिए.
- सी) शाखाओं को कवरिंग पत्र के साथ अधिमान्यतः ऋण आय एनईएफटी/ आरटीजीएस/ पे ऑर्डर के माध्यम से सीधे डीलर/ बिल्डर/ गृह संपत्ति बेचने

इतने अच्छे बने कि आपकी उपेक्षा करने का किसी में साहस ही न हो.

वाले को जारी करना चाहिए. यूनियन होम लोन के अंतर्गत डीलर/ बिल्डर/ गृह संपत्ति बेचने वाले को पत्र, शाखा के अधिकारियों द्वारा व्यक्तिगत रूप से समुचित पावती प्राप्त कर सुपुर्द करना चाहिए.

- डी) बंधक निर्माण के उपरांत आवास ऋण के उधारकर्ता के अधिकार में आने के बाद, ब्रेक पीरियड के लिए नया ऋण प्रमाणपत्र प्राप्त करना चाहिए, अर्थात् कानूनी सलाह के अनुसार पिछले प्रभार प्रमाण पत्र की तारीख से बंधक सृजन की तिथि तक, जिसमें बंधक सृजन की तारीख कवर होनी चाहिए.
- ई) राजस्व अभिलेखों में बैंक प्रभार नोट किया जाना चाहिए और साक्ष्य दस्तावेजों को रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए.

3) यूनियन माइल्स

ए) ऋण स्वीकृति से पूर्व डीलर का ड्यू डिलिजेंस किया जाना चाहिए. उप डीलर के मामले में, अधिकृत/ मुख्य डीलर और/ या कंपनी और उस बैंक का भी, जहाँ उप डीलर का खाता है, ड्यू डिलिजेंस किया जाना चाहिए.

अधिकृत डीलर के विवरण को निर्माता के वेबसाइट से सत्यापित किया जाना चाहिए और वास्तविकता के लिए पुनः जाँच की जानी चाहिए. डीलर से विक्रेता के विवरण की भी पुष्टि कर लेना चाहिए.

बी) बैंक के पास वाहन बीमा की प्रति धारा (क्लाज) रिकॉर्ड में रखना चाहिए. इसके विवरण की पुष्टि बीमा कंपनी से कर लेना चाहिए. बाद की तारीख पर बीमा प्राप्त करने के लिए अनुरोध पर विचार नहीं किया जाना चाहिए.

सी) आरटीओ के पास पंजीकरण के लिए दस्तावेजों को प्रस्तुत करते समय शाखा के अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि दस्तावेज (फार्म-20) में आरसी बुक पर वाहन पर हमारे ग्रहणाधिकार को अंकन के लिए दर्ज किया गया है.

डी) पंजीकरण के बाद, शाखा अधिकारियों को वाहन व उसके दृष्टिबंधन के समर्थन में विवरण की जाँच करने के लिए आरसी बुक की प्रतिलिपि प्राप्त करनी चाहिए. उधारकर्ता द्वारा वाहन की सुपुर्दगी प्राप्त करने के बाद शाखा के अधिकारियों द्वारा वाहन का व्यक्तिगत रूप से निरीक्षण करना चाहिए और उधारकर्ता का नाम, वाहन का प्रकार, माडल, इंजन व चेचिस नंबर इत्यादि के विवरण को चालान से सत्यापित करे. चेचिस नंबर की छाप व निरीक्षण रिपोर्ट को रिकॉर्ड में रखें.

बगैर नियम, अनुशासन के कोई काम नहीं बनता, नियम एक क्षण के लिए भी टूट जाएगा तो सारा सूर्यमण्डल अस्त व्यस्त हो जाएगा.

27. वित्तीय समावेशन के सूचना, संप्रेषण व तकनीक (आई. सी. टी.) संबंधी सुरक्षा जोखिमों का शमन (मिटीगेशन)

गणेश तिवारी

किसी ने कहा है कि भारत की आत्मा यहां के गाँवों में बसती है, इस वाक्य के पीछे यह मकसद कभी नहीं रहा होगा कि शहरी लोग भारत व भारतीयता से दूर हैं, बल्कि इस वाक्य का सामाजिक आर्थिक व नैतिक महत्त्व है. आजादी के वक्त के भारतीय गाँवों व शहरों का जो अंतर था, आज छः दशक बाद उस अंतर का प्रकार व प्रमाप दोनों बदल चुका है. हम भारत की आत्मा गाँव में बसती है, ऐसा इसलिए कहते हैं, कि अंधाधुंध शहरीकरण व भौतिक सुखों की भागम-भाग में मानव अलग व मानवता विलग होती जा रही है.

आज के भारत के गाँव व शहरों में व्याप्त अंतर बहुत ही अलग तरह का है, बनस्पत कि आजादी के वक्त से. आज गाँव में वो समस्त भौतिक संसाधन उपलब्ध हैं, जो कभी सिर्फ शहरों में देखने को मिलते थे. आज भारतीय आबादी को शहरी व ग्रामीण जनसंख्या के आधार पर वर्गीकृत करने से ज्यादा उपयुक्त व समीचीन वर्गीकरण समृद्ध (हैव) और वंचित (हैव नॉट) के आधार पर विभेदित हो सकता है. आज हमारी डेमोग्राफी का आधार ग्रामीण व शहरी नहीं, बल्कि सिर्फ दो तबकों में सन्निहित है, एक वो जिसके पास सब कुछ है, जिसका प्रतिनिधित्व “इंडिया” करता है तथा एक तबका वो जिसके पास दोनों का वक्त का भोजन भी नहीं है, जिसे हम “भारत” द्वारा प्रतिबिम्बित कर सकते हैं, यह एक विडंबना ही है कि जो “भारत” कभी विश्व का सबसे समृद्ध व अग्रणी देश था, उसकी एक बड़ी आबादी आज भी भूखी सोती है.

उपरोक्त परिप्रेक्ष्य हमारी वर्तमान विषयवस्तु के लिए बहुत ही समीचीन है, क्योंकि इतने बड़े देश के जनमानस को देश की मुख्य धारा में लाने का बीड़ा देश के शासकों ने उठाया है, जिसे बिना तकनीक के पूरा करना असंभव है. “वित्तीय समावेशन” आज एक अभियान मात्र नहीं है, बल्कि एक सकारात्मक सामाजिक-आर्थिक आंदोलन है.

किसी व्यक्ति के दिल-दिमाग को समझने के लिए इस बात को न देखें कि उसने अभी तक क्या प्राप्त किया है, अपितु इस बात को देखें कि वह क्या अभिलाषा रखता है.

वित्तीय समावेशन के बारे में यह एक भ्रम है कि यह सिर्फ ग्रामीण क्षेत्रों से जुड़ा है, लेकिन यह समान रूप से लागू होता है, शहरी वंचितों में भी. चाहे गाँव का व्यक्ति/ परिवार हो या शहर का, यदि वह आर्थिक मुख्य धारा से विलगित है, तो उसे देश की मुख्य धारा में लाने के तरफ का प्रथम कदम है, “वित्तीय समावेशन”. वित्तीय समावेशन सिर्फ वंचितों का बैंक खाता खोलने से नहीं होने वाला है, बल्कि उन्हें आर्थिक रूप से स्वावलम्बी बनाने व सामाजिक रूप से आत्मसात करने से ही पूरा होगा. यहाँ प्रथम कार्य हेतु हम बैंकर्स की भूमिका अत्यंत महत्त्वपूर्ण है, जबकि द्वितीय उद्देश्य हेतु सही मानसिकता व सच्ची इच्छा शक्ति आवश्यक है.

आइए, अब हम अपनी आज की मुख्य विषयवस्तु पर आते हैं, जो वित्तीय समावेशन में आईसीटी पर केंद्रित है. उपरोक्त के संबंध में हमारी शुरु की पंक्तियों की भूमिका इसलिए आवश्यक है कि हमें यह जानना अत्यंत जरूरी है, और उनके उपयोग में आने वाली इन अत्यंत सक्षम तकनीकों के प्रयोग में कौन से सुरक्षा जोखिम हैं और उनके निस्तारण या कम करने के उपाय क्या-क्या हो सकते हैं.

वित्तीय समावेशन अभियान मुख्य रूप से देश की लगभग 60% बैंकिंग सुविधा विहीन व फायनेंशियली अशिक्षित आबादी को वित्तीय रूप से शिक्षित व बैंक खाता युक्त बनाना है, जिसमें आई. सी. टी. का योगदान रीढ़ की हड्डी की तरह है, जिसके बिना इतना वृहद् अभियान संभव नहीं है.

निम्न चार्ट बैंकिंग में तकनीक की विलंबित शुरुआत, किन्तु अत्यंत प्रभावी लागत व त्वरित क्षमता को दर्शाता है :

	बैंक शाखा	एटीएम	कियोस्क	मोबाइल
प्रारंभ वर्ष	1786	1987	2006	2010
लागत प्रभाव	उच्च लागत शाखा	न्यून लागत शाखा	न्यूनतम लागत शाखा	शाखा विहीन बैंकिंग
युनिट (लगभग)	100.000	>70.000	>30.000	>70 करोड़
अनुमानित सीमा	रु. 10-50 लाख	रु. 2 से 5 लाख	रु. 25 से 50 हजार	शून्य
वितरण घनत्व (लगभग)	प्रति 25000	प्रति 15000	प्रति 50,000	प्रत्येक घर परिवार

हमें कुछ भी ऐसा नहीं करना चाहिए जिसे हम अपने बच्चों को करते हुए देखने के इच्छुक नहीं है.

जनसंख्या तक पहुंच	40% आबादी	20% आबादी	10% ग्रामीण आबादी	100% लगभग
लागत प्रति संव्यवहार	रु. 40 और अधिक	रु. 15 और अधिक	रु. 10 और अधिक	रु. 0.5 से 5/- तक

नोट-बैंकिंग सेवा प्रदाता विभिन्न डििलीवरी चैनल्स के तुलनात्मक आंकड़े

वित्तीय समावेशन के सरकारी लक्ष्य (जो कि 50% बैंकिंग सुविधा विहीन जनसंख्या को 2012 तक व 2017 तक शत प्रतिशत आबादी को मुख्य धारा से जोड़ने का है) की प्राप्ति में आई. सी. टी. के निम्न चैनल्स/ आयाम महत्त्वपूर्ण योगदान प्रदान कर रहे हैं :-

आमने सामने बैंकिंग (Face to Face Banking)	मानव रहित (Faceless) बैंकिंग इंटरफेज
(मानव जनित)★	(मशीन जनित)
i) बैंक शाखा	i) “बक्से में बैंक (बैंक इन बॉक्स) या पी. ओ. एस., जिसमें एक मशीन छोटा प्रिंटर व फिंगर प्रिंट रीडर 10 इंच के बक्से में पैक रहता है और ग्राहक की पहचान कर उसके अनुरूप बैंक की तरह लेनदेन करता है, जो प्रायः कम मूल्य परिमाण के होते हैं.
ii) बिजनेस संपर्की (बी. सी.)	ii) स्मार्ट कार्ड- ये बहुत छोटे 1 केबी से बिजनेस सहयोगी (बी. एफ) 32 के. बी. तक मेमोरी क्षमता वाले विभिन्न तरह के कार्ड होते हैं. जिसे ई-पर्स कह सकते हैं, जिसमें ग्राहक संबंधी विभिन्न सूचनाएँ यथा ग्राहक का नाम, खाता संख्या, बकाया राशि, फिंगर प्रिंट आदि स्टोर रहते हैं. एक स्मार्ट कार्ड 10-15 खाते (ऋण खातों सहित) संचालित कर सकता है. यह “RFID (रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन तकनीक) व NFC (नियर फील्ड कम्यूनिकेशन) तकनीक पर कार्य करते हैं.लेनदेन ऑन-लाइन व ऑफ-लाइन दोनों में होता है.

<p>iii) स्वयं सेवी संस्थान (एनजीओ)</p>	<p>iii) मोबाइल बैंकिंग: लगभग सभी प्राइवेट व सरकारी बैंक मोबाइल बैंकिंग प्रदान कर रहे हैं. यहां यह तथ्य प्रासंगिक है कि हमारा यूनियन बैंक देश के प्रथम बड़े बैंकों में है, जिसने मोबाइल बैंकिंग सेवा के साथ वित्तीय समावेशन के अन्य विविध चैनल्स यथा पी. ओ. एस., स्मार्ट कार्ड/ बायोमेट्रिक कार्ड आदि को जनसामान्य के लिए शुरु किया है, व तेजी से उनका विस्तार कर रहा है.</p>
<p>iv) सरकारी/ राज्य स्तरीय ग्राम व ब्लाक स्तरीय विभाग इत्यादि</p>	<p>iv) इंटरनेट बैंकिंग : यद्यपि इनका उपयोग वित्तीय समावेशन में बहुत व्यावहारिक नहीं है, किन्तु ग्रामीण क्षेत्रों में आईटीसी/ रेलीज इंडिया लिमिटेड. आदि द्वारा संचालित ई-चौपालों के माध्यम से ग्रामीण वित्तीय सुविधा विहीन जनमानस बैंकिंग लेनदेन हेतु इन सार्वजनिक इंटरनेट युक्त कम्प्यूटर केंद्र का उपयोग कर सकता है.</p>

★ ये सामान्य बैंकिंग शाखाएं हैं, जो वित्तीय समावेशन में अपनी भूमिका तमाम सीमाओं के बावजूद भी सक्षम तरीके से निभा रही हैं. अभी हाल में ही हमारे बैंक ने एफआई को पूर्णतया समर्पित एक साथ 11 एफआई शाखाएं देश के विभिन्न कमजोर बैंकिंग क्षेत्रों में खोली है. सम्प्रति यूनियन बैंक की कुल 14 एफआई शाखाएं अपने इस मिशन में लगी हुई हैं.

आई. सी. टी. संबंधी विभिन्न सुरक्षा जोखिम व उनके निस्तारण/ शमन के संभावित उपाय और तौर तरीके :

वित्तीय समावेशन से संबंधी सुरक्षा जोखिमों में वे समस्त सुरक्षा जोखिम सन्निहित हैं, जो कि किसी भी वित्तीय लेनदेन में हो सकते हैं, अंतर सिर्फ इतना है कि इन सुरक्षा जोखिमों व उनके हो सकने वाली संभावित हानि का परिमाण (मूल्य)/मात्रा छोटी हो सकती है. इसे और स्पष्ट करने के लिए, आइए देखते हैं. वित्तीय समावेशन हेतु उपरोक्त वर्णित मानव जनित व मशीन जनित कार्य व क्रिया प्रणालियों से कौन कौन से कार्य निष्पादित करते हैं :

जब तक हम दूसरों के बारे में नहीं सोचते और उनके लिए कुछ नहीं करते हैं, तब तक हम खुशियों के सबसे बड़े स्रोत को गँवाते रहते हैं.

- ★ नकदी जमा व निकासी
- ★ जमा शेष पूछ-ताछ व स्टेटमेंट ऑफ एकाउंट
- ★ अपने खुद के खातों के बीच लेनदेन
- ★ समूह के खातों या स्वयं के खाते में ऋण चुकाना या निकासी
- ★ स्वयं सहायता समूह (एस. एच. जी.) के बचत व ऋण खाता खोलना
- ★ आवर्ती जमा
- ★ बहु-सोसायटी भुगतान
- ★ एनआरईजी (नेहरु रोजगार योजना) का भुगतान
- ★ सामाजिक सेवा संबंधी भुगतान घर बैठे-बिठाये ही यथा-वृद्धा विधवा, वरिष्ठ नागरिक पेंशन, छात्र वृत्तियां इत्यादि
- ★ बीमा प्रीमियम भुगतान
- ★ वैयक्तिक खातों के बीच अंतरण
- ★ यूटिलिटी बिल पेमेंट
- ★ प्री पेड/ पोस्ट पेड मोबाइल रिचार्ज/ बिल भुगतान
- ★ एक कार्ड से दूसरे कार्ड में अंतरण इत्यादि

आईसीटी संबंधी विभिन्न मुद्दे, समस्याएं व सुरक्षा जोखिम :

1. कैश (नकदी) संचालन

चूंकि लगभग समस्त बीसी/ बीएफ संव्यवहार नकदी से संबंधित होते हैं। (तथा बीसी/ बीएफ पूर्ण बैंक कर्मचारी नहीं हैं, बल्कि आउटसोर्स प्रतिनिधि हैं। जिनका कार्य-क्षेत्र अत्यंत सीमित व पूर्वपरिभाषित होता है, परन्तु अशिक्षा का फायदा उठाते हुए वे स्वयं को पूर्णकालिक बैंक कर्मी प्रदर्शित कर अनेकों बार जनता को गुमराह कर दुरुपयोग कर लेते हैं) अतः नकदी का प्रवाह व रख-रखाव/ संचालन वित्तीय समावेशन का एक सबसे बड़ा मुद्दा उभर कर सामने आया है। बीसी/ बीएफ के कुछ केसों में दुरुपयोग के अलावा, नकदी की हैन्डलिंग, लाजिस्टिक आदि की समस्या अतिरिक्त लागत व संचालन जोखिम पैदा करते हैं। यह उत्तर-पूर्वी राज्यों में वहां की कठिन भौगोलिक परिस्थितियों व सुरक्षा कारणों से और भी कठिन हो जाता है।

अपनी सामर्थ्य का पूर्ण विकास न करना दुनिया में सबसे बड़ा अपराध है। जब आप अपनी पूर्ण क्षमता के साथ कार्य निष्पादन करते हैं, तब आप दूसरों की सहायता करते हैं।

2. ग्राहक का प्रोफाइल

ऊपर प्लाइंट-1 में वर्णित कारणों से ग्राहक का गलत प्रोफाइल तैयार कर धोखाधड़ी/दुरुपयोग की सभी संभावनाएं सदैव बनी रहती हैं, जिसके लिए और व्यवस्थित, सुस्थापित माडल की आवश्यकता महसूस हो रही है. केवायसी मानदण्डों के कड़ाई से पालन के लिए कोई क्रास चैक एजेंसी/ सपोर्ट सर्विस कार्यरत हो.

3. बीसी माडल की व्यवहार्यता (Viability issue) व नियामक मुद्दा

लागत लाभ विश्लेषण से यह मुद्दा उभर कर सामने आया है कि ना ही बीसी संतुष्ट हैं. (कम आय/ हानि से) और ना ही बैंक (नो फ्रिल या जीरो बैलेस खातों की भरमार होने से, जिसमें सिर्फ नरेगा का क्रेडिट आता है तथा बहुधा खाते निष्क्रिय ही रहते हैं. परन्तु अधिकाधिक खातों के कारण सामान्य बैंकिंग कार्यकाल में सामान्य शाखाएं अपने महत्त्वपूर्ण (बड़ी राशि का लेनदेन करने वाले ग्राहकों) ग्राहकों/ खातों पर यथोचित ध्यान नहीं दे पा रही हैं व अप्रत्यक्ष रूप से कम ध्यान के कारण इन खातों में धोखाधड़ी व अशोध्य ऋणों (जो बैंकों की आस्तियाँ हैं) की मात्रा बढ़ने की सूचनाएं सामने आ रही हैं, जो एक अप्रत्यक्ष जोखिम है. वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमानुसार बीसी को उसी दिन या अगले दिन प्राप्त नकदी को संबंधित शाखा में जमा करना होता है परन्तु विभिन्न कारणों से निर्धारित समय में ऐसा न होने से भुगतान निपटान समाधान समस्या व संबंधित जोखिम बने रहे हैं.

बीसी माडल से जुड़ी विभिन्न आईसीटी संबंधी व अन्य जोखिम का मुख्य प्रकार निम्न हैं :

- ★ क्रेडिट रिस्क (ऋण संबंधी जोखिम)
- ★ आपरेशनल रिस्क (संचालन संबंधी जोखिम)
- ★ लीगल रिस्क (कानूनी जोखिम)
- ★ लिक्विडिटी रिस्क (तरलता संबंधी जोखिम)
- ★ रेप्यूटेशनल रिस्क (साख संबंधी जोखिम)
- ★ व्यवहार्यता (Viability) जोखिम (बैंक खाता होना विरुद्ध बैंक खाते का प्रयोग करना)

4. तकनीकी भागीदार/ सेवा प्रदाता के डेटा बेस संबंधी जोखिम

वित्तीय समावेशन के आईसीटी सेवाओं के लिए सभी बैंकों ने विभिन्न तकनीकी

आप अपने जीवन काल के लिए कुछ नहीं कर सकते हैं, लेकिन आप इसे मूल्यवान बनाने के लिए कुछ अवश्य ही कर सकते हैं.

सहयोगियों को अपना प्रोजेक्ट भागीदार बनाया है, जिनके डेटा बेस में समस्त प्रकार की सूचनाएं संग्रहित रहती हैं। यथा-ए लिटिल वर्ल्ड A little world (ALW), फिनो (FINO), ईकेओ, टीईएस, एन-लॉग कम्यूनिकेशन (प्रा.) लिमि.(n-Logue Communication(P) Ltd.) एनसीडीईएक्स (NCDEX), इंटेग्रा माइक्रो सिस्टम्स (Integra Communication (P) इत्यादि। इन तकनीकी सर्विस प्रदाताओं ने विभिन्न फीडबैक दिया है, जिसके आधार पर आईसीटी संबंधी मुख्य समस्याएं व जोखिम निम्नवत् हैं :

- ★ सम्बद्धता (कनेक्टिविटी) एक प्रमुख मुद्दा है, जिसके अभाव में मोबाइल भुगतान आदि के निपटान का जोखिम सभी संबंधित लोगों यथा ग्राहक, पीओएस/ बीसी संबंधित बैंक, मोबाइल सर्विस प्रदाता, पेमेंट सेटलमेंट एजेंसी (एनपीसीआई-नेशनल पेमेंट कार्पोरेशन ऑफ इंडिया) आदि को बना हुआ है।
- ★ करप्ट फ्री डाटा की उपलब्धता व उनका एकीकरण।
- ★ ट्रांजेक्शन की सुरक्षा-विभिन्न स्पायवेयर्स/ मलवेयर्स/ वायरस के आक्रमण व फिशिंग समस्याओं से पैसे के लेनदेन की सुरक्षा में एक बड़ा प्रश्न चिन्ह बना हुआ है।
- ★ समस्त सर्विस प्रदाता संस्थाओं के बीच एक सामान्य मानक का अभाव होना, एक एजेंसी/ संस्था की विश्वसनीयता का मुद्दा उभारती है।
- ★ गोपनीयता/ विश्वसनीयता को नये रूप से परिभाषित करने की कमी के स्थायित्व रूप में न होने से बेंच मार्क का अभाव व संबंधित जोखिम।
- ★ आमने-सामने बैंकिंग विरुद्ध मानवरहित बैंकिंग में मुख्य अंतर जो कि व्यवहार के मामले से संबंधित है, मानवरहित बैंकिंग या मशीन संचालित लेनदेन को अत्याधुनिक धोखाधड़ी उन्मुख व संवेदनशील बना देती है। तकनीकी संसाधनों में अभी तक इसका कोई समाधान न होना, सुरक्षा जोखिमों के लिए एक सतत खतरा बना हुआ है।
- ★ किसी भी एक सफल व सिद्ध बिजनेस माडल का अभाव वित्तीय समावेशन को अभी भी प्रायोगिक (ट्रायल एण्ड इरर) मोड में ही चला रहा है, जिसके फलस्वरूप प्रयोग के दौर की, सुरक्षा खामियां वर्तमान में समग्र रूप से विद्यमान हैं।

आईसीटी संबंधी सुरक्षा जोखिमों में निस्तारण/ शमन/ कमी लाना :

किसी भी सुरक्षा जोखिमों के मिटिगेशन के लिए सुरक्षा जोखिमों के उद्गम, प्रक्रिया व

किसी सफल व्यक्ति तथा दूसरों के बीच में अंतर ताकत का नहीं,
ज्ञान का नहीं, बल्कि इच्छाशक्ति का होता है।

उसके क्रिपल प्रभाव (cripple effect) का अध्ययन अत्यावश्यक है। उद्गम से हम जोखिमों को शुरु होने के पूर्व ही नियंत्रित कर सकते हैं, प्रक्रिया के सूक्ष्म अध्ययन से प्रत्येक अवस्था में आनेवाले जोखिमों का निस्तारण/ अल्पीकरण उससे संबंधित उपाय को लागू करके किया जा सकता है तथा क्रिपल प्रभाव से सुरक्षा जोखिम विशेष का लागत/ लाभ विश्लेषण (Cost benefit analysis) करके एक प्रभावी, व्यवहारपरक (Practical) व सुगम समाधान कर सकते हैं।

ऊपर वर्णित विभिन्न जोखिमों के प्रकार, तौर-तरीकों आदि से हम इस निष्कर्ष पर पहुंचते हैं कि आज की तारीख में एफआई की विशालता, पैमाना (Scalability) व अत्यधिक मूलभूत संरचनात्मक आवश्यकता के मद्देनजर कोई भी मानक (Standardized), सिद्ध (Proven), सुस्पष्ट प्रणाली (Fool proof system) या बिज माडल नहीं उपलब्ध है, किन्तु वर्तमान में संचालित माडल्स में कुछ मूलभूत सुधार कर व संरचनात्मक संगठनात्मक परिवर्तन कर हम आईसीटी संबंधी जोखिमों को समाप्त तो नहीं कर सकते, किन्तु उन्हें कम अवश्य कर सकते हैं। कुछ ऐसे ही वर्तमान में चलाये जा रहे सुरक्षा जोखिमों के शमन के उपाय (Mitigators) निम्न हैं :

1. वर्तमान में प्रतिदिन प्रति संव्यवहार सीमा रु. 10,000/- की निर्धारित है, जिसका 2 फैक्टर प्रमाणीकरण तकनीकी (कार्ड एंड फिंगरप्रिंट) से अनुश्रवण करते है।
2. प्रतिदिन की निकासी/ जमा व ट्रांजेक्शन संख्या की भी सीमा निर्धारित की गई है।
3. शाखाएं बैंक परिसर में बीसी/ बीएफ के ट्रांजेक्शन की व्यापक मानीटरिंग के लिए एक पीसी/ टर्मिनल रख रही हैं।
4. अविश्वसनीय मोबाइल (चायना मेड या बिना आईएमईआई नंबर वाले मोबाइल) सेट का प्रयोग मोबाइल ट्रांजेक्शन हेतु कदापि नहीं करें। इस दिशा में यूनियन बैंक ने एक बार फिर पहल करते हुए अग्रणी मोबाइल निर्माता कं. नोकिया से टाई-अप किया है, कि यूनियन बैंक मोबाइल बैंकिंग साफ्टवेयर मोबाइल सेट में मानक फार्मेट/ साफ्टवेयर के साथ कंपनी से ही इक्यूड होकर आये, जिससे पायरेसी संव्यवहार (हैकिंग आदि के द्वारा) का खतरा कम से कम हो।
5. ग्राहकों को अपने ट्रांजेक्शन की एक छपी रसीद अवश्य लेनी चाहिए और यथा शीघ्र समय मिलने पर बैंक जाकर या फोन करके अपना लेनदेन सत्यापित कर लेना चाहिए।

महत्व इस बात का नहीं है कि आप कितने अच्छे हैं।
महत्व इस बात का है कि आप कितना अच्छा बनना चाहते हैं।

6. बैंकों को एफआई को एक अलग बिज माडल (Biz model) के तौर पर लेना चाहिए व एफआई को अन्य बिज के साथ मिक्स नहीं करना चाहिए. इस दिशा में बैंकों ने पहल शुरु कर दी है, तथा अनेक बैंकों ने (जिसमें हमारा यूनियन बैंक अग्रणी कतार में है) केवल वित्तीय समावेशन बैंकिंग शाखाएं शुरु की हैं, जहां 100% बिजनेस वित्तीय समावेशन के फोकस के साथ हो रहा है.
7. तकनीकी प्रदाता कंपनियों के साथ बैंकों को डेटा बेस सुरक्षित रखने हेतु अतिरिक्त बैकअप रखना होगा, तथा इनके दिन प्रतिदिन के क्रियाकलापों को बीसी/बीएफ के लेनदेन के साथ-साथ रैंडम व नियमित जांच मोनिटरिंग करनी होगी, जिससे किसी दुरुपयोग की स्थिति में उसका पता व समाधान शीघ्र हो, अन्यथा हानि/ धोखाधड़ी की राशि बड़ी होती जायेगी.
8. खाते की सूचना सिर्फ बेस शाखाओं में होती है तथा सिर्फ ट्रांजेक्शन डेटा ही तकनीकी सेवा प्रदाता के पास रहता है.
9. फिंगर प्रिंट स्टोरेज व अन्य संबंधित मानक कार्ड नंबरिंग व जोखिमों के मानकों के अनुरूप निर्धारित होते हैं.
10. बीसी/ बीएफ की भी अनुभव व साख/ कार्यप्रणाली की विश्वसनीयता के आधार पर रेटिंग होनी चाहिए, जो एक पूर्वपरिभाषित पैरामीटर से संचालित हो व उसमें मार्केट रिपोर्ट का अहम योगदान हो.
11. बैंकों व सरकार को वित्तीय शिक्षा अभियान जगह-जगह लोकल भाषा में चला कर जनसाधारण को विभिन्न प्रक्रिया, क्रियाकलाप, मानक, नियम-विनियम, तकनीकी सेवा प्रदाताओं की सूचना, बीसी/ बीएफ के कार्य-क्षेत्र, सीमाएं, कर्तव्य व जिम्मेदारियां व ग्राहकों के कर्तव्य व जिम्मेदारियों आदि के बारे में नियमित प्रिंट/ दृश्य-श्रव्य मीडिया में जानकारी प्रदान करनी चाहिए. जिससे जागरुकता व शिक्षा आये. एक सतर्क ग्राहक, जागरुक ग्राहक, शिक्षित ग्राहक, अनुशासित ग्राहक, सक्रिय ग्राहक, विवेकवान, सतर्क व संवेदनशील ग्राहक ही किसी भी प्रकार के सुरक्षा जोखिमों का सबसे बड़ा व प्रभावी निस्तारक है, शामक (Mitigator) है.

गणेश तिवारी,

मुख्य प्रबंधक,

यूनियन उत्कर्ष, के.का.

कमजोर वह नहीं है, जिसे कमजोर कहा जाता है,
बल्कि वह है, जो अपने को कमजोर समझता है.

डिजिटल बैंकिंग परिप्रेक्ष्य

28. साइबर अपराध- एक उभरती चुनौती

कल्याण कुमार

कम्प्यूटरीकरण और इंटरनेट के युग ने पूरे बैंकिंग परिदृश्य को बदलकर रख दिया है. बैंकिंग कार्य-प्रणाली में यह एक आदर्श परिवर्तन है. ग्राहकों के लिए कामकाज की सरलता और सुविधा को ध्यान में रखते हुए अधिकतर बैंकिंग परिचालन कम्प्यूटरीकृत/ ऑनलाइन हो गये हैं. इससे साइबर अपराधियों के लिए अपराध करने के कई संवेदनशील क्षेत्र भी पैदा हो गए हैं, ये अपराध उतने ही उन्नत हैं जितनी प्रौद्योगिकी है. सिर्फ इन अपराधों के प्रति जागरूकता ही हमें इन अपराधों से पीड़ित होने से बचा सकती है. आइए, कुछ प्रमुख साइबर अपराधों पर एक नजर डालें:

साइबर अपराध:

किसी व्यक्ति या संगठन या राष्ट्र के प्रति अपराध, जिसमें अपराधी द्वारा कम्प्यूटर, लैपटाप, टैबलेट और मोबाइल का प्रयोग संपूर्ण अपराध या उसके किसी भाग को करने के लिए किया जाता है, साइबर अपराध कहलाता है तथा यह अपराध करने वाले व्यक्ति को साइबर अपराधी के रूप में जाना जाता है.

साइबर अपराधी:

साइबर अपराधी बहुत अधिक संख्या में हैं और सबसे बुरी बात यह है कि उन्हें देखा और सुना नहीं जा सकता. वे हमेशा कमजोर शिकार की तलाश में रहते हैं. वर्तमान साइबर संरचना के स्तर और साइबर जागरूकता को देखते हुए, साइबर अपराधी से सुरक्षित रहने के लिए यह आवश्यक है कि हम यह सुनिश्चित करें कि उस अपराधी का शिकार नहीं बनेंगे.

साइबर अपराध के प्रकार:

◆ ई-मेल स्पूलिंग-

एक स्पूल्ड ई-मेल ऐसा प्रतीत होता है जैसे वह ज्ञात स्रोत से आया है, परंतु वास्तविक स्रोत को इसकी जानकारी नहीं होती है. उदाहरणार्थ, कर्मचारी 'ए'

अपनी खराब आदतों पर जीत हासिल करने के समान
जीवन में कोई और आनन्द नहीं होता है.

का ई-मेल कर्मचारी 'बी' द्वारा स्पूल्ड कर लिया जाता है, जो 'ए' की संपर्क सूची में उपस्थित सभी लोगों को अनावश्यक/ अवांछित संदेश भेज रहा है।

◆ **स्पैम-**

सामान्य स्पैम वे हैं, जो विभिन्न विज्ञापनदाताओं द्वारा भेजे गए हैं। ये सिस्टम के लिए हानिकारक नहीं होते हैं, पर मुसीबत का कारण बनते हैं। विद्वेषपूर्ण स्पैम वे होते हैं, जिनमें लिंक दिए होते हैं और उन्हें क्लिक करने से ट्रोजन, मलवेयर या स्पाईवेयर डाउनलोड होने लगता है।

◆ **फिशिंग-**

फिशिंग एक ऐसी प्रक्रिया है, जिससे हैकर द्वारा गोपनीय जानकारी एक ऐसे वेबपेज द्वारा चुराई जाती है, जो असली वेबपेज जैसा लगता है।

उदाहरणार्थ, आपको अपने बैंक की तरफ से जारी प्रतीत होने वाला एक ई-मेल प्राप्त होता है, जिसमें आपको एक लिंक पर क्लिक करके बैंक की वेबसाइट पर कुछ जानकारी भरना है। आप जैसे ही ऐसा करते हैं, आपके बैंक के वेबपेज के जैसा दिखने वाला एक वेबपेज खुल जाता है और आप वहाँ जैसे ही अपनी गोपनीय सूचनाएं यथा अपना यूजरनेम और पासवर्ड भरते हैं, तो हैकर को आपकी सारी जानकारी प्राप्त हो जाती है।

◆ **सेवा से इनकार-**

जब कुछ वेबसाइट द्वारा प्रदत्त सेवाएं अचानक अधिक जानकारी के आने से बाधित हो जाती हैं, तो इसे सेवा से इनकार कहा जाता है।

उदाहरणार्थ, कोई वेबसाइट नागरिकों से फीडबैक आमंत्रित करती है। कोई साइबर अपराधी एक ऐसा प्रोग्राम चला देता है जो एक क्षण में लाखों पंक्तियों के फीडबैक भेजता है। यह सर्वर के लिए जरूरत से ज्यादा जानकारी हो जाएगी, जो अंततः क्रैश हो जाएगा।

◆ **वेब डिफेशमेंट-**

यह हैकिंग का सबसे सामान्य रूप है। वेबसाइट का असली वेबपेज दूसरे वेबपेज से बदल दिया जाता है। ऐसी वेबसाइटें, जिनके ऐडमिन पासवर्ड कमजोर हैं और सर्वर की सुरक्षा में कमी है, आसानी से साइबर अपराधी द्वारा हैक किए जा सकते

सफल होने के लिए, आपकी सफलता की इच्छा आपके असफलता के डर से बड़ी होनी चाहिए।

हैं और वह अनुचित सामग्री के साथ वेबपेज में गड़बड़ी कर सकते हैं।

◆ **वायरस और बोट्स -**

वायरस एक ऐसा प्रोग्राम होता है जिसमें प्रतिकृति बनाने और कम्प्यूटर के संचालन में हस्तक्षेप की प्रवृत्ति होती है, यह कम्प्यूटर को नुकसान पहुँचाने का सबसे सामान्य तरीका है।

‘बोटनेट’ जिसे जोम्बी आर्मी के नाम से भी जाना जाता है, इंटरनेट द्वारा जुड़े बहुत सारे कम्प्यूटरों का संग्रह है, जिनका इस्तेमाल कर मालिक की जानकारी के बिना ही उसकी मशीन के साथ छेड़छाड़ कर स्पैम या विद्वेषपूर्ण सामग्री फैलाने का प्रयास किया जाता है।

◆ **ई-मेल धोखाधड़ी-**

आपको अपने इनबॉक्स में ऐसे ई-मेल मिल जाते हैं, जो किसी ज्ञात दोस्त द्वारा भेजे गए प्रतीत होते हैं, जो कहीं विदेश में गहरे संकट में है और आपसे मदद के लिए कुछ धन चाहता है।

अपने कंप्यूटर को वायरस के हमले से बचाएं

- ✓ आपके कंप्यूटर में एंटीवायरस सॉफ्टवेयर इंस्टाल करें
- ✓ अज्ञात स्रोतों से प्राप्त संलनक न खोलें.
- ✓ पॉप-अप के माध्यम से ब्लैक लिंक पर क्लिक न करें.
- ✓ मजबूत पासवर्ड चुनें.
- ✓ अज्ञात स्रोतों से प्राप्त ईमेल में दिए गए लिंक पर क्लिक न करें.
- ✓ वास्तविक की-बोर्ड की अपेक्षा वर्चुअल की-बोर्ड का अधिक उपयोग करें.

कल्याण कुमार,

सहायक महा प्रबंधक

सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

गलतियों से विचलित न हों, उनसे सीख लें।

29. वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल (एडीसी): करणीय एवं अकरणीय

कल्याण कुमार

वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल (एडीसी) के तहत यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने इंटरनेट बैंकिंग (ई-बैंकिंग), मोबाइल बैंकिंग, एटीएम आदि सेवाओं के रूप में एक महत्वपूर्ण पहल शुरू की है। बैंकिंग के ये नवोन्मेषित तरीके ग्राहकों में काफी लोकप्रिय होते जा रहे हैं; क्योंकि ये उपयोगकर्ता के बहुत अनुकूल और सुविधानुसार उपलब्ध हैं। वर्तमान में कुल बैंकिंग लेन-देनों के 60% लेनदेन इन वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल के माध्यम से ही हो रहे हैं।

वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों का उपयोग निश्चित रूप से भविष्य में बढ़ने वाले हैं। पर साथ ही साथ एक अनुमान यह भी है कि भविष्य में प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ी में भी वृद्धि होगी, इसका सबसे बड़ा प्रमाण यह है कि मार्च 2013 में 01 लाख से अधिक खातों में प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ी के मामले पाये गये, जिनमें रु 300 करोड़ की राशि शामिल थी।

अतः यह आवश्यक है कि इन वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों का उपयोग करते समय सभी निर्धारित मानदंडों का पालन किया जाय। विभिन्न वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों के उपयोग के समय हम 'क्या करें' और 'क्या नहीं करें' से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण तथ्य नीचे दिये जा रहे हैं, जो वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों से संबंधित धोखाधड़ी से बचाव में सहायक होगा:

इंटरनेट बैंकिंग सुविधा

करें	न करें
<ul style="list-style-type: none"> अपने यूजर आईडी तथा पासवर्ड का प्रयोग करने से पहले कृपया सुनिश्चित करें कि प्रदर्शित पेज https:// पेज हो, http:// पेज नहीं होना चाहिए। कृपया ब्राउजर की दायीं ओर नीचे के तरफ लॉक का चिह्न तथा सत्यापन प्राधिकारियों द्वारा प्रस्तुत प्रमाण पत्र भी देखें। 	<ul style="list-style-type: none"> किसी भी ई-मेल अथवा फोन कॉल के माध्यम से पूछे जाने पर अपनी गोपनीय जानकारियों का ब्यौरा न दें। बैंक कभी भी कोई गोपनीय जानकारी देने हेतु कोई ई-मेल नहीं भेजता है।

अपने उद्देश्य महान रखें, चाहें इसके लिए कांटों भरी डगर पर ही क्यों न चलना पड़े।

<ul style="list-style-type: none"> ई-मेल में प्राप्त लिंक या किसी तृतीय पक्ष की वेबसाइट पर दिए गए लिंक को क्लिक करने के बजाय सीधे बैंक की वेबसाइट पर जाएं. 	<ul style="list-style-type: none"> आपके यूजर आईडी/ पासवर्ड/ कार्ड नंबर/ CVV आदि को अद्यतन या सत्यापित करने की मांग करने वाले ईमेल/ इंबेडेड लिंक का उत्तर न दें.
<ul style="list-style-type: none"> हमेशा पोस्ट लॉग इन पेज पर अंतिम लॉग इन की तारीख तथा समय की जांच करें. 	<ul style="list-style-type: none"> बैंक की वेबसाइट को एक्सेस करने वाले किसी भी मेल के लिंक पर कभी भी क्लिक न करें.
<ul style="list-style-type: none"> यदि आपके द्वारा अनजाने में गोपनीय जानकारीयों का खुलासा हो गया है, तो तत्काल ही अपने पासवर्ड को बदल दें. 	<ul style="list-style-type: none"> कभी भी पॉप-अप विंडों में लॉग इन तथा संवेदनशील जानकारीयों की प्रविष्टि न करें.
<ul style="list-style-type: none"> इस प्रकार के ईमेल/ एसएमएस या फोन कॉल प्राप्त होने पर phishing@unionbankofindia.com पर तत्काल सूचित करें. 	<ul style="list-style-type: none"> सिमकार्ड अदला-बदली का शिकार न बनें. कॉल तथा मैसेज न प्राप्त होने तथा सिम रजिस्ट्रेशन असफल रहने पर तुरंत जांच पड़ताल करें. (अपने फोन को चालू रखें तथा यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की चेतावनियों पर ध्यान दें)
<ul style="list-style-type: none"> अपने ब्राउजर को पासवर्ड याद रखने से रोकने के लिये ब्राउजर का 'ऑटो कंप्लीट' की कार्य को असक्षम कर दें. 	<ul style="list-style-type: none"> मोबाइल ऑपरेटर द्वारा किसी सिम अदला-बदली के निवेदन का भी उत्तर न दें.
<ul style="list-style-type: none"> अपने सेशन को समाप्त करने के लिए ब्राउजर को सीधे बंद करने के बजाय हमेशा लॉग आउट करें. 	<ul style="list-style-type: none"> कभी भी फोन पर और अनपेक्षित मांग वाले ईमेल/ इंस्टैंट मैसेज सेवाओं पर अपना पासवर्ड न दें.
<ul style="list-style-type: none"> अपने द्वारा रखे गये पासवर्ड तथा अकाउंट लॉग इन की जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करें. 	<ul style="list-style-type: none"> पासवर्ड में अपनी जन्मतिथि, दूरभाष क्रमांक तथा अन्य जानकारीयों का उपयोग न करें, जिसका अनुमान अन्य लोगों द्वारा सरलता से लगाया जा सके.
<ul style="list-style-type: none"> अपने खाते के ब्योरो की नियमित जांच करें तथा उसका सभी प्रकार से त्रुटिहीन होना सुनिश्चित करें. यदि कोई अंतर लगे, तो तुरंत बैंक से संपर्क करें. 	<ul style="list-style-type: none"> पासवर्ड/ पिन आदि जैसी जानकारीयां पूरी तरह से गोपनीय होती हैं तथा बैंक के कर्मचारियों/ सेवा प्रदाताओं को भी इनकी जानकारी नहीं होती है. इसलिए जब तक आवश्यक न हो ये जानकारीयां किसी को भी न दें.

यदि आप दूसरों की खुशी चाहते हैं तो आपको सहानुभूति अपनानी चाहिए; यदि आप स्वयं खुश होना चाहते हैं तो भी आपको सहानुभूति ही अपनानी होगी.

<ul style="list-style-type: none"> • अपने पीसी को नियमित रूप से नवीनतम एंटीवायरस तथा स्पायवेयर से अद्यतित करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • किसी भी प्रकार के बैंकिंग व्यवहार के लिए सार्वजनिक पीसी (जैसे कि साइबर कैफे के कंप्यूटर) का उपयोग न करें.
<ul style="list-style-type: none"> • अपने पासवर्ड की प्रबलता सुनिश्चित करें. एक प्रबल पासवर्ड (साधारणतया परंतु सीमाबद्ध नहीं) में : <ul style="list-style-type: none"> ➤ कम से कम 8 कैरेक्टर हो. ➤ आपके यूजर नाम, वास्तविक नाम अथवा कंपनी के नाम से युक्त न हों. ➤ कोई पूरा शब्द नहीं होना चाहिए. ➤ पूर्व पासवर्ड से अनिवार्यतः अलग हो. ➤ अंकों (1,2,3 आदि), विशेष कैरेक्टर (:@#\$ आदि), बड़े अक्षरों (A,B,C) के संयोजन से बना हो. 	<ul style="list-style-type: none"> • सभी ऑनलाइन अकाउंट्स के लिए एक समान पासवर्ड का उपयोग न करें. यह सभी तालों के लिये एक चाभी के होने जैसा है. • क्रेडिट कार्ड विवरण, एटीएम पर्ची, पुराने चेक, दूरभाष तथा यूटीलिटी बिल और अन्य कोई दस्तावेज (क्रेडिट कार्ड से संबंधित प्रस्ताव मेल सहित), जिनका उपयोग आपकी पहचान जानने में उपयोग किया जा सके, उन्हें फेकने की बजाय दुकड़े कर दें. • बैंक द्वारा आपके मोबाइल फोन पर प्रेषित वन टाइम पासवर्ड की जानकारी किसी को भी (बैंक कार्मिकों सहित) न दें. आपकी गोपनीय जानकारीयां मांगनेवाले पॉप-अप विंडों को रिस्पांड न करें. • अपने क्रेडिट कार्ड नंबर तथा cvv की ऑनलाइन जानकारी न दें, जब तक साइट सुरक्षित व विश्वसनीय न हो. • किसी भी ई-मेल पर यकीन न करें, जो लॉटरी के द्वारा पुरस्कार राशि की घोषणा करते हैं, जिस स्पर्धा में आपने भाग भी नहीं लिया है. इसी प्रकार उन नौकरियों के लिये भी भुगतान न करें जिसमें आपने आधिकारिक प्रणाली के माध्यम से संपर्क नहीं किया है.

मोबाइल बैंकिंग /एसएमएस बैंकिंग

करें	न करें
<ul style="list-style-type: none"> • पासवर्ड का प्रयोग करें- अपने मोबाइल फोन की सुरक्षा करें तथा गलत पासवर्ड डालने की अधिकतम सीमा तीन बार से अधिक न हो, यह सुनिश्चित करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • आपके मोबाइल में उपलब्ध साफ्टवेयर से मोबाइल बैंकिंग अंतरण के दौरान भिन्न-भिन्न कार्य न करें.

आपको कुछ खास करने के लिए कुछ खास प्रकार का व्यक्ति बनना होगा.

<ul style="list-style-type: none"> • मोबाइल सुरक्षा/ एंटीवाइरस साफ्टवेयर अपलोड करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • अपरिचित स्रोतों से एप्स अपलोड पर मुफ्त कॉलर ट्यून, रिचार्ज आदि को कभी भी स्वीकार न करें.
<ul style="list-style-type: none"> • विश्वसनीय स्रोतों जैसे आपके बैंक द्वारा भेजा गया लिंक या सीधे बैंक के वेबसाइट से या वैध एप्स स्टोर से ही एप्स अपलोड करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • सार्वजनिक स्थान पर ब्लूटूथ के प्रयोग से बचने की कोशिश करें; क्योंकि कोई व्यक्ति आपके गोपनीय डाटा/ सूचना तक पहुंच सकता है.
<ul style="list-style-type: none"> • फोन के गुम हो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत बैंक को सूचित करें तथा मोबाइल बैंकिंग सेवा को निष्क्रिय कराने का प्रबंध करें. 	<ul style="list-style-type: none"> • सार्वजनिक स्थान जैसे हवाई अड्डा इत्यादि स्थानों पर उपलब्ध असुरक्षित वाई-फाई संपर्क से अपने मोबाइल फोन को कभी न जोड़े.
	<ul style="list-style-type: none"> • अपरिचित स्रोतों से आने वाले मेलों या संलनकों को अपने मोबाइल फोन पर कभी भी न खोलें/ न ही डाउनलोड करें.

एटीएम/ डेबिट कार्ड

❖ क्या करें

- जैसे ही आपको कार्ड की प्राप्ति हो, उसके पीछे स्थित काली पट्टी पर हस्ताक्षर करें.
- एटीएम अंतरण तथा सुरक्षा सचेत सूचना की प्राप्ति के लिए अपने मोबाइल क्रमांक को बैंक में नोट कराएं.
- कार्ड का प्रयोग सर्वप्रथम एटीएम में ही होना चाहिए; अन्यथा इसकी स्वीकार्यता किसी पाइंट ऑफ सेल पर नहीं हो पायेगी.
- अपने पिन (व्यक्तिगत पहचान क्रमांक) को याद कर लें.
- जैसे ही आपको पिन की प्राप्ति हो, उसे बदल दें. अच्छा होगा कि हर तिमाही में इसे बदलें.
- शोल्डर सर्फिंग/ स्कीमिंग/ की-फिक्सिंग या लूइंग से सावधान रहें.
- कृपया सुनिश्चित करें कि पीओएस (पाइंट ऑफ सेल्स) पर कार्ड का स्वाइप आपकी उपस्थिति में हो.
- एटीएम/ डेबिट कार्ड के गुम होने अथवा चोरी होने पर तुरंत अपने बैंक को सूचित करें. इसे ब्लाक करा लें.

चुनौतियां जीवन को अधिक रुचिकर बनाती हैं;
और उन्हें दूर करना जीवन को अर्थपूर्ण बनाता है.

- किसी भी प्रकार के कपटपूर्ण अंतरण से बचने के लिए अपने खाते के ब्यौरों की समय-समय पर समीक्षा करते रहें.
- धोखेबाज कभी-कभी आपके कार्ड को ट्रैप करने के लिए नकदी मशीन में कोई डिवाइस लगा देते हैं और आप जैसे ही उस स्थान को छोड़ते हैं, उनके द्वारा वह कार्ड प्राप्त कर लिया जाता है. यदि किसी भी कारण से आपका कार्ड मशीन में रह जाता है, तो तुरंत ही कार्ड कंपनी को सूचित करें. अच्छा होगा कि मशीन के सामने रह कर ही फोन करें. सुनिश्चित करें कि आपके मोबाइल फोन में कार्ड कंपनी का 24 घंटे का संपर्क नंबर है.
- लेनदेन पूरा होने के बाद एटीएम काउंटर छोड़ने से पहले अपनी रकम तथा कार्ड सुरक्षित रख लें.
- नकदी मशीन पर्ची, मिनी विवरण या शेष जांच पर्ची को फेंकने से पहले उन्हें छोटे टुकड़ों में फाड़ दें या नष्ट कर दें.
- एटीएम मशीन के नजदीक खड़े रहें. पिन डालते समय की-पैड को अपने दूसरे हाथ तथा शरीर से छिपाये रखें; ताकि कोई उसे देख न पाए. यह आपके पिन की रक्षा उन लोगों से करेगा, जो आपके कंधे के ऊपर से झांक सकते हैं. साथ ही यह उन धोखेबाजों से भी सुरक्षित रखेगा जिनके द्वारा छुपाये हुए कैमरे से की-पैड की फोटो ली जाती है.
- सचेत रहें तथा पहले अपनी निजी सुरक्षा करें. यदि कोई व्यक्ति गड़बड़ करे या आप पर नजर बनाए रखे तो लेनदेन को निरस्त कर दूसरी मशीन पर जाएं.

❖ क्या न करें

- आसानी से अंदाजा लगाया जा सकने वाला पिन न सेट करें. (जैसे 0000, 1234 आदि)
- इसे किसी भी कागज पर न लिखें और ना ही मोबाइल फोन में संचित करें.
- अपने पिन को किसी व्यक्ति के समक्ष या मेल/ इंटरनेट के माध्यम से उजागर न करें.
- जब आप लेनदेन कर रहे हों, तो किसी भी अन्य व्यक्ति को एटीएम कक्ष में आने की अनुमति न दें.
- एटीएम कक्ष में हेलमेट, टोपी आदि पहन कर प्रवेश न करें.

ऐसे पेशे का चयन करें जो आपको दिलचस्प लगता हो, और आपको अपने जीवन में एक भी दिन काम नहीं करना पड़ेगा.

- एटीएम मशीन में कुछ भी असामान्य प्रतीत हो या हेरफेर के लक्षण हों तो उसका इस्तेमाल न करें, बैंक के काल सेंटर 1800222244 पर सूचित करें.
- अपने कार्ड को कभी भी अपनी कार, होटल के कमरे या कार्य स्थल पर अकेला न छोड़े
- कभी भी परेशान जैसा न दिखें तथा सहयोग का प्रस्ताव करने वाले अपरिचितों से मदद न लें.

ग्राहकों में धोखाधड़ी के प्रति जागरूकता पैदा करने के उपाय

- प्रमुख समाचार पत्रों में प्रकाशन.
- बैंक की वेबसाइट पर 'करें और न करें' संबंधी ब्यौरा.
- खातों के ब्यौरों के साथ भौतिक रूप से या ऑन लाइन माध्यम से संदेश भेजना.
- बैंक की लेखन सामग्री जैसे लिफाफों, कार्ड के कवर आदि पर संदेश छापना.
- ग्राहकों को लेनदेनों के लिए सचेत एसएमएस भेजा जाना.
- ग्राहकों द्वारा कॉल किए जाने पर फोन बैंकिंग के माध्यम से संदेश दिया जाना.
- चेक बुक पर अथवा इसके आवरण पर टिप्स का होना.
- शाखाओं तथा एटीएम केन्द्रों पर पोस्टरों का लगाया जाना.
- टेलीविजन तथा रेडियो पर प्रसारण द्वारा.

कल्याण कुमार,
सहायक महाप्रबंधक,
सतर्कता विभाग, के.का., मुंबई

यदि आप स्वयं से जीत गए तो फिर आपको कोई नहीं हरा सकता.

30. ई-बैंकिंग-सुविधाएं, समस्याएं और जोखिम

अखिलेश्वर चौधरी

ई-बैंकिंग - एक परिचय: कम्प्यूटर के विकास ने हमारे जीवन को बहुत आसान बना दिया है. निरंतर इसकी उपयोगिता के नये आयाम उभर रहे हैं. ई-बैंकिंग सूचना प्रौद्योगिकी तथा कम्प्यूटर तकनीकी की ओर से, मानव सभ्यता को एक उपहार है. विगत वर्षों में सूचना प्रौद्योगिकी में जो क्रांति आयी है, उसके फलस्वरूप बैंकिंग में एक क्रांतिकारी परिवर्तन आया है. ब्रिक एंड मोर्टार बैंकिंग अर्थात् शाखा बैंकिंग का स्थान अब वर्चुअल बैंकिंग (शाखा रहित बैंकिंग) ने ले लिया है. आज की बैंकिंग, ब्रिक बैंकिंग से क्लिक बैंकिंग हो गयी है.

ई-बैंकिंग का प्रादुर्भाव द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद निजी नेटवर्क तथा प्रोप्राइटी सॉफ्टवेयर के साथ हुआ. परंतु ई-बैंकिंग को सार्वभौम बनाने का श्रेय इंटरनेट को जाता है. इंटरनेट ने ई-बैंकिंग को विश्वसनीय तथा उपयोगी बनाया है. द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद अंतर्देशीय व्यापार में व्यापक वृद्धि हुई. इसके फलस्वरूप अंतर्देशीय मौद्रिक लेन-देन में काफी वृद्धि हुई है. ई-बैंकिंग ने विश्व के किसी भी कोने में व्यापारिक संबंधों और मौद्रिक संव्यवहार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है.

विगत 30-40 वर्षों में ई-कॉमर्स में तेजी से वृद्धि हुई है. 70 के दशक के उत्तरार्ध में इलैक्ट्रॉनिक डेटा इन्टरचेन्ज (EDI) एवं इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के प्रादुर्भाव ने वाणिज्यिक दस्तावेजों जैसे क्रय आदेश, चालान को इलैक्ट्रॉनिक तरीके से भेजना संभव बनाया. सुविधा एवं सुरक्षा की दृष्टि से इसने परंपरागत बैंकिंग को आधुनिक 24 × 7 नेट बैंकिंग में परिवर्तित करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है.

- 1980 के दशक में क्रेडिट कार्ड, एटीएम तथा टेली बैंकिंग के प्रयोग ने नया आयाम प्रदान किया.
- ई-बैंकिंग के इतिहास में यह क्रांतिकारी दौर था, जिसके मजबूत कंधों पर आज पूरे वाणिज्यिक संसार का भार है.

आशावादी व्यक्ति हर आपदा में एक अवसर देखता है;
निराशावादी व्यक्ति हर अवसर में एक आपदा देखता है.

ई-बैंकिंग इतनी हिट क्यों हुई: ई-बैंकिंग की कुछ ऐसी विशेषताएं हैं, जो इसे परंपरागत बैंकिंग से अलग करती हैं।

1. **रियल टाइम बैंकिंग-** ई-बैंकिंग अपने ग्राहकों को रियल टाइम बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराती है। आप अपने खाते की जानकारी इंटरनेट के माध्यम से तत्काल प्राप्त कर सकते हैं। घर बैठे विश्व के किसी कोने से अपने खाते को देख सकते हैं। ई-बैंकिंग ने पूरे विश्व को एक गांव में बदल दिया है।
2. **24 ×7 बैंकिंग-** कहते हैं 'समय ही धन है'। हम सबके पास समय की कमी है। ई-बैंकिंग ने समय की पाबंदी को समाप्त कर दिया है। अब आप नकद आहरण एवं अन्य बैंकिंग सुविधाएं किसी भी समय प्राप्त कर सकते हैं। अब आपको यह सुनने की जरूरत नहीं कि बैंकिंग कार्यकाल समाप्त हो गया है, कल समय से आइये। अब आपको बैंकिंग संव्यवहार के लिये बैंक की शाखा में जाने की जरूरत नहीं। आप स्वयं कभी भी ई-बैंकिंग के माध्यम से यह सब तत्काल कर सकते हैं।
3. **कहीं से भी बैंकिंग-** अब आपको बैंक की शाखा की दूरी से परेशान होने की जरूरत नहीं। क्या हुआ यदि आप अपनी नौकरी या कारोबार के सिलसिले में दक्षिण अफ्रीका गये हैं और आपके बैंक की शाखा बंगलूर, भारत में है। ई-बैंकिंग आपको दूरी की समस्या से निजात दिलाती है। आप दक्षिण अफ्रीका के किसी कोने में बैठकर भारत के बंगलूर स्थित खाते से धन-राशि अमरीका के किसी कोने में भेज सकते हैं। स्मार्ट बैंकिंग अब ग्राहक की सेवा में सदैव तत्पर है।
4. **सुरक्षित और संरक्षित बैंकिंग-** ई-बैंकिंग सुरक्षा के दृष्टिकोण से काफी सक्षम प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराती है, पासवर्ड आधारित एन्क्रिप्शन, सिक्वोर्ड सॉफ्टवेयर (एसएसएल), इलैक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर एवं इलैक्ट्रॉनिक टोकन इत्यादि सुरक्षा मानक का उच्च स्तर प्रदान करते हैं। ई-बैंकिंग में डाटा प्रवाह के दौरान उससे छेड़छाड़ करना असंभव है। आपके खाते में किसी भी विसंगति का पता लगाया जा सकता है। इससे ई-बैंकिंग और विश्वसनीय बन गयी है।
5. **आसान एवं त्वरित ऋण व्यवस्था-** स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के प्रयोग ने ऋण लेने की जटिल प्रक्रिया को आसान बना दिया है। आपका बैंक आपको तत्काल ऋण प्रदान करता है। अब जब में नकद रकम रखने की कोई आवश्यकता नहीं। एक छोटा सा चिप कार्ड अब नोटों की जगह ले चुका है। ऋण का भुगतान अब आप ऑफिस या घर बैठे कर सकते हैं।
6. **कम लागत में उत्तम सेवा-** शाखा बैंकिंग की तुलना में ई-बैंकिंग या ए टी एम के द्वारा

जिसे इंसान में प्रेम है और इंसानियत की समझ है, उसे अपने आप में ही संतुष्टि मिल जाती है।

संयवहार करने से बहुत ही कम लागत आती है। इससे न केवल ग्राहक की, बल्कि बैंक की लाभप्रदता में काफी वृद्धि हुई है। ई-बैंकिंग उच्च स्तर की ग्राहक सेवा उपलब्ध करवाती है, वह भी कम से कम लागत में।

7. **ई-बैंकिंग के द्वारा वित्तीय समावेशन-** वर्तमान में मोबाइल तकनीक व इन्फ्रास्ट्रक्चर के समावेश से ई-बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग द्वारा कम लागत में ही दूर दराज के क्षेत्र, जो बैंकिंग सुविधा से अछूते हैं, को वित्तीय समावेशित किया जा रहा है। ई-बैंकिंग के द्वारा बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट तथा बिजनेस फैंसिलिटेटर हस्तचालित उपकरण लेकर ग्राहकों के घर-घर बैंकिंग सेवा प्रदान करने में सक्षम हो रहे हैं। वित्त वंचित वर्गों के वित्तीय समावेशन में ई-बैंकिंग एक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वहन कर रही है।
8. **अब लंबी कतारें नहीं-** ई-बैंकिंग के माध्यम से अब आप अपनी दैनिक आवश्यकता के युटिलिटी बिलों का भुगतान माउस के क्लिक से, अपनी सुविधानुसार कर सकते हैं। जैसे टेलीफोन बिल, बिजली बिल, बच्चों की स्कूल फीस, गृह कर, जल कर, बीमा पॉलिसी का प्रीमियम इत्यादि का भुगतान, रेल/हवाई टिकट की बुकिंग अपनी सहूलियत के अनुसार कर सकते हैं। अब आपको लंबी कतारों से डरने की ज़रूरत नहीं, अब बिल भुगतान में विलम्ब का डर नहीं। बैंक अब आपकी उंगली के इशारे पर कभी भी कहीं भी सदैव तत्पर है, यह सारी सुविधाएं अत्यंत कम लागत पर उपलब्ध हैं।
9. **बैंक सदैव आपके साथ-** एस. एम. एस. बैंकिंग से आप सदैव अपने बैंक खाते के संपर्क में रहते हैं। ऑनलाइन एलर्ट आपके खाते को सुरक्षा प्रदान करता है।

चुनौतियां एवं अवसर

- मैदान में वैश्विक एवं मजबूत खिलाड़ी का होना।
- जागरूक ग्राहक-पारदर्शिता एवं ग्राहकोंन्मुखी होने की ज़रूरत।
- बैंकिंग सुविधाओं का वेब आधारित ई-वाणिज्य से एकीकरण।
- प्रत्यक्ष ई-भुगतान/ई-नकद द्वारा सेवाओं में मध्यस्थता की कमी।
- कुछेक मौजूदा ब्रिक मोटार के बैंक, जो बदलते परिदृश्य में खुद को बदलने में नाकाम रहेंगे, वे अपना कारोबार बंद करने पर विवश होंगे।
- इंटरनेट और उसमें अंतर्निहित प्रौद्योगिकी बैंकिंग, वित्त एव वाणिज्य के सभी पहलुओं को बदल रही है।
- यह एक अवसर प्रदान करता है, उन चुस्त खिलाड़ियों के लिये, जो ब्रिक एंड मोटार

उस व्यक्ति के लिए सभी परिस्थितियां अच्छी हैं जो अपने भीतर खुशी संजो कर रखता है।

बैंकिंग से ऊपर उठकर ग्राहक संतुष्टि में सुधार कर अपना बाजार अंश बढ़ायेंगे.

- यह अवसर उन सुस्त खिलाड़ियों पर भारी पड़ेगा, जो अपनी विरासत में मिली परंपराओं और लागत से उभर नहीं पायेंगे और अपने को बदलने में असमर्थ रहेंगे.

इंटरनेट बैंकिंग में सुरक्षा के मानक

1. सुरक्षा ई-बैंकिंग की प्रमुख चिंता सुरक्षा से संबंधित है. इसमें ग्राहक के डाटा की गोपनीयता तथा धोखाधड़ी से बचाव मुख्य मुद्दा है.
2. इससे बचाव के लिये बैंकों द्वारा काफी प्रयास किये जा रहे हैं. बहुस्तरीय सुरक्षा आर्किटेक्चर, जिसमें शामिल है- फायर वॉल और फिल्टरिंग राउटर्स-एन्क्रिप्शन और डिजिटल प्रमाण पत्र आदि.
3. फायरवॉल और फिल्टरिंग राउटर यह सुनिश्चित करता है कि केवल वैध इंटरनेट प्रयोक्ता ही सिस्टम में प्रवेश करें.
4. एन्क्रिप्शन तकनीक का इस्तेमाल करके बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ब्राउजर्स एवं इन्फिनिटी सिस्टम के बीच डाटा का बहाव गोपनीय रहे. इसके तहत पब्लिक की एन्क्रिप्शन का प्रयोग होता है.
5. डिजिटल प्रमाणन प्रक्रियाओं द्वारा यह आश्वस्त किया जाता है कि डाटा इन्फिनिटी सिस्टम से प्राप्त है.
6. पिन या पासवर्ड पंचिंग के वास्ते वर्चुअल की-बोर्ड का प्रयोग सुरक्षित है.
7. ग्राहक को निरंतर जागरुक बनाना हमारा दायित्व है.

इंटरनेट बैंकिंग का भविष्य

ऐसा प्रतीत होता है कि निकट भविष्य में 50% से अधिक बैंकिंग ट्रान्जेक्शन ई-बैंकिंग के माध्यम से होंगे. ई-बैंकिंग से बैंकों के लेन-देन की लागत में कमी आयेगी, जिसका सीधा असर बैंक की लाभप्रदता पर पड़ेगा. यही कारण है कि ई-बैंकिंग की ओर बैंकों का अत्यधिक रुझान है, परंतु इसके लिये बैंकों को अपने ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) पर विशेष ध्यान देना होगा, जिससे ग्राहक को सभी डिलीवरी चैनलों से मानक ग्राहक सेवा उपलब्ध हो सके. ई-बैंकिंग की सफलता मुख्यतया इस बात तर निर्भर करती है कि सेवा प्रदाता किस तत्परता से अपने उत्पादों और सेवाओं को वैकल्पिक बैंकिंग चैनलों पर एकीकृत करने के साथ ही उनका विपणन कर पाते हैं. चैनलों के एकीकरण से तात्पर्य यह है कि सेवा प्रदाता संस्था अपने ग्राहकों के समक्ष विभिन्न चैनलों पर एक समान चेहरा प्रस्तुत करे, फिर वह

बच्चों को सीख देने का जो श्रेष्ठ तरीका मुझे पता चला है वह यह है कि बच्चों की चाह का पता लगाया जाए और फिर उन्हें वही करने की सलाह दी जाए.

चाहे शाखा हो, वेब हो, एटीएम हो या पॉइंट ऑफ सेल हो या फिर हमारा विपणन अधिकारी या बिजनेस कॉरेस्पॉन्डेंट या बिजनेस फ़ैसिलिटेटर हो, अर्थात सभी सुपुर्दगी चैनलों पर एक समान और मानकीकृत ग्राहक सेवा और उत्पाद उपलब्ध हो.

रणनीतियां

1. **ग्राहक में जागरुकता लाना**-अपने उत्पादों व सेवाओं के बारे में ग्राहकों के मन में जागरुकता लाने के लिये बैंक अपनी वेबसाइट पर सॉफ्टवेयर का डेमो वर्जन डालें, जिससे ग्राहक ऑन लाइन परिचालन का डेमो करके उक्त के संबंध में आत्मविश्वास जगा सकें. डेमो को देखकर उपभोक्ता/ग्राहक कुछ ठोस सुझाव भी दे सकता है, जिसे अपने सॉफ्टवेयर के अगले वर्जन में समाहित कर सकते हैं.
2. **दूसरे चरण** में विभिन्न सेवायें प्रदान की जानी चाहिये, जैसे:
 - खाता शेष व खाते की अन्य जानकारी
 - खाते का विवरण
 - लेन-देन का ट्रैक रिकार्ड
 - मेल बॉक्स
 - चेक बुक जारी करना
 - चेकों का भुगतान रोकना
 - युटिलिटी बिलों का भुगतान
 - करों का ऑन लाइन भुगतान
 - रेल/हवाई टिकट की बुकिंग
 - बीमा पॉलिसी का भुगतान
3. **तीसरे चरण** में
 - डी मैट/ निवेश तथा आस्बा (ASBA)
 - निधि अंतरण
 - डी डी जारी करना
 - स्थायी आदेश

उत्कृष्टता की सिद्धि तब नहीं होती जब कुछ और जोड़ना या लगाना बाकी नहीं रह जाए, बल्कि तब होती है जब कुछ हटाने के लिये नहीं बचे.

- सावधि जमा खाता खोलना
- परिपक्वतापूर्व अवलोकन (pre-closure simulation)

4. चौथे चरण में-

- संस्थागत बैंकिंग
- एस ओ एस (सेल्फ साईन ऑन सेवा) के द्वारा ग्राहक खुद अपना आईडी एवं पासवर्ड बना सके.
- तीसरे पक्ष को भुगतान (आर टी जी एस/एन ई एफ टी)
- साख पत्र खोलना
- नकदी प्रबंधन सेवा (सी एम एस)
- मांग पत्र (डी डी)/भुगतान आदेश (पे आर्डर) का अनुरोध इत्यादि.

उपर्युक्त सभी रणनीतियां बैंकों के अपने पारंपरिक व्यापार मॉडल को ई-बैंकिंग मॉडल में बदलने में सहायक होंगी, जिनसे ग्राहकों को निम्नांकित उच्चस्तरीय बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त हो सकती हैं:

- 1) एक छत के नीचे सभी बैंकिंग सुविधाएं
- 2) कहीं भी कभी भी (24×7×365) बैंकिंग सुविधा
- 3) सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदाता बैंक बनने में एक और कदम आगे

सुरक्षा

ई-बैंकिंग के तहत ग्राहक बैंक द्वारा संचालित एक सुरक्षित वेबसाइट के माध्यम से अपना वित्तीय लेन देन करता है. ई-बैंकिंग को संचालित करने हेतु ग्राहक को एक आयडी एवं दो प्रकार के पासवर्ड जारी होते हैं. एक लॉग-इन पिन, जिससे प्रयोक्ता साइट में प्रवेश कर इनक्वाइरी कर सकता है तथा दूसरा संव्यवहार या ट्रान्जेक्शन पिन, जिससे ग्राहक निधियों का अंतरण एक खाते से दूसरे खाते में तथा अन्य बैंकिंग संव्यवहार कर सकता है. इस प्रकार ई-बैंकिंग दो पासवर्डों से सुरक्षित है. ऑन लाइन बैंकिंग को मुख्यतया निम्न प्रकार के खतरे हो सकते हैं:

- फिशिंग तथा फार्मिंग (Fishing & Pharming)
- क्रॉस साईट स्क्रिप्टिंग (Cross site scripting)

मुझे अधिक संबंध इस बात से नहीं है कि आप असफल हुए, बल्कि इस बात से कि आप अपनी असफलता से कितने संतुष्ट हैं.

- की लॉगर्स (Key Loggers)

ये प्रयोक्ता की लॉन-इन सूचना को चुरा लेते हैं। इससे बचाव का सबसे अच्छा तरीका है, सुरक्षित कम्प्यूटर से ई-बैंकिंग या ऑनलाइन अंतरण करना, जिस पर वैध एवं अद्यतन एंटीवायरस हो। किसी अनजान मेल को न खोलें। आपका बैंक कभी भी अपने ग्राहक से लॉग-इन आई डी और पासवर्ड नहीं पूछता। यदि इस प्रकार का कोई मेल आता है तो कृपया उत्तर न दें।

विशेषताएं

- त्वरित सेवा प्रदान करना
- ग्राहक सेवा में वृद्धि
- नये उत्पाद एवं सेवा को बिना समय गंवाए प्रस्तुत किया जाना
- ग्राहक की जरूरतों को समय रहते जानना
- ग्राहक संबंध प्रबंधन में नये आयाम जुड़ना
- ग्राहक को कहीं भी कभी भी सेवा व जानकारी प्रदान करना
- समय एवं स्थान की पाबंदी अब नहीं रही

बैंक के लेन-देन की लागत को घटाने एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिये ऑनलाइन बैंकिंग सबसे अच्छा समाधान है। यह एक ऐसा माध्यम है, जिसके द्वारा ग्राहक अपनी सभी बैंकिंग जरूरतों को, बिना बैंक शाखा गये पूरा कर सकते हैं। ऑनलाइन बैंकिंग एक ऐसी तकनीक है, जो तीव्र गति से बैंकिंग प्रथाओं को बदल रहा है। अतः आज वह बहुत महत्वपूर्ण हो गया है कि हम अपने ग्राहक को ई-बैंकिंग सुविधा से लैस कर उसे स्वावलंबी बनाएं।

अखिलेश्वर चौधरी

सहायक महाप्रबंधक,
एनआरओ, दिल्ली (उ)

दूसरों को जो जानता है वह विद्वान है, स्वयं को जानता है वह बुद्धिमान है।

31. इलैक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी- रोकथाम एक मात्र उपचार

संदीप गुप्ता

धोखाधड़ी अथवा फ्रॉड अपराध का वह स्वरूप है, जिसमें जानबूझ कर ऐसा व्यवहार अथवा कार्य किया जाता है और छल द्वारा किसी को हानि पहुँचाकर लाभ प्राप्त करने का उपाय किया जाता है. आज के भौतिकतावादी सामाजिक परिवेश में जहाँ आर्थिक असमानताएं एवं विषमताएं व्याप्त हैं, वहाँ इस प्रकार की घटनाएं संभव होती हैं. बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में देखें तो इस प्रकार की घटनाओं की संभावनाएं और अधिक परिलक्षित होती हैं, क्योंकि बैंकिंग का सीधा सम्बन्ध धन से होता है और गलत तरीके से धन प्राप्त करने का प्रलोभन फ्रॉड के लिए प्रेरित करता है.

आज से लगभग एक दशक पूर्व बैंकिंग कार्यप्रणाली मैनुअल थी, जहाँ समस्त प्रविष्टियाँ बहियों में की जाती थीं तथा अधिकांशतया ग्राहक भी उसी शाखा तथा स्थान से सम्बद्ध होते थे. दैनिक जांच परख के साथ समय-समय पर बहियों का मिलान किया जाता था, ताकि कोई त्रुटि होने पर तुरन्त उसका समाधान किया जा सके. साथ ही किसी भी व्यक्ति को, चाहे वह बैंक का कार्मिक हो या कोई बाहरी व्यक्ति, किसी प्रकार का कपटपूर्ण कार्य अथवा फ्रॉड करने का अवसर न मिले. उस समय बैंकिंग कार्यों तथा कार्यक्षेत्र का दायरा बेहद सीमित था, जिससे किसी प्रकार की त्रुटि अथवा फ्रॉड इत्यादि घटित होने पर उसे पकड़ पाना अपेक्षाकृत सरल था.

आज बैंकिंग का स्वरूप पूरी तरह बदल गया है. कम्प्यूटरों के चमत्कारिक उद्भव से पूरा सामाजिक परिवेश कम्प्यूटरमय हो गया है. बहियों का स्थान कम्प्यूटरों ने ले लिया है. इन्टरनेट ने तो भौगोलिक सीमाओं को ही समाप्त कर दिया है. बैंकिंग का समूचा स्वरूप मैनुअल से बदल कर इलैक्ट्रॉनिक हो गया है. सीबीएस प्रणाली ने तो बैंकिंग का कार्यस्वरूप सपने जैसा कर दिया है. इस प्रणाली ने ग्राहकों को एक तरफ यह सुविधा प्रदान की है कि वे अपना बैंकिंग कारोबार बैंक की किसी भी शाखा से कर सकते हैं, क्योंकि ग्राहक अब किसी शाखा विशेष का ग्राहक न होकर सम्पूर्ण बैंक का ग्राहक हो गया है. वहीं दूसरी तरफ अनेकों ऐसे इलैक्ट्रॉनिक वैकल्पिक माध्यम सृजित किए हैं, जिनसे ग्राहक को अपने बैंकिंग कार्यों

काम में व्यस्तता उदासी का उत्तम प्रतिकार है.

के लिए बैंक शाखा तक जाने की आवश्यकता नहीं है। वह अपने कार्य घर, दफ्तर चलते-फिरते कहीं भी किसी भी समय 24 × 7 स्वयं कर सकता है। नकदी जमा करने/निकालने के लिए जगह-जगह पर एटीएम उपलब्ध हैं, जिनका उपयोग उसी बैंक के ग्राहक ही नहीं, अपितु अन्य बैंकों के ग्राहक भी कर सकते हैं। इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक बैंकिंग कार्य तो कर ही सकता है, साथ ही विभिन्न अन्य कार्य जैसे रेल, हवाई टिकट बुकिंग, बिल भुगतान इत्यादि कार्य भी कर सकता है। प्लास्टिक मनी के रूप में प्रचलित क्रेडिट/डेबिट कार्ड ने तो नकदी रखने के झंझट से मुक्ति दिला दी है। मोबाइल के विस्मयकारी प्रादुर्भाव ने दूरभाष के युग को विस्मयकृत किया है, साथ ही बैंकिंग परिदृश्य में भी अद्भुत उपलब्धियां प्रदान की हैं। आज मोबाइल मात्र बातचीत करने का माध्यम न हो कर बैंक को जेब में रखने जैसा हो गया है, जिससे ग्राहक कहीं भी किसी भी समय अपना बैंकिंग कार्य कर सकता है।

यूं तो इन सभी आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों ने आम आदमी, विशेषकर बैंक ग्राहक का जीवन बेहद सहज कर दिया है, लेकिन इनके चलते ग्राहकों के साथ होने वाली धोखाधड़ियों की संभावना भी बढ़ गई है। ऐसे में आवश्यकता है कि हम संभावित धोखाधड़ियों तथा इनकी रोकथाम के उपायों से परिचित हों।

कम्प्यूटर

घंटों, दिनों, महीनों का कार्य पल भर में कर देने में सक्षम कम्प्यूटर नए युग का बेहद सशक्त माध्यम है। इन्टरनेट से युक्त होने पर तो यह सम्पूर्ण विश्व का ज्ञान, उपलब्धियां, घटनाएं हमारे समक्ष प्रस्तुत कर देता है। देश-विदेश की सैर घर बैठे ही हो जाती है। जिज्ञासुओं को नवीनतम ज्ञान का भंडार क्षण-भर में उपलब्ध कराता है। देश-विदेश में मित्रता, सूचनाओं का आदान-प्रदान इत्यादि सहज ही संभव हो जाते हैं।

किसी भी अन्य उपकरण की तरह कम्प्यूटर भी एक मशीन है तथा इस मशीन की उपयोगिता तभी अधिकतम हो सकती है, जब इसके सभी अंग भलीभांति कार्य कर सकें। कम्प्यूटर में उसके मुख्य अवयव हैं- हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर। ये दोनों एक दूसरे के पूरक होते हैं। सॉफ्टवेयर जैसे ऑपरेटिंग सिस्टम, ब्राउजर, एन्टीवायरस तथा अन्य प्रोग्राम जैसे माइक्रोसॉफ्ट आफिस, पीडीएफ फाइल, एडोब इत्यादि कम्प्यूटर की कार्यक्षमता को प्रभावित करते हैं। अनधिकृत/चुराए गए (पाईरेटेड) सॉफ्टवेयर कम्प्यूटर की क्षमता को कम करते हैं, साथ ही ये कम्प्यूटर को बेहद हानि पहुंचा सकते हैं। यदि कम्प्यूटर इन्टरनेट से जुड़ा है तो स्वयं ही बहुत सारे ऐसे प्रोग्राम कम्प्यूटर में डाउनलोड कर देते हैं, जिससे कम्प्यूटर में उपलब्ध जानकारी/डाटा गोपनीय सूचनाएं/पासवर्ड इत्यादि अन्य व्यक्ति के पास अपने आप पहुंच जाएंगे और हमें इसका पता भी नहीं चलेगा। इतना ही नहीं संपूर्ण कम्प्यूटर तथा उसकी कार्यप्रणाली का नियंत्रण अन्य व्यक्ति के पास जा सकता है, जिससे

खुशी का पहला उपाय - पिछली बातों पर बहुत अधिक विचार करने से बचें।

वह इसका उपयोग अपनी इच्छानुसार कर सकता है तथा हम केवल एक मूक दर्शक बनकर रह जाते हैं।

रोकथाम

इस प्रकार की किसी भी कपटपूर्ण गतिविधि को रोकने के लिए यह नितान्त आवश्यक है कि सर्वप्रथम कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा उसमें प्रयोग होने वाले सॉफ्टवेयर हमेशा अधिकृत विक्रेता से खरीदे जाएं तथा ये लाईसेन्स युक्त हों।

- सस्ते तथा पाइरेटेड सॉफ्टवेयर का उपयोग कदापि नहीं करना चाहिए।
- नेट से डाउनलोड करने से पहले उस वेबसाइट की प्राणाणिकता का पता लगा लेना चाहिए।
- एक खरीदो दूसरा मुक्त पाओ जैसे प्रलोभनों से बचना चाहिए। बहुधा ऐसे सॉफ्टवेयर अपने साथ दूषित सॉफ्टवेयर भी ले आते हैं, जो या तो कम्प्यूटर को हानि पहुंचा सकते हैं या फिर कम्प्यूटर के परिचालन के लिए किसी अन्य सॉफ्टवेयर की आवश्यकता के लिए बाध्य कर देते हैं।
- अपना कम्प्यूटर किसी अनजान व्यक्ति की पहुंच से बाहर रखना चाहिए।
- वेब सर्फिंग करते समय अनचाही वेबसाइट पर जाने के प्रलोभनों से बच कर रहना चाहिए।
- कम्प्यूटर में सदा शक्तिशाली एन्टीवायरस, एन्टी मेलवेयर का प्रयोग करना चाहिए तथा इसे समय-समय पर अधिकृत रूप से अद्यतन करते रहना चाहिए।
- कम्प्यूटर में सीडी, पेन ड्राइव इत्यादि से किसी भी प्रकार का डाटा कॉपी करने से पहले सीडी अथवा पेन ड्राइव को एन्टी वायरस से अच्छी तरह स्कैन कर लेना चाहिए।

एटीएम

नकदी जमा करने एवं आहरण हेतु 24x7 सुविधा प्रदान करने के लिए आज जगह-जगह पर एटीएम उपलब्ध हैं। इनसे किसी भी बैंक का ग्राहक किसी भी समय अपने खाते के बारे में विवरण प्राप्त कर सकता है और नकदी आहरण कर सकता है। इस कार्य को करने के लिए ग्राहक को एक एटीएम कार्ड दिया जाता है तथा एक पिन जारी किया जाता है। जो ग्राहक को पूर्णतया गोपनीय रखना होता है। प्रौद्योगिकी में निरन्तर हो रहे नए-नए आविष्कारों से जहां सुलभता बढ़ी है, वहीं कपटी व्यक्तियों को धोखाधड़ी करने के नए तरीके मिल रहे हैं। जैसे-

पिन को एटीएम मशीन में डालने के लिए प्रयुक्त की-पैड के ऊपर एक अन्य समरूप

गंभीर समस्याओं का आधी रात में समाधान करने की कोशिश न करें।

पैड रखा जाता है, जो आसानी से दिखाई नहीं देता. ग्राहक के द्वारा पिन डालने पर एटीएम में पिन पहुँचता ही नहीं है और एटीएम स्क्रीन पर त्रुटि (error) दर्शाता है, परन्तु यह डुप्लिकेट पैड में रिकार्ड हो जाता है, जिसे कपटी व्यक्ति बाद में हटा लेता है तथा पिन का ब्यौरा प्राप्त कर लेता है.

- एटीएम मशीन के पास छोटा सा कैमरा इस प्रकार लगाया जाता है कि इससे की-पैड पर डाला गया पिन स्पष्ट दिखाई दे जाता है.
- एटीएम मशीन में स्किमर के उपयोग से कपटी व्यक्ति एटीएम कार्ड का समस्त डाटा कॉपी कर लेते हैं तथा उससे डुप्लिकेट कार्ड बना कर फ्रॉड को अंजाम दे देते हैं.
- एटीएम मशीन से जारी रसीद से महत्वपूर्ण सूचना प्राप्त कर धोखेबाजी करना संभव हो सकता है.

रोकथाम

- यूं तो एक बैंक का एटीएम अन्य बैंकों के ग्राहकों को सुविधा प्रदान करता है. किन्तु प्रयास करना चाहिए कि जहाँ तक संभव हो, अपने बैंक के एटीएम का प्रयोग किया जाए, ताकि किसी प्रकार की धोखाधड़ी होने पर शीघ्र उसका समाधान मिल सके.
- अपना एटीएम कार्ड बेहद संभालकर रखना चाहिए तथा इसका नम्बर किसी सुरक्षित जगह पर भी नोट करके रख लेना चाहिए, ताकि कार्ड खो जाने की स्थिति में पूर्ण विवरण के साथ उसकी रिपोर्ट लिखाई जा सके.
- एसएमएस अलर्ट सुविधा का उपयोग करना बेहद लाभदायक होता है.
- पिन नम्बर को सदा बेहद गोपनीय रखना चाहिए. इसे न तो किसी कागज पर लिख कर रखना चाहिए तथा न ही किसी को, चाहे वह अपने घर का सदस्य ही क्यों न हो, बताना चाहिए.
- पिन नम्बर, जन्मतिथि, विवाह तिथि इत्यादि आसानी से बूझे जा सकने वाले अंकों का नहीं होना चाहिए.
- एटीएम का प्रयोग करते समय, कार्ड प्रविष्टि करने से पहले ध्यानपूर्वक देखना चाहिए कि कहीं कोई स्किमर जैसे डिवाइस तो नहीं लगाए गए हैं. साथ ही आस-पास नजर डाल कर देख लेना चाहिए कि कहीं कोई पिन होल कैमरा तो नहीं लगा है.
- पिन नम्बर डालते समय यथासंभव हाथ से ढक कर पिन डालना चाहिए, ताकि किसी को नम्बर का आभास न हो सके.
- एटीएम से निकली रसीद को वहीं फेंकना नहीं चाहिए, क्योंकि उसमें खाते तथा कार्ड

मौन एक ऐसा तर्क है जिसका खण्डन कर पाना अत्यंत दुष्कर है.

संबंधी महत्वपूर्ण विवरण अंकित रहते हैं।

क्रेडिट/डेबिट कार्ड

प्लास्टिक मनी के रूप में प्रयुक्त इन कार्डों से आज ग्राहकों को बेहद आसानी हो गई है. दुकानदारी करनी हो या ऑन-लाइन बुकिंग करानी हो, नकदी रहित ट्रांजेक्शन सहजता से हो जाता है, लेकिन सावधानी न रखी जाए तो धोखाधड़ी होने का डर रहता है.

- दुकानों/रेस्टोरेंट इत्यादि से कार्ड की जानकारी प्राप्त कर डुप्लिकेट कार्ड बना कर अक्सर फ्रॉड हो जाते हैं.
- कार्ड के नवीनीकरण के समय पुराने कार्ड को पूर्णतया नष्ट नहीं किया जाना या यूं ही फेंक देना, धोखाधड़ी को अवसर देता है.
- नए कार्ड के कोरियर अथवा डाक में गुम हो जाने से धोखाधड़ी की संभावना बढ़ जाती है.
- चार्ज स्लिप पर अंकित विवरण से फ्रॉड की संभावना हो सकती है.
- कार्ड एक से अधिक बार स्वाइप करने से धोखाधड़ी हो सकती है.

रोकथाम

- सर्वप्रथम अपने कार्ड को बेहद संभालकर सुरक्षित स्थान पर रखना चाहिए.
- कार्ड का विवरण जैसे कार्ड नम्बर, एक्सपायरी तिथि किसी अन्य जगह पर सुरक्षित रखनी चाहिए.
- कार्ड के पीछे अंकित 3 अंकों का सी वी वी नम्बर बेहद महत्वपूर्ण होता है, इसे याद रख कर मिटा देना चाहिए, ताकि किसी को नजर न आए.
- कार्ड गुम हो जाने की स्थिति में तुरन्त उसकी सूचना बैंक की हेल्प लाइन को देना चाहिए तथा उनसे पावती क्रमांक प्राप्त करके कार्ड नवीनीकरण की स्थिति में पुराने कार्ड को कई भागों में काट कर पूर्णतया नष्ट कर देना चाहिए.
- नया कार्ड जारी होने की स्थिति में कोरियर अथवा डाक से सम्पर्क रखना चाहिए. देरी होने की स्थिति में उसकी सूचना बैंक को शीघ्र देनी चाहिए.
- कार्ड के पीछे दिए गए स्थान पर काले रंग के पेन से हस्ताक्षर करने चाहिए.
- कार्ड हमेशा अपनी उपस्थिति में ही स्वाइप करवाना चाहिए.
- किसी भी स्थिति में कार्ड को अपनी आंखों से ओझल नहीं होने देना चाहिए.
- विदेश यात्रा पर जाने पर कार्ड का विशेष ध्यान रखें तथा वापस आने पर शीघ्र नया अगर हम अपने सामर्थ्यानुसार कर्म करें, तो हम अपने आप को अचंभित कर डालेंगे.

कार्ड प्राप्त कर लेना चाहिए, क्योंकि देखने में आया है कि विश्व के कुछ भागों में कार्ड क्लोनिंग करना बेहद आसान है।

- एस एम एस अलर्ट सुविधा से कार्ड की जानकारी प्राप्त होती रहती है। अतः इस सुविधा का उपयोग करना चाहिए।
- ऑन लाइन ट्रांजेक्शन में वीबीवी (VBV) मास्टर सेक्यूर सुविधा के अन्तर्गत पासवर्ड सुरक्षित करना चाहिए।
- कभी भी किसी को अपने कार्ड से संबंधित जानकारी नहीं देनी चाहिए।

इन्टरनेट बैंकिंग

यूँ तो ई-बैंकिंग, बैंकिंग कार्य जैसे खाता विवरण, धन अन्तरण, चेकबुक जारी, मांग पत्र जारी इत्यादि तथा नॉन-बैंकिंग कार्य जैसे टिकट बुकिंग, होटल बुकिंग, बिल भुगतान इत्यादि करने के लिए बेहद सशक्त माध्यम हैं, परन्तु असुरक्षित ढंग से किए गए कार्य धोखाधड़ी को अवसर प्रदान कर सकते हैं।

- असुरक्षित ब्राऊजर ई-बैंकिंग की यूजर आईडी/पासवर्ड मैमोरी में रख लेते हैं, जिससे धोखाधड़ी की संभावना हो जाती है।
- ई-बैंकिंग साइट से ठीक ढंग से लॉग आऊट न करना।
- कम्प्यूटर में उपलब्ध पासवर्ड याद रखने की सुविधा का उपयोग धोखाधड़ी को संभावित करते हैं।
- असुरक्षित कम्प्यूटर की-बोर्ड जैसे साईबर कैफे हवाई अड्डे आदि में रखे कम्प्यूटरों पर ई-बैंकिंग का प्रयोग असुरक्षित हो सकता है।

रोकथाम

- सर्वप्रथम कम्प्यूटर में प्रयुक्त सॉफ्टवेयर ब्राऊजर अधिकृत होने चाहिए। पाइरेटेड सॉफ्टवेयर से बचना चाहिए।
- कम्प्यूटर में पासवर्ड इत्यादि स्टोर कर सकने वाली सुविधा को नहीं अपनाना चाहिए।
- अपना ई-बैंकिंग आईडी/पासवर्ड पूर्णतया गुप्त रखना चाहिए।
- एस एम एस अलर्ट सुविधा का उपयोग करना चाहिए।
- की-लॉगर से बचने के लिए आभासी (वर्चुअल) की-बोर्ड का उपयोग करना चाहिए। परन्तु ध्यान रहे कि अन्य कोई व्यक्ति मॉनीटर पर हो रही गतिविधि को न देख सके।
- जहां तक संभव हो, पब्लिक कम्प्यूटर जैसे साईबर कैफे, हवाई अड्डे आदि पर

विचारों को मूर्त रूप देने की क्षमता ही सफलता का रहस्य है।

ई-बैंकिंग करते समय बैंक की वेबसाइट की प्रामाणिकता अवश्य जांच लेनी चाहिए। वित्तीय ट्रान्जेक्शन करते समय वेब पता <https://> से शुरू होना चाहिए, जहाँ s-secured side को इंगित करता है। साथ ही स्क्रीन के निचले हिस्से पर पीले रंग के padlock को देखना चाहिए। जब इस पैडलॉक को डबल क्लिक करें तो वहाँ सुरक्षा प्रमाणपत्र का विवरण उपलब्ध होना चाहिए।

- किसी भी स्थिति में अपना पासवर्ड, अन्य विवरण जैसे माता का अविवाहित नाम, जन्मतिथि इत्यादि किसी को नहीं बताना चाहिए।
- पासवर्ड समय-समय पर बदलते रहना चाहिए तथा पासवर्ड इतना आसान नहीं होना चाहिए कि उसे आसानी से बूझा जा सके।

फिशिंग/विशिंग (Phishing/Vishing)

अक्सर हमें अपने ई-मेल बॉक्स में या मोबाइल में ऐसे मैसेज मिलते हैं जो या तो बेहद प्रलोभन भरे होते हैं या चेतावनी भरे- जैसे कि विदेश में कोई मृतक अपनी अकूत संपत्ति छोड़ गया है, जिस का कोई वारिस नहीं है। चूंकि आप एक भाग्यशाली व्यक्ति हैं, अतः अपने खाते इत्यादि का ब्यौरा देने का कष्ट करें, ताकि उक्त धनराशि आपके खाते में जमा की जा सके। इसी प्रकार फोन बैंकिंग के माध्यम से व्यक्तिगत जानकारियां प्राप्त कर लेना एक फ्रॉड हो जाता है।

बहुधा ऐसे मेल भी ऐसे आते हैं, जिनका विषय चेतावनी भरा होता है-जैसे आप के खाते का नवीनीकरण आवश्यक है अथवा इसे बंद कर दिया जाएगा। नवीनीकरण के लिए दिए गए लिंक पर क्लिक करने पर आपके बैंक जैसी साइट खुलती है, जहां व्यक्तिगत सूचनाएं, खाता नम्बर, पिन नम्बर इत्यादि डालने के लिए कहा जाता है। यह साइट एक जाली साइट होती है, लेकिन धोखाधड़ी से वह व्यक्तिगत सूचना प्राप्त कर जाती है। ऐसे कई धोखाधड़ी के किस्से हमारी दिनचर्या का एक हिस्सा हैं। कितने ही निर्दोष लोग इसका आए दिन शिकार हो कर अपना बहुमूल्य धन गंवा बैठते हैं।

रोकथाम

- इसके लिए सर्वप्रथम आवश्यक है कि हम अपने ई-मेल में स्पैम फिल्टर लगा कर रखें, क्योंकि ऐसे मेल अधिकतर स्पैम के रूप में आते हैं।
- किसी अनजान मेल को कदापि न खोलें तथा इसे डिलीट कर देना चाहिए।
- बैंक कभी भी ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना नहीं मांगते हैं। अतः इस तरह के किसी भी जाल में नहीं फंसना चाहिए।

समस्त सफलताएं कर्म की नींव पर आधारित होती हैं।

- सन्देह होने पर बैंक से सीधा सम्पर्क करना चाहिए.
- अपने खाते का नियमित अनुश्रवण रखना चाहिए.
- कभी भी किसी दिए लिंक, जिसका स्रोत पता न हो, पर क्लिक नहीं करना चाहिए. ऐसे लिंक को किसी कागज पर नोट कर लें तथा ऐड्रेस बार में टाइप करें. यदि साइट ठीक होगी तो पेज खुलेगा, अन्यथा नहीं.

धोखाधड़ी रोकने के लिए सामान्य सावधानियां एवं उपाय

बैंक जैसी किसी संस्था में धोखाधड़ी करने के लिए मुख्यतः निम्न तीन प्रकार के लोग उत्तरदायी हो सकते हैं.

1. बैंक के कर्मचारी
2. ग्राहक
3. बाहरी व्यक्ति

1. बैंक के कर्मचारी

इलैक्ट्रॉनिक फ्रॉड के लिए अक्सर बैंक के कार्मिक जाने-अनजाने संलिप्त हो जाते हैं. सिस्टम की पूर्ण जानकारी न होना अथवा लापरवाहियां फ्रॉड को अवसर दे सकती हैं. ऐसे में आवश्यक है कि बैंक के सभी कर्मचारी इलैक्ट्रॉनिक उत्पादों, प्रक्रियाओं तथा आवश्यक सावधानियों से भली भांति परिचित हों तथा प्रविष्टियों को करने तथा अन्य कार्य करते समय इनके वर्कफ्लो की पूर्ण जानकारी प्राप्त कर लें.

2. ग्राहक

इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग विशेषकर सीबीएस प्रणाली भारतीय बैंकिंग के लिए बेहद नई है. कई बार ग्राहक अनजाने में या जानबूझकर ऐसे अवसर पा जाते हैं, जिससे वे धोखाधड़ी को अंजाम दे सकें. किसी अन्य व्यक्ति की गोपनीय जानकारी, आई डी इत्यादि प्राप्त कर फ्रॉड कर सकते हैं. अतः यह बेहद आवश्यक है कि आने वाले सभी ग्राहकों, उनके लेन-देन खातों इत्यादि का सतर्कतापूर्वक अध्ययन किया जाए. बैंक के कार्मिक ग्राहकों को कोई अनधिकृत सूचना न दें तथा न ही उन्हें शाखा कम्प्यूटरों का स्वयं प्रयोग करने दें.

3. बाहरी व्यक्ति

आज की इलैक्ट्रॉनिक प्रणाली में बाहरी व्यक्तियों जैसे वेंडर्स, तकनीकी विशेषज्ञों, अन्य सहायकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है. ये लोग बैंक के इलैक्ट्रॉनिक तंत्र का एक प्रमुख अंग बन जाते हैं तथा अवसर देख कर किसी धोखाधड़ी को अंजाम दे सकते हैं.

आज डाटा या सूचना धन का एक पर्याय बन चुका है. सीबीएस प्रणाली जैसी व्यवस्था में संपूर्ण संस्था तथा उसके ग्राहकों, कार्मिकों की सूचना सभी को सुलभ उपलब्ध है. ग्राहकों के बारे में महत्वपूर्ण डाटा की तस्करी आसानी से संभव है तथा इससे संगीन अपराध को अंजाम दिया जा सकता है. इस प्रकार बैंक के इलैक्ट्रॉनिक उपकरणों, डाटा, प्रोग्रामिंग की

आत्मविश्वास और कड़ी मेहनत आपको एक सफल व्यक्ति बनाती है.

जिम्मेदारी में संलिप्त बाहरी व्यक्ति किसी दुर्भावना से छेड़-छाड़ कर बैंक को भयंकर क्षति पहुंचा सकते हैं.

रोकथाम

- सभी प्रकार के बाहरी व्यक्तियों पर कड़ी निगरानी रखनी चाहिए, ताकि उनकी हर गतिविधि पर नज़र रहे.
- उन्हें रखने से पहले उनकी स्वयं की तथा नियोक्ता एजेन्सी की गहरी छानबीन करनी चाहिए.
- उनके द्वारा किए गए या किए जाने वाले कार्यों का बैंक के कार्मिकों/उच्च अधिकारियों को भली-भांति ज्ञान होना चाहिए, ताकि वे किसी भी प्रकार से बहका न सकें.
- उनके कार्य क्षेत्र को समय-समय पर बदलते रहना भी किसी संभावित धोखाधड़ी को बचा सकता है.
- समय-समय पर लॉग निरीक्षण करना चाहिए.

स्टोरेज मीडिया का निष्पादन

1. आज के इलैक्ट्रॉनिक युग में ऐसे बहुत सारे स्टोरेज माध्यम प्रयोग में आते हैं, जैसे फ्लॉपी, सीडी, पेन ड्राइव, हार्ड डिस्क इत्यादि, जो डाटा को स्टोर करने, आदान-प्रदान करने के लिए प्रयोग होते हैं. इनका दुरुपयोग किसी भी फ्रॉड को अंजाम दे सकता है, इसलिए आवश्यक है कि इस प्रकार के माध्यमों को सुरक्षित रखा जाए तथा उपयोग में न लाने पर भली-भांति नष्ट कर देना चाहिए.
2. बैंक के विभिन्न विभागों, शाखाओं इत्यादि द्वारा हर रोज ढेरों रिपोर्टें प्रिन्ट की जाती हैं तथा कितनी ही ऐसी रिपोर्टें कूड़ेदान में चली जाती हैं. एक रिपोर्ट के अनुसार कूड़ेदान से निकाली गई इन रिपोर्टें से प्राप्त आंकड़ों का गलत प्रयोग बेहद क्षति पहुंचा सकता है, क्योंकि ऐसी बहुत सी एजेंसियां, कंपनियां, प्रतिद्वंद्वी इस प्रकार के आंकड़ों की तलाश में रहते हैं. अतः हमें किसी भी प्रकार की रिपोर्टों, महत्वपूर्ण दस्तावेजों को कूड़ेदान में डालने से पहले, उन्हें अच्छी तरह से नष्ट कर देना चाहिए.

हम जानते हैं कि समय रहते सावधानी बरती जाए तो बड़ी से बड़ी दुर्घटना को भी टाला जा सकता है. यदि रोग हो जाए तो इलाज किया जा सकता है. परंतु हर रोग तथा उसका इलाज अपने साथ कुछ अन्य समस्याएं भी ले आता है. इसीलिए कहते हैं कि रोग के उपचार से बचाव अच्छा होता है.

संदीप गुप्ता

मुख्य प्रबंधक,

संकाय, स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, लखनऊ

32. बैंक का दृष्टिकोण - धोखाधड़ी को कम करने हेतु संस्तुतियाँ

राहुल रंजन

1. कार्डधारक के सभी संव्यवहारों का 24x7 आधार पर सक्रिय अनुश्रवण, स्वतः ब्लॉक करने संबंधी तत्काल कार्यान्वयन, स्वतः अस्वीकृत करने तथा मशीनी नेटवर्क खोज में सहायता प्रदान करना.
2. सामान्यतः होने वाली चूकों, बार-बार उठने वाले मुद्दों के संबंध में आवधिक आधार पर आयोग के दिशानिर्देशों के अनुरूप सदस्य व्यापारियों एवं ग्राहकों हेतु प्रशिक्षण एवं जागरुकता कार्यक्रमों का आयोजन.
3. बैंक द्वारा डिफाल्ट पासवर्ड की खोज या उनको लागू करना, पासवर्ड की न्यूनतम सुदृढ़ता का पालन करना. एटीएम सहित कार्ड के डिफॉल्ट पिन जैसे 1234 आदि वाले कार्डधारकों को चिन्हित कर कार्ड को ब्लॉक किया जाना चाहिए.
4. ग्राहकों को अपने कार्ड तथा पिन की सूचना अन्य लोगों को न देने हेतु शिक्षित करना.
5. धोखाधड़ी की खोज तथा उससे होने वाले भावी नुकसान को रोकने के लिए त्वरित कार्रवाई करने हेतु चेतावनी प्रणाली स्थापित करना.
6. नियमानुसार लिमिट को स्वीकृत करने, उनके आवधिक पुनरीक्षण के द्वारा नुकसान को सीमित करना.
7. संव्यवहार संबंधी डाटा का विश्लेषण करने हेतु उपकरण तैयार करना तथा दैनिक आधार पर अंकेक्षण करना.
8. अन्य कार्ड जारीकर्ताओं के साथ निरंतर संपर्क रखना तथा परस्पर लाभप्रद सूचनाओं का लेन-देन करना.
9. संव्यवहारों का मिलान दैनिक आधार पर करना तथा अगले दिन के कारोबार की शुरुआत से पहले मिलान कार्य पूरा करना.
10. चिप आधारित कार्ड को जारी करना तथा पीसीआई डीएसएस के प्रावधानों का अनुपालन करना.
11. संस्था द्वारा ग्राहकों को नेटवर्क तथा प्रोसेसरों के द्वारा उपलब्ध कराये जाने वाले धोखाधड़ी से संबंधित उत्पादों/ सेवाओं जैसे वीसा द्वारा फॉलकन नामक उत्पाद या सेवा के लिए अभिदान करना चाहिए, जहां प्रत्येक संव्यवहार का वास्तविक समय स्कोर आधार पर अनुश्रवण किया जाता है.

राहुल रंजन

सहायक प्रबंधक, (डी आई टी), पवई

33. पासवर्ड: हैकिंग का खतरा और बचाव

प्रशांत शुक्ला

सूचनाओं के इस दौर में पासवर्ड (Password) की बहुत अहमियत है-

पासवर्ड उन सभी व्यक्तियों के जीवन का अटूट हिस्सा बन गए हैं जो कम्प्यूटर का प्रयोग करते हैं. इस मशीन का आप जितना ज्यादा प्रयोग करते हैं पासवर्ड उतने ही अधिक और महत्वपूर्ण होते जाते हैं. चोरी महत्वपूर्ण चीजों की ही होती है. पासवर्ड भी चोरी की घटनाओं से अछूते नहीं रहे हैं. इस तरह की घटनाओं को हैकिंग कहा जाता है. ऐसी चोरियाँ न हों इसके लिए आपको कुछ साधारण-सी बातों का ध्यान रखना होता है. सावधानी बरतने से कई बड़े सरदर्दों से आप बच जाते हैं. यदि आप कम्प्यूटर के अलावा इंटरनेट का प्रयोग भी करते हैं तब तो आपको पासवर्ड सुरक्षा के प्रति अत्यधिक सचेत रहने की आवश्यकता है.

यह तो हुई ये होना चाहिए, वो होना चाहिए वाली बात. लेकिन यदि हम वास्तविकता के धरातल की बात करें तो सच यही है कि हम पासवर्डों के विषय में सचेत नहीं रहते.

कमजोर पासवर्ड रखना हैकिंग को बाकायदा न्योता देने के बराबर है. ऐसा नहीं है कि कम तकनीकी ज्ञान रखने वाले लोग ही कमजोरी पासवर्ड रखते हैं. कमजोर पासवर्डों का प्रयोग अधिकांश लोगों की कमजोरी है. अभी हाल ही में फोटोशॉप के अलावा अन्य कई लोकप्रिय सॉफ्टवेयर बनाने वाली कम्पनी Adobe से जुड़े करीब तीन करोड़ अस्सी लाख खाते हैक कर लिए गए. इतनी बड़ी संख्या में खाते हैक हो जाएँ तो यह आश्चर्य की ही बात है लेकिन इससे भी बड़ा झटका आपको तब लगेगा जब आप इस घटना के पीछे का कारण जानेंगे!

दरअसल Adobe के करोड़ों प्रयोक्ताओं ने अपना एक ही पासवर्ड रखा हुआ था और यह पासवर्ड था 123456. इतनी बड़ी संख्या में लोगों द्वारा इतना आसान और एक ही पासवर्ड रखा जाना इस बात की ओर इशारा करता है कि अभी हम सूचना प्रौद्योगिकी युग के नियमों और चुनौतियों के अनुसार ढल नहीं पाए हैं. इन करोड़ों लोगों ने आपसी सहमति से यह पासवर्ड नहीं रखा था; लेकिन फिर भी इतने सारे लोगों का पासवर्ड एक ही निकला!

क्या आप जानते हैं कि दुनिया में सबसे कमजोर पासवर्ड ही सबसे अधिक प्रयोग होते हैं?

इस धरा पर ऐसा कोई विषय नहीं जो अरुचिकर हो;
यदि ऐसा कुछ है तो वह एक बेसरोकार व्यक्ति ही हो सकता है.

विश्व के सबसे कमजोर पासवर्डों की एक सूची में सूचीबद्ध टॉप दस पासवर्ड इस प्रकार हैं:

Password, 123456, 12345678, abc123, qwerty, monkey, letmein, dragon, 111111, Baseball.

यदि आप इनमें से कोई भी पासवर्ड कहीं भी प्रयोग करते हैं तो उसे आज ही बदल लें.

आइये अब देखते हैं कि पासवर्ड हैक होते किस तरह हैं!

- ♦ **अंदाजा लगाना** - फेसबुक इत्यादि के खाते जो अति-गंभीर श्रेणी में नहीं आते उनके पासवर्डों का हैकर लोग अंदाजा लगाते हैं. वे अक्सर प्रयोग होने वाले पासवर्डों की सूची में से एक-एक करके पासवर्ड निकालते हैं और अपने शिकार का खाता खोलने की कोशिश करते हैं.
- ♦ **धोखेबाजी**- सोशल इंजीनियरिंग ऑनलाइन धोखेबाजी का एक ऐसा रूप है जो नौसिखिए हैकर्स के बीच काफी लोकप्रिय है. इस तरकीब में समय तो काफी लगता है लेकिन यह तरकीब अक्सर काम कर जाती है. सोशल इंजीनियरिंग में हैकर पहले अपने शिकार का विश्वासपात्र बनता है, उससे धीरे-धीरे दोस्ती आगे बढ़ाता है और फिर किसी बहाने से पासवर्ड हासिल कर लेता है.
- ♦ **नकली पत्रा** - इस तरकीब में हैकर्स एक नया पत्रा बनाते हैं, जो हूबहू लॉगिन पेज की तरह दिखता है. फिर शिकार को झांसा देकर इस नकली लॉगिन पत्रे तक लाकर लॉगिन कराया जाता है. जैसे ही लॉगिन किया जाता है तो यह नकली पत्रा शिकार का पासवर्ड हैकर को ईमेल कर देता है.
- ♦ **की-लॉगिंग** - की-लॉगिंग नामक तरकीब साइबर कैफे इत्यादि में खूब चलती हैं. साइबर कैफे के मालिक अपने कम्प्यूटरों पर ऐसे सॉफ्टवेयर चला कर रखते हैं जो प्रयोक्ता द्वारा टाइप की गई हर चीज को रिकॉर्ड कर लेते हैं. इसमें आपका पासवर्ड भी शामिल है, आपके द्वारा लिखी गई ईमेल भी और आपकी द्वारा की गई चैट भी सब रिकॉर्ड हो जाता है. छोटे गाँव-कस्बों में यह तरकीब अधिक प्रयोग की जाती है, क्योंकि वहाँ लोगों के पास अपने व्यक्तिगत कम्प्यूटर कम हैं और लोग अभी भी साइबर कैफे का प्रयोग करते हैं.
- ♦ **डिक्शनरी अटैक** - यह तरीका सर्वर इत्यादि को हैक करने के लिए प्रयोग किया जाता है. इसमें पूरी अंग्रेजी डिक्शनरी से एक-एक शब्द को पासवर्ड के तौर पर प्रयोग करते देखा जाता है.
- ♦ **ब्रूट फोर्स अटैक** - यह भी सर्वर को निशाना बनाने के लिए प्रयोग होता है और

आपको अपने भीतर से ही विकास करना होता है.

अमूमन डिक्शनरी अटैक के असफल होने के बाद ब्रूट अटैक का प्रयोग होता है. इसमें अक्षरों और अंको के विभिन्न विन्यासों को एक-एक कर पासवर्ड के तौर पर प्रयोग किया जाता है.

- ♦ **DOS अटैक** - इस हमले का लक्ष्य पासवर्ड जानना नहीं होता बल्कि सर्वर को इतना व्यस्त कर देना होता है कि वो कोई और काम न कर पाए. इस तरकीब में सर्वर को बहुत अधिक सूचना बहुत अधिक तेजी से भेजी जाती है और सर्वर इसी सूचना से निपटने में उलझकर रह जाता है.

इनके अलावा और भी बहुत-सी बातें हैं लेकिन मैं आपको अधिक तकनीकी पहलुओं में नहीं ले जाना चाहता. इस लेख का मकसद आपको जागरूक बनाना है और यह बताना है कि पासवर्ड अति-महत्त्वपूर्ण सूचना है. आपको इसे गंभीरता से लेना चाहिए.

किस तरह के पासवर्ड न रखें ?

आसान पासवर्ड रखने से हैकरों का काम आसान हो जाता है. आप जितना मुश्किल पासवर्ड रखेंगे हैकिंग की संभावना उतनी ही कम हो जाएगी. कैसा पासवर्ड रखना चाहिए इससे पहले यह जानना जरूरी है कि कैसा पासवर्ड नहीं रखा जाना चाहिए. आपको निम्नलिखित में से कोई भी पासवर्ड नहीं रखना चाहिए:

अपना नाम, अपनी जन्मतिथि, अपने शहर, गाँव, राज्य, देश का नाम, अपने पालतू पशु का नाम, अपने पति/पत्नी का नाम.

कुल मिलाकर बात यह कि आपसे संबंधित कोई भी सूचना देता हुआ शब्द पासवर्ड के तौर पर प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए. निम्नलिखित प्रकार के पासवर्ड भी न रखें:

- ♦ अंग्रेजी डिक्शनरी में आने वाला कोई भी शब्द
- ♦ अक्सर प्रयोग होने वाले छोटे वाक्य (जैसे कि iloveyou या iloveu)
- ♦ एक क्रम में आने वाले अक्षर या अंक (जैसे कि pqrstuv या 56789)
- ♦ कीबोर्ड पर एक क्रम में आने वाले अक्षर, अंक या चिन्ह (जैसे कि asdfgh या 0987654 या !@#\$\$%^)

अपना पासवर्ड सुरक्षित कैसे रखें ?

आपको सबसे पहले तो अपने मन से यह बात निकालनी होगी कि मेरा पासवर्ड तो आज तक हैक नहीं हुआ तो फिर अब कैसे होगा ? पासवर्ड की चोरी एक दुर्घटना की तरह है जो कभी भी हो सकती है. हम अपनी तरफ से केवल सावधानियाँ बरत सकते हैं. और सावधानियाँ बरती जानी चाहिए. एक अच्छा पासवर्ड रखने और फिर उसकी सुरक्षा के लिए निम्नलिखित नियमों का पालन करें.

वह नास्तिक है, जो अपने आप में विश्वास नहीं रखता.

- ♦ पासवर्ड की लम्बाई कम-से-कम आठ अक्षरों की होनी चाहिए.
- ♦ पासवर्ड में अक्षर, अंक और चिह्न सभी शामिल होने चाहिए.
- ♦ पासवर्ड में अंग्रेजी के छोटे व बड़े दोनों अक्षरों का प्रयोग करें (जैसे कि A और a).
- ♦ आप चाहें तो एक जैसे लगने वाले अक्षरों और चिह्नों को आपस में बदल कर प्रयोग कर सकते हैं (जैसे कि S के लिए \$ लिखें; a के लिए @ लिखें ; l की जगह ! लिखें).
- ♦ पासवर्ड को अक्सर बदलते रहना चाहिए.
- ♦ नया पासवर्ड पुराने पासवर्ड से काफी अलग होना चाहिए.
- ♦ सब जगह एक ही पासवर्ड प्रयोग न करें.
- ♦ अपने पासवर्ड को कहीं भी लिखकर न रखें. आप चाहें तो पासवर्ड याद दिलाने के लिए कोई संकेत लिखकर रख सकते हैं.

पासवर्ड याद कैसे रखें ?

- ♦ आजकल हम कम्प्यूटर, इंटरनेट, बैंक, फोन इत्यादि के लिए बीसियों जगह पासवर्ड प्रयोग करते हैं. हर जगह के लिए अलग पासवर्ड प्रयोग करना और फिर उन सब पासवर्डों को याद रखना हर किसी के लिए संभव नहीं होता. इसी कारण लोग अक्सर एक ही और आसान-सा पासवर्ड प्रयोग करते हैं. यही बात खतरनाक साबित होती है.
- ♦ पासवर्ड याद रखने का सबसे आसान तरीका यह है कि आप पासवर्ड के साथ किसी ऐसी अन्य बात को जोड़ लें जिसे आप कभी भूल नहीं सकते. इससे पासवर्ड याद करने में आसानी होती है.
- ♦ इसके अलावा आप किसी लम्बे वाक्य को छोटा करके भी अच्छे और याद रखने में आसान पासवर्ड बना सकते हैं. उदाहरण के लिए निम्नलिखित वाक्य लेते हैं: Mere bete ka janm 12/09 ko hua tha&.
- ♦ इस तरह के किसी हिन्दी वाक्य को अंग्रेजी में लिखकर और उसके पहले अक्षरों को मिलाकर पासवर्ड बनाया जा सकता है. जैसे कि: Mbkj12/09kht.
- ♦ अतिरिक्त सुरक्षा के लिए आप इन अक्षरों को उल्टे क्रम में भी पासवर्ड के रूप में प्रयोग कर सकते हैं: thk90/21jkbM

ऑनलाइन सुरक्षा को कल्चर के रूप में हम सब मिलकर ही आगे बढ़ा सकते हैं.

अगर एक कम्पनी के सर्वर पर तीन करोड़ अस्सी लाख लोगों का पासवर्ड एक ही हो सकता है तो आप समझ सकते हैं कि लापरवाही की स्थिति कितनी खतरनाक है. इसे नजरअंदाज न करें और इस जानकारी अन्य लोगों के साथ बांटे.

प्रशांत शुक्ला,

प्रबंधक, मदन महल शाखा, जबलपुर

धोखाधड़ी से सफलता पाने के बजाय सम्मान से असफल होना अच्छा होगा.

34. मोबाइल फोन से संबंधित अपराधों के प्रकार

सुधाकर जाधव

वर्तमान तकनीकी युग में मोबाइल फोन, आधुनिक जीवन की सहूलियत का अति उत्तम साधन बन गया है। यह एक ऐसी संस्कृति बन गई है, जिस पर लोग वेब ब्राउजिंग, बैंकिंग कार्य, खरीददारी तथा अनेक ऐसी ही अपनी जरूरतों के लिए अत्यधिक भरोसा करते हैं। विभिन्न प्रकार के ई-कामर्स साइट जैसे फ्लिप कार्ड, अमेजोन, स्नैप-डील तथा ई-बाइ आदि मोबाइल के माध्यम से सहज सुलभ हैं और इस प्रकार मोबाइल कामर्स के माध्यम से कारोबार का एक प्रभावी मंच बन गया है। भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण के अनुसार मई, 2014 के अंत में भारत में 910.16 मिलियन मोबाइल फोन तथा 938.34 दूरसंचार सेवा (लैंड लाइन सहित) उपभोक्ता मौजूद थे। भारत, 900 मिलियन से भी अधिक उपभोक्ताओं के साथ विश्व का दूसरा सबसे बड़ा मोबाइल फोन उपभोक्ता है।

गूगल द्वारा किये गये एक अध्ययन के अनुसार 2017 तक भारत में मोबाइल इन्टरनेट उपभोक्ताओं की संख्या बढ़कर 480 मिलियन हो जायेगी, जो वर्तमान के 155 मिलियन के दुगुने से भी अधिक है। अध्ययन में पाया गया कि 2.38 करोड़ व्यक्तियों द्वारा मोबाइल फोन GPRS या 3G डाटा कनेक्शन के माध्यम से इन्टरनेट का प्रयोग किया जाता है। इसके अलावा 93 लाख लोगों द्वारा केवल मोबाइल फोन के माध्यम से इंटरनेट का प्रयोग किया जाता है, और इसमें लगभग 77 प्रतिशत उपभोक्ता ग्रामीण क्षेत्रों से हैं।

चूंकि हममें से ज्यादातर लोग अपने फोन का प्रयोग व्यावसायिक उद्देश्य से करते हैं, अतः इंटरनेट के माध्यम से हम अपने आप को साइबर अपराध जोखिम से जोड़ लेते हैं। अपराधी भी मोबाइल की सुरक्षा विशेषताओं को तोड़ने के मौलिक रास्ते ढूंढते रहते हैं। मोबाइल फोन संबंधी नवीनतम अपराध निम्नलिखित हैं:

1. ब्लू बर्गिंग:

- यह ब्लूटूथ के माध्यम से मोबाइल फोन पर एक आक्रमण है।
- यह तब हो सकता है, जब ब्लूटूथ यंत्र निष्क्रिय या बंद हो जाए।
- इससे हैकर्स आपके मोबाइल फोन में सूचना को पढ़ने में सफल हो जाते हैं।

बड़ा सोचो, जल्दी सोचो, आगे सोचो, विचारों पर किसी का एकाधिकार नहीं है।

- हैकर्स आपके मोबाइल फोन की बात सुन सकते हैं. ब्लूस्नॉर्फिंग में हैकर्स अपने लैपटॉप के इस्तेमाल से आपके मोबाइल में उपलब्ध डाटा तथा सूचना की चोरी कर सकते हैं.

2. जोखिम भरा क्यूआर (QR) कोड:

- उन साइटों का संचालन कर सकते हैं, जिससे मोबाइल यंत्र में एक वायरस या मालवेयर डाउनलोड होता है.
- अगले वर्ष तक क्यू आर (QR) कोड समस्या की संख्या में काफी वृद्धि होने की संभावना है.

3. रूट किट स्थापन:

- एक सशक्त साफ्टवेयर, जो अपने आप ही उपभोक्ता की डिवाइस में स्थापित हो जाता है तथा पता लगाने के सामान्य मोड से खुद को छिपाये रखता है.
- कंप्यूटर तथा उसके उपभोक्ता की जानकारी को गुप्त रूप से एक्सेस करने में यह समर्थ होता है.
- फोन के टच स्क्रीन से पासवर्ड तक उसके प्रत्येक हिस्से को यह प्रभावित कर सकता है.
- सूचना चुराने के अलावा कॉल को वैध व्यवसाय से आपराधिक परिचालन तक रीरूट कर सकता है.

4. डिजिटल प्रमाण-पत्रों की चोरी

- डिजिटल प्रमाण-पत्र पुष्टि करता है कि उपभोक्ता द्वारा भेजी गई सूचना वही है, जिसका उसके द्वारा दावा किया गया है.
- यह एक गंभीर सुरक्षा जोखिम है, क्योंकि कोई और अपने को आपके रूप में प्रस्तुत/ एक्सेस करने में सक्षम हो जाता है.

5. स्मिशिंग (SMISHING)

- स्मिशर्स अपने शिकार को एक एसएमएस (TEXT) सूचना द्वारा कोई आकर्षक सेवा प्रस्ताव कर बैंक खाता, क्रेडिट कार्ड या सामाजिक सुरक्षा संख्या से संबन्धित जानकारी प्रकट करने को कहते हैं.
- उनके द्वारा निजी सूचना की प्रत्यक्ष प्राप्ति कर ली जाती है अथवा मालवेयर स्थापित करने की कोशिश की जाती है, जिसके माध्यम से फोन को दूर से

देश का सबसे अच्छा दिमाग, क्लास रूम की आखरी बेंच पर भी मिल सकता है.

संचालित किया जा सकता है.

6. सामाजिक इंजीनियरिंग :

- हैकिंग के माध्यम से अपराधियों द्वारा ग्राहक के बैंक खाते में संपर्क सूचना को बदल दिया जाता है.
- बैंक द्वारा उस अपराधी से संपर्क किया जायेगा, जिसके द्वारा बदलाव का सत्यापन किया जायेगा न कि ग्राहक से. ये कष्टदायी पुष्टिकर्ता कहलाते हैं.
- इससे बचाव करना कठिन होता है, क्योंकि यह अनेक प्रकार से हो सकता है.
- ग्राहक के शिकार होने से बचने के लिए आवश्यक है कि वह हमेशा सतर्क रहें तथा अस्वाभाविक क्रिया कलापों का अवलोकन करते रहें.

7. असुरक्षित वाई-फाई से खतरा

- वाई-फाई के लिए सार्वजनिक नेटवर्क, व्यक्तिगत जानकारी को खोल सकते हैं या बैंक और व्यवसायों के साथ उनकी बातचीत का अपहरण कर सकते हैं.
- इसलिए मोबाइल फोन उपभोक्ताओं द्वारा मोबाइल फोन पर उनके किसी भी प्रकार का निजी व्यवसाय उनके मोबाइल डाटा प्लान/ सुरक्षित वाई-फाई द्वारा किया जाना चाहिए तथा निःशुल्क/ सार्वजनिक वाई-फाई द्वारा नहीं किया जाना चाहिए.

8. वायरस तथा मालवेयर :

- यह गलत धारणा कि स्मार्ट फोन आक्रमणों से सुरक्षित होते हैं; सुरक्षा की दृष्टि से साइबर अपराधों का शिकार बनने की ओर ले जाता है.
- स्मार्ट फोन तथा टेबलेट्स की बढ़ती संख्या, अपराधियों के लिए एक नया तथा बड़ा लक्ष्य बन गया है.

9. अपराध सतर्कता :

- गेम तथा उपयोगी यूटीलिटी साथ-साथ होने के कारन प्रच्छन्न रूप से यह एक अलग प्रकार का कार्यक्रम है तथा एप्लिकेशन वास्तव में इस फैशन में चल सकता है.
- परंतु यह मालवेयर या अन्य ट्रैकिंग डिवाइस के साथ आता है, जिससे अपराधियों को सूचनाओं को एक्सेस करने, फोन को नियंत्रित करने तथा अन्य दुर्भावनापूर्ण गतिविधियों की जानकारी प्राप्त होती है.

अपने कार्य की शीघ्र सिद्धि चाहने वाला व्यक्ति नक्षत्रों की प्रतीक्षा नहीं करता.

10. एनक्रिप्शन हैकिंग

- कई सरकारों द्वारा एनक्रिप्शन प्रौद्योगिकी के उच्चस्तरीय प्रयोग को अवरुद्ध किए जाने (ताकि कानून प्रवर्तन प्रयोजनों के लिए आवश्यक होने पर वे कोड को तोड़ सकें) के कारण हैकर्स के लिए जानकारी प्राप्त करना आसान होता जा रहा है.
- सतर्क रहें तथा संवेदनशील डाटा के लिए उच्च स्तरीय एनक्रिप्शन का उपयोग करें.

11. इलेक्ट्रानिक इवेस्ट्रूपिग :

- यह कई विधियों से संभव है. यह असुरक्षित वाईफाई नेटवर्क या द्वेषी एप्स के माध्यम से घटित हो सकता है.
- यह सुरक्षा संबंधी एक बहुत ही गंभीर खतरा है, जिसके परिणामस्वरूप बड़ी मात्रा में महत्वपूर्ण व्यक्तिगत जानकारी का नुकसान हो सकता है.

12. विशिंग

- यह मोबाइल द्वारा वित्तीय अपराध किए जाने का साधन है.
- स्कैमर, अपने शिकार को कॉल कर उसकी गोपनीय जानकारी प्राप्त कर लेते हैं.
- स्कैमर के लुभावने प्रस्ताव तथा योजनाओं के झांसे में न आएं.

13. मालवेयर :

- यह एक कार्यक्रम (साफ्टवेयर) है, जिसे संक्रमित डिवाइस में दुर्भावनापूर्ण गतिविधियों के लिए तैयार किया जाता है.
- यह शिकार के फोन में एसएमएस, फाइल अंतरण, इंटरनेट से प्रोग्राम आदि के डाउनलोड के जरिये आता है तथा बिना उसकी जानकारी के विभिन्न प्रकार की अनचाही गतिविधियों जैसे टॉक टाइम आदि के प्रयोग को संचालित करता है.

सुधाकर जाधव,

सहायक प्रबंधक,

सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई

जो सब से अधिक शिकायतें करते हैं, वे ही अक्सर सब से कम काम करते पाये जाते हैं.

35. क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी के प्रकार

अशोक कुमार उपाध्याय

‘अभी खर्च करें- बाद में चुकाएं’ यह प्रवृत्ति, क्रेडिट कार्ड को न सिर्फ युवाओं के बीच, अपितु बड़ों के बीच भी लोकप्रिय बन चुकी है. इसके प्रयोग की सरलता तथा सभी ऑनलाइन व ऑफलाइन व्यवहारों में स्वीकार्यता ने इसके उपभोक्ता आधार को बढ़ा दिया है. नकद वापसी, छूट, बढ़ी हुई क्रेडिट सीमा, आसान वैकल्पिक किश्त तथा प्रिंट व डिजिटल मीडिया में इसके प्रचार-प्रसार ने अधिक से अधिक ग्राहकों को इसके क्रय हेतु आकर्षित किया है. आगामी 5 वर्षों में ई- कामर्स मार्केट (इन्टरनेट द्वारा खरीददारी) में 700% बढ़ोतरी का अनुमान है तथा इसी अनुपात में क्रेडिट कार्ड उपभोक्ताओं की संख्या में भी बढ़ोतरी होने के आसार हैं.

यद्यपि क्रेडिट कार्ड की उपयोग के समय बहुस्तरीय सुरक्षा प्रणाली जैसे होलोग्राम की डिजाइन, कार्ड स्वाइप करते समय पिन की आवश्यकता, ऑनलाइन उपयोग के लिए द्वि-स्तरीय प्रमाणीकरण से सुरक्षित है; तथापि क्रेडिट कार्ड में धोखाधड़ी विद्यमान है. यहाँ निम्नलिखित प्रकार की क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ियों का उल्लेख किया जा रहा है, जो क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी की तकनीक के प्रति जागरुक होने में हमें सहायता प्रदान कर सकती है :

1. आवेदन संबंधी धोखाधड़ी :

चोर द्वारा पीड़ित व्यक्ति के सहायक दस्तावेजों को चुराकर उसमें जालसाजी कर अपना जाली कार्ड/ नया कार्ड बनाने के लिए आवेदन दिया जाता है.

2. मैग्नेटिक/ इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिट कार्ड अंकन/ जाली कार्ड की धोखाधड़ी :

- इसमें स्कीमिंग शामिल है. वास्तविक कार्ड से आंकड़े अंकित कर लिए जाते हैं या मैग्नेटिक स्ट्रिप को स्कैन कर दिया जाता है.
- मैग्नेटिक स्ट्रिप की सही कापी के साथ पूर्णतः कार्यशील जाली कार्ड बनाने की जालसाजी की जाती है.
- कार्ड की जानकारियों को बाद में जाली लेनदेनों या फर्जी कार्ड की इनकोडिंग के लिए किया जाता है.
- खाता संख्या एवं कार्ड की समाप्ति तिथि की जानकारी मिलने पर फर्जी कार्ड भी बनाया जा सकता है. इसे ‘जाली प्लास्टिक’ भी कहा जाता है.

3. कार्ड के बिना धोखाधड़ी (सीएनपी):

खाता संख्या एवं कार्ड की समाप्ति तिथि ज्ञात होने पर इस तरह की धोखाधड़ी की

- जाती है.
- यह धोखाधड़ी मेल, फोन या इंटरनेट किसी भी माध्यम से की जा सकती है.
 - जब तक व्यापारी द्वारा कार्ड प्रमाणीकरण कोड की मांग नहीं की जाती है, भौतिक कार्ड की आवश्यकता नहीं होती है
4. **गुम एवं चोरी हुए कार्ड द्वारा धोखाधड़ी:**
कार्ड के भौतिक रूप से गुम अथवा चोरी हो जाने पर अपराधी द्वारा स्वयं को आपके रूप में प्रस्तुत कर अनधिकृत लेनदेन किये जाते हैं.
5. **कार्ड की आईडी की चोरी:**
अपराधी द्वारा कार्ड के ब्यौरों को प्राप्त कर उसकी जानकारियों का उपयोग वास्तविक नाम से नया कार्ड खाता खोलने अथवा वास्तविक खाते के अधिग्रहण के लिए किया जाता है.
6. **मेल प्राप्त न होने पर धोखाधड़ी :**
ग्राहक को जारी नए अथवा पुराने कार्ड के बदले जारी कार्ड को गलत ढंग से प्राप्त कर उसका पंजीकरण करा लिया जाता है और स्वयं उसका उपयोग किया जाता है.
7. **फर्जी पहचान:**
व्यक्ति द्वारा गलत नाम तथा अल्पकालीन पता का उपयोग किया जाना.
8. **कार्ड से छेड़छाड़:**
 - कार्ड में उपस्थित धातु पट्टी को शक्तिशाली चुंबक द्वारा मिटाकर उसमें निहित ब्यौरों को मिटाकर किसी अन्य वैध कार्ड में परिवर्तित कर दिया जाता है.
 - कार्ड के कार्य न करने की स्थिति में अपराधी द्वारा व्यापारी को चकमा देकर कार्ड के विवरणों की मैनुअली प्रविष्टि करना.
9. **जाली कार्ड:**
 - नकली संख्या तथा नकली नाम से निर्मित जाली कार्ड का लेनदेन में उपयोग करना.
 - ऐसे कार्ड किसी भी वास्तविक खाते अथवा क्रेडिट कार्ड कंपनी से लिंक नहीं होते हैं.
 - उपयोगकर्ता की जानकारी न होने के कारण ऐसे लेनदेनों में भुगतान का उतरदायित्व नहीं होता है.
10. **खाता अधिग्रहण :**
अपराधी द्वारा ग्राहक से संबन्धित दस्तावेजों तथा जानकारियों को संग्रहीत कर क्रेडिट कार्ड कंपनी से पते में बदलाव कर उसके नये पते को शामिल करने का अनुरोध किया जाना.

अशोक कुमार उपाध्याय

वरिष्ठ प्रबंधक, सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई.

36. क्रेडिट कार्ड की सुरक्षा के उपाय

कृष्ण कुमार यादव

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अक्टूबर 2014 में प्रकाशित आंकड़ों के अनुसार यह देखा गया है कि विक्रय पाइंट पर अर्थात् वस्तुओं को खरीदने के लिए पाँच करोड़ से अधिक बार क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया गया तथा इसमें शामिल धनराशि रुपये एक लाख मिलियन से भी अधिक रही. यह संख्या सिर्फ एक माह की रही है, जो पिछले महीनों की तुलना में क्रेडिट कार्ड के प्रयोग की बढ़ती प्रवृत्ति को भी दर्शाता है.

ग्राहकों का यह अनुभव है कि नकदी साथ रखने के बजाय क्रेडिट कार्ड रखना अधिक सुरक्षित होता है. बिना तत्काल भुगतान के क्रय तथा इसके उपयोग की सरल प्रक्रिया इसे ग्राहकों को साथ रखने में अधिक सरल बनाती है.

तथापि, जितनी बार कार्ड स्वाइप किया जाता है, उतनी ही अधिक कार्ड में निहित सूचनाओं के साथ छेड़छाड़ की जा सकती है. भौतिक रूप से चोरी के अलावा धोखाधड़ी के अन्य भी तरीके हैं. यहाँ कुछ प्राथमिक उपायों का वर्णन किया जा रहा है, जो हमें इस प्रकार की धोखाधड़ी से बचने में सहायता कर सकते हैं:

1. अपने क्रेडिट कार्ड को सुरक्षित रखें.

- कार्ड के गुम होने के नुकसान को कम करने के लिए, कार्ड को पर्स से अलग रखें.
- यदि पर्स या बटुवे में कार्ड रखा गया है, तो उसे अपने शरीर के करीब रखें; ताकि उसे आसानी से छीना न जा सके.
- सुनिश्चित करें कि आपके पर्स की चैन लगी हुई है. यदि आप अधिक आवागमन के क्षेत्र में खरीददारी कर रहे हैं, तो छोटे पर्स का प्रयोग करें.
- सिर्फ एक या दो ही क्रेडिट तथा डेबिट कार्ड उपयोग के लिए साथ रखें.
- खरीददारी के बाद तुरंत अपने कार्ड संभाल कर रख लें. चोरों द्वारा कैमरा या सेल फोन से आपके कार्ड की तस्वीर ली जा सकती है.
- दुकान या रेस्टोरेंट से निकलने से पहले यह सुनिश्चित कर लें कि आपके द्वारा कार्ड

मानवता की दिशा में उठाया गया प्रत्येक कदम आपकी स्वयं की चिंताओं को कम करने में मील का पत्थर साबित होगा.

वापस रख लिया गया है।

2. **उन सभी चीजों के टुकड़े कर दें, जिन पर आपके क्रेडिट कार्ड की संख्या दर्ज हो.**
 - अपने क्रेडिट कार्ड के बिल का ब्यौरा सीधे कूड़े में न फेंकें. उसके टुकड़े कर दें.
 - पुराने क्रेडिट कार्ड, जो समाप्त या निरस्त हो गए हैं, उनके साथ भी समान प्रक्रिया अपनायी जाए.
 - आप विभिन्न टुकड़ों को अलग-अलग कूड़ेदानों में डालकर संभवतः उन बुद्धिमान चोरों के प्रयास को विफल कर सकते हैं, जो बाद में उन टुकड़ों को इकट्ठा कर मिला सकते हैं.
3. **कोरी क्रेडिट कार्ड रसीद पर हस्ताक्षर न करें.**
 - हस्ताक्षर करने से पहले हमेशा क्रेडिट कार्ड की धनराशि की जांच कर लें.
 - यदि क्रेडिट कार्ड की रसीद पर रिक्त स्थान मौजूद है, तो रसीद पर हस्ताक्षर करने से पहले उस स्थान पर शून्य लिखें अथवा स्थान को शुरु से अंत तक काट दें.
4. **अपने कार्ड की जानकारी देने से बचें.**
 - क्रेडिट कार्ड चोरों द्वारा चकमा देकर आपके क्रेडिट कार्ड के नंबर की जानकारी प्राप्त करने के लिए क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता अथवा अन्य कारोबारी होने का दिखावा किया जाता है.
 - यदि आप द्वारा पहले संबंधित कंपनी के साथ कारोबार नहीं किया गया है, तो सबसे पहले उसकी समीक्षा या शिकायतों की ऑनलाइन जांच कर लें.
 - अपने क्रेडिट कार्ड के पीछे अंकित नंबर से प्राप्त ग्राहक सेवा केन्द्र को ही अपने क्रेडिट कार्ड के नंबर तथा अन्य संवेदनशील सूचनाओं की जानकारी दें.
5. **क्रेडिट कार्ड के ऑनलाइन उपयोग के समय सुरक्षित रहें.**
 - खुद को आपका बैंक, क्रेडिट कार्ड कंपनी या आपकी निजी सूचनाओं का उपयोग करने वाला कारोबारी बताने वाले से प्राप्त ई-मेल लिंक को भी क्लिक न करें, भले ही वह वैध लगे.
 - सावधान रहें, सिर्फ सुरक्षित वेबसाइट पर ही अपने क्रेडिट कार्ड नंबर की प्रविष्टि करें, जिनकी वैधता पर आप शत प्रतिशत आश्वस्त हों.

स्पर्धा ही जीवन है, स्पर्धा से परे रहना, जीवन की प्रगति को रोकना है.

6. **कार्ड के गुम एवं चोरी होने की तत्काल सूचना दें.**
 - कस्टमर केयर नंबर/ हेल्पलाइन नंबर अपने पास हमेशा रखें.
 - गुम हुए क्रेडिट कार्ड की रिपोर्ट जल्द से जल्द करें.
7. **अपने बिल के ब्योरों की हर माह जांच करें.**
 - ऐसा कोई प्रभार, जिसका लेनदेन आप द्वारा नहीं किया गया है, उसकी रिपोर्ट तुरंत ही अपने क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता को करें; चाहे उसकी राशि कितनी ही कम क्यों न हो; क्योंकि क्रेडिट कार्ड संबंधी धोखाधड़ी का यह प्रथम सूचक है.
8. विवरण के साथ मिलान के लिए अपनी रसीदों को संभाल कर रखें.
9. अपने बिलों को तुरंत देखें या यथा समय अपने बिलों की ऑनलाइन जांच कर अपने द्वारा की गयी खरीददारी के साथ उनका मिलान करें.
10. पता बदलने पर अथवा किसी यात्रा पर जाने से पहले कार्ड जारीकर्ता को सूचित करें.
11. क्रेडिट कार्ड के लिफाफे के ऊपर अपना खाता क्रमांक न लिखें.
12. अंतर्राष्ट्रीय यात्राओं से वापसी के उपरांत तुरंत नया कार्ड जारी करने हेतु आवेदन करें.

कृष्ण कुमार यादव,

सहायक प्रबंधक, (रा.भा.)

मानव संसाधन विभाग, के.का., मुंबई.

एक छोटा से छोटा नकारात्मक विचार हमें कई दिनों तक निराश कर सकता है और एक छोटा सा सकारात्मक विचार हमारी निराशा को पल भर में दूर कर सकता है.

37. साइबर सुरक्षा के 10 मंत्र

शारदा नागरे

साइबर स्पेस एक ऐसा वातावरण है, जो व्यक्तियों, सॉफ्टवेयरों व सेवा प्रदाताओं के बीच संवाद से मिलकर बना है तथा सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थित होता है. यह व्यापक व विविधतापूर्ण घटनाओं से असुरक्षित है, जो जानबूझ कर या आकस्मिक, मानव निर्मित या प्राकृतिक हो सकती हैं और साइबरस्पेस में बेईमानी के प्रयोजन से आकड़ों में बदलाव के लिए इसका इस्तेमाल किया जा सकता है.

नये प्रौद्योगिकीय नवोन्मेष के साथ साइबरस्पेस की परिवर्तनशील प्रकृति के कारण साइबर लेन देन करते समय अतिरिक्त सतर्कता बरती जानी चाहिए.

साइबर हमले से खुद को बचाने व 'साइबर सुरक्षित' रहने के लिए व्यावहारिक सुझावों में से कुछ निम्नलिखित हैं:

1) अपने आप को शिक्षित करें:

- घोटालों के प्रकार और इनसे बचने के उपायों की जानकारी प्राप्त करते रहें.
- फिशिंग घोटालों के बारे में सीखते रहें, क्योंकि आजकल फिशिंग बड़े पैमाने पर प्रचलित है. (फिशिंग के तहत हैकर एक वैध संगठन या व्यक्ति होने का नाटक करके आपकी व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा करने के लिए आपको प्रेरित करता है).

2) फायरवॉल का प्रयोग करें :

- फायरवॉल घुसपैठियों को बाहर रखने के लिए प्रथम रक्षा पंक्ति के रूप में होती है. सुरक्षा सॉफ्टवेयर के साथ आने वाले फायरवॉल का प्रयोग सुनिश्चित करें. वाई- फाई के मामले में राउटर के साथ आनेवाले फायरवॉल को सक्रिय कर लें.

3) सावधानी के साथ क्लिक करें :

- अजनबी लोगों से प्राप्त संदेशों में दिये लिंक पर क्लिक करने से पूर्व सावधानी बरतें.

प्रत्येक व्यक्ति के लिए यह याद रखना बेहतर होगा कि सभी सफल व्यवसाय नैतिकता की नींव पर आधारित होते हैं.

- जानकार लोगों से प्राप्त संदेशों के प्रति भी सतर्क रहें.

4) सुरक्षित सर्फिंग करें:

- नकली साइटों से सावधान रहें (जो लगभग असली साइटों जैसे ही प्रतीत होती हैं पर स्पेलिंग या स्पेस में थोड़ा अंतर होता है).
- साइट एडवाइज़र सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें, जो आपको नेविगेट करने में मदद करता है (यह एक मुफ्त ब्राउज़र उपकरण है जो आपको सर्च परिणाम के समय ही यह बताता है कि साइट सुरक्षित है या नहीं और आपके क्लिक करने से पूर्व चेतावनी देता है).

5) सुरक्षित खरीदारी करे

- जिन साइटों को आपने पहले कभी नहीं देखा हो, उन पर खरीददारी करने से पूर्व सतर्क रहें और अपने भुगतान विवरण को दर्ज करने से पूर्व थोड़ी जाँच कर लें.
- McAfee SECURE™ जैसे ट्रस्टमार्क का चिन्ह देख लें, जिससे आपको यह पता चलता है कि साइट सुरक्षित है.
- जब आप भुगतान पेज पर हों तो अपने ब्राउज़र में ताले का प्रतीक देख लें, जिससे आपको यह पता लगता है कि आपकी जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए साइट द्वारा एन्क्रिप्शन या स्क़्रंबलिंग का उपयोग किया गया है.
- भुगतान के लिए डेबिट कार्ड के बजाय क्रेडिट कार्ड का उपयोग करें.
- एड्रेस बार को देख कर यह सुनिश्चित कर लें कि साइट का पता http://से नहीं; बल्कि 'https://' के साथ प्रारम्भ होता है.

6) व्यापक सुरक्षा सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें व अपने सिस्टम को अपडेट रखें:

- नियमित अंतराल पर स्कैन करना ना भूलें. नवीनतम सुरक्षा पैच के साथ अपने ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) और ब्राउज़र को अपडेट करते रहें.
- अपने सुरक्षा कंट्रोल पैनल पर स्वतः अद्यतन फंक्शन का चयन कर लें, जिससे आपके सुरक्षा सॉफ्टवेयर अद्यतन होते रहें.
- अपने व्यक्तिगत डाटा के संबंध में साइट की सुरक्षा और गोपनीय नीतियों का मूल्यांकन कर लें.

अधिकांश सफल व्यक्ति जिन्हें मैं जानता हूँ वे ऐसे व्यक्ति हैं जो बोलते कम और सुनते ज्यादा हैं.

7) अपने वायरलेस नेटवर्क को सुरक्षित करें:

- अपने कंप्यूटर पर फायरवॉल सक्रिय करें.
- राउटर को इस प्रकार स्थापित करें कि वह केवल एन्क्रिप्टेड पासवर्ड के साथ ही किसी को उपयोग की अनुमति प्रदान करे.
- एन्क्रिप्शन सेटअप करने के लिए ओनर के नियमावली निर्देशों की जाँच कर लें.

8) मजबूत पासवर्ड का प्रयोग करें :

- छोटे पासवर्ड जिसमें जन्मदिन, मध्य नाम या पालतू जानवर आदि के नाम का उल्लेख होता है, का पता हैकर्स आसानी से लगा लेते हैं.
- मजबूत पासवर्ड आपकी जानकारी को सुरक्षित रखने में बहुत मदद करता है, अतः ऐसा पासवर्ड चुनें जो कम से कम 8 कैरेक्टर का हो और उसमें अक्षर, संख्या तथा विशेष कैरेक्टर का संयोजन हो.
- इसके अतिरिक्त समय-समय पर अपना पासवर्ड बदलते रहें, ताकि धोखाधड़ी की संभावना को कम किया जा सके.

9) सामान्य बुद्धि (कॉमन सेंस) का प्रयोग करें :

- कभी भी इंटरनेट पर संवेदनशील जानकारी साझा न करें या व्यक्तिगत जानकारी ऑनलाइन पोस्ट न करें.
- किसी भी लिंक पर क्लिक करने या किसी भी प्रोग्राम को डाउनलोड करते समय सावधानी बरतें.

10) अविश्वासी बनें :

नियमित रूप से अपने डाटा का बैकअप लेते रहें, ताकि कुछ गलत होने पर भी जानकारी सुरक्षित रहे. अपने खातों और क्रेडिट रिपोर्ट की निगरानी करते रहें; ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी हैकर्स द्वारा आपकी जानकारी या पहचान की चोरी नहीं की गई है.

शारदा नागरे,
सहायक प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, के.का., मुंबई

जहाँ प्रगति है, वहाँ परिवर्तन है. परिवर्तनों से डरेंगे तो प्रगति कैसे होगी ?

38. धोखाधड़ी की कुछ विशेष घटनाएं : डिजिटल परिप्रेक्ष्य

प्रशांत तिवारी

1. 'क' शाखा के 16 खाताधारकों ने शिकायत की कि उनके खातों से एटीएम के माध्यम से किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कुल रु. 3,75,700 दिनांक 05.04.2014 को निकाल लिये गये. धोखाधड़ी के विश्लेषण तथा सी सी टी वी की फुटेज के सत्यापन से यह पता चला कि उपर्युक्त ग्राहकों ने, जिनके खातों में कथित धोखाधड़ी हुई थी दि. 27.03.2014 से 30.03.2014 के बीच हमारी 'क' शाखा के ऑन साइट एटीएम का उपयोग किया था, जहाँ क्लोनिंग की प्रक्रिया की गई थी. सी सी टी वी फुटेज से स्पष्ट हुआ कि एक व्यक्ति दिनांक 27.03.2014 को अपराहन 3.16 बजे एटीएम कक्ष में कैप एवं रंगीन (डाक्टर) मास्क लगाकर प्रविष्ट हुआ. उसने एटीएम कार्ड के स्लॉट में एक चिप/ स्ट्रिप डाल दी तथा छत पर कैमरे जैसा एक छोटा सा उपकरण लगा दिया. उस समय उसी वेषभूषा में एक दूसरा व्यक्ति एटीएम कक्ष के बाहर खड़ा था. उसी दिन वैसी ही वेषभूषा में वह व्यक्ति, जिसने एटीएम स्लॉट में चिप/ स्ट्रिप डाली थी तथा छत पर कैमरा लगाया था, रात्रि 9.28 बजे एटीएम कक्ष में प्रविष्ट हुआ तथा उपर्युक्त दोनों उपकरणों को निकाल कर ले गया. इस प्रकार स्किमिंग/ क्लोनिंग के द्वारा खातों से पैसे का आहरण किया गया.

एटीएम कक्ष ने उक्त एटीएम से जुड़े सभी कार्ड वापस मंगाकर ब्लॉक कर दिये तथा मामले को एन पी सी आई को भी सूचित किया.

शिक्षा -

- 1) सभी ए टी एम के की बोर्ड पर कवर लगाया जाना चाहिए.
- 2) सभी ए टी एम में स्किमिंग अवरोधक उपकरण लगाया जाना चाहिए.
- 3) बैंक अधिकारियों को इस प्रकार के धोखाधड़ी के प्रयासों को रोकने हेतु ए टी एम कक्ष का नियमित अंतराल पर दौरा करना चाहिए.

विपरीत परिस्थितियों में कुछ लोग टूट जाते हैं, तो कुछ लोग लोग रिकॉर्ड तोड़ देते हैं.

2. मेसर्स एबीसी भागीदारी फर्म, 'क' बैंक के साथ वर्ष 1996 से बैंकिंग करती आ रही थी. फर्म को निधि-आधारित तथा गैर-निधि आधारित- दोनों ही प्रकार की सेवाएँ बैंक द्वारा दी जा रही थीं. फर्म द्वारा बैंक से ओवरड्राफ्ट सुविधा भी ली गई थी.

चूँकि फर्म की फैक्टरी, फर्म से काफी दूर स्थित थी, इसलिए कभी-कभी फर्म द्वारा आर टी जी एस का अनुरोध बैंक के ई-मेल पर भी किया जाता था, जिसके दौरान ग्राहक द्वारा आर टी जी एस आवेदन की सॉफ्ट-प्रति फर्म के अधिकारी द्वारा ई-मेल से शाखा के ई-मेल पर भेजी जाती थी. ग्राहक द्वारा आर टी जी एस आवेदन तथा चेक की हार्ड प्रति, दिन के अंत में शाखा को संदेशवाहक द्वारा भेज दी जाती थी. दिनांक 01.07.2014 को शाखा को फर्म के अधिकारी के ई-मेल से रु.4.50 लाख की राशि हेतु आर टी जी एस आवेदन तथा चेक की सॉफ्ट प्रति प्राप्त हुई जिसमें अनुरोध किया गया था कि उक्त राशि का भुगतान मेसर्स ए पी एंटरप्राइजेज, आईसीआईसीआई बैंक, नोएडा, नई दिल्ली शाखा को कर दिया जाए. चूँकि फर्म के ओवरड्राफ्ट खाते में पर्याप्त शेष था तथा आर टी जी एस के आवेदन तथा चेक पर किए गये हस्ताक्षर बैंक के रिकार्ड में निहित नमूना हस्ताक्षरों से मेल खाते थे, अतः शाखा द्वारा उक्त आवेदन पर कार्रवाई कर दी गई.

फर्म का ओवरड्राफ्ट खाता रु.4.50 लाख से नामे कर दिया गया. सिस्टम द्वारा खाते से रु.4.50 लाख के नामे का एस एम एस सिस्टम द्वारा ग्राहक को भेज दिया गया. जैसे ही ग्राहक ने वह संदेश प्राप्त किया, उसने तत्काल शाखा को दूरभाष पर सूचना दी कि उन्होंने इस प्रकार का कोई आवेदन नहीं दिया है. तथापि, जब तक यह सूचना शाखा को मिली, तब तक आरटीजीएस प्रोसेस किया जा चुका था और फर्म का खाता डेबिट हो चुका था.

शिक्षा

- 1) शाखा द्वारा बैंक की प्रक्रियाओं तथा प्रणालियों का अनुपालन किया जाना चाहिए था.
- 2) ग्राहक से पुष्टि प्राप्त होने के बाद ही शाखा द्वारा आरटीजीएस संबंधी कार्रवाई की जानी चाहिए. आर टी जी एस प्रोसेस करने से पहले उसकी पुष्टि अन्य स्रोतों से भी की जानी चाहिए थी.
3. मेसर्स 'अ' हमारी 'ब' शाखा में प्रीमियम चालू खाते का सुचारु रूप से परिचालन करते हैं. दिनांक 12.10.2014 को पार्टी को रु.36,181.91 तथा रु.8,040.43 कुल रु.44,222.34 के किसी व्यापारिक प्रतिष्ठान से डेबिट कार्ड के माध्यम से किए गये

लालच का पहला पल ही पाप की पहली सीढ़ी होती है.

संव्यवहारों संबंधी एम एम एस मिले. हमारे ग्राहक सेवा केंद्र को सतर्क कर दिया गया और पुष्टि प्राप्त हुई कि दोनों संव्यवहार डेबिट कार्ड के भौतिक स्वाईप से नहीं, बल्कि ऑनलाइन खरीद से किये गए थे. पार्टी के पास रखे डेबिट कार्ड को तत्काल ब्लॉक कर दिया गया.

हमारे सी पी सी- इलेक्ट्रॉनिक चैनल द्वारा जाँच में पाया गया कि उस कार्ड के ब्यौरों का उपयोग करके स्पेन में 4 संव्यवहार किये गये थे. चूँकि तत्काल कार्ड को ब्लॉक कर दिया गया था, इसलिए 2 संव्यवहार असफल हो गए थे. ये संव्यवहार वी बी वी (वेरीफाइड बाई वीसा) के माध्यम से ऑनलाइन किये गये थे. वी बी वी का पासवर्ड निम्नानुसार सृजित किया जा सकता है:-

- 1) डेबिट कार्ड नंबर
- 2) कार्ड की वैधता तिथि
- 3) एटीएम पिन
- 4) ग्राहक के रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर से.

इसका अर्थ यह था कि धोखेबाज को उपर्युक्त सारे ब्यौरे मिल गये थे. मामले की रिपोर्ट भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजी गई.

शिक्षा

- 1) अपने कार्ड के ब्यौरों की प्रविष्टि से पहले आनलाइन बैंकिंग वेबसाइट की प्रामाणिकता सुनिश्चित की जानी चाहिए
- 2) कभी भी अपनी निजी सूचनाएं आनलाइन साझा न करें.
- 3) अपने कम्प्यूटर में सशक्त एंटी-वायरस साफ्टवेयर का प्रयोग करें.
4. हमारी एम आई एम एस शाखा, कोझीकोड के ग्राहक श्री 'ब' को 5 मार्च 2014 को क्रेडिट कार्ड जारी किया गया जिसकी सीमा रु. 2.00 लाख थी. वे भारत तथा विदेश में इस साख सीमा का उपयोग करते थे. वे क्रेडिट कार्ड का ऑनलाइन संव्यवहारों के लिए भी उपयोग करते थे. शाखा में उनका वेतन खाता भी था.

24 सितंबर 2014 को सुबह 9.00 बजे एस एम एस मिला कि उनके क्रेडिट कार्ड का नागपुर में रु.59980/- के लिए उपयोग किया गया है. उन्होंने तत्काल हमारे ग्राहक-सेवा केंद्र को फोन किया और सूचित किया कि उन्होंने इस प्रकार का कोई संव्यवहार नहीं किया है. वे कोझीकोड में हैं और उनका कार्ड उनके पास है. केंद्र ने शीघ्रता

हर एक चीज में खूबसूरती होती है, लेकिन हर कोई उसे नहीं देख पाता.

बरतते हुए तत्काल कार्ड को ब्लॉक कर दिया.

ब्लॉक किये जाने से पहले उनके कार्ड से 22 मिनट के अंदर दो संव्यवहार किये गये. पहला नागपुर में रु.59980/- के लिये रात्रि 8.56 बजे तथा दूसरा चिक्काबालापुर में रात्रि 9.18 बजे रु.100/- के लिए. दोनों संव्यवहार पी ओ एस पर कार्ड स्वाईप करके किये गये थे, जिससे यह पता चला कि जालसाजी से क्रेडिट कार्ड की नकली प्रति बनाई गई थी.

ब्लॉक करने के बाद भी रु.40,374.57 पैसे की राशि के कुल 10 प्रयास किये गये, जो कार्ड के ब्लॉक हो जाने के कारण सफल नहीं हो सके. इनमें से 6 इंटरनेट पर किये गये थे.

हमारे द्वारा दिनांक 25.09.2014 को सुबह एच डी एफ सी बैंक, जो कि रु.59,980/- की राशि का आदाता था, से संपर्क करके उन्हें इस आशय की सूचना दी गई. उनसे यह भी अनुरोध किया गया कि चूँकि हमारे ग्राहक द्वारा यह संव्यवहार नहीं किया गया है, अतः वे मामले की जाँच करें. जाँच में पता चला कि व्यापारी की दुकान में दो लोग आये थे जिन्होंने उक्त कार्ड का उपयोग करके रु.59980/- की गेमिंग डिवाइस खरीदी थी. उक्त व्यापारी ने बिल की प्रति तथा चार्ज स्लिप भी दी.

शिक्षा -

- 1) किसी को अपने कार्ड का ब्यौरा न दें.
- 2) संव्यवहार करते समय ध्यान रखें कि आप पर कोई नज़र तो नहीं रख रहा है.

अपना यूज़र आई डी/ पासवर्ड / कार्ड के ब्यौरे ई मेल/ एसएमएस या फोन के द्वारा न दें. ध्यान दें कि बैंक इन ब्यौरों की मांग कभी नहीं करता है.

प्रशांत तिवारी

सहायक प्रबंधक

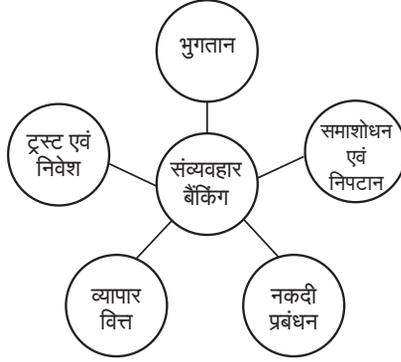
सतर्कता विभाग, कें.का., मुंबई.

आप अपना भविष्य नहीं बदल सकते पर आप अपनी आदतें बदल सकते हैं
और निश्चित रूप से आपकी आदतें आपका भविष्य बदल देंगी.

39. संव्यवहार बैंकिंग के जोखिम और उनके निदान

कल्याण कुमार

बैंकिंग संव्यवहार वह प्रक्रिया है, जिसके तहत बैंकिंग संबंधी क्रिया-कलाप खाताधारकों के अनुरोध पर किये जाते हैं. सामान्यतया संव्यवहार बैंकिंग के निम्नलिखित अवयव होते हैं.



आज के परिप्रेक्ष्य में संव्यवहार बैंकिंग का सभी बैंकों के लिये बड़ा महत्व है. साथ ही इलैक्ट्रॉनिक क्रांति का असर भी बैंकिंग संव्यवहार पर काफी पड़ा है. भारतवर्ष में भी बैंकिंग संव्यवहार में क्रांतिकारी परिवर्तन आये हैं. चेक, डिमांड ड्राफ्ट, नकदी आदि कागज आधारित भुगतान 19 वीं सदी से ही यहां प्रचलित रहे हैं. एक सर्वे के अनुसार सन् 2003 में गैर नकदी भुगतान का 86 प्रतिशत कागजी यथा चेक, डी.डी., आदि के माध्यम से होता था. उस समय इलैक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली की शुरुआत भर हुई थी.

आज की वर्तमान स्थिति का आकलन करें तो इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से संव्यवहार का प्रतिशत वर्ष दर वर्ष 60 प्रतिशत की दर से बढ़ रहा है. 2009 के मध्यावधिक आंकड़ों के अनुसार भारत में इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से भुगतान का अनुपात 33% संव्यवहार संख्या मात्रा

अगर आप सोचते हैं कि आप कर सकते हैं, तो आप कर सकते हैं.
अगर आप सोचते हैं कि आप नहीं कर सकते हैं, तो आप नहीं कर सकते हैं.

के अनुसार तथा 62% मूल्य के अनुसार रहा. चेक के द्वारा समाशोधन का प्रतिशत सन् 2008-09 में पिछले वर्ष की तुलना में 5% गिरा.

आज कई तरह के इलैक्ट्रॉनिक भुगतान नेटवर्क कार्य कर रहे हैं, जैसे आर टी जी एस, एन ई एफ टी, कार्ड आधारित भुगतान प्रणाली इत्यादि, हमारे देश में सामान्य बैंकिंग संव्यवहार इलैक्ट्रॉनिक सेवाएं निम्नलिखित हैं:

खुदरा सेवाएं	थोक सुविधाएं
• खाता प्रबंधन	• खाता प्रबंधन
• बिल भुगतान और प्रस्तुतीकरण	• नकदी प्रबंधन
• नया खाता खोलना	• लघु व्यवसाय ऋण आवेदन, अनुमोदन या अग्रिम
• उपभोक्ता तार अंतरण	• वाणिज्यिक तार अंतरण
• निवेश/ब्रोकरेज सेवा	• व्यापार से व्यापार भुगतान
• ऋण आवेदन एवं अनुमोदन	• कर्मचारी लाभ/प्रशासन
• खाता एकत्रीकरण	

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार को बढ़ावा देने हेतु कुछ महत्वपूर्ण कदम उठाये गये हैं:

- नेशनल इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस): इसका प्रारंभ सितंबर 2008 में किया गया. यह स्वचालित समाशोधन गृह है.
- प्रपत्र आधारित समाशोधन को धीरे-धीरे हटाया जायेगा. रु 1, 00, 000/- से ज्यादा के कागजी प्रपत्रों को नवंबर 2009 से बंद कर दिया गया है. साथ ही प्रत्यक्ष कर, सेवा कर, उत्पाद कर एवं सीमा कर इत्यादि का भुगतान भी इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से किया जा रहा है.
- इलैक्ट्रॉनिक लेन देन/उत्पाद पर लगने वाली फीस पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने नियंत्रण रखा हुआ है, इससे यह माध्यम ग्राहकों के लिये सस्ता साबित होता है.
- एन पी सी आई अर्थात् नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया की स्थापना की गयी. इसका उद्देश्य इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन और भुगतान से संबंधित मूलभूत संरचना का सृजन एवं विकास करना है.

इस प्रकार हमने अनुभव किया है कि संव्यवहार बैंकिंग में इलैक्ट्रॉनिक चैनलों का आधिपत्य - सा हो गया है. बैंकिंग संव्यवहार में इनके महत्व के निम्नलिखित कारण हैं:

जिंदगी में मुश्किल फैसले लेना आसान नहीं होता है, लेकिन कई बार मुश्किल फैसले लिए बिना काम नहीं चलता है. एक मजबूत व्यक्ति ही मुश्किल फैसले ले सकता है, कमजोर लोग तो केवल अपनी किस्मत को दोष देते रह जाते हैं.

1. प्रौद्योगिकी परिवर्तन में क्रांति
2. ग्राहक सेवा अपेक्षाओं में वृद्धि
3. सार्वजनिक रूप से इंटरनेट सेवा की सहज उपलब्धता
4. वित्तीय संस्थाओं के ग्राहकों से कम मिलना - जुलना
5. आवश्यक तकनीकी विशेषता के लिये तीसरी पार्टी पर निर्भरता
6. नेटवर्किंग पर सार्वजनिक रूप से सुलभ कमजोरियों और प्रसार के खतरे

त्वरित प्रौद्योगिकीकरण की वजह से बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों में क्रांतिकारी परिवर्तन आये हैं। इंटरनेट, मोबाइल फोन, स्मार्ट कार्ड, एटीएम, पॉइंट ऑफ सेल इत्यादि ने हमारे जीवन को बदल कर रख दिया है।

बैंकिंग क्षेत्र हमेशा से कई तरह के जोखिमों से दो-चार होता रहा है। किंतु इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार के बढ़ने से बैंकिंग क्षेत्र में कई तरह के जोखिम आ गये हैं। जैसे कि:

क) लेन देन/संचालन जोखिम- यह जोखिम धोखाधड़ी, प्रोसेसिंग त्रुटियों, प्रणाली अवरोधों इत्यादि के कारण हो सकता है। इस प्रकार का जोखिम बैंक के किसी भी उत्पाद या सेवाओं में हो सकता है। आज ग्राहकों को ई-बैंकिंग सुविधा 24 घंटे, सातों दिन और वर्ष भर चाहिये। इस जोखिम को नियंत्रित करने के लिये प्रभावी नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना होगा।

ख) ऋण जोखिम- यदि ऋण आवेदन इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से आता है तो ऋण जोखिम सामान्यतया नहीं बढ़ता है, किंतु ऑनलाइन ऋण आवेदन और स्वीकृति में कुछ अतिरिक्त सावधानी बरतने की ज़रूरत है।

1. ग्राहकों का अच्छी तरह सत्यापान और ग्राहक के साथ प्रवर्तनीय अनुबंध निष्पादन.
2. ई-बैंकिंग चैनलों से सृजित ऋणों की समुचित निगरानी, अनुश्रवण, मूल्य निर्धारण इत्यादि करने की ज़रूरत है।
3. तीसरा पक्ष जो कि सेवा प्रदाता है, की समुचित निगरानी और नियंत्रण करना.

ग) तरलता/ब्याज दर, मूल्य/बाज़ार जोखिम- इंटरनेट की उपलब्धता से बैंकों को समूचे विश्व में अपने वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के बाजारीकरण में मदद मिलती है। साथ ही कुछ महत्वपूर्ण बातों की ओर भी गौर करने की ज़रूरत है।

आप कितनी तेजी से आगे बढ़ रहे हैं, यह उस वक्त मायने नहीं रखता है। जब आप गलत रास्ते पर जा रहे होते हैं। इसलिए समय-समय पर हमें यह गौर करना चाहिए कि हम सही रास्ते पर जा रहे हैं या नहीं।

- उच्च संभावित जमा दर वृद्धि पर निर्भर संवेदनशील ब्रोकर्ड धन या अन्य
- इस बात की आशंका रहेगी कि बैंक ऐसे स्थान से जमा संग्रहण कर सकता है, जहां उसके पास वैधानिक लाईसेंस न हो.
- ई-बैंकिंग में यदि कुछ सुरक्षात्मक चूक पायी गयी हो तो ग्राहकों का विश्वास डिग सकता है.

घ) अनुपालन/कानूनी जोखिम- इस तरह का जोखिम ई-बैंकिंग के बढ़ते उपयोग के कारण बढ़ रहा है. ई-बैंकिंग एक नया सुपर्दगी चैनल है, अतः अभी तक बनाये गये कानून काफी हद तक अस्पष्ट हैं तथा कई नये कानून बनाये जा रहे हैं.

कुछ महत्वपूर्ण विनियामक और कानूनी चुनौतियां निम्नलिखित हैं:

- किस राज्य या देश के कानूनी क्षेत्र के अंतर्गत ई-बैंकिंग संव्यवहार आता है, यह अनिश्चित हो सकता है.
- कानूनी प्रावधान के तहत जमा/ऋण से संबंधित प्रकटीकरण/खुलासे और नोटिस जारी करना.
- आवश्यक अनुपालन दस्तावेजों का संग्रहण, नोटिस और प्रतिधारण, ऑनलाइन विज्ञापन, आवेदन इत्यादि के लिये.
- कानूनी रूप से बाध्यकारी इलैक्ट्रॉनिक समझौतों की स्थापना.

कानून और विनियम, जो ग्राहक के साथ विभिन्न संव्यवहारों को नियंत्रित करते हैं, के लिये विशेष तरह के प्रकटीकरण, नोटिस और रिकार्ड रखने की जरूरत होती है, ये प्रकटीकरण और नोटिस ऑनलाइन ग्राहक संबंधों और ई-बैंकिंग परिचालनों को प्रभावित करते हैं. ई-बैंकिंग संव्यवहार करने वाली संस्थाएं उच्च कोटि के अनुपालन जोखिम से दो - चार होती रहती हैं. कारण यह कि प्रौद्योगिकी में त्वरित बदलाव आते रहते हैं. साथ ही गलतियां त्वरित गति से दोहरायी जा सकती हैं. इसके अलावा नियामक संस्थाएं ई-बैंकिंग से संबंधित नये-नये अनुपालन नियमों की रचना करती रहती हैं.

संभावित उल्लंघन की आशंका तब और बढ़ जाती है, जब कागजी संव्यवहार और इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार में अंतर हो तथा इनके विज्ञापन, प्रकटीकरण और नोटिसों में अनुकूलता रहे.

बुरे रिश्तों को तोड़ देना चाहिए क्योंकि ऐसे रिश्ते आपके सर्वनाश का कारण बन जायेंगे. ठीक वैसे ही जैसे शरीर का एक अंग अगर गलने लगे तो उसे काटकर अलग कर देना चाहिए, ताकि व्यक्ति की जान बची रह सके.

च) सामरिक जोखिम- बैंकिंग संव्यवहार के इलैक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म पर आने के लिये संभावित खर्च/लागत का अच्छी तरह से आंकलन एवं मापन, संस्थाओं को कर लेना चाहिये. जो संस्थाएं इन्हें जल्दी लागू करने वाली हैं, उन्हें अपेक्षाकृत अधिक लागत व पेचीदगी का सामना करना पड़ सकता है. साथ ही देर से अपनाने वाली संस्थाओं को इसका फायदा भी मिल सकता है.

वित्तीय संस्थाओं को निम्नलिखित बिंदुओं की ओर ध्यान देना चाहिये:

- प्रबंधन सूचना प्रणाली का सक्षम होना, जिससे ई-बैंकिंग के उपयोग एवं लाभप्रदता पर लगातार नज़र रखी जा सके.
- ई-बैंकिंग सेवाओं में निगरानी, अनुश्रवण इत्यादि में लगने वाली लागत पर नजर रखनी होगी.
- ग्राहकों के बीच लोकप्रिय होने के लिये उचित डिजाइन, विवरण और सेवाओं का उचित मूल्य निर्धारण करना होगा.
- इलैक्ट्रॉनिक ऋण समझौतों या अन्य इलैक्ट्रॉनिक सुविधाओं का संग्रहण ऐसे फार्मेट में करना होगा जो कानूनी रूप से मान्य हो.
- वेब प्रणाली संचार उपकरणों, सॉफ्टवेयर इत्यादि के कुशल संचालन हेतु आवश्यक दक्ष कर्मचारियों की उपलब्धता एवं लागत सुनिश्चित करनी होगी.
- दूसरे ई-बैंकिंग प्रदाताओं के बीच प्रतिस्पर्धा.
- ई-बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के लिये तकनीक, संचालन अनुपालन एवं विपणन की पर्याप्तता.

छ) प्रतिष्ठा जोखिम- ई-बैंकिंग में पेचीदा प्रक्रिया वाले संव्यवहारों से कई जोखिम जुड़े हैं. सेवा प्रदाता संस्थाओं की प्रतिष्ठा पर भी आंच आ सकती है. कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों के खाते में अनधिकृत संव्यवहार होने से ग्राहकों का विश्वास डिगता है.
- ग्राहक से संबंधित गोपनीय सूचनाओं के प्रकटीकरण या हैक हो जाने पर संस्था की प्रतिष्ठा पर आंच आ सकती है.
- लगातार विश्वसनीय सेवा देने में अवरोध उत्पन्न होना, क्योंकि यह सेवा नेटवर्क

उस स्थान में निवास नहीं करना चाहिए, जहाँ आपकी इज्जत न हो, जहाँ आप जीविका चलाने के लिए धन नहीं कमा सकते हैं, जहाँ आपका कोई दोस्त नहीं हो और जहाँ आप ज्ञान की बात नहीं सीख सकते हैं.

की उपलब्धता पर निर्भर करती है.

- कभी-कभी संस्था के हेल्प डेस्क ग्राहकों को ई-बैंकिंग में आ रही परेशानियों को दूर कर पाने में सफल नहीं हो पाते हैं.
- कभी-कभी बैंक द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं /उत्पादों और दूसरे व्यापार सेवा प्रदाताओं, जो वेबसाईट पर आपस में जुड़े हों, में भ्रम पैदा हो सकता है.

इन सबके चलते संस्था की छवि को दाग लग सकता है.

इंटरनेट सार्वभौम बिना किसी देश-विदेश की सीमा के सबको उपलब्ध है. अतः इसके दुरुपयोग की संभावना काफी बढ़ जाती है. बासल समिति भी इस प्रकार के जोखिमों की पहचान, आंकलन, मापन एवं समुचित प्रबंधन चाहती है. तभी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बैंकिंग संव्यवहार अनवरण ढंग से चल सकेगा और ग्राहकों का विश्वास कायम रह सकेगा. समेकित जोखिम प्रबंधन हेतु बासल समिति ने 14 जोखिम प्रबंधन सिद्धांत, बैंकिंग संस्थाओं की मदद करने हेतु बनाये हैं. इन सिद्धांतों के अनुपालन से जोखिमों को समाप्त तो नहीं किया जा सकता, किंतु उन्हें नियंत्रित अवश्य किया जा सकता है.

जोखिम प्रबंधन सिद्धांत

ये मुख्यतया तीन वर्गों में विभाजित हैं:

क) बोर्ड और प्रबंधन निरीक्षण (सिद्धांत 1-3)

1. ई-बैंकिंग से जुड़े क्रिया-कलापों का प्रभावी प्रबंधन
2. सुरक्षा नियंत्रण प्रक्रियाओं की विस्तारपूर्वक स्थापना
3. आउटसोर्सिंग संबंधों एवं सेवा प्रदाताओं के बारे में अच्छी तरह से जानकारी प्राप्त करना तथा उनकी प्रभावी निगरानी तथा अनुश्रवण करते रहना.

ख) सुरक्षा प्रबंधन (सिद्धांत 4-10)

4. ई-बैंकिंग ग्राहकों को प्रमाणीकृत करना
5. ई-बैंकिंग से जुड़ी जिम्मेदारी तय करना
6. कार्य के उपयुक्त बंटवारे हेतु कदम उठाये जाना
7. ई-बैंकिंग सिस्टर और डाटा बेस तथा आवेदनों पर प्रभावी नियंत्रण

संसार एक कड़वा वृक्ष है, इसके दो फल ही अमृत जैसे मीठे होते हैं
एक मधुर वाणी और दूसरी सज्जनों की संगति.

8. ई-बैंकिंग संव्यवहारों, रिकार्डों और सूचनाओं से संबंधित डाटा को यथावत् कायम रखना
9. ई-बैंकिंग संव्यवहारों के स्पष्ट ऑडिट टूल की व्यवस्था करना, ताकि इसे कभी भी जांचा जा सके.
10. महत्वपूर्ण सूचनाओं को गोपनीय रखने का सुनिश्चयन करना.

ग) कानूनी और प्रतिष्ठा जोखिम प्रबंधन(सिद्धांत 11-14)

11. ई-बैंकिंग सेवाओं हेतु उपयुक्त प्रकटीकरण नियम
12. ग्राहकों की सूचना को गोपनीय रखना
13. ई-बैंकिंग सेवाओं और व्यवस्थाओं को लगातार उपलब्ध रखने हेतु क्षमता, कारोबारी निरंतरता एवं आवश्यक अकस्मात संकट प्रबंधन की क्षमता का सृजन व प्रबंधन
14. घटना पर त्वरित प्रक्रिया हेतु समुचित योजना बोर्ड ऑफ डायरेक्टर व वरिष्ठ प्रबंधन को ई-बैंकिंग नीति बनानी होगी. ग्राहक की जरूरत, प्रतिस्पर्धा, काबिलियत, लागत व्यय, अनुरक्षण व्यय और पूंजीगत व्यवस्था आदि तत्त्व बोर्ड व वरिष्ठ प्रबंधन को नीतियों को बनाने में प्रभावित करेंगे. बोर्ड द्वारा मान्यता प्राप्त नीतियों के आलोक में उत्तरदायित्व, सुरक्षा एवं नियंत्रण नीतियां बनायी जाएंगी. इसके लिये लागत-लाभ विश्लेषण और जोखिम मूल्यांकन करना होगा. संस्थाओं के लिये ई-बैंकिंग संव्यवहार निम्नलिखित ढंग से अच्छा सहयोग देते हैं:

1. कम परिचालन लागत
2. अधिक भौगोलिक विविधता
3. निरंतर और उत्तम प्रतियोगी स्थिति
4. सेवाओं हेतु ग्राहक मांग में अभूतपूर्व वृद्धि
5. राजस्व के नये अवसर

लागत-लाभ विश्लेषण में लागत व्यय, दक्ष कार्मिकों, हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और संचार उपकरणों में लगने वाले व्यय के अलावा निम्नलिखित बातों पर गौर करना चाहिये:

1. संस्था की नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तन

आदर्श, अनुशासन, मर्यादा, परिश्रम, ईमानदारी तथा उच्च मानवीय मूल्यों के बिना किसी का जीवन महान नहीं बन सकता है.

2. प्रोसेसिंग नीतियों का विरासत प्रणालियों पर प्रभाव
3. उचित नेटवर्किंग वास्तुकला, सुरक्षा विशेषज्ञता और सॉफ्टवेयर, जो प्रणाली को उपलब्ध बनाये रखेंगे. साथ ही अनधिकृत प्रयासों को रोकेंगे और उनसे रक्षा करेंगे.
4. इस प्रकार की सेवाओं को, जो कि सामान्य कार्य समय से अधिक एवं विभिन्न भौगोलिक सीमा में विस्तारित हों, के लिये दक्ष कार्मिकों की जरूरत होगी.
5. ई-बैंकिंग विक्रेताओं या प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं की समुचित निगरानी के लिये अतिरिक्त एमआईएस एवं विशेषज्ञता की जरूरत होगी.
6. यह सेवा प्रौद्योगिकी पर निर्भर है, अतः इसके लिये उत्तम कानूनी अनुपालन और ऑडिट कार्यों की जरूरत है.
7. ई-बैंकिंग की सुरक्षा व उपयोग और लाभप्रदता तथा ई-बैंकिंग नीति की सफलता के लिये विस्तारित एमआईएस की जरूरत.
8. ई-बैंकिंग क्रिया-कलापों के लिये बीमा लागत.
9. मूल्य निर्धारण के विभिन्न परिदृश्यों के अंतर्गत संभावित राजस्व.
10. संभावित धोखाधड़ी की वजह से नुकसान.

निगरानी और जवाबदेही

एकबार संस्था द्वारा नीति लागू किये जाने के बाद, बोर्ड एवं वरिष्ठ प्रबंधन को इसका समय-समय पर मूल्यांकन करते रहना चाहिये. मूल्यांकन करते समय संस्था के लक्ष्य और अपेक्षाओं को ध्यान में रखना चाहिये. कुछ महत्वपूर्ण तथ्य, जो संस्था को ई-बैंकिंग नीति की सफलता एवं लागत लाभप्रद होने के अनुश्रवण में मदद करते हैं, निम्नलिखित हैं:

1. जनित राजस्व
2. वेबसाइट की उपलब्धता प्रतिशत
3. ग्राहक सेवा दर
4. संपूर्ण रूप से सेवा का उपयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या
5. प्रति बिल भुगतान में संख्या और लागत

हमारे व्यक्तित्व की उत्पत्ति हमारे विचारों में है. शब्द गौण हैं,
विचार मुख्य हैं और उनका असर दूर तक होता है.

इस नीति में उत्तरदायित्व निर्धारण की स्पष्टता आवश्यक है, तभी संस्था के लक्ष्यों के अनुसार जोखिम नियंत्रण प्रक्रिया काम कर सकेगी।

लेखा परीक्षा

उपयुक्त स्वतंत्र लेखा परीक्षा, निगरानी हेतु एक महत्वपूर्ण कार्य है। सेवा प्रदाता बैंकों को ई-बैंकिंग संव्यवहार की पेचीदगियों को भी लेखा परीक्षा के दायरे में लाना होगा। ई-बैंकिंग सेवा प्रदाता बैंकों को लेखा परीक्षा के दायरे में निम्नलिखित तथ्यों को शामिल करना चाहिये:

- **सुरक्षा और कवरेज-** पूरी ई-बैंकिंग प्रक्रिया (नेटवर्क विन्यास और सुरक्षा इंटरफेस विरासत प्रणालियों से, नियामक अनुपालन, आंतरिक नियंत्रण और सहायक क्रिया, जो कि तीसरी पार्टी सेवा प्रदाता है) को इसके दायरे में रखना चाहिये।
- **कार्मिक-** जो इंटरनेट में सुरक्षा, खतरों और उनके नियंत्रण में दक्ष हों, रहने चाहिये।
- **स्वतंत्र व्यक्ति या संस्थाएं,** जो कि ई-बैंकिंग सेवा या सुरक्षा से न जुड़े हों, वे ही ऑडिट करें।

आउटसोर्सिंग रिश्तों का प्रबंधन

ई-बैंकिंग संव्यवहार में कई बाहरी सेवा प्रदाता जुड़े होते हैं। इनके इतिहास और कार्यप्रणाली के बारे में समुचित जानकारी रखना बहुत जरूरी है।

ई-बैंकिंग संव्यवहार एक इंटरफेस है, ई-बैंकिंग पोर्टल और बैंक के कोर बैंकिंग डाटा बेस के बीच। यह इंटरफेस संस्था के अंदर या आउटसोर्स संस्थाओं के साथ भी हो सकता है। इन सेवा प्रदाताओं के साथ संस्था का स्पष्ट करार होना चाहिये। साथ ही सेवा प्रदाताओं को जोखिम प्रबंधन के उपाय इस तरह से करने चाहिए, जिन्हें वित्तीय संस्थाएं समझ सकें और उचित प्रबंधन कर सकें।

तीसरे पार्टी सेवाओं के लिये अनुबंध

सभी आउटसोर्स वित्तीय सेवाओं के लिये संस्थाओं को, सेवा प्रदाताओं के कर्तव्यों और उत्तरदायित्वों हेतु स्पष्ट लिखित करार करने चाहिये। करार हेतु कुछ महत्वपूर्ण मुद्दे निम्नलिखित हैं:

एक उत्कृष्ट बात जो शेर से सीखी जा सकती है, वो ये है कि व्यक्ति जो कुछ भी करना चाहता है उसे पूरे दिल और जोरदार प्रयास के साथ करे।

1. ग्राहकों की संग्रहीत सूचनाओं के उपयोग पर प्रतिबंध.
2. सेवा स्तर की गुणवत्ता जैसे वेबसाइट अपटाइम, हार्डफर्लिक प्रदर्शन, ग्राहक सेवा प्रतिक्रिया आदि.
3. प्रतिक्रिया योजनाओं और घटना की सूचना की जिम्मेदारी जैसे वेबसाइट आउटटेज, डिफेसमेंट, अनधिकृत पहुंच और दुर्भावनापूर्ण कोड.
4. कारोबारी निरंतरता योजना-ई बैंकिंग से जुड़ी सेवाओं के लिए जैसे वैकल्पिक प्रोसेसिंग लाइन, बैकअप सर्वर, आकस्मिक संचालन प्रक्रियाएं आदि.
5. जोखिम आंकलन, प्रवेश परीक्षा तथा वित्तीय क्रिया-कलाप निरीक्षण के दायरे में हो.
6. कानूनी अधिकार क्षेत्र.
7. यदि सेवा प्रदाता दूसरे देश के हों तो विशेष ध्यान देने की जरूरत है, क्योंकि राजनैतिक और आर्थिक गतिविधियों से हम प्रभावित हो सकते हैं.

तीसरी सेवा प्रदाता पार्टियों का निरीक्षण एवं निगरानी

आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं के साथ किये गये करार/शर्तों का हमेशा उपलब्ध एमआईएस से अनुश्रवण कहना होगा. कुछ महत्वपूर्ण तथ्य जो कि ई बैंकिंग अनुश्रवण रिपोर्ट में हो सकते हैं.

- **ई-बैंकिंग सेवा की उपलब्धता:** इस रिपोर्ट में समय या अंतराल सेवा ब्रेक को दर्ज करना चाहिए. साथ ही इसमें सेवा व्यवधान के कारण (रखरखाव, उपकरण/नेटवर्क समस्या, मुख्य घटनाएं आदि), अप टाइम एवं डाउन टाइम, ग्राहकों द्वारा बतायी गयी समस्याओं इत्यादि का वर्णन रहना चाहिये.
- **गतिविधि के स्तर और सेवा के स्तर:** नये क्रियाशील और निष्क्रिय खातों के प्रतिशत, बैंक के अंदर ट्रांसफर के फेल होने का प्रतिशत, साथ ही संख्या, प्रविष्टि और कीमत के अनुसार होनी चाहिए.
- **प्रदर्शन दक्षता:** औसत क्रियान्वयन समय(धीमे काम की शिकायतें), सर्वर की क्षमता एवं उपयोग प्रतिशत, गलतियों या धोखाधड़ी से हानि आदि रिपोर्ट के भाग होने चाहिए. सुरक्षा में कितने लॉग-इन प्रयास फेल हुये, पासवर्ड रीसेट किये गये, सफल प्रयास एवं अनधिकृत घुसपैठ का ब्यौरा, वायरस की संख्या या अन्य दुर्भावनापूर्ण कोड या भौतिक सुरक्षा में अन्य चूक, इन सब बातों का समावेश

किसी वृक्ष को काटने के लिए आप मुझे छः घंटे दीजिये और मैं पहले चार घंटे कुल्हाड़ी की धार तेज करने में लगाऊंगा. अब्राहम लिंकन

रिपोर्ट में होना चाहिये.

- **विक्रेता स्थिरता:** रिपोर्ट वार्षिक या त्रैमासिक हो सकती है. नये ग्राहक या छोड़कर जाने वाले ग्राहक हो सकते हैं.
- **गुणवत्ता आश्वासन:** लेखा परीक्षा परिणाम, ऑडिट परिणाम, अनाधिकृत प्रवेश परीक्षा इत्यादि गुणवत्ता को कायम रखते हैं.
- **सूचना सुरक्षा कार्यक्रम:** किसी भी वित्तीय संस्था के लिये ग्राहकों से संबंधित एवं अन्य सूचनाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है.

अभी तक ऐसी कोई व्यवस्था नहीं बनी है, जो कि पब्लिक नेटवर्क से पूरी सुरक्षा दे सके. प्रभावी सूचना सुरक्षा तभी हो सकती है, जब वह विभिन्न सुरक्षा चरणों में वर्गीकृत हो.

सूचना सुरक्षा कई कारणों पर निर्भर है. परंतु निम्नलिखित उद्धृत तथ्य नियंत्रण संस्थाओं में होने चाहिए:

- **आक्रमण सूत्रों, परिदृश्यों और तकनीकों का निरंतर ज्ञान:** आक्रमण करने वालों की क्षमता के साथ-साथ आक्रमण की संभावना इत्यादि के बारे में लगातार जानकारी प्राप्त करते रहने की जरूरत है.
- **अद्यतन उपकरण, इन्वेंट्रीज तथा नेटवर्किंग से संबंधित नक्शे:** वित्तीय संस्थाओं के पास पर्याप्त मात्रा में उपकरण और सॉफ्टवेयर होने चाहिए, जो सुरक्षा ज़रूरतों को हमेशा अपडेट करें. साथ ही नेटवर्क के जुड़े रहने से और अद्यतन सॉफ्टवेयर की सहायता से अप्रमाणीकृत उपकरण और अन्य जोखिमों की पहचान आसानी से हो जाती है.
- **नई जोखिम संभावनाओं के प्रति तेजी से प्रतिक्रिया क्षमता में वृद्धि:** संस्थाओं को एक नयी विश्वसनीय व्यवस्था, जो नयी सुरक्षा खामियों की संभावनाओं की जानकारी दे सके. सॉफ्टवेयर की अपनी कुछ खामियां होती हैं. ऐसी कुछ खामियां सुरक्षा में सेंध लगा सकती हैं. समय-समय पर संस्था को पैच चलाकर इन खामियों को दूर करते रहना होगा. इन संभावित जोखिम संकटों के प्रति सतत जागरुक रहना होगा.
- **बाह्य कनेक्शन पर नेटवर्क का नियंत्रण:** वित्तीय संस्थाओं को सभी बाह्य कनेक्शनों यथा रिमोट डायल अप, वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क कनेक्शन, प्रवेशद्वार सर्वर को नियंत्रण में रखना चाहिये. आमतौर पर वित्तीय संस्थाएं सुरक्षा के लिये फायरवाल का उपयोग करती हैं. यह एक गैर-फौजी जोन बनाता है, जो आंतरिक नेटवर्क को

जब कभी कोई व्यक्ति कहता है कि वो ये “नहीं कर सकता है”, तो असल में वो दो चीजें कह रहा होता है. या तो मुझे पता नहीं है कि ये कैसे होगा या मैं इसे करना नहीं चाहता.

बाह्य कनेक्शनों की सीधी पहुंच से बचाता है.

- **सिस्टम सरलीकरण:** कम्प्यूटर उपकरण और सॉफ्टवेयर, निर्माता के यहां से डिफॉल्ट कोड में तैयार होकर आते हैं. इन्हें अपने लाइव नेटवर्क में लगाने से पहले इनकी जांच करनी चाहिये. सिस्टम सरलीकरण एक प्रक्रिया है, जिसके तहत गैर-जरूरी और असुरक्षित फाइलों को हटा दिया जाता है.
- **दुर्भावनापूर्ण कोड को रोकने के लिये नियंत्रण:** सुरक्षित कम्प्यूटिंग प्रथाओं के प्रति कर्मचारियों को प्रशिक्षित एवं जागरूक करना, सर्वर एवं डेस्कटॉप पर एंटी वायरस लोड करना, साथ ही एंटी वायरस को अद्यतन करते रहना जरूरी है.
- **तेजी से घुसपैठ का पता लगाना:** संस्थाओं के पास नेटवर्क में घुसपैठ (एसडीएस) का पता लगाने के लिये व्यवस्था होनी चाहिए. साथ ही इसका त्वरित समाधान भी होना चाहिये.
- **कम्प्यूटिंग उपकरणों की भौतिक सुरक्षा:** वित्तीय संस्थाओं में नेटवर्क सर्वर और इससे जुड़े उपकरणों तक केवल अधिकृत व्यक्तियों की पहुंच होनी चाहिए. सुरक्षा का यह अहम पहलू है.
- **उपयोक्ता का नामांकन, परिवर्तन और समाप्ति:** वित्तीय संस्थाओं के पास स्पष्ट नीति होनी चाहिए, ताकि अधिकृत उपयोक्ता की पहचान हो सके तथा बाद में जरूरत के अनुसार उन्हें बदला जा सके. साथ ही गलती होने पर इस यूजर की आईडी को ब्लॉक किया जा सके.
- **अधिकृत उपयोग नीति, प्रशिक्षण और स्वतंत्र परीक्षण:** संस्था को कर्मचारियों की प्रशिक्षण जरूरतों की पहचान और निगरानी करके उन्हें पूरा करना चाहिए. साथ ही ई-बैंकिंग संव्यवहार में उपयोग नीति एवं पूरी व्यवस्था के स्वतंत्र परीक्षण की पूरी व्यवस्था होनी चाहिये.
- **नये एवं पुराने ग्राहकों के प्रमाणीकरण की व्यवस्था होनी चाहिये.** नये ग्राहकों हेतु डाटा बेस प्राइवेट सूत्रों या इंटरनेट से प्राप्त सूत्रों का सत्यापन करना चाहिये.
- **सकारात्मक सत्यापन:** व्यक्ति द्वारा दी गयी सूचना तीसरी पार्टी द्वारा दी गयी सूचना से मेल खाती हो.

हम जो कुछ भी हैं वो हमने आज तक क्या सोचा इस बात का परिणाम है. यदि कोई व्यक्ति बुरी सोच के साथ बोलता या काम करता है, तो उसे कष्ट ही मिलता है. यदि कोई व्यक्ति शुद्ध विचारों के साथ बोलता या काम करता है, तो उसकी परछाई की तरह खुशी उसका साथ कभी नहीं छोड़ती.

- **तार्किक सत्यापन:** प्रदान की गयी जानकारी तर्क के अनुरूप हो.
- **नकारात्मक सत्यापन:** यह सुनिश्चित करना कि सूचना किसी पिछली धोखाधड़ी से नहीं जुड़ी है.
- **पुराने ग्राहकों का प्रमाणीकरण:** पासवर्ड या पिन जो केवल ग्राहक को ज्ञात हो.
- **एटीएम कार्ड/स्मार्ट कार्ड/टोकन** इत्यादि जो यूजर के पास हो.
- कुछ अन्य बायोमैट्रीक जैसे गुण यथा अंगूठे का निशान आदि पैटर्न, जो यूजर स्पेसिफिक होते हैं.
- **पासवर्ड प्रशासन:** इसका बड़ा ही महत्वपूर्ण स्थान है:
 1. कर्मचारियों को इसकी **गोपनीयता** के प्रति सजग करना होगा.
 2. **पासवर्ड की लंबाई और संरचना:** कभी भी अनुमान किये जा सकने वाले शब्द यथा खुद से जुड़े आंकड़े, कार का नंबर, मकान नंबर, बच्चों के नाम से जुड़े पासवर्ड नहीं होने चाहिए. यह विशिष्ट होना चाहिए, जिसे कोई हैक न कर सके.
 3. **पासवर्ड प्रशासन नियंत्रण:** पासवर्ड की लंबाई, संरचना, गलत लॉग पर तालाबंदी, एन्क्रिप्शन इत्यादि का स्थान सुरक्षा नीति में होना चाहिये.
 4. **प्रशासनिक नियंत्रण-** जिस तरह बैंकिंग क्रिया-कलापों में सामान्य जोखिम है, उसी तरह ई-बैंकिंग संव्यवहार में भी जोखिम है. किंतु यहां ग्राहकों की नेटवर्क पर सीधे पहुंच होना, संस्था का स्वचालित नेटवर्क पर निर्भर होना इत्यादि कारण हैं, जो जोखिम को बढ़ाते हैं.

आंतरिक नियंत्रण-

- **काम का बंटवारा-** ई-बैंकिंग संव्यवहार में कोई भी काम कर्मचारी शुरु से अंत तक नहीं कर सकेगा. यह धोखाधड़ी को रोकने में मदद करेगा.
- **दोहरा नियंत्रण-** कुछ संवेदनशील संव्यवहारों को प्राधिकृत करने हेतु एक से अधिक कार्मिकों की जरूरत होती है.
- **बड़े इलेक्ट्रॉनिक धन हस्तांतरण और एन्क्रिप्शन** कुंजी तक पहुंचने में दोहरे नियंत्रण की जरूरत होती है.
- **संदिग्ध गतिविधि-** संस्थाओं को धोखाधड़ी पर नियंत्रण हेतु संदिग्ध गतिविधियों की

कोई काम शुरू करने से पहले, स्वयं से तीन प्रश्न कीजिये “ मैं ये क्यों कर रहा हूँ? इसके परिणाम क्या हो सकते हैं? और क्या मैं सफल होऊंगा? और जब गहराई से सोचने पर इन प्रश्नों के संतोषजनक उत्तर मिल जायें, तभी आगे बढ़ें.

त्वरित रिपोर्टिंग और अतिरिक्त समीक्षा करने की व्यवस्था रखनी होगी.

- **वेबसाइट भ्रम-** वित्तीय संस्थाओं को इंटरनेट पर हमेशा नाम खोजते रहना चाहिए कि कोई और समान नाम से वेबसाइट तो नहीं है, जिससे भ्रम हो सकता है और धोखाधड़ी भी हो सकती है. संदिग्ध साइट की सूचना कानूनी और अनुपालन संस्थाओं को तुरंत देनी चाहिये.
- **त्रुटि जांच-** ई-बैंकिंग संव्यवहार में मदद हेतु स्पष्ट दिशानिर्देश प्रकटीकरण इत्यादि रहने चाहिये, जिससे ग्राहक सही तरीके से संव्यवहार कर सके.
- **वैकल्पिक चैनल पुष्टियां-** ग्राहकों की पुष्टि प्राप्त करनी चाहिए, जब वे बैंकिंग में नामित हों, फंड का अंतरण कर रहे हों या कोई भी सेवा ले रहे हों. इससे धोखाधड़ी को रोका जा सकता है. एसएमएस, ई-मेल या पारंपरिक डाक के द्वारा पुष्टि भेजी जा सकती है.
- **कारोबार निरंतरता नियंत्रण-** ई-बैंकिंग सुविधा ग्राहक 24 घंटे चाहता है, अतः संस्था के पास कारोबार निरंतरता हेतु समुचित व्यवस्था होनी चाहिये.
- **कानूनी और अनुपालन के मुद्दे-**संस्थाओं को सभी कानूनी जरूरतों का पालन करना होगा, अन्यथा संस्था की छवि पर दाग लग सकता है. अच्छा संकट प्रबंधन आवश्यक है, किंतु यह कभी भी दैनंदिन जोखिम प्रक्रिया का स्थान नहीं ले सकता है, अतः सभी जोखिम संस्थाओं को जोखिम प्रबंधन की समुचित व्यवस्था करनी होगी.

जोखिम प्रबंधन के मुख्यतया पांच महत्वपूर्ण अंग हैं:

1. **अपने उत्पाद को जानिये :** वित्तीय संस्था के कर्मचारियों को अपने उत्पाद और सेवाओं की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये. कर्मचारियों को संस्था की जोखिम नीति का भी ज्ञान होना चाहिये.
2. **अपने ग्राहक को जानिये :** वित्तीय संस्थाओं के पास केवाईसी की पुख्ता व्यवस्था होनी चाहिये. ग्राहक स्वीकार्यता नीति का अनुपालन होना चाहिये. यह काफी हद तक जोखिम को कम करने में मदद करता है.
3. **हरेक संविदा का भलीभांति रिकार्ड रखना :** मूल जोखिम पहचान, जोखिम कम करने के संसाधन, कानूनी तौर तरीकों की पहचान, शुरुआती चूक लक्षण, जोखिम के अनुश्रवण की गति और विभिन्न पार्टियों के बीच स्पष्ट संवाद की स्थिति, इनसे संबंधित करार शर्तों का दस्तावेजीकरण होना चाहिये.

किसी दिन, जब आपके सामने कोई समस्या ना आये तो आप सुनिश्चित हो सकते हैं कि आप गलत मार्ग पर चल रहे हैं.

4. **जोखिम कम करने के बाहरी उपाय** : जोखिम का बीमा, स्वैप, संपार्श्विक जोखिम प्रबंधन में मददगार साबित हो सकते हैं।
5. **संकट काल में तत्काल कार्य करने की प्रतिबद्धता एवं तैयारी** : जब संकट आये तो तत्काल कार्यवाही होनी चाहिये. मुद्दे को समझने के बाद, सभी विकल्पों पर विचार कर विशेषज्ञों की सलाह पर त्वरित कार्यवाही की जानी चाहिये. दैनंदिन क्रियाकलाप के लिये सही जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का होना अति आवश्यक है. किसी संकट को टालने के लिये यह प्रक्रिया संस्था और ग्राहकों दोनों के लिये अच्छे परिणाम लायेगी. आज के बैंकिंग संव्यवहार में कुशल जोखिम प्रबंधन से ग्राहकों का विश्वास बैंकिंग व्यवस्था पर बना रहेगा तथा बैंकों का भी सतत विकास सुनिश्चित रह सकेगा.

कल्याण कुमार

सहायक महा प्रबंधक, सतर्कता विभाग, के.का

उस काम का चयन कीजिये जिसे आप पसंद करते हैं,
फिर आपको पूरी जिन्दगी एक दिन भी काम नहीं करना पड़ेगा.

40. भुगतान व निपटान प्रणाली: दिशा निदेश

सन्तोष कुमार शुक्ला

देश की भुगतान प्रणाली को मजबूत बनाने में केन्द्रीय बैंक की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। भारतीय रिज़र्व बैंक इस दिशा में विकास मूलक भूमिका के निर्वहन के साथ भुगतान प्रणाली को अधिक सुदृढ़ व सुरक्षित बनाने में अग्रसर है। “भुगतान प्रणाली” एक व्यवस्था है, जिसके माध्यम से संव्यवहार का एक पक्ष-भुगतानकर्ता दूसरे पक्ष-प्राप्तकर्ता को मूल्य अंतरण करता है। इस व्यवस्था द्वारा ही वस्तुओं एवं सेवाओं के विनिमय की प्रक्रिया पूर्ण होती है। भुगतान प्रणाली के अंतर्गत “विलेख”, जिनके द्वारा भुगतान किया जाता है, नियम और विनियम जो इस प्रणाली को निर्देशित करते हैं, संस्थाएं जो इस प्रणाली को सुलभ करवाती हैं तथा इसकी देख रेख करने वाला कानूनी ढांचा शामिल है।

“सेटेलमेंट” का आशय है, भुगतान अनुदेशों का निपटान। दरअसल ग्राहक द्वारा भुगतान अनुदेश जारी करने का प्रभाव दो बैंकों पर देय/प्राप्त राशि के रूप में पड़ता है। इस देय/प्राप्त राशि को एक बैंक से वसूल कर दूसरे बैंक को देने हेतु “निपटान प्रणाली” की आवश्यकता पड़ती है। यह प्रणाली “सकल निपटान” जैसे आरटीजीएस या ‘निवल निपटान’ जैसे- चेक समाशोधन, ईसीएस, एनईएफटी, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड प्रणाली हो सकती है।

भुगतान व निपटान प्रणाली अधिनियम 2007

हमारे देश में भुगतान व निपटान प्रणाली का संचालन भुगतान व निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 (पीएसएस एक्ट 2007) के अधीन होता है। पीएसएस एक्ट 2007 देश में भुगतान प्रणाली के विनियमन व पर्यवेक्षण हेतु आधार तैयार करता है। यह एक्ट, भारतीय रिज़र्व बैंक को उक्त उद्देश्य व संबंधित मामलों की देख-रेख के लिये अधिकृत करता है। यह अधिनियम “निपटान” हेतु कानूनी आधार प्रदान करता है। यह लेनदेनों के निवल निपटान (दो बैंकों के बीच प्राप्य या देय राशि का निर्धारण डेबिट व क्रेडिट के अंतर के आधार पर) हेतु कानूनी रूपरेखा देता है। आरटीजीएस को छोड़कर सभी भुगतान प्रणालियां निवल निपटान पद्धति पर आधारित हैं।

पीएसएस अधिनियम 2007 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने दो विनियम बनाये हैं। एक भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियमन व पर्यवेक्षण

के लिए बोर्ड नियमावली 2008 व भुगतान व निपटान प्रणाली विनियम 2008. इनमें से प्रथम उक्त बोर्ड के निर्माण व उसकी शक्तियों को परिभाषित करने से संबंधित है, दूसरा विभिन्न संस्थाओं द्वारा भुगतान प्रणाली आरंभ करने हेतु प्राधिकार प्रदान करने व संबंधित सभी मामलों के बारे में है.

भारतीय रिज़र्व बैंक के केन्द्रीय बोर्ड के अधीन एक उपसमिति - भुगतान व निपटान प्रणाली विनियमन व पर्यवेक्षण बोर्ड भुगतान प्रणाली की देख-रेख करने वाली सर्वोच्च संस्था है. बोर्ड की सहायता के लिए एक तकनीकी समिति राष्ट्रीय भुगतान काउंसिल है. उक्त बोर्ड व काउंसिल दोनों का सहयोग करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक में एक भुगतान व निपटान प्रणाली विभाग है. बोर्ड भुगतान प्रणाली से संबंधित पॉलिसी व स्टैंडर्ड तैयार करता है व सहायता हेतु मानदण्ड निर्धारित करता है.

भुगतान प्रणाली का उपयोग व्यक्तियों, बैंकों, कम्पनियों व संस्थाओं द्वारा एक दूसरे को भुगतान हेतु किया जाता है. भुगतान हेतु चेक, ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक, क्रेडिट कार्ड व स्मार्ट कार्ड का उपयोग किया जाता है. बैंक इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान सुविधा प्रदान करते हैं. जैसे ईसीएस, क्रेडिट व डेबिट, एनईएफटी, आरटीजीएस इत्यादि. साथ ही एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग व मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग भुगतान के माध्यम के रूप में किया जाता है. भुगतान प्रणाली के विभिन्न अंग/माध्यम निम्नवत् हैं:-

चेक संग्रहण/समाशोधन गृह

चेक भुगतान का सशक्त माध्यम है. यदि चेक जारीकर्ता व भुगतान प्राप्तकर्ता अलग-अलग बैंकों के खातेदार हैं तो प्राप्तकर्ता चेक को संग्रहण हेतु जमा कर चेक वसूली करवा सकता है. इस प्रक्रिया को समाशोधन गृह के माध्यम से सम्पन्न किया जाता है. समाशोधन गृह बैंकों का एक संगठन है, जो विभिन्न बैंकों के बीच चेक भुगतान या संग्रहण को सुलभ बनाता है. समाशोधन गृह एक मिलनबिन्दु है, जहां विभिन्न बैंक अपने ग्राहकों की ओर से संग्रह हेतु जमा किये गये चेकों के अधीन, राशि दूसरे बैंकों से क्लेम करते हैं. देश के बड़े केन्द्रों पर यह व्यवस्था भारतीय रिज़र्व बैंक तथा अन्य स्थानों पर भारतीय स्टेट बैंक व उसके सहयोगी बैंकों तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अधीन है.

स्थानीय व बाहरी चेकों की वसूली के संबंध में बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों का पालन करते हैं. इस संदर्भ में बैंकों की अपनी चेक संग्रहण पॉलिसी भी होती है.

भारतीय रिज़र्व बैंक चेकों की वसूली में लगने वाली अधिकतम अवधि का निर्धारण करता है. अवधि के अंदर वसूली न होने पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति विलंबित अवधि का ब्याज के लिए बैंकों को निर्देशित करता है. चेकों की वसूली पर लगने वाले सेवा प्रभागों का विवेकीकरण करता है. एक निश्चित सीमा तक चेक राशि खाते में तुरंत जमा करने हेतु

बैंकों को निर्देशित करता है. इलैक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के आने के उपरांत चेक माध्यम थोड़ा अनाकर्षक हुआ है. फिर भी देश की सामाजिक-आर्थिक स्थिति को देखते हुए चेक और समाशोधन गृह भुगतान प्रणाली का महत्वपूर्ण स्थान बना रहेगा.

त्वरित समाशोधन

बाहरी चेकों की वसूली, समय साध्य क्रिया है, जिसमें एक से दो सप्ताह का समय लगता है. एमआईसीआर तकनीकी ने चेकों की छटनी को स्थान/बैंक/शाखा के आधार पर आसान कर दिया है. दूसरी तरफ सीबीएस तकनीक ने स्थान की दूरी को कम कर दिया है. शाखा के ग्राहक के स्थान पर बैंक के ग्राहक का दर्शन लागू हुआ है.

उपर्युक्त दोनों तकनीक के मेल से त्वरित समाशोधन संभव हुआ है. इसके अंतर्गत बाहरी केन्द्रों पर वसूली के लिए चेक न भेजकर उसे भुगतानकर्ता बैंक की लोकल शाखा स्थानीय समाशोधन में लगने वाले एक से दो सप्ताह के विपरीत, टी+1 दिन, टी+2 दिन में संभव हो जाती है.

त्वरित समाशोधन सेवा देश के 66 केन्द्रों पर उपलब्ध है, शर्त यही है कि भुगतानकर्ता बैंक की स्थानीय शाखा व दूरस्थ भुगतानकर्ता शाखा दोनों सीबीएस से जुड़ी हों.

इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

ईसीएस इलैक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर का एक माध्यम है, जो बारंबार और अधिक आवृत्ति वाले संव्यवहारों के अनुकूल होती है, जैसे कम्पनियों द्वारा लाभांश भुगतान, ब्याज, पेंशन व वेतन भुगतान इत्यादि. इसी तरह एक ही प्रकृति वाले वसूली बिलों जैसे बिजली बिल, टेलीफोन बिल, बीमा प्रीमियम व टैक्स भुगतान आदि के लिए ईसीएस बहुत अनुकूल माध्यम है. यह एक बैंक एकाउंट से धनराशि निकालकर तमाम लाभार्थियों के खातों में जमा करने (ईसीएस जमा) व विभिन्न स्थानों पर विभिन्न खातों से रकम डेबिट कर एक खाते में जमा करती है. ईसीएस एक कम लागत वाली भुगतान प्रणाली है, जो भुगतानकर्ता व प्राप्तकर्ता दोनों के समय की बचत, कागजी प्रपत्रों की छपाई की बचत तथा इससे जुड़ी असुविधाओं जैसे ट्रांजिट में खोने का भय, देरी व कपटपूर्ण संग्रहण आदि को समाप्त करती है. इस माध्यम से संव्यवहार के लिए कोई रकम सीमा नहीं है. अक्टूबर 2008 में स्थानीय रिज़र्व बैंक ने केन्द्रीयकृत ईसीएस क्रेडिट सेवा शुरु की है, जिसके अंतर्गत बैंकों के एकाउंट एक ही स्थान मुम्बई में डेबिट किये जाते हैं, जबकि व्यक्तिगत खाते (क्रेडिट हेतु) देश के किसी भी हिस्से में हो सकते हैं.

राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

एनईएफटी अंतर बैंक निधि हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रदत्त यह प्लेटफार्म एक सुरक्षित व तेज माध्यम है. इसके अंतर्गत संव्यवहारों का निपटान स्थगित शुद्ध निपटान

आधार पर होता है। सप्ताह के दिनों में कुल छः निपटान 9 बजे, 11 बजे, 12 बजे, 13 बजे, 15 बजे व 17 बजे होते हैं, जबकि शनिवार को तीन बार 9 बजे, 11 बजे व 12 बजे होते हैं। अंतिम निपटान समय निकल जाने के उपरांत संव्यवहार अगले निपटान तक पेंडिंग रखा जाता है। इस प्रणाली में प्राप्तकर्ता के खाते में निधि उसी दिन या अगले दिन जमा कर दी जाती है। इसमें निधि अंतरण की कोई न्यूनतम या अधिकतम सीमा नहीं है।

आरटीजीएस (रियल टाइम सकल निपटान प्रणाली)

यह एक बैंक से दूसरे बैंक में निधि अंतरण की सबसे तेज प्रणाली है। आरटीजीएस प्लेटफार्म भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सदस्य बैंकों को धन अंतरण हेतु उपलब्ध करवाया गया है। इसके लिए आवश्यक है कि प्रेषित व प्राप्तकर्ता दोनों शाखाएं सीबीएस तथा आरटीजीएस सुविधाओं से लैस हों। रियल टाइम का तात्पर्य है कि संव्यवहार का एक-एक कर निपटान किया जाता है, जबकि एनईएफटी के अंतर्गत अंतरण को थोक में प्रोसेस किया जाता है। लेनदेन आरटीजीएस व्यवसाय के लिए निर्धारित घंटों में लगातार जारी रहते हैं, जो सप्ताह के दिनों में 9 बजे से 16.30 बजे तक व शनिवार के दिन 9 बजे से 12.30 बजे तक है। यह प्रणाली मूलतः बड़े संव्यवहारों के लिए है। इसके अंतर्गत न्यूनतम अंतरण रकम रु. 1.00 लाख है, लाभार्थी के खाते में रकम, अंतरण संदेश प्राप्त होने के दो घंटे के भीतर जमा कर दी जाती है।

एटीएम

एटीएम नकदी आहरण का पंसदीदा माध्यम है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दूसरे बैंक के एटीएम से नकदी आहरण की सुविधा निःशुल्क (एक सीमा तक) कर इसे और भी प्रसिद्ध बना दिया गया है। दूसरे बैंक के एटीएम से नकदी निकालने की सुविधा ने एटीएम को महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली बना दिया है। एटीएम के लगाने, निपटान व ग्राहक की शिकायतों के निवारण हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक दिशा निर्देश जारी करता है। उदाहरणार्थ नकदी नहीं मिलने पर कार्ड धारक कार्ड जारीकर्ता बैंक में शिकायत दर्ज करेगा और 12 दिनों के अंदर खाते से डेबिट राशि यदि खाते में वापस नहीं आती है तो बैंक ग्राहक को रु.100/- प्रतिदिन की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।

मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल सेवा को सूचना के क्षेत्र में एक क्रांति माना जा रहा है। सस्ती और सुलभ होने के कारण यह सेवा गांव-गांव तक फैल गयी है। मोबाइल का उपयोग एक बैंक से दूसरे बैंक में धन अंतरण हेतु भी किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राधिकृत होकर बैंक यह सेवा शुरू कर सकते हैं। सुरक्षा के मद्देनजर भारतीय रिज़र्व बैंक ने निधि अंतरण हेतु प्रतिदिन रु.5000/- की सीमा निर्धारित की है। देश में मोबाइल के विस्तार को देखते हुए कहा जा सकता है कि यह भुगतान प्रणाली भविष्य में सर्वाधिक प्रसिद्ध होगी।

क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/प्रीपेड कार्ड

देश में प्लास्टिक कार्ड व्यवसाय की व्यापक पैठ है. यह वस्तुओं और सेवाओं के बदले भुगतान का अत्यंत सुविधाजनक माध्यम है. बैंक अपने अच्छी साख वाले ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं, क्योंकि इसके अंतर्गत खाते से रकम देय तिथि पर डेबिट होती है. साथ ही कुछ बैंक रिवाल्विंग सुविधा भी देते हैं. कार्डधारक निर्धारित सीमा तक खर्च बिना खाते में शेष रखे कर सकता है. डेबिट कार्ड में खाते से रकम तुरंत डेबिट होती है. ग्राहक खाते में शेष राशि तक खर्च कर सकता है. इन दोनों कार्डों का उपयोग एटीएम से नकदी निकालने हेतु भी किया जाता है. प्रीपेड कार्ड पूर्व भारित कार्ड होते हैं. इन्हें स्मार्ट कार्ड भी कहा जाता है. कार्डधारक कार्ड में मौजूद शेष तक व्यावसायिक प्रतिष्ठानों से खरीददारी कर सकता है. एक बार सम्पूर्ण शेष खर्च कर देने पर इन्हें दुबारा भारित नहीं किया जा सकता. इस कार्ड से एटीएम से नकदी नहीं निकाली जा सकती है. प्लास्टिक कार्ड भुगतान प्रणाली का अति महत्वपूर्ण अंग है.

चेक ट्रंकेशन प्रणाली

चेक ट्रंकेशन एक प्रक्रिया है, जिसके अंतर्गत वसूली हेतु प्राप्त चेक भुगतानकर्ता बैंक/शाखा को नहीं भेजे जाते, बल्कि संग्रहकर्ता बैंक द्वारा चेक की इलैक्ट्रॉनिक छवि तैयार कर भुगतानकर्ता बैंक शाखा को समाशोधन गृह के माध्यम से भेजी जाती है. भौतिक प्रपत्र संग्रहकर्ता बैंक द्वारा सुरक्षित रखा जाता है. इस तकनीक के आने से चेक की वसूली/संग्रहण/प्रोसेसिंग में लगने वाले समय की बचत होगी तथा चेक के मार्ग में खोने व कपटपूर्ण लेनदेन का भय नहीं होगा. प्रपत्र की इलैक्ट्रॉनिक छवि प्रस्तुतकर्ता बैंक के डिजिटल हस्ताक्षरयुक्त होगी, जो केन्द्रीय समाशोधन गृह से होकर अन्ततः भुगतानकर्ता बैंक के समाशोधन गृह प्रकोष्ठ को भेजी जायेगी. इस तरह इसे पूर्ण रूप से सुरक्षित भुगतान प्रणाली कहा जा सकता है. इस प्रोजेक्ट को पायलट बेसिस पर नई दिल्ली राजधानी क्षेत्र में लागू किया गया है.

भुगतान प्रणाली आरंभ करने हेतु प्राधिकार

अधिनियम के प्रावधानों के तहत, कोई संस्था, भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राधिकृत होने के उपरांत ही भुगतान प्रणाली शुरू कर सकती है. इच्छुक संस्थाएं भारतीय रिज़र्व बैंक के भुगतान व निपटान प्रणाली विभाग को आवेदन करेंगी. प्राधिकृत प्रमाण-पत्र जारी करने से पूर्व, भारतीय रिज़र्व बैंक, स्थापित की जाने वाली भुगतान प्रणाली के स्वरूप अर्थात् इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, भुगतान कार्ड आधारित, इंटरनेट आधारित अथवा मोबाइल फोन आधारित, का अध्ययन करेगा. इसके अलावा प्रक्रिया प्रवाह, प्रयुक्त प्रौद्योगिकी सुरक्षा विशेषताएं अंतर परिचालनीयता आदि का अध्ययन किया जायेगा. स्थापित की जाने वाली भुगतान प्रणाली को परिचालित करने में क्या जोखिम होंगे, भुगतान प्रणाली के लिए ग्राहक

शिकायत निवारण की क्या व्यवस्था है, आवेदक की वित्तीय स्थिति कैसी है, प्रस्तावित भुगतान प्रणाली से वित्तीय क्षेत्र, देश या समाज को क्या लाभ होगा, इन सबका अध्ययन किया जायेगा।

यदि भारतीय रिज़र्व बैंक यह महसूस करता है कि ऐसी अनुमति देना उचित नहीं तो वह प्राधिकृत करने में मना कर सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका एक उत्प्रेरक की है, जो देश में भुगतान प्रणाली का विनियामक और पर्यवेक्षणकर्ता होने के साथ-साथ निपटानकर्ता एजेंसी की भूमिका भी अदा करता है। यही नहीं भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका एक उत्प्रेरक की है, जो देश में भुगतान प्रणाली को सुदृढ़ बनाने हेतु कृतसंकल्प है। रिज़र्व बैंक भुगतान प्रणाली का संचालक व उपयोगकर्ता भी है और सदैव भुगतान के नये-नये, सुरक्षित व तेज माध्यमों को लागू करने की पहल करता रहा है। अस्सी के दशक में इसने एमआईसीआर तकनीक लागू की, जिससे चेक प्रोसेसिंग त्वरित व आसान हो गयी। नब्बे के दशक में ईसीएस व ईएफटी प्रणालियां लागू की गईं, जिन्होंने भुगतान को क्रांतिकारी रूप से तेज बना दिया। दरअसल टेक्नॉलॉजी के विकास और बैंकों द्वारा सीबीएस प्रणाली लागू करने के फलस्वरूप इसमें आमूलचूल परिवर्तन हुआ है। मोबाइल बैंकिंग इस दिशा में सबसे नयी प्रणाली कही जा सकती है। भारतीय रिज़र्व बैंक का सतत् प्रयास न केवल नयी तकनीक को बढ़ावा देने का होता है, बल्कि प्रणालियों को सुरक्षित बनाने का भी होता है।

देश के पास एक मजबूत और कुशल भुगतान प्रणाली ढांचा है, जो न केवल वित्तीय क्षेत्र की रीढ़ है, बल्कि आम जनता, कार्पोरेट व संस्थाओं को बेहतरीन सेवा देने में भी मददगार है। आज चेक संग्रहण एवं समाशोधन आधुनिक तकनीक की मदद से त्वरित हो चुका है। ईसीएस सेवा ने कार्पोरेट जगत व व्यक्तिगत प्रयोगकर्ता दोनों को लाभान्वित किया है। ईएफटी/एनईएफटी ने धन अंतरण के समूचे परिदृश्य को बदल दिया है। आरटीजीएस सेवा ने इस क्षेत्र में नया आयाम जोड़ा है। देश में एटीएम के बढ़ते प्रयोग व इसकी ताकत व मोबाइल बैंकिंग के सुनहरे भविष्य को देखते हुए लगता है कि बैंकिंग में एक नये युग का सूत्रपात हो चुका है। प्लास्टिक कार्ड-क्रेडिट/डेबिट कार्ड/प्रीपेड कार्ड का उपयोग सुरक्षित व सुविधाजनक तो है, यह उपभोक्ता को असीम संतोष प्रदान करने में भी कारगर है।

सन्तोष कुमार शुक्ला

सहायक महाप्रबंधक, मुंबई

‘आत्मसम्मान’ की खुशबू खुद से फैलती है और विश्व में फैल जाती है।

41. संव्यवहार बैंकिंग में परिचालन जोखिम प्रबंधन-संवर्धन

डॉ. चेतना पाण्डेय

बैंकिंग क्षेत्र में विस्तृत विकास होने के फलस्वरूप अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर ग्राहकों को विभिन्न सुविधाएं, तकनीक की सहायता से दी जा रही हैं। संव्यवहार बैंकिंग द्वारा भी तकनीकीकृत विभिन्न सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं, जिनमें नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त, प्रतिभूति सेवाएं इत्यादि प्रमुख हैं और जिनमें ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार समयानुसार बदलाव ला कर उत्पादों के रूप में विकसित किया जाता है।

नकदी प्रबंधन सेवाएं मुख्यतया संव्यवहार संबंधी सुविधाओं को इंगित करती हैं, जिनमें सीमा पार विभिन्न देशों में स्थित बैंकिंग नेटवर्क द्वारा धनराशि का भुगतान एवं संग्रहण किया जाता है, सूचना प्रबंधन, खाताधारकों को उनके खाते के संचालन संबंधित सूचनाएं प्रदान करना-ये सुविधाएं संस्थागत कम्पनियों तथा व्यक्तिगत ग्राहकों को दी जाती हैं।

भुगतान सेवाएं ग्राहकों को अपने आपूर्तिकर्ताओं के लिए एक मूल्यवर्धित सेवा प्रदान करना, जिसके द्वारा वे अपने समय और धन दोनों की बचत कर सकें और अन्ततोगत्वा प्रसंस्करण लागत को कम कर सकें। भुगतान सेवाओं द्वारा सीमा पार भुगतान, तार अंतरण अथवा अंतरराष्ट्रीय बैंक चेक ड्राफ्ट द्वारा तथा घरेलू भुगतान स्थानीय चेक अथवा बैंक ड्राफ्ट/नकदी आदेश, स्थानीय बैंक अंतरण तत्काल सकल भुगतान अथवा कोर बैंकिंग द्वारा किया जा सकता है।

संग्रहण सेवाएं- नकदी प्रबंधन सेवाओं में संग्रहण सेवा महत्वपूर्ण है, क्योंकि समयानुकूल संग्रहण ही किसी भी कम्पनी के लाभ में बढ़ोत्तरी करता है। प्राप्य राशि प्रबंधन द्वारा समयानुकूल प्राप्य राशियों को संग्रहण कर निधियों का अधिकतम उपयोग किया जा सकता है। भुगतान में चूक या देनदारी में देरी की संभावनाएं कम कर देनदारी का प्रभावी प्रबंधन सुनिश्चित करती हैं, साथ ही उनसे जुड़े जोखिम प्रबंधन का संवर्धन भी कर सकती हैं।

स्टॉक अथवा इन्वेंटरी प्रबंधन-स्टॉक अथवा इन्वेंटरी का कुशल तथा शीघ्र प्रतिवर्तन सुनिश्चित कर शुद्ध लाभ में बढ़ोत्तरी की जा सकती है। संव्यवहार बैंकिंग की संग्रहण सेवाएं

जीतने वाले कहते हैं कि मुझे कुछ करना है और हारने वाले बोलते हैं कि कुछ होना चाहिए।

इस प्रकार यह व्यापारिक क्रियाकलापों में अपने ग्राहकों को उचित योगदान देती हैं। ब्याज लागत को कम करने हेतु ये सेवाएं विशिष्ट रूप से सफल हैं, जिसके द्वारा निधियों का अधिकतम उपयोग संभव हो सकता है।

अतः संव्यवहार बैंकिंग के माध्यम से कम्पनियों को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर व्यापार करने एवं व्यापक स्थानीय तथा अंतर्राष्ट्रीय बाजारों का ज्ञान भी प्राप्त होता है, जिसके फलस्वरूप उनकी पहुंच बढ़ती जाती है। चूँकि ये सेवाएं अंतर्राष्ट्रीय मानकों के आधार पर प्रदान की जाती हैं, उनमें जोखिम प्रबंधन का भी विशेष महत्व है, ताकि कम लागत में दक्षता द्वारा बैंकों तथा ग्राहकों की लाभप्रदता बढ़ाई जा सके।

नकदी प्रबंधन में तरलता प्रबंधन का विशेष महत्व है। यदि बैंक कम्पनियों के कोषाध्यक्ष के रूप में कार्यरत हों तो उन्हें नकदी संसाधनों को अधिकतम लाभ हेतु सुनिश्चित करना भी नितान्त आवश्यक है। समेकित खातों का केन्द्रीकरण कर सूचना प्रबंधन द्वारा बैंक जहां अपने लिए गैर ब्याज आय बढ़ाते हैं, वहीं अपने ग्राहकों को तरलता प्रदान कर उनके ब्याज व्यय को कम करते हैं। व्यापार तथा बैंकिंग उद्योग पर वैश्वीकरण का विशेष प्रभाव हो रहा है। जहाँ ग्राहक बुनियादी सुविधाएं कम लागत पर पाने को इच्छुक हैं, वहीं बैंकिंग संस्थाएं अपने संसाधनों तथा विस्तृत नेटवर्क का फैलाव चाहती हैं। संव्यवहार बैंकिंग प्रौद्योगिकी के विस्तृत उपयोग द्वारा व्यापार वित्त को भी प्रोत्साहन मिलता है। व्यापार वित्त को नियंत्रित करने के साथ लागत कुशलता एवं पूंजी नियोजन में बैंकिंग उद्योग अनेक उत्पादों का निर्माण करते हैं। इन उत्पादों में आयात निर्यात प्रबंधन द्वारा जोखिम संवर्धन, आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण, वैश्विक नेटवर्क द्वारा क्रेडिट प्रतिपूर्ति पत्रों को जारी करने से लेकर उनके समायोजन तक से जुड़ी सुविधाएं संव्यवहार बैंकिंग के विभिन्न अंग हैं।

संव्यवहार बैंकिंग का एक आयाम ट्रस्ट अथवा प्रतिभूति सेवाएं भी हैं, जिनके द्वारा बैंक अपने ग्राहकों को पूंजी बाजार के साधनों का सफलतम उपयोग करने में मदद करते हैं, साथ ही वित्तपोषण द्वारा वैश्विक पूंजी बाजारों में निवेश हेतु उत्पादों एवं नेटवर्क का निर्माण भी करते हैं। क्रेडिट अथवा डेबिट द्वारा ग्राहकों को संव्यवहार बैंकिंग तथा नकदी प्रबंधन में मदद मिलती है। इस प्रकार संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों द्वारा बैंक निम्नलिखित सुविधाएं एवं लाभ ग्राहकों को प्रदान करते हैं:

- वित्तीय लाभ-भुगतान सेवाओं एवं नकदी प्रबंधन द्वारा पूंजी लागत में कमी, जिसके फलस्वरूप वित्तीय अनुपातों में सुधार।
- परिचालन लाभ-तकनीकीकृत सुविधाओं द्वारा बैंक ग्राहकों को भुगतान संग्रहण में सहयोगी है।

शक्ति दो प्रकार की होती है, एक सजा के डर से प्राप्त की जाती है और दूसरी प्यार भरे कामों से।

- नियंत्रण लाभ-नकदी प्रबंधन तथा व्यापार वित्त सेवाओं द्वारा बैंक अपने ग्राहकों के पूंजी निवेश तथा बैंकिंग संव्यवहार को नियंत्रित रखते हैं।

यदि हम इन सभी सेवाओं तथा इनसे जुड़े लाभों का विश्लेषण करें तो हमें यह ज्ञात होगा कि जोखिम प्रबंधन भी इन सेवाओं का अभिन्न अंग है। संव्यवहार बैंकिंग में व्यापार जोखिम से अधिक परिचालन जोखिम होता है, जहां वित्तीय संकट व्यापार जोखिम का परिचायक है, जो व्यापार में अत्यधिक जोखिम उठाने अथवा कमजोर पूंजी निवेश मॉडलों के कारण उत्पन्न होता है, वहीं संव्यवहार बैंकिंग संकट परिचालन विफलताओं या मानवीय चूकों द्वारा उत्पन्न होता है। संव्यवहार बैंकिंग संव्यवहार प्रक्रिया से जुड़ा है, जिसे बैंकिंग एवं व्यापार का जीवनरूपी रक्त संचार कहा जा सकता है। बैंक तरलता प्रबंधन द्वारा ग्राहकों को समयानुकूल सेवाएं देते हैं। समय प्रबंधन भी इसका अभिन्न अंग है और ग्राहक किसी भी प्रकार की भूलचूक सहन नहीं करना चाहते। उन्हें कम से कम समय में अधिक से अधिक सेवाओं की आशा रहती है। वे बैंकों का चयन मुख्यतया उनके द्वारा प्रदान की गयी सेवाओं में शुद्धता, विश्वसनीयता एवं निश्चितता के आधार पर करते हैं। इन कारणों से स्पष्ट होता है कि परिचालन जोखिम प्रबंधन एवं संवर्धन ही वर्तमान वित्तीय संकटों तथा व्यापार संकटों से बैंकों तथा उनके ग्राहकों को मुक्त कर सकता है। बासल कमेटी ने परिचालन जोखिम को निम्नानुसार परिभाषित किया है-आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणाली के अपर्याप्त होने अथवा असफल होने या बाहरी घटनाओं के कारण परिचालन जोखिम होता है।

अंतर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा के फलस्वरूप व्यवसायों को निरंतर बढ़ाने को उत्सुक हर संगठन सभी कार्यकलापों में परिचालन जोखिम का शिकार है। परिचालन जोखिम संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र में भी लगभग सभी ओर व्याप्त रहते हैं। परिचालन जोखिम का स्वरूप दो प्रकार का होता है और वे अपने घटकों के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं। कुछ अधिक घटने वाले, किन्तु कम जोखिम के और जबकि कुछ कम घटने वाले, परंतु उच्च जोखिम वाले होते हैं। उदाहरणार्थ संव्यवहार बैंकिंग में क्रेडिट कार्ड के उपयोग को लें। सामान्य रूप से ये कार्ड किसी भी बैंक के केन्द्रीकृत केडिट कार्ड सेल द्वारा जारी किए जाते हैं, जिसमें विशेषीकृत तकनीक का प्रयोग किया जाता है। जब तक यह कार्ड उपभोक्ता तक नहीं पहुंच पाता, तब तक जोखिम की मात्रा कम होती है, क्योंकि बैंक विशेष ध्यान रखते हैं कि जब तक कार्ड सही उपभोक्ता तक नहीं पहुंचे, तब तक उसे चालू न किया जाए। परंतु यदि परिचालन संबंधी चूक हो तो नुकसान अधिक होता है, क्योंकि इससे बैंक की साख को भी नुकसान होता है। यही कार्ड जब उपभोक्ता तक पहुंच जाते हैं तो जोखिम की मात्रा अधिक होती है, पर घटने की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

बासल II के द्वितीय कन्सल्टेंसी पेपर में कारणों और प्रभाओं के आधार पर परिचालन जोखिमों को वर्गीकृत करने का सुझाव दिया जाता, अर्थात् वे परिचालन जोखिम, जो

कारणों पर आधारित हैं और वे परिचालन जोखिम, जिन्हें प्रभावों के आधार पर वर्गीकृत किया जाए.

कारण आधारित जोखिम

- मानवीय त्रुटियों के फलस्वरूप लापरवाही, अक्षमता, अपर्याप्त प्रशिक्षण, कार्यनिष्पादन में कमी के कारण उत्पन्न जोखिम.
- प्रक्रिया अथवा लेन-देन के कारण- व्यवसाय के परिणाम का सही आकलन करने में कमी, संगठनात्मक जटिलता, उत्पाद जटिलता अथवा संगठनात्मक प्रमुखों में प्रतिकूल परिवर्तन, कार्य आबंधन में अक्षमता, प्रबंधकीय पर्यवेक्षण में कमी, अपर्याप्त कार्यप्रणाली, समय-प्रबंधन में कमी, कार्मिक वर्ग में प्रबंधन वर्ग के प्रति रोष अथवा असंतोष के कारण कार्य निष्पादन में कमी इत्यादि. इन सभी कारणों से उत्पन्न जोखिम, परिचालन जोखिम में वर्गीकृत किए जाते हैं.
- प्रौद्योगिकी अथवा तकनीकी त्रुटियों के कारण- संव्यवहार बैंकिंग मुख्यतया प्रौद्योगिकी अथवा तकनीकी विकास पर निर्भर करती है. यदि प्रौद्योगिकी निर्बल अथवा अक्षम हो, संचार एवं प्रसार के माध्यम सीमित अथवा जटिल हों, वातावरण दूषित होने के कारण प्रौद्योगिकी व्यवस्था में कमी हो, तकनीकी यंत्र पुराने अथवा जटिल हों, सूचना प्रणाली कमजोर तथा सुधार एवं जांच सेवाएं अनुपलब्ध अथवा अक्षम हों, तो परिचालन जोखिम अत्यधिक महसूस होता है. इन सभी कारणों को बाह्य कारणों से भी प्रभावित होना पड़ता है, जैसे प्राकृतिक आपदाएं, किसी तीसरे पक्ष द्वारा उत्पन्न परिचालनगत विफलता, सामाजिक और राजनीतिक व्यवस्था तथा दशा में उतार-चढ़ाव इत्यादि.

प्रभाव आधारित परिचालन जोखिम में मुख्यतया सामाजिक, आर्थिक, व्यावसायिक, राजनीतिक, प्रौद्योगिक, कानूनी व्यवस्था में बदलाव से उत्पन्न जोखिम को वर्गीकृत किया गया है, जैसे नियामक, अनुपालन और कराधान संबंधी दण्ड, आस्तियों की क्षति और खराब दशा, मूल्य हास अथवा मूल्य वृद्धि इत्यादि.

थर्ड कन्सलटेटिव पेपर में घटना आधारित जोखिम को वर्गीकृत किया गया है, जिसमें आंतरिक एवं बाहरी धोखाधड़ी, नियोजन कार्य प्रणाली एवं कार्यस्थल सुरक्षा, असंतुष्ट ग्राहक वर्ग, भौतिक आस्तियों की क्षति, व्यवसाय में अवरोध इत्यादि प्रमुख हैं. संव्यवहार बैंकिंग में घटना आधारित परिचालन जोखिम पर विशेष बल दिया गया एवं यदि हम उनका संवर्धन करने हेतु प्रयास करें तो मुख्यतया उन्हें वर्गीकृत करना होगा. बासल II ने इन्हें

इंसान को कठिनाइयों की आवश्यकता होती है,
क्योंकि सफलता का आनंद उठाने के लिए ये जरूरी है.

निम्न रूप में वर्गीकृत किया है।

आंतरिक धोखाधड़ी संबंधी परिचालन जोखिम

आंतरिक धोखाधड़ी में मानवीय त्रुटियां मुख्य रूपसे भूमिका निभाती हैं, जिनमें बैंकिंग विनियमों, कानून अथवा नीतियों के उल्लंघन अथवा दुर्विनियोजन के फलस्वरूप उत्पन्न जोखिम प्रमुख हैं। इनमें बाहरी पक्ष शामिल नहीं रहता और हानि केवल ग्राहकों को प्रभावित नहीं करती, परंतु बैंक की छवि को भी प्रभावित करती है। उदाहरणस्वरूप बैंक द्वारा निर्गत एटीएम कार्ड का संदर्भ लें। एटीएम कार्ड अथवा पिन यदि किसी व्यक्ति के नेतृत्व में संरक्षित हो तो उससे जुड़ी दुर्घटना की संभावनाएं अधिक होती हैं। जो आंतरिक धोखाधड़ी से जुड़े परिचालन जोखिम का परिचायक है।

बाहरी धोखाधड़ी संबंधी परिचालन जोखिम

किसी भी तीसरे अथवा बाह्य पक्ष द्वारा धोखाधड़ी से उत्पन्न परिचालन जोखिम निम्न प्रकार के होते हैं:

- संपत्ति अथवा परिवंचक कानूनों के दुरुपयोग द्वारा उत्पन्न हानि।
- कार्यस्थल असुरक्षित होना अथवा कार्यप्रणाली एवं कार्य नियोजन से जुड़ी असुरक्षा।
- पक्षपातपूर्ण कृत्यों द्वारा, नियोजन कार्य में असंगति, स्वास्थ्य और सुरक्षा कानूनों अथवा व्यक्तिगत क्षति के दावों के भुगतान के करारों अथवा घटनाओं की विविधता एवं एकमतता में कमी द्वारा।
- प्राकृतिक आपदाओं से उत्पन्न हानि अथवा अप्रत्याशित घटनाओं के फलस्वरूप जोखिम आकलन में कमी।
- व्यवसाय में अवरोध अथवा कार्यप्रणालियों तथा नीतियों के निष्पादन में विफलता।

संव्यवहार बैंकिंग मुख्यतया लेनदेन प्रक्रिया पर आधारित है। अतः यदि व्यापारिक प्रतिपक्षकारों और विक्रेता वर्ग के साथ संबंधों में विषमता उत्पन्न हो और भुगतान संबंधी गतिविधियां नीतिपरक न होकर विशेष ग्राहकों हेतु पक्षपातपूर्ण हों तो हानि की संभावनाएं अधिक मात्रा में होती हैं एवं इनकी भरपाई में समय भी अधिक लगता है। उदाहरणस्वरूप व्यापार वित्त सेवाओं को लें। विभिन्न ग्राहक वर्ग के लिए विभिन्न उत्पाद अथवा मानक या मापदण्ड बनाए जाते हैं। यदि बैंकर पक्षपात करे एवं मानकों का उल्लंघन कम्पनी बैंकिंग के प्रबंधक वर्ग द्वारा हो तो यह असंतोष अन्य ग्राहकों में भी उत्पन्न होता है, जो कार्यप्रणाली को हानि पहुँचता है।

किसी चीज से डरो मत, तुम अद्भुत काम करोगे।
यह निर्भयता ही है जो क्षण भर में परम आनंद लाती है।

परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणाली एवं संवर्धन

बासल II प्रलेख में परिचालन जोखिम प्रबंधन की कार्यप्रणाली एवं संवर्धन हेतु सिद्धान्तों के रूप में दिशानिर्देश दिए गए, जिसे साउन्ड प्रैक्टिसेस ऑफ द मैनेजमेन्ट ऑफ ऑपरेशनल रिस्क अथवा परिचालन जोखिम प्रबंधन हेतु सुदृढ़ कार्यप्रणाली भी कहते हैं। इन 10 सिद्धान्तों में से सात संगठनात्मक स्तर की कार्यप्रणाली से जुड़े हैं एवं तीन में से दो नियामकों/पर्यवेक्षकों से संबंधित हैं और एक प्रकटीकरण की अनिवार्यता से संबंधित है।

इन सिद्धान्तों का विशेषकर बैंकों के प्रसंग में विशेष महत्व है। बासल II के अंतर्गत निर्दिष्ट पूँजी का उपचार परिचालन जोखिम को नियंत्रित और व्यवस्थित करने में गुणात्मक मानकों को प्राप्त करने पर निर्भर करता है। बैंकों को निर्दिष्ट अतिरिक्त पूँजी का प्रावधान करना होता है, यदि गुणात्मक मानक असंतोषजनक हों।

अनुकूल जोखिम प्रबंधन वातावरण हेतु बासल II के सिद्धान्त

सिद्धान्त-1

बैंक के निदेशक मंडल को परिचालन जोखिमों के प्रमुख पहलुओं की एक विशिष्ट जोखिम श्रेणी के रूप में होने की जानकारी होनी चाहिए और इसका अनुमोदन किया जाना चाहिए तथा बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंध संरचना की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए। इस संरचना में परिचालन जोखिम की एक निश्चित व्यापक परिभाषा तय की जानी चाहिए और इसके लिए नियम निर्दिष्ट करने चाहिए कि परिचालन जोखिम की पहचान, इसका आकलन, अनुप्रवर्तन और नियंत्रण कम कैसे किया जाए।

सिद्धान्त-2

बैंक के निदेशक मंडल को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि परिचालन जोखिम प्रबंधन संरचना एक स्वतंत्र प्रभावी और व्यापक रूप से, किसी आंतरिक लेखा परीक्षा के दायरे के अंतर्गत काम करती है और इसके स्टाफ सक्षम हैं, आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रिया को परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए प्रत्यक्ष रूप से जिम्मेदार नहीं बनाया जाना चाहिए।

सिद्धान्त-3

परिचालन जोखिम प्रबंधन संरचना के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी वरिष्ठ प्रबंध-तंत्र पर होनी चाहिए, जिसे बोर्ड का अनुमोदन प्राप्त हो। इस संरचना के काम को सम्पूर्ण बैंकिंग संगठन पर पूरी तरह से क्रियान्वित किया जाना चाहिए तथा सभी स्तरों पर स्टाफ को परिचालन जोखिम प्रबंधन के बारे में अपनी जिम्मेदारियों को समझना चाहिए। वरिष्ठ प्रबंध

किसी दिन, जब आपके सामने कोई समस्या ना आये तो आप सुनिश्चित हो सकते हैं कि आप गलत मार्ग पर चल रहे हैं।

तंत्र पर बैंक के सभी भौतिक उत्पादों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में परिचालन जोखिम को व्यवस्थित करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और कार्य-प्रक्रियाएं विकसित करने की जिम्मेदारी होनी चाहिए.

सिद्धांत-4

बैंकों को समस्त भौतिक उत्पादों, कार्यकलापों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में व्याप्त परिचालन जोखिमों की पहचान तथा आकलन करना चाहिए. बैंकों को नये उत्पादों, कार्यकलापों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों को शुरू करने या हाथ में लेने से पहले यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि इनमें व्याप्त परिचालन जोखिम पर्याप्त मूल्यांकन कार्य प्रक्रिया के अधीन हैं.

सिद्धांत-5

बैंकों को परिचालन जोखिम परिदृश्य और घाटे पर जा सकने लायक निवेशों का नियमित तौर पर अनुप्रवर्तन करने की प्रक्रिया का क्रियान्वयन करते रहना चाहिए. तत्सम्बन्धी सूचनाओं की वरिष्ठ प्रबंधन-तंत्र और निदेशक मंडल को नियमित रूप से रिपोर्टिंग की जानी चाहिए. इससे परिचालन जोखिम के सक्रिय प्रबंधन में मदद मिलती है.

सिद्धांत-6

बैंकों में भौतिक परिचालन जोखिम को नियंत्रित करने / कम करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और कार्य प्रणालियां चलन में होनी चाहिए. बैंकों को अपनी जोखिम सीमा तथा नियंत्रण कार्य नीतियों की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए और अपनी परिचालन जोखिम रूपरेखा को, अपनी समग्र जोखिम वहन-क्षमता और जोखिम परिदृश्य के आलोक में, तदनुसार समुचित कार्य नीतियां अपनाते हुए समायोजित करना चाहिए.

सिद्धांत-7

बैंकों को सतत् आधार पर अपनी परिचालन क्षमता बनाए रखने और अपने घाटों को सीमा के अंदर रखने की दृष्टि से आकस्मिक और व्यवसाय निरंतरता के प्लान तैयार करने चाहिए.

पर्यवेक्षकों की भूमिका

सिद्धांत-8

बैंकिंग पर्यवेक्षकों को हर बैंक, चाहे किसी भी आकार का हो, ऐसी संरचना का निर्माण करना चाहिए, जो भौतिक परिचालन जोखिमों की पहचान, आकलन, अनुप्रवर्तन तथा

नैतिक पतन, चरित्र के पतन की शुरुआत होती है.

संवर्धन के साथ-साथ सम्पूर्ण जोखिम प्रबंधन कर सके.

सिद्धांत-9

पर्यवेक्षकों को सीधे या अप्रत्यक्ष तौर पर नियमित एवं स्वतंत्र रूप से बैंकों की नीतियों, कार्यप्रणालियों तथा कार्य पद्धतियों का आकलन एवं जाँच करनी चाहिए पर्यवेक्षकों को सही कार्यान्वयन हेतु बैंकों में हो रहे बदलाव की जानकारी होनी चाहिए और इसका अनुपालन हो, यह सुनिश्चित करना चाहिए.

प्रकटीकरण को अनिवार्यता

सिद्धांत-10

बैंकों की कार्यप्रणाली इस प्रकार निर्मित हो कि बाज़ार से जुड़े प्रतिनिधियों को सार्वजनिक प्रकटीकरण द्वारा परिचालन जोखिम प्रबंध के आकलन सम्बन्धी दृष्टिकोण की जानकारी हो. बासल II के इन्हीं सिद्धान्तों के आधार पर बैंकों ने परिचालन जोखिम प्रबंधन नीतियां बनाई, ताकि ऐसी प्रक्रियाएं अथवा संरचनाएं बनें, जिनके द्वारा जोखिम / नियंत्रण की पहचान की जा सके, उसकी मात्रा नापी जा सके. साथ ही जोखिम अनुप्रवर्तन अथवा संवर्धन हेतु कार्य प्रक्रियाएं तय की जा सकें. संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र से भी जुड़े परिचालन जोखिमों के संवर्धन की प्रक्रियाएं मुख्यतया उत्पादों के निर्माण से लेकर उनके जारी होने तथा अनुप्रवर्तन के क्रम में अन्तर्निहित होती हैं.

परिचालन जोखिम मुख्य रूप से संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित करता है, क्योंकि संव्यवहार बैंकिंग की प्रक्रियाएं बैंकिंग क्षेत्र एवं ग्राहकों के आपसी लेन-देन अथवा परिचालन पर ही निर्भर करती हैं. संव्यवहार बैंकिंग में जोखिम संवर्धन हेतु मुख्य प्रक्रियाएं हैं, जिन्हें संगठनात्मक ढांचे से जोड़ा जाता है.

परिचालन जोखिम की पहचान हेतु प्रक्रियाएं अथवा संभावनाएं

बैंक का संगठनात्मक ढांचा इस प्रकार हो कि हर स्तर पर जोखिम प्रबंधन अधिकारी लगातार जोखिमों की पहचान करने की रूपरेखा बना सकें एवं उचित समय पर उच्च प्रबंधन वर्ग को सूचना दे सकें. बैंक की प्रमुख व्यावसायिक प्रक्रियाओं की उप प्रक्रियाओं के अनुसार रूपरेखा बनायी जानी चाहिए, जिसके द्वारा परिचालन जोखिम प्रमाणन ग्रुप एवं व्यवसाय ग्रुप दोनों संयुक्त रूप से कार्य कर सकें. सामान्यतया जोखिम प्रबंधन समूह को संगठन में अलग-थलग रखा जाता है एवं व्यवसाय समूह उनसे सही तालमेल नहीं रखते, जिसके फलस्वरूप जोखिमों की पहचान होने के बावजूद उनका सही समय पर उपचार नहीं हो पाता और वे मात्र रिपोर्टिंग व्यवस्था के रूप में कार्य करते हैं. अतः संव्यवहार बैंकिंग व्यवस्था एवं उत्पाद इस प्रकार निर्मित हों कि जोखिम प्रबंधन व्यवस्था उनके अन्तर्निहित हो. परिचालन

कभी-कभी जिंदगी बदलाव चाहती है, चाहे हमें बदलाव पसंद हो या नहीं.

स्तर पर नीतिगत सुझावों का सफल परीक्षण कर उन्हें लागू किया जाए.

परिचालन जोखिम के कारण एवं मात्रा तय करना

यह संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र के लिए नितान्त आवश्यक है. जोखिम प्रमाणन एक जटिल कार्य होता है. परिचालन जोखिमों की व्यवहार प्रक्रिया सांख्यिक रूप से सामान्य विभाजक प्रक्रिया के अनुरूप नहीं चलती है और संव्यवहार बैंकिंग में इसके कारण उन घटनाओं की संभावनाओं का आकलन कठिन हो जाता है, जिनके परिणाम स्वरूप घाटा होता है. बासल II में परिचालन घाटों के प्रमाणन में कठिनाई को स्वीकार किया गया है. परिणामस्वरूप इसमें पूंजी आबंटन के प्रयोजन के परिचालन जोखिम के माप हेतु तीन विकल्प दिए गए हैं, जो इस प्रकार हैं:

- **मूल संकेत दृष्टिकोण** का प्रयोग करने वाले बैंको के परिचालन जोखिम प्रभावन संवर्धन हेतु पिछले तीन वर्षों के घनात्मक वार्षिक सकल आय के एक निर्धारित प्रतिशत 15 के औसत के बराबर की पूंजी रोक कर रखनी चाहिए. जिन वर्षों में सकल आय ऋणात्मक अथवा शून्य हो, औसत निकालते समय उनके अंकों को गुणकों और विभाजकों दोनों में ही शामिल नहीं किया जाना चाहिए.
- **मानकीकृत दृष्टिकोण** में बैंकों को आठ व्यावसायिक वर्गों में विभाजित किया जाता है. ये हैं-कार्पोरेट वित्त व्यापार और बिक्री फुटकर बैंकिंग, वाणिज्यिक बैंकिंग भुगतान एवं निपटारा एजेन्सी सेवाएं, आस्ति प्रबंधन और फुटकर दलाली. संव्यवहार बैंकिंग के विभिन्न अंग भुगतान एवं निपटारा एजेन्सी सेवाएं, आस्ति प्रबंधन इत्यादि हैं.
- प्रत्येक व्यावसायिक वर्ग में सकल आय एक प्रमुख संकेतक होता है, जो व्यवसाय के परिचालन प्रमाणन में सहयोगी है और यह इनमें से प्रत्येक व्यावसायिक वर्ग के परिचालन जोखिम निवेश का संभावित पैमाना होता है. प्रत्येक व्यवसाय वर्ग के लिए पूंजी प्रभार को उस व्यवसाय वर्ग के लिए निर्दिष्ट बीटा गुणक और एक गुणांक बीटा को सकल आय से गुणा करके निकाला जाता है.
- **उन्नत मापन दृष्टिकोण** एएमए के अंतर्गत पूंजी आवश्यकता बैंक के आंतरिक परिचालन जोखिम प्रमाणन पद्धति के द्वारा निकाले गए जोखिम प्रमाणन के बराबर होगी, जिसको निकालने के लिए मात्रात्मक एवं गुणात्मक मानदण्डों का प्रयोग किया जाता है.

परिचालन जोखिम प्रबंधन संवर्धन हेतु परिचालन जोखिम का अनुमानित स्तर अधोलिखित पर निर्भर करता है:

1. जोखिम उत्पन्न होने की संभावना का अनुमान-यह जोखिम ही ऐतिहासिक आवृत्ति और भविष्य के संभावित अनुमानों पर आधारित होता है. उदाहरणार्थ आरटीजीएस

हिम्मत हारने वाले, असफल हो जाते हैं.

भुगतान का संदर्भ लें यदि मानवीय त्रुटियों की संभावनाएं अधिक हों तो प्रत्येक स्तर पर सुधार की आवश्यकता है।

2. जोखिम संवर्धन का दूसरा चरण अनुमानित संभाव्य वित्तीय एवं गैर वित्तीय प्रभाव हैं, जहां भुगतान एवं निपटारे के वर्ग में वित्तीय प्रभाव अधिक या कम कुछ भी हों, पर गैर वित्तीय प्रभाव, जिसमें ब्राण्ड की छवि को नुकसान अधिक पहुंचता है।
3. आंतरिक नियंत्रणों के प्रभाव का अनुमान, जिसका निर्धारण निम्न प्रकार से किया गया:

परिचालन जोखिम का अनुमानित स्तर-घटना की अनुमानित संभावना अनुमानित संभाव्य वित्तीय प्रभाव आंतरिक नियंत्रणों का अनुमानित प्रभाव।

परिचालन जोखिम को कम करने हेतु एवं संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े परिचालन जोखिम प्रबंधन संवर्धन हेतु बासल के आधार स्तम्भों पर निम्नलिखित मापदण्ड प्रचलित हुए हैं:

1. कार्यनीतियों एवं कार्यपद्धतियों पर जोखिम प्रबंधन समन्वयन
2. संगठनात्मक संरचना के हर स्तर पर संभावित सुरक्षा चक्रों का निर्माण, जिसमें प्रधान जोखिम अधिकारी पद का निर्माण, जो निदेशक मंडल को जोखिम प्रबंधन की सूचना देने के साथ-साथ बैंक के जोखिम प्रबंधन की जवाबदेही ले सकें।
3. सम्पूर्ण संस्था में संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े उत्पादों में जोखिम की पहचान करने, मूल्यांकन करने, नियंत्रण एवं अनुप्रवर्तन की प्रक्रियाएं समान हों, जिसकी जानकारी विशेषकर उन उत्पादों को प्रदान करने वाले अधिकारियों को समयानुसार दी जा सके। संव्यवहार बैंकिंग तकनीकी बैंकिंग का अभिन्न वर्ग है। अतः जब-जब तकनीकी बदलाव आए, इनकी जानकारी हर वर्ग को दी जानी चाहिए।
4. परिचालन जोखिम हेतु जोखिम प्रबंधन प्रणाली में समन्वित जोखिम प्रबंधन संरचना, निर्माणकारक सूचना प्रौद्योगिकी ढांचे की मदद लेकर तैयार होनी चाहिए।

संव्यवहार बैंकिंग वित्तीय सेवाओं का अभिन्न अंग है, अतः यदि हमें संव्यवहार बैंकिंग को प्रोत्साहन देना है तो उसे जोखिम प्रबंधन, विशेष कर परिचालन जोखिम प्रबंधन से जोड़ना होगा। सभी बैंकों की सुदृढ़ता उनके व्यवसाय से ज्यादा उनके बाजार में स्थायित्व पर निर्भर करती है। यदि अंतर्राष्ट्रीय बाजार में बैंकों को हिस्सा लेना है तो बासल II के नियमों और शर्तों का अनुपालन करना होगा, जिसमें परिचालन जोखिम प्रबंधन का विशेष महत्व है।

डॉ. चेतना पाण्डेय

मुख्य प्रबंधक, केंद्र प्रभारी,
स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, गुड़गाव

42. टेक ओवर अग्रिमों हेतु जाँच बिंदु

अनंत शानबाग

वित्तीय वातावरण के अनुकूलन में बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे अच्छी गुणवत्ता वाले अग्रिमों का विपणन करें. अपने ऋण संविभाग में अच्छी गुणवत्ता वाली अस्तियों की बढ़ोत्तरी के लिए अन्य बैंक/वित्तीय संस्थाओं से अग्रिमों का टेक-ओवर करना एक बेहतर प्रयास हो सकता है. सिर्फ अच्छी गुणवत्ता वाले निर्माण/ औद्योगिक/व्यापारिक तथा सेवा क्षेत्र के अग्रिमों को ही टेक-ओवर करने के उद्देश्य से उक्त हेतु कुछ जाँच बिंदु तैयार किये गए हैं, जो निम्नानुसार हैं:-

ब्यौरे	हाँ/नहीं
I. क्या किसी दूसरे बैंक/ वित्तीय संस्थान से अग्रिम को हमारे बैंक में अंतरित करने के कारणों का पता लगाया गया है ?	
II. क्या रेटिंग हमारे रेटिंग मोड्यूल के अनुरूप सी आर-4 या उससे अधिक है ?	
III. क्या वर्तमान उधारकर्ता से क्रेडिट रिपोर्ट प्राप्त की गई है तथा स्वतंत्र रूप से भी सम्यक सावधानी संबंधी कार्यवाही की गई है ?	
IV. पिछले तीन वर्षों के दौरान क्या उक्त अग्रिम संबंधित बैंक/ वित्तीय संस्थान के रिकार्ड में मानक रहा है ?	
V. पिछले तीन वर्षों के दौरान क्या इकाई द्वारा (कर के अतिरिक्त) शुद्ध लाभ प्राप्त किया गया है ?	
VI. क्या वर्तमान बैंक से खाते का विवरण प्राप्त किया गया है तथा उसमें किये गये परिचालनों का सत्यापन किया गया है ?	
VII. क्या शाखा प्रबंधक द्वारा हमारे अनुदेश परिपत्र क्रमांक 7437 दिनांक 21.07.2007 तथा क्र. 7780 दिनांक 01.10.2007 के अनुसार सम्यक सावधानी से संबंधित प्रमाणपत्र तैयार किया गया है ?	

जिंदगी की परीक्षा में ज्यादातर लोग दूसरों की नकल करते हैं, इसलिए वे असफल हो जाते हैं. क्योंकि जिंदगी में हर किसी का प्रश्न पत्र दूसरे के प्रश्न पत्र से अलग होता है.

क्योंकि जो मौलिक होता है, वही दूसरों से आगे निकल पाता है.

VIII. चालू अनुपात और डीईआर की जाँच करना (टीओएल/टीएनडब्ल्यू); बेंचमार्क से अधिक है? निम्नलिखित वित्तीय अनुपातों की जाँच करना तथा सुनिश्चित करना कि उनका स्तर नीचे वर्णित स्थितियों से कम न हो:	
<ul style="list-style-type: none"> • टीओएल/ टीएनडब्ल्यू का अनुपात 3:1 तथा ट्रेड खाते के मामले में 4:1 से अधिक. • चालू अनुपात 1.17 है, तथापि चालू अनुपात अलग-अलग मामलों में प्रस्तावों की सुदृढ़ता के अनुसार 1.1 के अनुपात तक हो सकता है. 	
IX. टेक-ओवर किये जाने वाले अग्रिम के सापेक्ष मूर्त आस्तियाँ प्रतिभूति के रूप में उपलब्ध हों तथा इससे संबंधित आस्तियाँ स्पष्ट रूप से चिह्नित हों.	
X. टेक ओवर के समय या अग्रिम की चुकौती हेतु शेष अवधि हेतु परियोजना के लिए औसत डी एस सी आर 1.50 से कम नहीं होना चाहिए.	
XI. ऋण के टेक-ओवर के समय परियोजना क्रियान्वयन की स्थिति में नहीं होनी चाहिए. (इसमें वाणिज्यिक उत्पादन प्रारंभ हो चुका होना चाहिए तथा ब्रेक-इवन स्तर को पार किया हुआ होना चाहिए और अग्रिम की चुकौती हेतु आस्थगन की अवधि भी समाप्त हुई होनी चाहिए.)	
XII. टेक-ओवर हेतु प्रस्तावित अग्रिम वाणिज्यिक उत्पादन आरंभ होने के उपरांत वर्तमान वित्तीय संस्थान/ बैंक द्वारा पुनर्निर्धारित किया गया नहीं होना चाहिए.	
XIII. टेक-ओवर के बाद, चुकौती हेतु कम से कम 2 वर्ष की अवधि होनी चाहिए तथा चुकौती मूल/ वर्तमान अवधि के अनुरूप होनी चाहिए.	
XIV. यदि उधारकर्ता पहले बैंक में खाता बंद करके वर्तमान बैंक में आता है, तो क्या पहले बैंक में खाता तीन माह के भीतर बंद हुआ है?	

(उपर्युक्त बिंदु क्रमांक X-XII कार्यशील पूँजी से संबंधित अग्रिम के टेक-ओवर पर लागू नहीं होंगे.)

अनंत शानबाग

मुख्य प्रबंधक, सतर्कता विभाग, के.का., मुंबई.

जीतने वाले अलग चीजें नहीं करते, वे चीजों को अलग तरह से करते हैं.

43. गैरनिधि आधारित सेवाओं के अनुश्रवण हेतु जाँच-बिंदु गारंटी-पत्र

संजय शाह

खाता खोले जाने के समय :

- आवेदन प्राप्त करना
- स्वीकृति एडवाइस का सत्यापन करना
- विहित प्रतिभूति तथा संबंधित दस्तावेज प्राप्त करना
- गारंटी पत्र को अनुदेश परिपत्रांक 9992 दिनांक 04.07.2014 के अनुसार मानक प्रारूप पर तथा बिना भारी-भरकम उपबंधों के जारी करना.
- कृपया निम्नलिखित रुपांतरित परिसीमित खण्ड का समावेश करना सुनिश्चित करें : “तथापि कुछ ऐसा सम्मिलित होना चाहिए ” :
 1. बैंक गारंटी के अंदर हमारी देयताएं रु से अधिक नहीं होनी चाहिए.
 2. बैंक गारंटी की वैधता, उसकी समाप्ति की तिथि तक ही होनी चाहिए.
 3. बैंक गारंटी की रकम या उसके किसी भाग का भुगतान सिर्फ लिखित रूप में दावा या व्यक्तिगत दावा के पश्चात ही किया जा सकता है. (गारंटी की समाप्ति तिथि प्लस एक साल की दावा अवधि)
 4. आपकी सारी देयतायें बैंक गारंटी के अंतर्गत दावा अवधि की समाप्ति के पश्चात या गारंटी की समाप्ति तिथि समझी जायेंगी. साथ ही इस मामले में आपके सारे अधिकार समाप्त समझे जायेंगे.
- कमीशन प्रभारों को प्राप्त करना एवं लेखा विधियों का पालन करना
- समय-समय पर जारी प्रक्रिया- संबंधी निर्देशों के अनुरूप कार्रवाई करना

‘हम वह सब कर सकते हैं, जो हम सोच सकते हैं और हम वह सब सोच सकते हैं जो आज तक हमने नहीं सोचा.

परिचालन के दौरान :

- देय तिथियों से संबंधी डायरी का रखरखाव करना
- गारंटी पत्र की सीमा का नवीनीकरण भी प्राप्त करना
- गारंटी पत्र सामान्यतया एक वर्ष हेतु जारी किया जाये, किंतु 10 वर्षों से अधिक न हो
- 10 वर्षों से अधिक की अवधि के लिए गारंटी पत्र जारी करने से पूर्व (अनुदेश परिपत्रांक 9643 दिनांक 04.07.2014 के अनुरूप) सी ए सी-1, सी ए सी-2 तथा एम सी एम की स्वीकृति प्राप्त करना
- उधारकर्ता के कार्यनिष्पादन पर नज़र रखना
- किसी प्रकार की विसंगति पायी जाने पर उक्त का समुचित रिकार्ड रखना

यदि गारंटी पत्र इन्वोक किया जाये तो

- पावती देना
- प्राप्ति का समय एवं दिनांक अंकित करना
- संबंधित पार्टी को सूचित करना
- यदि पार्टी उत्तर नहीं देती है तो उसकी प्रतीक्षा न करना
- दावाकर्ताओं की प्रमाणिकता का सत्यापन करना
- अविलंब उसी दिन भुगतान करना (अनुदेश परिपत्रांक 9643 दिनांक 11.07.2013 के अनुरूप)
- किसी प्रकार की धोखाधड़ी पायी जाने पर उच्चाधिकारियों को सूचित करना
- मांग ऋण के अंतर्गत डिवोल्ड एल जी खाता खोलकर अगले दिन को पुनर्भुगतान तिथि अंकित कर भुगतान करना और यदि कोई प्रतिभूति उपलब्ध हो तो उसका समंजन करना.
- प्रतिभूति पर्याप्त न होने पर पार्टी से लिखित मांग करना
- भुगतान की तिथि तक का पूर्ण ब्याज प्राप्त करना

गारंटी पत्र कालातीत होने के पूर्व वापस किये जाने पर -

- मूल गारंटी पत्र वापस किया जाना चाहिए.

महानता कभी ना गिरने में नहीं है, बल्कि हर बार गिरकर उठ जाने में है.

- मूल गारंटी पत्र पर लाभार्थी द्वारा मोचन हेतु उचित पृष्ठांकन करना
- यदि उक्त हेतु आवेदन अलग से पत्र के रूप में प्राप्त हो तो उसकी प्रामाणिकता का सत्यापन करना
- गारंटी पत्र की मूल प्रति प्राप्त होने, उसके निरस्त किए जाने तथा उसके संबंध में पार्टी के किसी प्रकार के दावे को स्वीकार न किये जाने संबंधी पत्र पंजीकृत डाक से भेजना. पावती को रिकार्ड में रखना.
- पुष्टि प्राप्त होने पर प्रविष्टियों को रिवर्स करना तथा प्रतिभूति को वापस करना.
- यदि पार्टी द्वारा कोई उत्तर न दिया जाए तो 15 दिनों की अवधि की प्रतीक्षा के बाद प्रविष्टि रिवर्स करना.

यदि गारंटी पत्र कालातीत होने के बाद प्राप्त होती है:-

- उपर्युक्तानुसार कार्रवाई करते हुए रिवर्स करना.
- यदि मूल गारंटी पत्र लाभार्थी के पास ही हो और इस संबंध में आवेदन अलग से पत्र के रूप में प्राप्त हो तो उपर्युक्त प्रक्रिया का पालन करते हुए रिवर्स करना

यदि कालातीत होने के बावजूद वापस प्राप्त न हो:

- ग्राहक से गारंटी पत्र को निरस्त करने संबंधी आवेदन प्राप्त करना तथा इस आशय की पुष्टि प्राप्त करना कि उसने संविदा का पूर्णतया पालन किया है तथा इस संबंध में कोई विवाद नहीं है.
- ग्राहक से क्षतिपूर्ति पत्र प्राप्त करना
- बैंक के मानक प्रारूप पर लाभार्थी को पंजीकृत डाक से पावती सहित नोटिस भेजना
- पावती को रिकार्ड में रखना तथा 30 दिनों तक प्रतीक्षा करना
- सक्षम प्राधिकारी के पूर्व अनुमोदन के उपरांत ही प्रविष्टि को रिवर्स करना तथा प्रतिभूति/ मार्जिन को वापस करना
- दिनांक 01 जनवरी 2013 से सरकारी विभागों के पक्ष में दी गई गारंटियाँ 3+1 वर्ष के लिए वैध होती हैं. (क्योंकि सरकारी विभागों के पक्ष में दी गई गारंटियाँ उनके कालातीत होने की तिथि से 1 वर्ष बाद तक वैध रहती हैं)

यदि गारंटी पत्र निर्धारित तिथि से पूर्व नवीनीकृत किया जाना हो:

- उधारकर्ता को सूचित करना

इससे पहले कि सपने सच हों, आपको सपने देखने होंगे.

- पार्टी की सहमति प्राप्त करना और नवीनीकरण करना
- कमीशन और प्रभारों को प्रभारित करना
- आवश्यक वाउचर पास करना
- यदि पार्टी अवधि विस्तारण हेतु अनुरोध नहीं कर रही है, तो लाभार्थी को तदनुसार सूचित करना

यदि पार्टी नियत तिथि के बाद अवधि विस्तारण हेतु अनुरोध करती है:

- आवेदक को सूचित करना
- नवीनीकरण के लिए आवेदन प्राप्त करना
- नवीनीकरण पत्र जारी करना
- कमीशन प्रभारित करना
- यदि पार्टी नवीनीकरण हेतु इच्छुक न हो, तो नवीनीकरण न किया जाए और लाभार्थी को तदनुसार सूचित किया जाए.
- वापस/ निरस्त गारंटी पत्रों की बॉक्स फाइल तैयार करना

साख-पत्र

खोले जाने के समय

- आवेदन प्राप्त करना
- ऋण स्वीकृति एडवाइस की विधिवत जांच करना
- सुरक्षा प्रतिभूति /स्वीकृति एडवाइस अनुसार प्राप्त करना /प्रतिभूति प्राप्त करना.
- पार्टी से प्रत्येक एल सी के लिए अलग आवेदन प्राप्त करें.
- आयात एल/सी के मामले में यू सी पी डी सी / फेडाई के विनियमों का संदर्भ लें.
- फेडाई के अनिवार्य उपबंध का संदर्भ लें.
- आयात एल सी के लिए विनियम नियंत्रण मैनुअल/ भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का संदर्भ लें.
- आयात एल सी के लिए ई सी जी सी की चूककर्ताओं की सूची का अवलोकन करें.
- एल सी को निर्धारित प्रारूप पर खोलें.

भाग्य उनका साथ देता है, जो हर संकट का सामना करके भी अपने लक्ष्य के प्रति दृढ़ रहते हैं.

सतर्कता के विविध आयाम - 206

- आवश्यक प्रतियों के अतिरिक्त अन्य प्रतियों पर हस्ताक्षर न करें. सिर्फ एक प्रति पर परक्राम्य अंकित करें तथा शेष पर अपरक्राम्य अंकित करें.
- खाता फिनेकल में खोलें एवं रजिस्टर में भी रिकार्ड करें.
- समय-समय पर जारी परिपत्रों के अनुपालन में कमीशन तथा अन्य प्रभारों की वसूली करें.
- यदि एल सी पार्टी को दी जानी हो, तो कृपया सुनिश्चित करें कि वह केवल सीलबंद लिफाफे में मांगकर्ता बैंक को भेजी जाये तथा उसकी पावती सहित एक प्रति पंजीकृत डाक से भेजी जाए.
- यदि आवश्यक हो तो प्रति मांगकर्ता/ निगोशियेटिंग/ प्रतिपूर्तिकर्ता बैंक को प्रेषित करें.

दस्तावेज़ प्राप्त होने के पश्चात

- दस्तावेजों की पावती
- एलसी की शर्तों के अनुसार उनकी जाँच करें.
- रजिस्टर में अंकित करें.
- निर्धारित प्रारूप पर आवेदक को प्रस्तुत करें.
- यदि डीएलसी है तो स्वीकृत करना
- यदि डीपीएलसी है तो भुगतान करना
- डीएलसी के मामले में भुगतान हेतु डायराइज करें तथा निगोशियेशन के विवरण को एल सी के पीछे अंकित करें. स्वीकृत किये गये दस्तावेजों के अनुरूप एल सी की राशि कम कर लें.
- यदि पार्टी द्वारा भुगतान नहीं किया जाता है तो देयता का सृजन करें तथा देय तिथि को देयता का समापन करने के लिए देयता का अनुश्रवण करते हुए पर्याप्त नकदी निर्माण का सुनिश्चयन करें.
- भुगतान के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करें तथा उसका समुचित रिकार्ड रखें.

यदि विसंगति पाई जाती है तो;

- विसंगतियों को सूचीबद्ध करें.

जब समय हमारा इंतजार नहीं करता है, तो हम समय का इंतजार करने में अपना समय क्यों बर्बाद करें.

- एलसी खोलने वाले लाभार्थी तथा निगोशियेटिंग बैंक को सूचित करें.
- यदि एलसी खोलने वाला अपनी सहमति देता है तो उसे लिखित रूप में प्राप्त करें.
- दस्तावेजों की कानूनी वैधता का सत्यापन करें.
- यदि आवश्यक हो तो कानून विशेषज्ञ की राय प्राप्त करें.
- मार्गदर्शन के लिए वरिष्ठों को संदर्भित करें.
- दिशानिर्देशों /दिए गए मार्गदर्शन के अनुसार कार्य करें.

एल सी बिलों के भुगतान के उपरांत

- ◆ भविष्य के संदर्भ हेतु रिकार्ड को सुरक्षित स्थान पर रखें.
- ◆ एलसी के कालातीत होने पर सभी संबंधितों को सूचित करें
- ✓ डीएलसी के अंतर्गत प्राप्त रिकार्ड का पार्टी द्वारा अलग से रिकार्ड रखा जाए तथा इस बात का सुनिश्चयन किया जाए कि भुगतान न किए गए स्टॉक को डीपी से अलग रखा जाए.
- ✓ डीए, एलसी जारी करने के उपरांत खाते में जमा की जांच करें तथा यदि अल्प अवधि में एल सी के बराबर की धनराशि जमा की गई हो तो यह इस बात का संकेत है कि एकोमोडेशन किया गया है.
- ✓ पुष्टि करें कि एल सी खाते में संव्यवहारों के अनुसार स्टॉक में परिवर्तन हो रहा है.

संजय शाह,
वरिष्ठ प्रबंधक,
सतर्कता विभाग, के.का., मुम्बई.

यदि मनुष्य सीखना चाहे, तो उसकी प्रत्येक भूल उसे कुछ न कुछ शिक्षा दे सकती है.

44. विभिन्न चेक लिस्ट : शाखा हेतु उपयोगी विभिन्न चेक लिस्ट

सौजन्य : 'यूनियन विजिल' - e- Knowledge Hub

44.1. केवाईसी अनुपालन

क्रमांक	खाता खोलते समय	हाँ/नहीं
1.	नया खाता खोलने तथा ग्राहक के सभी विवरणों को प्राप्त करने से पूर्व शाखा अधिकारियों द्वारा ग्राहकों के स्वीकार्यता पर निर्णय लेने हेतु पर्याप्त समय दिया गया है।	
2.	ग्राहक द्वारा पहचान व पते के प्रमाण हेतु प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतियों को मूल प्रति से मिलान कर शाखा अधिकारियों द्वारा मुहर लगाकर सत्यापित किया गया है।	
3.	खाता खोलने का उद्देश्य व कारण सुनिश्चित किया गया है। प्रस्तावित ग्राहक की अपेक्षित स्तर तथा कार्य प्रकृति की जानकारी प्राप्त की गई है।	
4.	ग्राहक के रोजगार/ व्यवसाय का विवरण व आय/ संपत्ति का स्रोत सुनिश्चित किया गया है।	
5.	खाता खोलने का फॉर्म (एओएफ) पूर्ण रूप से भरा गया है।	
6.	वर्तमान ग्राहक/ नियत अन्य व्यक्ति, यदि कोई है, से भावी ग्राहक का उचित परिचय प्राप्त किया गया है।	
7.	खाता खोलने वाले प्रभारी अधिकारी द्वारा प्रस्तावित ग्राहक के द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की जांच तथा ग्राहक के हस्ताक्षर को दर्ज किए जाने की पुष्टि हेतु हस्ताक्षर किए गए हैं।	
8.	खाता खोलने वाले अधिकारी द्वारा ग्राहक से नवीनतम फोटोग्राफ प्राप्त कर उपस्थित व्यक्ति से उसका मिलान व सत्यापन किया गया है।	
9.	परिचयकर्ता, यदि है, तो उसके हस्ताक्षर का सत्यापन किया गया है।	
10.	ग्राहक व परिचयकर्ता को नियमित रूप से धन्यवाद पत्र भेजा जा रहा है व उसकी पावती को रिकार्ड में रखा जाता है।	
11.	पासबुक, चेक बुक, एटीएम कार्ड इत्यादि जारी किया जाता है व निकासी की अनुमति तभी दी जाती है, जब ड्यू डिलिजेंस सभी प्रकार से पूर्ण हो जाता है।	

अधिकार कम लोगों को भ्रष्ट करता है, निर्बलता अनेक को भ्रष्ट करती है।

44.2. केवाईसी - शाखाओं के लिए महत्वपूर्ण करणीय व अकरणीय बातें

करणीय:-

1. जब भी नया खाता खोला जाता है, खाता खोलने के फॉर्म से संबन्धित सभी विवरणों जैसे आय का स्रोत/ व्यवसाय, टर्नओवर (व्यापार की मात्रा), जन्म की तारीख/ कारोबार प्रारम्भ की तारीख आदि पूरी तरह से भरे जाने चाहिए.
2. उपर्युक्त के सत्यापन के लिए आवश्यक आधिकारिक वैध पहचान का प्रमाण व पते के प्रमाण तथा अन्य दस्तावेजों को प्राप्त करें.
3. छाया प्रति को मूल प्रति के साथ सत्यापित करें तथा हस्ताक्षर व मुहर लगाकर प्रमाणित करें.
4. पैन कार्ड की मांग करें व ग्राहक द्वारा पैन कार्ड न होने की घोषणा किए जाने पर फॉर्म 60/61 लें. तथापि, पैन कार्ड को ही वरीयता दी जानी चाहिए.
5. खाता फॉर्म 60/ 61 के आधार पर खोले गए खातों पर एक दिन में रु.50,000/- की सीमा से अधिक की नकदी के अंतरण होने पर, शाखा को पैन कार्ड के लिए आग्रह करना चाहिए अथवा पैन कार्ड के बदले में फॉर्म 60/ 61 प्राप्त करना चाहिए.
6. ग्राहक व परिचय दाता (यदि है) को धन्यवाद पत्र अवश्य भेजा जाना चाहिए और उसकी पावती को खाता खोलने के फॉर्म के साथ रिकार्ड में रखा जाना चाहिए.
7. चालू खातों व उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में अधिक तत्परता के साथ ग्राहक के स्थान का दौरा करें, उनका आईटी/ वैट रिटर्न, बैलेंस शीट लेना अनिवार्य है.
8. सभी संयुक्त खाता धारकों, भागीदारों, निदेशकों, समान उत्तराधिकारियों की ग्राहक आईडी बनाकर खाते के साथ संयुक्त किया जाना चाहिये.
9. रु.10 लाख से ज्यादा के नकद जमा व निकासी के लिए पात्र मामलों में क्षेत्रीय कार्यालय की अनुमति ली जानी चाहिये. (सर्राफा कारोबारियों के मामले में सीमा रु.50 लाख है).

जहाँ कहीं कोई कानून नहीं भी हो, वहाँ अंतरात्मा तो रहती ही है.

10. जिन खातों में जमा या निकासी तय सीमा के अंदर यथा रु.49,500/-, रु.49,900/-, रु.9,99,000/-इत्यादि हो, तो ऐसे खातों पर गहरी नजर रखें व उसकी सूचना दें.
11. बहु-स्तरीय विपणन तथा रिपोर्ट के लिए विभिन्न सोल की छोटी जमाराशियों की जांच की जानी चाहिए.
12. घोषित गतिविधियों से असंबद्ध उच्च मूल्य, पूर्णांक के आंकड़े, यू-टर्न, परिपत्र लेनदेन आदि की निगरानी करते हुए सूचित किया जाना चाहिए.
13. उपर्युक्तानुसार जिन खातों/ अंतरणों में संदेह उत्पन्न होता हो और लेन देन के संदिग्ध होने का पता चलता हो, उन्हें यथा समय क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से मुख्य अधिकारी को रिपोर्ट किया जाना चाहिए, जो पता चलने के 7 दिनों के अंदर होना चाहिए.
14. केवाईसी-एएमएल की आवश्यकताओं की अनुपालना हेतु ग्राहकों का मार्गदर्शन व पूर्ण सहायता करें.

अकरणीय:-

1. ग्राहक की व्यक्तिगत रूप से उपस्थिति और सत्यापन के बिना खाता न खोले.
2. अधिकृत बैंक अधिकारी के समक्ष न किये गये हस्ताक्षर को स्वीकार न करें.
3. पहचान पत्र और आवास प्रमाण की फोटो प्रति को मूल प्रमाणपत्र के देखने व उससे मिलान के बाद ही स्वीकार करें.
4. एक ही ग्राहक के लिए अनेकों ग्राहक आईडी न बनाएं.
5. कागजातों के आंशिक प्रस्तुतीकरण पर खाता न खोलें (यथा साझेदारी फर्म, कंपनियों, ट्रस्टों, क्लबों, संघों आदि के खाते.)
6. ग्राहक को उच्च मूल्य के नकद जमा को छोटे छोटे हिस्सों में जमा करने के लिए सुझाव न दें.
7. नकली नोट के बदले दूसरा नोट मिलने पर नकली नोट को वापस न करें.
8. केवाईसी- एएमएल विभाग द्वारा संदिग्ध/ असामान्य लेनदेन संबंधी पत्र व चेतावनी को नजरंदाज न करें.

केवाईसी को कारोबार विस्तार में अवरोध न मानें, विशेषकर तब जब समाज के गरीब व आर्थिक/ सामाजिक रूप से वंचित वर्ग के लिए कार्य कर रहे हों.

क्रोध एक प्रचंड अग्नि है, जो मनुष्य इस अग्नि को वश में कर सकता है, वह उसको बुझा देगा. जो मनुष्य अग्नि को वश में नहीं कर सकता, वह स्वयं अपने को जला लेगा.

44.3. नकदी विभाग : अनुपालना और नियंत्रण संबंधी

क्रम सं.	पक्ष/ पहलू	विषय
	नियंत्रण से संबन्धित	
1)	चाबियों का डुप्लीकेट सेट रिकार्ड में रखना एवं आवधिक सत्यापन	
2)	नियत अवधि के बाद डुप्लीकेट सेट की चाबियों की अदला बदली करना	
3)	नकदी की अभिरक्षा : महत्वपूर्ण चाबियों की दोहरी अभिरक्षा	
4)	कपबोर्ड/ अलमारी में नकदी का रख रखाव/ भंडारण	
5)	उपयुक्त/ उचित पंजिका में चाबियों के रखने का रिकार्ड	
6)	केवल अधिकृत कर्मचारियों द्वारा चाबियों का रखरखाव	
7)	केवल पटल पर ही खजांची को नकदी सौंपने के संबंध में ग्राहकों के लिए सूचना का प्रदर्शन (अंग्रेजी एवं स्थानीय, दोनों भाषाओं में)	
8)	ग्राहक के विधिवत हस्ताक्षर युक्त जमा पर्ची के साथ नकदी स्वीकार करके जमा पर्ची तथा प्रति पर्ण पर खजांची के पूर्ण हस्ताक्षर सहित मुहर लगाकर नकदी स्वीकार करना	
9)	नकदी प्राप्तकर्ता का नकदी प्राप्त करते समय चेक/ लूज चेक के दूसरी तरफ हस्ताक्षर लेना सुनिश्चित करें	
10)	नकदी विभाग से संबन्धित रबर की मुहरों की सुरक्षित अभिरक्षा (जैसे नकदी प्राप्त/ नकदी भुगतान आदि)	

प्रेम की शक्ति, हिंसा की शक्ति से हजार गुनी प्रभावशाली और स्थायी होती है.

11)	चेक / लूज चेक पर समय, मूल्य वर्ग नोट करना	
12)	नकदी जमा स्वीकार करते समय जमा पर्ची पर मूल्यवर्ग लिखा होना सुनिश्चित करें	
13)	नकद भुगतान के लिखतों की सुरक्षित अभिरक्षा (चेक/ लूज चेक/ कैश वाउचर आदि)	
14)	नोट काउंटिंग मशीन का प्रयोग	
15)	नकदी सीमा का अनुपालन : शाखा की नकदी धारिता सीमा / काउंटर पर नकदी धारिता सीमा का पालन	
16)	नकदी प्रबंधन : चेस्ट को नकदी का विप्रेषण	
17)	नकदी विप्रेषण पंजिका का रखरखाव	
18)	नकदी विप्रेषण से संबन्धित जारी दिशा निर्देशों की अनुपालना जैसे कि आवश्यकतानुसार नकदी विप्रेषण में सुरक्षा प्रहरी का साथ/ट्रांसिट बीमा सीमा की अनुपालना	
19)	खजांची और प्रभारी अधिकारी/ लेखाकार द्वारा अभिप्र-माणित	
20)	कैश केबिन तक पहुँच (केवल अधिकृत व्यक्तियों का)	
21)	कैशियर के केबिन के दरवाजे का समुचित ढंग से लॉक होने की व्यवस्था	
22)	अलार्म घंटी, सायरन, सुरक्षा लैंप, सीसीटीवी आदि (आवधिक जांच)	
23)	स्ट्रॉंग रूम तक पहुँच (जैसे कि दरवाजा बंद/ लॉक रखा गया है)	
24)	नकदी परिचालन के समय गार्ड की अनुरक्षा	
25)	दो खजांचियों के बीच नकद अंतरण का रिकार्ड	
26)	गंदे नोटों की छटाई/ करेंसी चेस्ट को नियमित रूप से गंदे नोटों का विप्रेषण	
27)	शाखा प्रबन्धक/ एबीएम या लेखाकार द्वारा नकदी की आकस्मिक जांच	

क्रोध को पाले रखना, गर्म कोयले को किसी और पर फेंकने की नीयत से पकड़े रहने के सामान है; इसमें आप स्वयं ही जलते हैं.

28)	कैश बक्से / तिजोरी में रखी वस्तुओं की समय-समय पर जांच	
29)	सिस्टम के अनुसार शेष के साथ क्लोजिंग कैश बैलेंस का मिलान	
30)	नकदी प्राप्ति के विवरण की प्रविष्टि के लिए सिस्टम का प्रयोग	
31)	पेटी कैश, सिक्कों, स्टैम्प ऑन हैंड, डाक खर्च का रखरखाव	
32)	पेटी कैश प्रविष्टियों की वापसी एवं नियोजित प्रविष्टियों को पास करना	
33)	आवधिक जांच एवं समाधान	
34)	विविध खर्चों का नियंत्रण : केवल अधिकृत खर्चों को सुनिश्चित करें	
35)	किराए पर नहीं लगे लॉकरों की चाबियां	
36)	सोने/ चाँदी के आभूषणों की मोहरबंद वाली थैलियों की जांच	
37)	दीमक खत्म करने के लिए किया जाने वाला उपाय	
38)	एटीएम समाधान विषय	
	अनुपालना से संबन्धित	
39)	सूचना/ नोटिस का प्रदर्शन : गंदे नोटों को बदलने की सुविधा (भले ही वे ग्राहक से संबन्धित न हों)	
40)	जाली बैंक नोटों की खोज एवं जब्ती/ कुर्की	
41)	जाली नोटों की खोज एवं जब्ती का विवरण	
42)	देर से रिपोर्ट करने, करेंसी चेस्ट लेन देन की गलत रिपोर्टिंग करने/ रिपोर्टिंग न करने हेतु दांडिक ब्याज	
43)	कमी के मामले की रिपोर्टिंग/ करेंसी चेस्ट में जाली बैंक नोटों के साथ	

जिसके साथ श्रेष्ठ विचार रहते हैं, वह कभी भी अकेला नहीं रह सकता.

44)	वापस किए गए नकद लेन देनों की मासिक रिपोर्ट की प्रस्तुति	
45)	जाली करेंसी रिपोर्ट की प्रस्तुति	
46)	संदिग्ध लेन देन रिपोर्ट की प्रस्तुति	

उपर्युक्त के अतिरिक्त, एटीएम में नकदी लोड करने तथा नकदी सम्प्रेषण की बाहरी व्यवस्था से संबन्धित विशेष आवश्यकताएं हैं.

क्रियाकलाप का कैलेंडर : नकदी विभाग

प्रतिदिन :

1. नकदी सीमा -अनुपालन
2. नकदी सेफ इन तथा सेफ आउट
3. आवक नकदी की पावती
4. करेंसी चेस्ट/ मुख्य शाखा का सत्यापन : एटीएम में नकदी लोड करने हेतु आउटसोर्सिंग एजेंसी को नकदी प्रदान करना.
5. कुछ भुगतान स्लिप / चेक की जाँच : सुनिश्चित करें कि कार्यप्रणाली का पालन किया जाता है.
6. टोकन, टोकन का अप्रस्तुतिकरण /टोकन के गुम हो जाने पर नियंत्रण करना.
7. विभिन्न अनिवार्य रिपोर्टों / पंजिकाओं का रखरखाव
 - ए . नकदी प्राप्ति एवं भुगतान स्कॉल (मेन्यू विकल्प - SCWRPTA)
 - बी . नकदी शेष पुस्तिका (मेन्यू विकल्प - CBR या मैनुअल रखरखाव)
 - सी . नकदी अंतरण हेतु परिशिष्ट - (मेन्यू विकल्प - SUPPLW)
8. सायरन, अलार्म व सीसीटीवी की कार्यशीलता का सत्यापन
9. एटीएम में नकदी शेष का सत्यापन

पंजिका एवं रिकार्ड का रखरखाव:

1. शाखा प्रबन्धक की नकदी नियंत्रण पंजिका - पुस्तिका संख्या- 2236
2. नकदी शेष पुस्तिका - 2111
3. नोट सुपुर्दगी पुस्तिका - 2117

क्या हम यह नहीं जानते कि आत्म सम्मान, आत्म निर्भरता के साथ आता है ?

सतर्कता के विविध आयाम - 216

4. प्राप्ति कैशियर पुस्तिका - 2112
5. भुगतान कैशियर पुस्तिका - 2113
6. नकदी ट्रांसिट पुस्तिका
7. नकदी प्रेषण आवक पुस्तिका - 2143
8. नकदी प्रेषण जावक पुस्तिका - 2144
9. नकदी वाउचर पुस्तिका

आकस्मिक:

- संदेहास्पद अंतरण रिपोर्ट
- नकली नोट अंतरण रिपोर्ट
- काउंटर पर नकदी की कमी की रिपोर्टिंग
- काउंटर पर नकदी की अधिकता की रिपोर्टिंग

साप्ताहिक:

1. संदिग्ध लेन-देन की सूचना यदि कोई हो

पाक्षिक :

1. फुटकर नकद लेन-देन
2. फुटकर नकदी वाउचर्स - सत्यापन

मासिक :

1. अल्प नकद प्रविष्टि व्यतिक्रमण
2. मासिक विवरण : नकद लेन-देन रिपोर्ट शाखा नकदी शेष : पूर्ण रूप से सत्यापन (10 और उससे ऊपर के मूल्यवर्ग)
3. करेंसी चेस्ट नकदी शेष - सकल सत्यापन (क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा अधिकारी की प्रतिनियुक्ति की व्यवस्था. अधिकारी द्वारा दिया गया तत्संबंधित प्रमाणपत्र रिकॉर्ड में रखा जाएगा.)
4. नकदी सेफ की चाबी होल्डिंग में परिवर्तन
5. जारी न होने वाली नकदी को छांटना/ गणना तथा करेंसी चेस्ट/आरबीआई को विप्रेषित करना

तैयारी करने में फेल होने का अर्थ है, फेल होने के लिए तैयारी करना.

तिमाही :

1. काउंटरोँ पर अधिक नकदी पाये जाने पर प्रविष्टियों का समायोजन करना

वार्षिक :

स्ट्रॉंग रूम फिटनेस प्रमाणपत्र

समय - समय पर

1. किराये पर न दिये गए लॉकर्स की चाबियों का सत्यापन
2. सुरक्षात्मक मदों का सत्यापन
3. स्वर्ण / चाँदी के आभूषणों का बंधक - थैलों / उनकी संख्या / सील आदि को जाँचना
4. सुधारात्मक उपाय
5. आपात अलार्म, सायरन, चुम्बकीय संवेदक, इलेक्ट्रिक कनेक्शन, सीसीटीवी का एएमसी
6. नकदी काउन्टर पर एक दिन में प्राप्त होने वाली नकदी का सत्यापन

नकदी प्रेषण : सुरक्षा हेतु जांच सूची

1. सुरक्षा की सूचना
2. नित्य मान्य अभ्यास जैसे कि समय, दिन, रुट, गाड़ी इत्यादि की सूचना को गोपनीय बनाए रखें
3. खतरनाक क्षेत्र / दिन
4. पहरे के साथ जाना/ पहरा करना/ रक्षा करना
5. परिवहन
6. प्रेषण बक्से
7. बीमा तथा प्रेषण की सीमा
8. शाखा से प्रेषण के समय सावधानी
9. परागमन के समय सावधानी
10. गंतव्य पर पहुँचने पर सावधानी
11. सशस्त्र पहरेदारों को निर्देश

अगर हम हल का हिस्सा नहीं हैं, तो हम समस्या हैं.

12. स्टाफ जवाबदेही

सुरक्षात्मक व्यवस्था की समय-समय पर जांच :

शाखा प्रबन्धक के आवास, पुलिस स्टेशन, फायर-ब्रिगेड स्टेशन, एम्बुलेंस इकाई का दूरभाष नम्बर प्रदर्शित हो.

दैनिक : जांच करें,

- गार्ड पूर्ण रूप से तैयार हो
- गार्ड स्वस्थ तथा सतर्क हो
- बैंक की ड्यूटी के समय गार्ड हथियार तथा कार्टरेज के साथ किसी भी परिस्थिति का सामना के लिए तैयार रहें
- सशस्त्र गार्ड स्ट्रॉंग रूम के नजदीक उपस्थित हो जब नकदी स्ट्रॉंग रूम में जमा या निकाली जा रही हो.
- बैंक के कामकाजी दिन के समय गार्ड अपने पोस्ट पर उपस्थित तथा सावधान रहे और वह तभी जाए, जब अन्य वाचमैन वहाँ आ जाए.
- नकदी लेन-देन के समय स्ट्रॉंग रूम के दोनों दरवाजे बंद/ लॉकड होने चाहिए
- स्ट्रॉंग रूम/ लॉकर रूम स्वस्थ या साफ और अच्छा होना चाहिए
- ज्वलनशील पदार्थ जैसे पेट्रोल, डीजल इत्यादि शाखा में न रखे जाएं (इस बात को सुनिश्चित करें कि इन पदार्थों को उचित स्थान पर रखा गया है या नहीं)
- अग्निशामक साफ, सुरक्षित तथा उचित स्थान पर रखा हो.
- आपातकालीन लाइट्स काम कर रही हों.
- सुरक्षा अलार्म/ चुम्बकीय सेंसर, टाइम लॉक्स कार्य कर रहे हों.
- न इस्तेमाल होने पर हथियार तथा कार्टरेज बंदूक के साथ कैश के अंदर रखे गए हों.
- पुलिस लॉग बुक शाखा में रखी जानी चाहिए तथा यह सुनिश्चित किया जाए कि रात्रि में उचित समयान्तराल पर वे गश्त लगाते हैं.

साप्ताहिक : जांच में,

- बैंक गार्ड की ड्यूटी सूची उचित ढंग से तैयार की गई है
- बैंक गार्ड, गार्ड ड्यूटी के कार्य को लेने के लिए पाबंद हैं.

जिसके पास धैर्य है वह जो चाहे सो पा सकता है.

- बंदूक तथा बारुद दोनों की ही साथ जांच करें
- इलेक्ट्रिकल वाइरिंग, इलेक्ट्रिकल उपकरण की मजबूती की सामान्य जांच हो और यदि आवश्यकता हो तो उसकी मरम्मत की जाए
- बैंक गार्ड की अचानक जांच की जाए (यदि रात्रि के समय उनकी ड्यूटी हो)
- अग्नि से बचाव हेतु यदि बाल्टी रखी है, तो उसमें बालू या पानी भरा जाए
- पहचान पत्र की सहसा जांच हो

मासिक : जांच में,

- सभी अग्निशामक उपकरणों का अनुरक्षण हो
- समस्त स्टाफ सदस्यों को अग्नि से बचाव की सावधानी की जानकारी हो तथा इसका अनुपालन होना चाहिए
- सुरक्षा अलार्म की जांच हो. स्टाफ के उत्तर तथा प्रतिक्रिया की जांच हो
- शस्त्र की सहसा जांच हो, उनका नवीनीकरण हो
- दरवाजे, खिड़की, ग्रिल्स, इलेक्ट्रिक वायरिंग/ फिटिंग इत्यादि की जांच हो.

तिमाही : जांच में,

- फायर फाइटिंग ड्रिल
- हथियारों की पूर्ण रूप से जांच हो

अर्ध वार्षिक : जांच में,

- स्थानीय सरकारी अधिकारियों, पुलिस, मिलिटरी या पैरा मिलिटरी अधिकारियों तथा फायर-ब्रिगेड के अधिकारियों से संपर्क बनाए रखें.
- स्टाफ सदस्यों को सुरक्षा की विस्तृत जानकारी, अग्नि से बचाव तथा अग्निशामक पर यदि संभव हो तो डेमो के साथ एक लेक्चर की व्यवस्था की जाए
- छमाही/वार्षिक अवधि पर अग्निशामक तथा अन्य उपकरणों का रखरखाव हो

वार्षिक : जांच में,

- बैंक गार्ड को पुनश्चर्या पाठ्यक्रम, शूटिंग का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए
- विगत वर्ष कैलेंडर में बंदूक की समस्त जानकारी लिखित हो

शस्त्र के लाइसेन्स का नवीनीकरण किया जाए. इस बात की पुष्टि करें कि बैंक के सभी गार्डों का नाम लाइसेन्स धारक के रूप में वर्णित हो.

सतर्कता संस्था के प्रत्येक व्यक्ति की जिम्मेदारी है.

44.4. चेक बुक जारी करने तथा बचत एवं चालू खातों सहित जमा खाते खोलना:

क्र.	विवरण	हाँ/नहीं
1.	जमा खाता खोलने के लिए खाता खोलने के निर्धारित फार्म का प्रयोग किया गया है.	
2.	रोजगार/ व्यवसाय/ आय व अन्य के कॉलम खाता खोलने के फार्म में विधिवत भरे गये हैं	
3.	खाता खोलने के फॉर्म पर ग्राहकों द्वारा हस्ताक्षर किया गया है.	
4.	नमूना हस्ताक्षर को सिस्टम में स्कैन कर लिया गया है.	
5.	नवीनतम फोटोग्राफ प्राप्त किया गया है.आवेदक के पहचान और पते (स्थायी और वर्तमान) का प्रमाण प्राप्त कर मूल प्रति के साथ सत्यापन कर लिया गया है और प्रतिलिपि को रिकॉर्ड दर्ज कर लिया गया है तथा बैंक अधिकारी के सत्यापन का दिनांक और हस्ताक्षर दर्ज है.	
6.	अधिक जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में शाखा द्वारा स्वतंत्र सत्यापन/जांच के माध्यम से केवाईसी की गई है.	
7.	नामांकन सुविधा प्रदान की गई है. यदि खाताधारक द्वारा नामांकन की सुविधा नहीं ली गई है, तो उसका विशिष्ट उद्देश्य दर्ज किया गया है और खाते की रिपोर्ट के साथ जांच की गई है.	
8.	लागू होने पर पैन कार्ड/ जीआईआर संख्या अथवा फॉर्म संख्या 60 की प्रति प्राप्त की गई है.	
9.	क्लब/संस्था/ट्रस्ट होने पर उनसे संबंधित संविधान, संकल्प, उप-नियम की प्रमाणित प्रति, लागू होने पर, प्राप्त की गई है.	
10.	साझेदारी फर्म का पंजीकरण प्रमाणपत्र/ट्रस्ट के पंजीयन के प्रमाणपत्र की प्रति, जहां लागू है, प्राप्त की गई है.	

भय ही पतन और पाप का निश्चित कारण है.

11.	अनिवासी भारतीयों की स्थिति में वैध पासपोर्ट की प्रति प्राप्त की गई है.	
12.	लिमिटेड कंपनी के मामलों में निगमीकरण, ज्ञापन, संस्था के अंतर्नियम की प्रमाणित प्रति प्राप्त की गई है तथा कंपनी की वास्तविकता का सत्यापन कंपनी मामलों के मंत्रालय की वेबसाइट से की गई है.	
13.	चालू खातों के मामलों में अन्य बैंकों से लेन-देन का विवरण प्राप्त किया गया है.	
14.	संस्थानों/संस्थाओं (शैक्षिक), जिनके नाम की शुरुआत 'भारतीय', 'भारतीय संस्थान' 'राष्ट्रीय संस्थान' आदि से हो तथा केंद्र/राज्य सरकार से संरक्षित होने का संकेत मिलता हो, उनके खाते केंद्र सरकार की पूर्व अनुमति के बिना नहीं खोले गये हैं.	
15.	ग्राहकों से संबंधित जोखिम की जानकारी तैयार की गई है.	
16.	खाता खोलते समय ग्राहक से संबंधित पूरी जानकारी ग्राहक मास्टर में दी गई है तथा सिस्टम में पूर्णतः और सही भरा गया है.	
17.	बेनामी/ प्रतिबंधित व्यक्तिगत खाते खोलने की अनुमति नहीं दी गई है.	
18.	एटीएम कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग खोलने के अनुरोध पर तुरंत कार्रवाई की गई है.	
19.	खाता धारक को कूरियर/डाक से पास बुक/ चेक बुक प्रदान करते समय समुचित पावती ली गई है.	
20.	चेक बुक को अनुरोध स्लिप के सापेक्ष में ही जारी किया जाता है और अनुरोध पत्र के सापेक्ष जारी करते समय खाता धारक से पावती ली जाती है.	
21.	चेक बुक जारी करते समय आवेदक के अनुरोध स्लिप/पत्र पर हस्ताक्षर की जाँच रिकॉर्ड में उपलब्ध नमूना हस्ताक्षर से की जाती है.	
22.	लिखित अनुरोध और सक्षम प्राधिकारी के अनुमति के बाद ही खुली चेक बुक प्रदान की जाती है.	
23.	चेक बुक जारी करते समय उसे चेक बुक जारी रजिस्टर और सिस्टम में तुरंत दर्ज किया जाता है.	

कठिन परिस्थितियाँ हमें कठिन लक्ष्यों को पाने लायक बनाती हैं.

24.	चेक बुक जारी शुल्क को समुचित रूप से वसूल किया जाए.	
25.	प्रणाली में भुगतान रोकने की प्रविष्टि तुरंत की जाए.	
26.	स्वागत किट के स्टॉक पर दोहरा नियंत्रण हो.वे प्राप्ति सूचना के सापेक्ष में ही प्रदान किये जाएं और निर्धारित अंतराल पर मिलान किया जाए.	
27.	रजिस्टर/प्रणाली में जारी किया गया डुप्लीकेट पासबुक का रिकॉर्ड दर्ज किया जाए.	
28.	पासबुक को तत्काल अद्यतन किया जा रहा है.	
29.	ग्राहक के खाते में रू 40000/- से अधिक जमा शेष अथवा वर्ष में रू 800000/- से अधिक टर्न ओवर होने पर नो फ्रील खाता का पत्र भेजा जाए.	
30.	निर्धारित सीमा से अधिक लेन-देन/शेष होने पर नो-फ्रील खाते को केवाईसी दस्तावेज प्राप्त करने के पश्चात सामान्य खाता में बदला जाए.	
31.	लेन-देन का अनुश्रवण,संदिग्ध लेन-देन का पता लगाने हेतु किया जाता है और यदि ऐसे लेन-देन को चिन्हित किया गया, तो तुरंत केन्द्रीय कार्यालय को सूचित किया जाए.	
32.	रू.20,000.00 हजार से अधिक की टीडीआर व अन्य की चुकौती खाता/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के माध्यम से जमाकर्ता के पक्ष में किया जाए.	
33.	ग्राहकों से संबंधित जोखिम को नियमित रूप से अद्यतन किया जाए.	
34.	पीईपी (अर्थात ऐसे भारतीय अधिकारी और नेता जो किसी कार्य से विदेश में हैं) के पारिवारिक सदस्यों/नजदीकी रिश्तेदारों के खातों का अनुश्रवण किया जाए.	
35.	10 लाख रुपये अथवा उससे अधिक नकद लेन-देन का अनुश्रवण/रिपोर्ट किया जाए.	
36.	अधिक राशि के लेन-देन को नियमित रूप से सत्यापन किया जाए.	
37.	एएमएल के दृष्टिकोण से ऐसे खातों का अनुश्रवण किया जाए जो खुलने के 6 माह बाद ही बंद कर दिये गये हों.	

रुकना नहीं तुम राहों में क्योंकि मंजिल ऊँचे और मजबूत
इरादे वाले कदमों का इन्तजार किया करती है.

38.	नए खोले गए खातों में पहले 6 महीनों के दौरान असामान्य लेन-देन होने पर सत्यापन किया जाए.	
39.	ग्राहकों द्वारा व्यापार की प्रकृति के अनुसार लेन-देन किया जा रहा है.	
40.	प्राधिकृत निरीक्षक से प्रमाणीकरण के पश्चात ही निष्क्रिय खातों से नामे किया जाए.	
41.	निष्क्रिय खातों की समीक्षा और नियंत्रक कार्यालय को अंतरण दिशा निर्देशों के अनुसार किया जाए.	
42.	निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने के लिए ग्राहक से अनुरोध पत्र लिया जाए.	
43.	प्राधिकृत प्राधिकारी से अनुमति मिलने के पश्चात शीघ्रता से जमा खाते में नाम को जोड़ना/हटाना, हस्ताक्षर में बदलाव और परिचालन दिशा निर्देश में परिवर्तन का अनुरोध स्वीकार किया जाए. उक्त का समुचित रिकॉर्ड रखा जाए और खाता धारक को इस संबंध में पत्र लिखा जाए, ताकि धोखेबाजी से बचा जा सके.	
44.	मियादी जमा को परिपक्वता अवधि के पश्चात नवीनीकरण किया जाए.	
45.	चालू/बचत खाते का चयन करते हुए ही टीओडी की अनुमति दी जाए.	
46.	लंबी अवधि के बकाया टीओडी अथवा प्रायः टीओडी होने का मामला नहीं है.	
47.	चेकों के प्रायः वापस होने पर ग्राहक से अनुवर्ती कारवाई की जाए और ऐसे मामलों में अपेक्षित कार्रवाई की जाए.	
48.	ग्राहक के अनुरोध पर खाते का विवरण नियमित रूप से भेजा जाए.	
49.	मृतक की आस्तियों के दावों का निपटारा बिना विलंब किया जाए.	
50.	खाता अंतरण के अनुरोध को आवश्यक सावधानी बरतने के पश्चात शीघ्रता से किया जाए.	
51.	ग्राहकों से फॉर्म 15 जी और 15 एच के लागू होने पर प्राप्त किया जाए और आय प्राधिकारियों को नियमित रूप से प्रस्तुत किया जाए.	
52.	ग्राहकों के कई आईडी के सृजन से बचने का प्रयास किया जाए.	

44.5. विप्रेषण

क्र.	विवरण	हां / नहीं
1	आरटीजीएस/ एनईएफटी आवेदन प्राधिकृत हस्ताक्षरियों द्वारा हस्ताक्षरित हैं.	
2	आवेदनों के प्रक्रिया में कोई विलम्ब नहीं होता है.	
3	वापस आये आरटीजीएस/ एनईएफटी को ग्राहक के खाते में वापस जमा कर दिया गया है तथा ग्राहक को सूचित कर दिया गया है.	
4	आंकड़ों की प्रविष्टि में गलती के कारण आरटीजीएस/ एनईएफटी की वापसी	
5	प्रभारों की वसूली कर ली गई है.	
6	कमीशन/ विनिमय को मिलाकर रु.50,000/- और उससे अधिक के एनईएफटी केवल ग्राहक के खाते को डेबिट के द्वारा	
7	कमीशन/ विनिमय को मिलाकर रु.5000/- से अधिक और रु.49,999/- तक के एनईएफटी के लिए आवेदक का पहचान पत्र लेना.	
8	एक ही व्यक्ति द्वारा रु.40,000/- से रु.50,000/- के बीच की राशि वाले अधिक एनईएफटी पर ध्यान दिया जा रहा है.	
9	निर्देशों के अनुसार खाली डिमांड ड्राफ्ट स्टेशनरी को नियंत्रित किया जा रहा है.	
10	डिमांड ड्राफ्ट के आवेदन पर खरीददारों के हस्ताक्षर हैं.	
11	कमीशन/ विनिमय को मिलाकर रु.50,000/- और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट केवल ग्राहक के खाते को डेबिट के द्वारा	
12	कमीशन/ विनिमय को मिलाकर रु.5000/- से अधिक और रु.49,999/- तक के डिमांड ड्राफ्ट के लिए आवेदक का पहचान पत्र लेना.	
13	एक ही व्यक्ति द्वारा रु.40,000/- से रु.50,000/- के बीच की राशि वाले अधिक डिमांड ड्राफ्ट पर ध्यान दिया जा रहा है.	
14	निरस्त किये गये डिमांड ड्राफ्ट को लेखापरीक्षा होने तक सम्भाल कर रखना.	
15	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करते समय दिशानिर्देशों का पालन हो रहा है.	
16	डिमांड ड्राफ्ट पर सही दर से प्रभारों की वसूली हो रही है.	
17	अंतरण वाले सभी संव्यवहार, विशेषकर उच्च मूल्य वाले संव्यवहार, ग्राहकों के द्वारा या प्राधिकृत अधिकारी के द्वारा अधिकृत किये गये हैं.	
18	विभिन्न खातों के माध्यम से बड़ी संख्या में अंतरण होने की दशा में एएमएल के दृष्टिकोण से अनुश्रवण तथा केन्द्रीय कार्यालय को संदिग्ध सव्यवहारों की रिपोर्टिंग.	

44.6. सुरक्षा जमा लॉकर

क्र.	विवरण	हां / नहीं
1	लॉकर किराये पर देते समय केवाईसी प्रक्रिया का अनुपालन	
2	लॉकर कक्ष का ग्रिल दरवाजा हमेशा बन्द रखा जाना	
3	सुरक्षा जमा राशि लिया जाना या छूट का अनुमोदन दिशानिर्देशों के अनुसार	
4	किराए की राशि के लिए बचत खाता नामे करने हेतु स्थायी अनुदेश प्राप्त करना	
5	दिशानिर्देशों के अनुसार मुख्य चाभी (मास्टर-की) को रखना	
6	एक्सेस रजिस्टर रखना	
7	हस्ताक्षर सत्यापित होने के बाद की एक्सेस की अनुमति देना	
8	दिशानिर्देशों के अनुसार ही लॉकर सरेंडर करना	
9	सरेंडर के तुरन्त बाद ताले को बदलना	
10	ऐसा कोई भी खाली लॉकर न हो, जिसका ताला बदला नहीं गया हो	
11	अतिदेय किराये की वसूली के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करना तथा अतिदेय की स्थिति चिन्ताजनक न होना.	
12	किराए की राशि बहुत लम्बे समय से अतिदेय होने की दशा में लॉकर तोड़ने की कार्रवाई आरम्भ करना तथा लॉकर तोड़ने से पूर्व और लॉकर तोड़ने के दौरान सभी निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन.	
13	मृत लॉकर किरायेदारों के नामितियों/विधिक वारिसों के दावों का निपटान शीघ्र एवं प्रक्रिया के अनुरूप किया जाना.	
14	लॉकर रुम का स्वच्छ और व्यवस्थित रखा जाना.	

न्याय का उद्देश्य सत्य की प्रतिष्ठा होना चाहिए न कि दोष का तकनीकी विवेचन.

44.7. प्रतिभूति मद

क्र.	विवरण	हां/ नहीं
ए	धारित स्टैम्प	
1	शाखा में धारित स्टैम्प की खरीद और उसके जारी किये जाने का विधिवत रिकार्ड तथा आवधिक मिलान/सत्यापन और जनरल लेजर के साथ मेल.	
बी	अन्य प्रतिभूति मदें जैसे- चेक बुक, डिमांड ड्राफ्ट आदि	
1	प्रतिभूति मदें दोहरे नियंत्रण में हों.	
2	प्रतिभूति मद रजिस्टर विधिवत रखा गया है. प्रतिभूति मदों का स्टॉक/निकासी प्राधिकृत अधिकारी द्वारा सत्यापित है. सभी प्रतिभूति मदों को उपयोग में लाने से पूर्व सिस्टम में उनकी प्रविष्टि की गई है.	
3	शाखा की वास्तविक आवश्यकता के अनुसार ही प्रतिभूति मदों की मांग की गई है और शाखा की आवश्यकता के अनुसार ही स्टॉक रखा गया है.	
4	नियमित अंतराल पर प्रतिभूति मदों की जांच और मिलान किया जा रहा है.	
सी	वास्तविक सुरक्षा	
1	शाखा की चाबियां रखने वाले अधिकारियों का रिकार्ड रखना	
2	सभी प्रवेश द्वारों पर सिमटने वाले गेट (collapsible gate) तथा शटर्स लगे हैं तथा मुख्य द्वार में प्रवेश को चैनल गेट/चैन द्वारा प्रतिबन्धित किया गया है.	
3	खिड़कियों/ वेंटिलेटर्स आदि में मजबूत ग्रिल/लोहे के बार लगे हैं.	
4	सफाई के लिए शाखा खुली रहने के समय सुरक्षा की पर्याप्त व्यवस्था है.	

सत्यनिष्ठा के बिना ज्ञान खतरनाक एवं भयावह है.

5	कैश केबिन हमेशा ताले लगाकर बन्द रखी जाए	
6	बाहरी व्यक्तियों की कैश केबिन और सेफ/ सेफरूम तक पहुंच नहीं है.	
7	अलार्म प्रणाली ठीक से काम कर रही है तथा आवधिक अंतराल पर जांचकर, स्थिति का रिकार्ड रखा जा रहा है.	
8	सीसीटीवी ठीक से काम कर रहा है तथा आवधिक अंतराल पर रिट्रीवल की जांच की जा रही है.	
9	आवधिक अंतराल पर स्मोक डिटेक्टर तथा कीट नियंत्रक उपचारों की जांच का रिकार्ड रखा जा रहा है.	
10	सही प्रकार के और पर्याप्त संख्या में अनिशमन यंत्र लगे हैं, समय से उनका नवीकरण हो रहा है और वे कार्यशील स्थिति में हैं.	
11	सुरक्षा प्रहरी को प्रदत्त बन्दूक, कार्टिज का रिकार्ड अद्यतन है तथा लाइसेंस अद्यतन है.	
12	नियमित अंतराल पर बन्दूक की जांच की जाती है.	
13	स्टोर रूम में सामान व्यवस्थित रूप से रखें जा रहे हैं.	
14	पुराने रिकार्डों को व्यवस्थित ढंग से रखा गया है तथा इनका विधिवत रिकार्ड है.	
15	रिकार्ड रखने की नीति का अनुपालन हो रहा है. एएमए के तहत आवश्यक सभी रिकार्ड रखे गये हैं.	
16	फर्नीचर फिक्चर्स/कम्प्यूटर्स का विधिवत रखरखाव और लेखांकन है.	
17	समय पर एएमसी प्रभागों का भुगतान कर एएमसी को चालू दशा में रखा गया है.	
18	शौचालयों को स्वच्छ रखा जाता है.	
19	नियमित अंतराल पर प्राधिकृत अधिकारी द्वारा पोस्टेज तथा पेट्टी कैश की जांच की जाती है.	
20	नियमित रूप से सभी टेलीफोन लाइनों की जांच की जाती है ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि वे ठीक तरह से कार्यशील हैं.	
21	बिजली, पानी, टेलीफोन आदि से संबंधित बिलों का भुगतान समय से किया जाता है, ताकि भुगतान में विलम्ब के लिए अर्थदंड और लाइन कटने से बचा जा सके.	

जब सतर्कता जागरुकता आ गयी हो, तो क्या भ्रष्टाचार का अंत ज्यादा दूर हो सकता है.

44.8. पूंजी संरक्षण

	पायी गई त्रुटियां
1	मूल संपार्श्विक प्रतिभूति कोड की प्रविष्टि नहीं है / गलत प्रविष्टि की गई है
2	प्रतिभूति मूल्य गलत प्रविष्ट किया गया है
3	प्रतिभूति मूल्यांकन तारीख गलत प्रविष्ट की गयी है
4	ईसीजीसी/ सीजीटीएमएसई गारंटी कवरेज और उसके ब्यौरे की प्रविष्टि नहीं की गई है
5	एलसी/एलजी में कालातीत अवधि को डीएए में प्रविष्ट किया गया है (रिवर्स नहीं किया गया)
6	लिमिट/ उप लिमिट गलत रूप से प्रविष्ट की गयी
7	वित्तीय प्रतिभूति की जारी/ परिपक्वता तारीख गलत प्रविष्ट की गयी है
8	ग्राहक संवर्ग गलत रूप से चयन किया गया है
9	मूल मंजूरी की तारीख गलत प्रविष्ट की गयी है
10	संवितरण राशि गलत प्रविष्ट की गयी है
11	एलसी/ एलजी के मामले में नकद मार्जिन/ संपार्श्विक जमा राशियों की प्रविष्टि नहीं की गयी है
12	एलसी /एलजी जारी/ परिपक्वता तारीख गलत रूप से प्रविष्ट की गयी है
13	वार्षिक बिक्री टर्नओवर को प्रविष्ट नहीं किया गया / गलत किया गया है
14	शैक्षणिक/ आवास ऋण में बीमा पॉलिसी के ब्यौरों की प्रविष्टि नहीं है
15	स्टाफ ऋण, स्टाफ के बजाय ग्राहक संवर्ग में गलत ढंग से चुना गया है
16	एलसी के तहत एफडीबीपी चुना नहीं गया है
17	ऋण की मुद्रा/ एलसी/ एलजी गलत रूप से रिपोर्ट की गई है
18	कार्यनिष्पादन और वित्तीय गारंटी का गलत वर्गीकरण है
19	किश्त शुरु होने की तारीख गलत रूप से प्रविष्ट की गयी है
20	योजना कोड गलत रूप से प्रविष्ट किया गया है
21	विविध ग्राहक प्रभार को एक ही उधारकर्ता के लिए प्रविष्ट किया गया है
22	बैंक टू बैंक एलसी को प्रविष्ट नहीं किया गया है
23	प्रतिभूति का मूल्य अर्थात आवास ऋण हेतु आवास का मूल्य दर्शाया नहीं है

24	स्वर्ण ऋण शुद्धता, वजन एवं मूल्य की प्रविष्ट नहीं है
25	ड्रा डाउन शेड्यूल की प्रविष्ट नहीं की गई है

क्रेडिट कार्ड हेतु अनुपालन जांच सूची

क्र सं	ब्यौरे	हां / नहीं
1	के वाई सी अपेक्षाओं को पूरा करने में किसी प्रकार की कमी के कारण क्रेडिट कार्ड वापस करने का कोई आवेदन का मामला नहीं है	
2	शाखा कार्ड विभाग को अतिदेय वसूली के लिए यथासंभव सहयोग करती है	
3	शाखा स्तर पर क्रेडिट कार्ड / मंजूरी करते समय, पात्रता श्रेणी का सख्त अनुपालन किया जाता है	

प्रीपेड गिफ्ट कार्ड के लिए अनुपालन जारी सूची

क्र सं	ब्यौरे	हां / नहीं
1	ऐसे लिखत के खरीदकर्ता की संपूर्ण केवाईसी की गई है यदि कार्ड अन्य वित्तीय संस्थानों को जारी किए गए हैं, तो संस्थान द्वारा केवाईसी के अनुपालन की प्रक्रिया के बारे में संतुष्टि कर ले	
2	जारी कार्ड विधिवत रिकार्ड किया गया हो और अद्यतन हो	
3	प्रीपैड एवं गिफ्ट कार्ड जारी करने के संबंध में बैंक के दिशा - निर्देशों का अनुपालन किया गया है यथा एकल व्यक्ति को अधिकतम कार्ड जारी किया जाना	
4	एसीएनआईडी से प्राप्त प्रीपैड गिफ्ट कार्ड सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए हैं	
5	प्रीपैड गिफ्ट कार्ड एक्टिवेट के लिए यूजर आईडी और पासवर्ड अधिकृत व्यक्ति को ही उपलब्ध कराया जाए	
6	क्या वार्षिक आधार पर आय एवं व्यय शीर्ष रूप से केंद्रीय कार्यालय के खाते में अंतरित किए गए हैं	
7	प्रीपैड आय हेतु प्रावधान प्रविष्टियाँ सही रूप से तिमाही आधार पर बनायी गयी हैं	

पवित्र साधनों से अर्जित संपत्ति फलती - फूलती है बेईमानी से अर्जित संपत्ति नष्ट हो जाती है.

चेकों / वसूली / खरीदे गए / समाशोधन बिलों हेतु अनुपालन जांच सूची

क्रमांक	वसूली ब्यौरे	हां / नहीं
1	वसूली हेतु आवक चेकों को सिस्टम में प्रस्तुत किया गया है और चेकों को खाते में अविलम्ब नामे किया गया है	
2	क्या बड़े मूल्यों के चेकों के नामे को विलंब किया जाता है ताकि ग्राहक को उनके खाते में निधि डालने का समय मिल सके	
3	वसूली हेतु बाहरी चेकों को सिस्टम में प्रस्तुत किया गया है और डिस्पेच अविलम्ब किया गया है	
4	आगमों को खाते में शीघ्रता से जमा किया गया है	
5	वसूली में विलम्ब के लिए ब्याज का भुगतान किया गया है	
6	उपयुक्त प्रभार लगाए गए हैं	
7	₹.15,000.00 तक के बाहरी चेकों को तुरंत जमा किया जाता है	

खरीदे गए चेक

क्र सं	ब्यौरे	
1	उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा खरीदे गए चेक अनुमोदित हैं	
2	खरीदे गए चेक के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकार अधिक नहीं हैं और यदि अधिक हैं तो नियंत्रण कार्यालय को रिपोर्ट किए गए हैं	
3	स्थानीय चेक खरीदे नहीं गए हैं	

समाशोधन चेक

क्र सं	ब्यौरे	हां / नहीं
1	दो अधिकारियों की उपस्थिति में निर्दिष्ट अंतराल में चेक ड्राप बॉक्स की विषय वस्तु का निपटान किया जाता है	
2	समाशोधन हेतु जावक चेक शीघ्रता से भेजे जाते हैं	
3	असमाशोधित प्रभाव के पेटे भुगतान उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा उनके प्रत्यायोजित अधिकारों के तहत प्राधिकृत हैं, यदि भुगतान अधिक है तो नियंत्रण कार्यालय को रिपोर्ट किए जाते हैं	
4	क्या शाखा में असमाशोधित प्रभाव के पेटे भुगतान बार-बार/ अव्यवस्थित किए जाते हैं	

5	उपयुक्त खाते में आवक चेकों को तुरंत नामे किया जाता है. ग्राहकों को सुविधा देने के लिए किसी उचंत खाते में आवक चेकों को गलत खाते में नामे किए जाने का कोई उदाहरण नहीं है	
6	चेक वापसी उसी दिन की जाती है और ऐसे चेक अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित रिटर्न में के साथ चेकों में लगाए जाते हैं	

वसूली हेतु आवक बिल

क्र.सं	विवरण	हां/नहीं
1	आवक बिल प्रस्तुत किए जाते हैं और प्रस्तुत में ग्राहक को शीघ्रता से डिस्पैच किए जाते हैं	
2	लम्बित बिल सुरक्षित रखे जाते हैं	
3	प्राधिकृत व्यक्तियों को ही पावती के पेटे भुगतान /स्वीकृत के पेटे दस्तावेज की सुपूर्दगी की जाती है	
4	उपयुक्त प्रभार वसूल किए गए हैं	
5	देयता वाउचर पास किए जाते हैं और शीघ्रता से रिवर्स किए जाते हैं	
6	निर्धारित आवधिकता पर लम्बित बिलों का तुलन किया गया है	
7	प्रस्तुतकर्ता बैंक को शीघ्रता से गैर भुगतान एडवाइज भेजी जाती है	
8	प्रस्तुतकर्ता बैंक को उनके अनुदेशों के अनुसार अतिदेय बिलों का संव्यवहार / वापस किए जाते हैं	
9	उपयुक्त प्रभार लगाए गए हैं	

जावक बिल

क्र.सं	विवरण	हां/नहीं
1	जावक बिलों को सिस्टम में प्रस्तुत किया जाता है और ग्राहक को सही रूप से अनुदेश देते हुए शीघ्रता से डिस्पैच किए जाते हैं	
2	देयता वाउचरों को पारित / रिवर्स शीघ्रता से किए जाते हैं	
3	ग्राहक के अनुदेश के अनुसार लम्बित बिलों पर अनुवर्ती कार्रवाई / संव्यवहार किया गया है	
4	उपयुक्त प्रभारों को वसूल लिया गया है	

44.9. अनिवासी भारतीय (एनआरआई) ग्राहकों के जमा

क्र.	विवरण	हां / नहीं
	एनआरओ खाते	
1	क्या भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन के बाद ही निधियों के प्रत्यावर्तन की अनुमति है ?	
2	क्या मानदंडों के अनुसार आयकर काटा गया है ?	
3	क्या सामान्य मानदंड पूरा होने के बाद ही खाता खोला गया है ?	
4	क्या पाकिस्तानी और बंगलादेशी नागरिकों के खाते भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमति प्राप्त होने के बाद ही खोले गये हैं ?	
	एनआरई खाते	
5	क्या संयुक्त खाता किसी निवासी भारतीय के साथ खोला गया है ?	
6	विदेश से प्राप्त राशि से या अन्य एनआरई खाते से अंतरण के द्वारा खाता खोला गया है ?	
7	क्या चेकबुक में एनआरई लिखने के बाद ही जारी किया गया है ?	
8	क्या सभी संव्यवहार ईसी मैन्यूअल/केन्द्रीय कार्यालय के दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं ?	
9	क्या संव्यवहार के स्वरूप के आधार पर रिपोर्टिंग के लिए या अनुमोदन के लिए, जैसा भी मामला हो, के अनुसार सम्पूर्ण फार्म ए-4 भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजा गया है ?	
10	क्या अगले माह की 10 तारीख से पहले फार्म स्टेट-1 भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजा गया है ?	

बच्चों को ईमानदार बनाना शिक्षा की शुरुआत है.

11	क्या निर्धारित प्रक्रिया का कड़ाई से अनुपालन करने के बाद ही एनआरई जमाओं के पेटे ऋण दिये गये हैं ?	
	एफसीएनआर खाते	
12	क्या जमा की अवधि, ब्याज की दर, एफसीएनआर की मुद्रा नियमानुसार हैं ?	
13	क्या शाखा द्वारा इस बात की जांच की गई है कि विदेशी प्रेषण/ विदेशी मुद्रा नोट्स/ विदेशी यात्री चेकों के माध्यम से खातेदार के नाम से आई राशि को ही इन खातों में जमा किया गया है ?	
14	क्या संयुक्त खाते में कोई स्थानीय निवासी शामिल है ?	
15	क्या इन जमाओं के पेटे अग्रिमों में निर्धारित मार्जिन रखी गई है ?	
16	क्या एफसीएनआर (बैंक) योजना के तहत ईसी मैनुवल के अनुसार अनुमत उद्देश्यों के लिए आहरण होता है ?	
	निवासी विदेशी मुद्रा (आरएफसी) खाते	
17	क्या केन्द्रीय कार्यालय के अनुदेशों के अनुसार उपर्युक्त खाते खोले और संचालित किये जा रहे हैं ?	
	विनिमय अर्जक विदेशी मुद्रा (ईईएफसी) खाते	
18	क्या केन्द्रीय कार्यालय के अनुदेशों के अनुसार उपर्युक्त खाते खोले और संचालित किये जा रहे हैं ?	

मैं अकेली हूँ, लेकिन फिर भी मैं हूँ. मैं सबकुछ नहीं कर सकती, लेकिन मैं कुछ तो कर सकती हूँ. और सिर्फ इसलिए कि मैं सब कुछ नहीं कर सकती, मैं वो करने से पीछे नहीं हटूंगी जो मैं कर सकती हूँ.

44.10. चेकों/ बिलों की वसूली/ खरीदी/ समाशोधन हेतु अनुपालन जांच सूची

क्रमांक	विवरण	हां/ नहीं
	चेकों की वसूली	
1	वसूली हेतु आवक चेकों को सिस्टम में प्रस्तुत किया गया है और चेकों को खाते में अविलम्ब नामे किया गया है	
2	क्या बड़े मूल्य के चेकों को खाते में विलंब से डेबिट किया जाता है ताकि ग्राहक को उनके खाते में निधि डालने का समय मिल सके.	
3	वसूली हेतु बाहरी चेकों को सिस्टम में प्रस्तुत किया गया है और उसका प्रेषण अविलम्ब किया गया है	
4	आगम राशि को खाते में शीघ्रता से जमा किया गया है	
5	वसूली में विलम्ब के लिए ब्याज का भुगतान किया गया है	
6	उपयुक्त प्रभार लगाए गए हैं	
7	रु.15000/- तक के बाहरी चेकों की राशि खाते में तुरंत जमा की जाती है	
	खरीदे गए चेक	
1	उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा खरीदे गए चेक अनुमोदित हैं	
2	खरीदे गए चेक की रकम प्रत्यायोजित प्राधिकार से अधिक नहीं है. यदि अधिक है तो नियंत्रण कार्यालय को रिपोर्ट किया गया है	
3	स्थानीय चेक खरीदे नहीं गए हैं	
	समाशोधन चेक	
1	दो अधिकारियों की उपस्थिति में निर्दिष्ट अंतराल पर चेक ड्रॉप बॉक्स के लिखतों का निपटान किया जाता है	
2	समाशोधन हेतु जावक चेक शीघ्रता से भेजे जाते हैं	
3	असमाशोधित लिखतों के पेटे भुगतान को उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा उनके प्रत्यायोजित अधिकारों के तहत प्राधिकृत किया गया है. यदि भुगतान अधिक है तो नियंत्रण कार्यालय को रिपोर्ट किया जाता है.	

ईमानदारी व्यवहार में झलकनी चाहिए.

4	क्या शाखा में असमाशोधित लिखत के पेटे भुगतान अक्सर/ बिना ध्यान दिये किए जाते हैं	
5	संबंधित खाते में आवक चेकों को तुरंत नामे किया गया है. ग्राहकों को सुविधा देने के लिए किसी उच्यत खाते में आवक चेकों को गलत नामे किए जाने का कोई उदाहरण नहीं है.	
6	चेक वापसी उसी दिन किया जाता है और ऐसे चेकों को अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित रिटर्न मेंमों के साथ लगाया जाता है	

वसूली हेतु आवक बिल

क्रमांक	विवरण	हां / नहीं
1	आवक बिल शीघ्रता से लॉज किये जाते हैं और ग्राहक को शीघ्रता से डिस्पेच किए जाते हैं	
2	लम्बित बिल सुरक्षित रखे जाते हैं	
3	प्राधिकृत व्यक्तियों को ही भुगतान/ स्वीकृति के पेटे दस्तावेजों की सुपुर्दगी की जाती है	
4	उपयुक्त प्रभार वसूल किए गए हैं	
5	देयता वाउचर पास किए जाते हैं और शीघ्रता से रिवर्स किए जाते हैं	
6	निर्धारित अंतराल पर लम्बित बिलों का मिलान किया गया है	
7	प्रस्तुतकर्ता बैंक को शीघ्रता से गैर भुगतान एडवाइज भेजी जाती है	
8	प्रस्तुतकर्ता बैंक के अनुदेशों के अनुसार ही अतिदेय बिलों पर कार्रवाई/ वापसी की जाती है.	
9	उपयुक्त प्रभार लगाए गए हैं	
	जावक बिल	
1	जावक बिलों को सिस्टम में लॉज किया जाता है और ग्राहक को सही रूप से अनुदेश देते हुए शीघ्रता से डिस्पेच किए जाते हैं	
2	देयता वाउचर शीघ्रता से पारित/ रिवर्स किए जाते हैं	
3	ग्राहक के अनुदेश के अनुसार लम्बित बिलों पर अनुवर्ती कार्रवाई/ संव्यवहार किया गया है	
4	उपयुक्त प्रभारों को वसूल किया गया है	

वह व्यक्ति जो आपको मुस्कुराता हुआ देखने के बावजूद आपकी आँखें देखकर आपका दर्द समझ जाता है, वह आपको किसी और व्यक्ति से ज्यादा जानता है.

44.11. शाखाओं के लिए महत्वपूर्ण जांच सूची

ऋण अनुश्रवण- जांच सूची

1. मंजूरी से पहले समुचित ड्यू डिलिजेंस
2. उचित मूल्यांकन
3. मंजूरी के नियमों एवं शर्तों की लिखित जानकारी देना एवं उसकी पावती प्राप्त करना
4. ऋण संवितरण से पहले दस्तावेजों के उचित प्रारूप पर दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया पूरी करना
5. दस्तावेजों की स्टॉम्पिंग, पंजीकरण एवं साम्यिक बंधक आदि पूरा करना
6. दस्तावेजों की जांच कराना
7. ऋण संवितरण से पहले क्रेडिट प्रासेस आडिट कराना- सभी नियमों एवं शर्तों का अनुपालन
8. ऋण संवितरण स्तर पर सावधानी बरतना- ऋण राशि का समुचित उपयोग सुनिश्चित करना
9. शाखा/ क्षेत्रीय/ फील्ड महाप्रबंधक/ केन्द्रीय कार्यालय स्तर पर अनुश्रवण उपायों का प्रभावी इस्तेमाल करना
10. स्टॉक स्टेटमेंट, क्यूपीआर, एमएमआर, खाते का संचालन आदि कुछ महत्वपूर्ण अनुश्रवण उपाय हैं
11. एमएमआर का समुचित समेकन एवं रिपोर्टिंग
12. मूल एवं संपार्श्विक प्रतिभूतियों का आवधिक निरीक्षण करना
13. अनुश्रवण के लिए लैस का समुचित उपयोग
14. ईएसएस एवं एसएमए खातों की सूची निकालना एवं उनका अनुश्रवण करना
15. लैस से एसएमए-0 खातों की सूची निकालना एवं नवीनतम दिशानिर्देशों की

कभी भी दुष्ट लोगों की सक्रियता समाज को बर्बाद नहीं करती,
बल्कि हमेशा अच्छे लोगों की निष्क्रियता समाज को बर्बाद करती है.

जानकारी रखना

16. मॉक-रन लिस्ट पर अनुवर्ती कार्रवाई करना
17. खाते के संचालन पर निगरानी रखना एवं समय रहते हुए सुधारात्मक उपाय करना
18. अनुश्रवण हेतु कार्य योजना तैयार करना और उसे लागू करना
19. समय से खाते की समीक्षा/ नवीकरण करना
20. स्टॉक आडिट
21. यदि कारोबार लाभप्रद है, तो समय से खाते का पुनर्गठन करना
22. ऋणी द्वारा खाते के संचालन संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित कराना
23. समय-समय पर डीबीसी प्राप्त करना
24. एक साथ नोटिसें निकालने के लिए लैस का प्रयोग करना
25. क्रिटिकल राशि की वसूली के बजाए कुल अतिदेय राशि वसूल करने पर जोर देना
26. लेखापरीक्षा के दौरान पाई गई अनियमितताओं का समय से निराकरण करना
27. पुनर्गठित खातों पर कड़ी नजर रखना
28. आस्ति गुणवत्ता प्रबंधन समिति की बैठकों में इंगित अनियमितताओं का कड़ाई पूर्वक अनुपालन करना
29. किसी भी हालत में स्लिपेज पर रोक लगाना

फिनैकल संबंधी जांच सूची

- SRM-स्टॉक विवरण-प्रत्येक माह की 15 तारीख से पहले भरा जाए
- स्टॉक विवरण की स्थिति जानने के लिए - STKSTMT
- इनवोक की गई गारंटी के लिए - GIPNP
- कालातीत गारंटी/ साख पत्र - GENR
- ऋण अतिदेय रिपोर्ट - LAOPI / LOANODUE
- नवीकरण की तारीख जानने के लिए - LAROR

जिंदगी इतनी बेबस नहीं होती, जो किसी के चले जाने से रुक जाए, ऐसा कभी नहीं होता कि किसी के चले जाने के बाद फिर बसंत कभी न आए.

- बीमा समाप्ति की तारीख जानने के लिए - INSTOEXP, NSEXP
- ऋण सुविधावार रिपोर्ट - FACWR
- उन खातों की जानकारी लेने के लिए मेनू, जिनके SRM रिकार्ड अद्यतन नहीं हैं - STKSTMT
- ऋण चुकौती सूची रिपोर्ट - LARSH
- खाते का टर्न ओवर जानने के लिए रिपोर्ट - ATOR
- खाते की समस्त जानकारी के लिए रिपोर्ट - CUSTVIEW
- अनिवार्य रिपोर्ट MNDTRPT

ऋण प्रासेसिंग- जांच सूची

नया आवेदन/ ऋण प्रस्ताव प्राप्त होने पर		
1	जमानतदार / निदेशक / भागीदार इत्यादि	
2	व्यक्तिगत आयकर रिटर्न / कर निर्धारण आदेश	
3	प्रोप्राइटर / भागीदार / निदेशकों का व्यक्तिगत तुलन पत्र	
4	पिछले 3 वर्षों का वित्तीय विवरण एवं लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट (जहां अपेक्षित हो) एवं अनुमानित वित्तीय विवरण	
5	एसोसिएट / सहयोगी संस्थानों के वित्तीय विवरण (2वर्ष)	
6	बैंकर्स क्रेडिट रिपोर्ट	
7	साप्थिक बंधक के लिए हक विलेख/मदर डीड/चेन ऑफ डीड्स	
8	संपत्ति की समुचित चहारदीवारी के साथ फोटो	
9	नवीनतम मूल्यांकन रिपोर्ट	
10	पिछले 30 वर्षों का भार रहित प्रमाणपत्र	
11	कंपनी रजिस्ट्रार से सर्च रिपोर्ट	
12	भागीदारी प्रपत्र (पावती न दी जाए)/ट्रस्ट डीड	
13	कंपनी खातों के मामलों में संस्था के अंतर्नियम, समामेलन प्रमाणपत्र आदि	
14	पब्लिक लिमिटेड कंपनियों के लिए कारोबार आरंभ करने का प्रमाणपत्र	

जिंदगी हमें हर दिन कोई न कोई सबक सिखाती है, इसलिए नहीं, कि हम उस सबक को पढ़ें, बल्कि इसलिए ताकि हम उस सबक से कुछ सीखें.

15	लिमिटेड कंपनियों के मामलों में खाता खोलने एवं ऋण प्राप्त करने के प्रस्ताव की प्रमाणित प्रति	
16	क्लब, सोसाइटी के मामले में उप-नियम, सहकारी समितियों के मामलों में ऋण प्राप्त करने हेतु रजिस्ट्रार की अनुमति	
17	कारोबार चलाने के लिए सक्षम प्राधिकारी से वैध लाइसेंस	
18	ड्रग लाइसेंस / विस्फोटक सामग्री हेतु लाइसेंस / वन विभाग का लाइसेंस आदि, जहां कहीं अपेक्षित हो	
19	डीलरशिप / एजेंसी प्रमाणपत्र, जहां कहीं अपेक्षित हो	
20	एमएसएमई के लिए जिला उद्योग केन्द्र का पंजीकरण प्रमाणपत्र उद्यमी ज्ञापन (अनुदेश परिपत्र 8901 दिनांक 09.03.2011)	
21	बिजली / जल आपूर्ति सुविधा से संबंधित दस्तावेज	
22	प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड का प्रमाणपत्र, यदि अपेक्षित हो	
23	नए प्रोजेक्ट के मामलों में संलग्नकों सहित प्रोजेक्ट रिपोर्ट	
24	फैक्ट्री का नक्शा/ब्लू प्रिंट एवं सक्षम प्राधिकारी से उसका अनुमोदन	
25	सभी मशीनों के कोटेशन	
26	संघीय ऋणों के मामले में अग्रणी बैंक की सहमति	
27	मियादी ऋण प्रदान करने वाली संस्था की मियादी ऋण मूल्यांकन संबंधी रिपोर्ट	
28	मियादी ऋण प्रदान करने वाली संस्था से खाते में अतिदेय न होने का प्रमाणपत्र	
29	मियादी ऋण प्रदान करने वाली संस्था से अचल संपत्ति पर हमारा दूसरा/सम मात्रा (पारीपासू) प्रभार निर्मित कराने हेतु सहमति	
30	यदि परिसर किराए पर लिया गया है, तो पट्टा/ किराया करार के साथ परिसर में स्वतंत्र प्रवेश सहमति पत्र	
31	यदि ऋण खाता किसी अन्य बैंक से टेक ओवर किया जा रहा हो, तो वांछित सूचनाएं/दस्तावेज	
32	अनुभव प्रमाणपत्र	
33	व्यापारिक खातों के लिए वैट पंजीकरण	
34	वैट रिटर्न (मासिक/वार्षिक)	

रिश्ता उस किताब की तरह होता है, जिसे लिखने में सालों लग जाते हैं।
लेकिन इस किताब के जलने में कुछ मिनट का ही समय लगता है।

नवीनीकरण प्रस्तावों के लिए	
1	नवीनीकरण हेतु आवेदन
2	यदि ऋण राशि में बढ़ोत्तरी का प्रस्ताव हो, तो नए आदेशों की प्रति
3	यदि नवीनीकरण अनुमानित तुलन-पत्र के आधार पर किया जा रहा हो, तो लेखा परीक्षित तुलन-पत्र मांगा जाए और उससे तुलना की जाए. यदि आवश्यक हो, तो वित्तीय स्थिति में सुधार के लिए कहा जाए.
4	मार्च का लेखा परीक्षित तुलन-पत्र उसी वर्ष के नवंबर माह तक प्रस्तुत करने के लिए कहा जाए
5	डीलरशिप / एजेंसी का नवीनीकरण पत्र
6	मूल्यांकन प्रमाणपत्र- प्रत्येक तीन वर्षों में नया प्राप्त किया जाए
7	तुलन-पत्र की तारीख से नवीनीकरण की तारीख तक के क्रय / विक्रय के आंकड़े
8	वैट रिटर्न से इनकी तुलना
9	नई साख सूचना-नई सूचना रिपोर्ट तैयार करना
10	गैप अवधि के लिए नई भार रहित रिपोर्ट/ सर्च रिपोर्ट
ड्यू डिलिजेंस, बाजार से सूचना प्राप्त करना एवं साख रिपोर्ट तैयार करना	
1	आवेदक का साक्षात्कार/ चर्चा
2	उद्योग की कारोबारी संभावनाओं का पता लगाना-उद्योग का विश्लेषण/CRISINFAC/CMIE (भारतीय अर्थव्यवस्था अनुश्रवण केन्द्र)
3	मंजूरी से पहले आवेदक के कार्यस्थल का निरीक्षण-मंजूरी पूर्व तकनीकी अधिकारी/ फैक्ट्री निरीक्षण रिपोर्ट तैयार करना
4	वित्तीय विवरणों की जांच-लाभप्रदता, तरलता एवं शोधक्षमता पर बैंक के ग्राहकों, ऋणी के साथ संबद्ध क्रेताओं/ विक्रेताओं, उद्योग एवं व्यापार संघों, आयकर/ बिक्री कर निर्धारण, क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों आदि से जानकारी प्राप्त करना
5	आईबीए द्वारा निर्धारित प्रारूप पर वर्तमान बैंकर से गोपनीय सूचना प्राप्त करना

जिसके पास उम्मीद है, वह हजारों बार टोकर खाकर भी हिम्मत नहीं हारता है।
लेकिन किसी और से उम्मीद रखकर बार-बार चोट खाना बेवकूफी है।

6	सिबिल, भारिबैं की चूककर्ता सूची, ईसीजीसी विशेष सूची से रिपोर्ट लेना	
7	ड्यू डिलीजेंस प्रमाणपत्र	
प्रस्ताव प्राप्त करना एवं उसकी जांच		
1	भरी गई जानकारीयों जैसे की नाम, पिता का नाम, आयु, पता, टेली-फोन नं., आश्रितों की संख्या आदि की सत्यता सुनिश्चित करना	
2	प्रस्तुत सूचनाओं का आपसी तालमेल सुनिश्चित करना	
3	सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति	
4	वैध कारण बताते हुए आवेदन वापस करना (यदि वापसी हो तो)	
5	यदि, आवेदन को निरस्त करना हो, तो पहली अथवा दूसरी बैठक के दौरान ही मना कर दिया जाए. इसमें देरी न की जाए. (निरस्तीकरण के कारण वाजिब हों. उच्चाधिकारियों / बैंकिंग लोकपाल की जानेवाली संभावित शिकायतों से बचा जाए)	
6	क्या खाता केवाईसी मानदंडों का पालन करते हुए खोला गया है ?	
7	चूककर्ता / चेतावनी सूची से सत्यापन किया जाए	
8	मंजूरी पूर्व समुचित निरीक्षण किया जाए, जिसमें संपत्ति की चौहद्दी नोट हो	
9	संपार्श्विक प्रतिभूति का बाजार/न्यूनतम मूल्य पर मूल्यांकन, शाखा प्रबंधक द्वारा सत्यापन, निर्धारित प्रारूप (अनुदेश परिपत्र क्र. 9089 दिनांक 05.10.2011) पर मूल्यांकन रिपोर्ट	
10	पार्टी द्वारा प्रस्तुत सभी दस्तावेजों की प्रामाणिकता का सत्यापन	
11	जमानतदारों की साख एवं संसाधनों का सत्यापन	
12	समुचित प्रारूप (एलएसडी /003/ 007 दि.17.02.2007) पर कानूनी सलाह लेना	
दस्तावेजीकरण से पूर्व		
1	ऋण स्वीकृति के नियम एवं शर्तें सूचित की जाएँ और उसकी पावती एवं स्वीकृति प्राप्त की जाएँ	
2	चूक की स्थिति में ऋणी एवं जमानतदार से उनके नाम सिबिल अथवा अन्य एजेंसियों को सूचित किए जाने संबंधी सहमति पत्र	
3	ऋणी को दस्तावेजों का कोरा सेट न दिया जाए	

‘प्रत्येक समस्या अपने साथ आपके लिए एक उपहार लेकर आती है.

4	दस्तावेजीकरण की प्रक्रिया पूरी करने के बाद ही ऋण राशि संवितरित की जाए	
5	ऋणी के प्रकार / ब्याज के प्रकार / ऋण सुविधा की प्रकृति / प्रतिभूति के प्रकार के अनुसार वर्णित दस्तावेज ही चुने जाएँ	
6	दस्तावेजों पर समुचित स्टैप लगाए जाएँ	
7	मंजूरी सूचना के अनुसार दस्तावेज प्राप्त करें. इसमें किसी प्रकार की भिन्नता के लिए मंजूरकर्ता प्राधिकारी की पूर्व अनुमति प्राप्त की जाए	
8	दस्तावेजों की फोटो प्रति का प्रयोग न करें	
9	बैठक के अध्यक्ष द्वारा कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा पारित प्रस्ताव की प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाए, जिसमें संबंधित प्रतिभूति दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने एवं बंधक / प्रभार निर्मित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति के नाम का उल्लेख हो	
10	संस्था के अंतर्नियम/बोर्ड प्रस्ताव के अनुसार दस्तावेजों पर कॉमन सील लगवाना	
11	उत्तर दिनांकित चेक/ ईसीएस/ स्थायी अनुदेश प्राप्त किए जाएँ	
दस्तावेजीकरण एवं संवितरण के दौरान		
1	दस्तावेज किसी अधिकारी की उपस्थिति में निष्पादित कराए जाएँ	
2	दस्तावेज एक बार में भराए जाएँ. एक पेन/एक स्याही का ही प्रयोग करें	
3	किसी गवाह की आवश्यकता नहीं	
4	अनपढ़ / अंगूठा निशान वाले ग्राहक का फोटोग्राफ लिया जाए	
5	यदि ऋणी को दस्तावेज की भाषा समझ न आ रही हो, तो ऋणी द्वारा हस्ताक्षरित एक प्रमाणपत्र प्राप्त किया जाए कि उसे उसकी भाषा में दस्तावेज की विषय वस्तु बता दी गई है और उसने उसमें लिखी बातों को पूरी तरह से समझ लिया है	
6	जहां तक संभव हो, दस्तावेज ऋणी से ही भराए जाएँ अन्यथा बैंक अधिकारी भी भर सकता है	
7	दस्तावेज पर हस्ताक्षर कराने से पहले उसमें भरी गई सूचनाओं की पुष्टि ऋणी से कर लें	
8	रसीदी टिकट पर क्रॉस करते हुए हस्ताक्षर लें	

उन लोगों के बारे में सोचकर या बात करके अपना वर्तमान बर्बाद मत कीजिए,
जिन लोगों के जीवन में आप कोई महत्व नहीं रखते हों.

9	प्रत्येक पृष्ठ पर पूरे हस्ताक्षर कराए जाएँ (आद्यक्षर नहीं)	
10	कोई जगह खाली न छोड़ी जाए	
11	दस्तावेज में किए गए किसी संशोधन को पूर्ण हस्ताक्षर से प्रमाणित कराया जाए, यदि कई स्थानों पर संशोधन हों, तो नया सेट लिया जाए	
12	बंधक की प्रक्रिया निर्धारित नियमों के अनुसार पूरी की जाए	
13	दस्तावेज निष्पादन के समय पूरी गंभीरता बरती जाए और ऋणी को इसकी गंभीरता का एहसास होना चाहिए	
14	प्रासेसिंग प्रभार/दस्तावेजीकरण प्रभार ऋण संवितरण से पहले वसूला जाए	

दस्तावेज निष्पादन के उपरांत

1	सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के पहले इनका सत्यापन कर लें	
2	दस्तावेज रजिस्टर में प्रविष्टि की जाए	
3	अग्निरोधक अलमारी में किसी लिफाफे/डाकेट में संयुक्त अभिरक्षा में दस्तावेज रखे जाएँ	
4	दस्तावेज पंच न किए जाएँ/उन्हें सावधानीपूर्वक रखा जाए	
5	रु.1.00 करोड़ तक के दस्तावेजों की बैंक के विधि अधिकारी एवं एवं उससे अधिक के दस्तावेजों की बैंक के वकील से जाँच कराई जाए (LEG/ Cir/ 1244 दि. 29.11.2003)	
6	रु.100.00 लाख से अधिक के ऋण प्रस्ताव/दस्तावेजों की क्रेडिट प्रासेसिंग लेखा परीक्षा कराई जाए	
7	एक फोटो प्रति फाइल में रखी जाए एवं एक सेट यदि आवश्यक हो, तो मंजूरकर्ता अधिकारी को भेजा जाए	
8	बीसीएसबीआई के अनुसार दस्तावेजों की एक प्रति उचित पावती के अधीन ऋणी को दी जाए (अनुदेश परिपत्र क्र.9037 दि.18.08.2011)	
9	प्रतिभूति दस्तावेज किसी अप्राधिकृत व्यक्ति को सत्यापित करने/ हटाने के लिये न दिए जाएँ	
10	दस्तावेजों को आवधिक आधार पर देख लें एवं उनका मिलान कर लें	

यदि आप में आत्मविश्वास नहीं है तो आप हमेशा न जीतने का बहाना खोज लेंगे.

11	लिमिटेड कंपनियों के लिये प्रभार का रजिस्ट्रेशन फार्म 8 पर और प्रभार का संतुष्टिकरण फार्म 17 पर प्राप्त किया जाए. प्रभार का रजिस्ट्रेशन दस्तावेज निष्पादन की तारीख से 30 दिनों के अंदर करा लिया जाए.	
12	मूल एवं संपार्श्विक-दोनों प्रतिभूतियों का काम्प्रीहेन्सिव बीमा, बैंक के उपबन्ध सहित कराया जाए	
13	क्षे. का. को मंजूरी के सभी नियमों एवं शर्तों के अनुपालन का प्रमाणपत्र भेजा जाए	
14	ऋणी से कहा जाए कि वह अपने कारोबार स्थल पर बैंक का नाम स्पष्टता के साथ प्रदर्शित करे	
साथिक बंधक निर्मित करते समय		
1	बंधक हेतु प्रस्तावित अचल संपत्ति का निरीक्षण किया जाए	
2	बैंक के अनुमोदित वकील से निर्धारित प्रारूप पर कानूनी सलाह/ भार रहित प्रमाणपत्र / सर्च रिपोर्ट प्राप्त की जाए. बेहतर होगा कि उप रजिस्ट्रार कार्यालय में एक बार व्यक्तिगत रूप से जाया जाए (LEG/ Cir/003/ 07 दि.17.02.2007)	
3	संपत्ति का मालिकाना हक स्पष्ट होना चाहिए. संपत्ति बिकने योग्य एवं सभी भागों से मुक्त होनी चाहिए.	
4	बैंक के अनुमोदित मूल्यांकक से निर्धारित प्रारूप पर संपत्ति के मूल्यांकन के साथ शाखा प्रबंधक का प्रमाणपत्र (अनुदेश परिपत्र क्र.9089 दि.05.10.2011)	
5	आयकर अनापत्ति प्रमाणपत्र: (आयकर अधिनियम की धारा 28(1) शपथ पत्र	
6	मुख्तारनामा युक्त संपत्तियों एवं अवयवकों की संपत्तियों का बंधक करते समय पर्याप्त सावधानी बरती जाए	
7	आयकर विभाग की पूर्व अनुमति आवश्यक होती है, परंतु जिन मामलों में अनुमति प्राप्त करने में विलंब लगने की संभावना हो, शाखाएं बंधककर्ता से एक नोटरीकृत एवं स्टाम्पित शपथ पत्र प्राप्त कर सकती हैं	
8	केवल मूल हक विलेख पर ही बंधक किया जाना चाहिए	

9	यदि आप ऋणी की साख के बारे में और अन्य निहित जोखिम के प्रति पूर्णतया संतुष्ट हों तो सक्षम प्राधिकारी से अनुमति लेकर हक विलेख की प्रमाणित प्रति से साम्यिक बंधक निर्मित किया जा सकता है	
10	साम्यिक बंधक केवल अधिसूचित शहरों में ही किया जा सकता है	
11	स्वामी या उसके विधिवत प्राधिकृत एजेंट को शाखा में व्यक्तिगत रूप से बुलाकर हक विलेख को बंधक के इरादे से जमाकर बंधक निर्मित कराना चाहिए	
12	जिन मामलों में संपत्ति का हक उनकी कार्पोरेट बॉडी के पास होता है, उनमें उस कर्मचारी के नाम से प्राप्त कंपनी का प्रस्ताव प्राप्त किया जाना चाहिए, जिसे कंपनी द्वारा बैंक के पक्ष में बंधक निर्मित करने के लिए प्राधिकृत किया गया हो	
13	साम्यिक बंधक निर्मित कराने के लिए बंधककर्ता द्वारा हस्ताक्षरित या लिखित किसी दस्तावेज की आवश्यकता नहीं होती है। यदि ऐसा कोई हस्ताक्षरित दस्तावेज के आधार पर बंधक निर्मित किया जा रहा है, तो उस स्थिति में कानून के अनुसार स्टैम्प ड्यूटी देय होती है और उसका पंजीकरण एश्यूरेंस के उप निबंधक के पास आवश्यक होता है। कुछ राज्यों में साम्यिक बंधक के पंजीकरण की अनुमति है।	
14	हक विलेख की प्राप्ति एवं पार्टी द्वारा प्रस्तुत अन्य कागजातों/ दस्तावेजों की पावती दी जाए (अनुदेश परिपत्र क्र.9037 दि.18.08.2011)	
15	हक विलेख के जमा होने का ज्ञापन उस शाखा के लेटर हेड पर दो मुख्तारनामाधारक अधिकारियों के हस्ताक्षर से जारी किया जाना चाहिए, जहां बंधककर्ता/ओं द्वारा हक विलेख जमा किया जा रहा है	
16	पूरे ज्ञापन की भाषा भूतकाल में ही होनी चाहिए	
17	कंपनी के लिए ज्ञापन एडी-14 और अन्यो के लिए एडी-13 पर किया जाना चाहिए	
18	साम्यिक बंधक उप निबंधक के पास पंजीकृत होना चाहिए (LSD/005/07 दि.20.03.2007)	

कोई और व्यक्ति आपकी किस्मत नहीं लिख सकता है, किस्मत तो आपके कर्मों का फल होती है। अच्छे कर्म मतलब अच्छी किस्मत और बुरे कर्म मतलब बुरी किस्मत.

19	सांम्यिक बंधक रजिस्टर बनाया जाना चाहिए. (LSD/005/07 दि. 20.03.2007) ऋणी का हस्ताक्षर उस पर करा लेना चाहिए. उसके बाद ज्ञापन की प्रविष्टि हक विलेख रजिस्टर में दर्ज कर उस पर उन अधिकारियों के हस्ताक्षर करा लेने चाहिए	
20	स्टैंप ड्यूटी, यदि लागू हो	
21	सांम्यिक बंधक की नोटिंग, संबंधित राजस्व अधिकारी के पास करा देनी चाहिए	
	अन्य स्वीकृत सीमाओं के लिए सांम्यिक बंधक का विस्तार : शाखा को इसके लिए सप्लीमेंट्री ज्ञापन जारी करना चाहिए और हक विलेख रजिस्टर में इसकी नई प्रविष्टि करनी चाहिए	
22	सांम्यिक बंधक विस्तार के मामलों में उस राज्य में लागू स्टैंप ड्यूटी का भुगतान किया जाना चाहिए	

कृषि अग्रिम - जांच सूची

ऋण प्राप्त करने के लिए पार्टी द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले कागजात/ दस्तावेज

सभी ऋणों में लागू :

1. बचत खाता संख्या
2. मतदाता पहचान पत्र / पैन कार्ड की प्रति / निवास का प्रमाण
3. फोटो

कृषि ऋण के लिए

4. भूमि का इंडेक्स सभी नंबरों सहित, कुल भूमि- ग्राम प्रशासन
5. सभी नंबरों के अधिकार का रिकार्ड- ग्राम प्रशासन
6. स्थानीय सहकारी समिति से अदेयता प्रमाण पत्र
7. सरकार /ग्राम प्रशासन को अदेयता प्रमाण पत्र
8. सेवा क्षेत्र बैंक के अदेयता/अनापत्ति प्रमाणपत्र/घोषणापत्र
9. नंबरवार भूमि का नक्शा/चौहद्दी- ग्राम प्रशासन
10. हक विलेख/ मदर डीड/चेन ऑफ डीड
11. नंबरवार भूमि का मूल्यांकन-ग्राम प्रशासन/मानक प्रारूप में अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता द्वारा (कृषि भूमि के मूल्यांकन के लिए अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता से)

जीवन के प्रति आपका रुख निश्चित करता है जीवन का आपके प्रति रुख.

12. म्यूटेशन एक्सट्रैक्ट- ग्राम प्रशासन / तहसीलदार
13. सिंचाई का साधन, यदि आरटीसी में न लिखा हो
14. पानी की उपलब्धता के बारे में भू-विज्ञानी का प्रमाणपत्र
15. कैनाल/ स्ट्रीम-डीसी/ पीडब्ल्यूडी से पानी लेने की अनुमति
16. पंप सेट के लिए बिजली हेतु बिजली बोर्ड का अनुमोदन
17. 30 वर्षों का भार रहित प्रमाणपत्र- उप निबंधक
18. क्रय की जा रही संपत्ति का कोटेशन
19. ले आउट प्लान- पाइप लाइन/ स्पिंकलर्स
20. यदि पाइप लाइन किसी अन्य भूमि मालिक की भूमि से होकर गुजरती हो, तो उसके मालिक की सहमति
21. इंजीनियर/सक्षम प्राधिकारी से अनुमानित लागत
22. जमानतदारों का विवरण, उनकी साख सूचना एवं फोटो
23. तहसीलदार /ग्राम प्रशासन से आय प्रमाणपत्र
24. मानक प्रारूप पर अनुमोदित वकील से कानूनी सलाह
25. यदि ऋण में अनुदान निहित हो, तो संबंधित सरकारी विभाग से अनुशंसा पत्र
26. भू-विज्ञानी का प्रमाणपत्र
27. यदि पाइप लाइन किसी अन्य भूमि मालिक की भूमि से होकर गुजरती हो, तो सड़क बनाने हेतु उसके मालिक की सहमति

नए/ नवीनीकरण वाले कैश क्रेडिट खातों की जांच सूची

खाते का नाम :	
नया / नवीनीकरण / स्वीकृत सीमा में वृद्धि	
माह :	
विवरण	हां/ नहीं
पार्टी से प्राप्त अनुरोध पत्र	
निर्धारित प्रासेसिंग प्रभार की तुरंत वसूली	
लेखा परीक्षित वित्तीय विवरण	
चालू वर्ष का अनुमानित तुलन पत्र	
अगले दो वर्षों का अनुमानित तुलन पत्र	
कंपनी/ फर्म/ भागीदारों/ प्रवर्तकों/ निदेशकों/ प्रोप्राइटर की साख सूचना	

खुद के काम की तुलना अपने काम से करने वाले लोग,
दूसरों से मीलों आगे निकल जाते हैं.

क्रेडिट रिपोर्ट	
खाता टर्न ओवर रिपोर्ट	
लेखा परीक्षा अनियमितताएँ एवं उनका उत्तर	
संपार्श्विक प्रतिभूतियों पर विधिक सलाह	
संपार्श्विक प्रतिभूतियों का मूल्यांकन एवं निरीक्षण रिपोर्ट	
संपत्ति एवं ऋणी का ड्यू डिलिजेंस / सिबिल रिपोर्ट प्राप्त करना	
यदि साम्यिक बंधक सही है, तो क्या तीन वर्षों में एक बार इसका पुनः मूल्यांकन कराया जाना है ?	
डीबीए एवं दस्तावेज की तिथियों के अनुसार क्या इनका नवीकरण किया जाना है	
वित्तीय सुविधा प्रदान करने के लिए किस विधि को अपनाया जाना है: 1. टर्न ओवर विधि 2. कैश बजट विधि 3. लोचपूर्ण बैंक वित्तीयन (एफबीएफ)	
यदि टर्न ओवर विधि अपनायी जानी है, तो	
अनुमानित बिक्री में यथार्थ परक स्वीकार्य बिक्री	
सिस्टम में वर्तमान में उपलब्ध मार्जिन का आकलन	
उचित नियमों एवं शर्तों का निर्धारण	
यदि कैश बजट विधि अपनायी जानी है, तो	
कुल 15 माह, जिनमें से पिछले वित्तीय वर्ष के 3 माह और चालू वित्तीय वर्ष के 12 माह के दौरान आवक-जावक नकदी का प्रवाह विवरण	
उक्त विवरण की प्रत्येक मद का वास्तविकता के अनुसार माहवार आकलन	
स्वीकृत की जाने वाली सीमा का तिमाहीवार निर्धारण	
यदि एफबीएफ विधि अपनायी जानी है, तो	
क्या सीएमए आंकड़े प्रस्तुत किए गए हैं ?	
क्या हमारे नियमों के अनुसार तुलन पत्र का वर्गीकरण किया गया है	
कच्चे माल, तैयार माल, लेनदार/ देनदार आदि से संबंधित सूचना का सत्यापन एवं अधिक अंतर पाए जाने पर उसके औचित्य का पता लगाना	
ऋण सीमा का निर्धारण	
एक्सीक्यूटिव समरी के सभी कॉलमों में भरी गई सूचनाओं का सत्यापन	
मंजूरी हेतु शाखा प्रबंधक के समक्ष प्रस्तुति	

धन को बरबाद करें तो आप केवल निर्धन होते हैं, लेकिन समय को बरबाद करते हैं तो आप जीवन का एक हिस्सा गंवा देते हैं.

ऋणी को मंजूरी की सूचना देना	
ऋणी और जमानतदार, यदि उपस्थित हैं, से ऋण मंजूरी के नियमों एवं शर्तों की पावती लेना	
पिछले वित्त वर्ष के दौरान खाते के अनुश्रवण में पाई गई कमियों को ऋणी की जानकारी में लाना एवं उसकी पावती लेना तथा उसके सुधार हेतु कृत कार्रवाई की जानकारी लेना	

नए मियादी ऋण खाते की जांच सूची :

खाते का नाम :	
नया / नवीनीकरण / स्वीकृत सीमा में वृद्धि	
माह :	
विवरण	हां/नहीं
पार्टी से प्राप्त अनुरोध पत्र	
निर्धारित प्रोसेसिंग प्रभार की तुरंत वसूली	
इकाई विस्तार के मामले में समीक्षा हेतु लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण	
नए खातों के लिए प्रोजेक्ट रिपोर्ट या सूचना ज्ञापन	
यदि विस्तार का मामला हो, तो अतिरिक्त खरीदी जा रही नई मशीनरी का कोटेशन	
आपूर्तिकर्ता का सत्यापन एवं आपूर्ति के मामले में ड्यू डिलिजेंस	
यदि अग्रिम राशि पहले ही दी जा चुकी है तो उसकी चुकौती हेतु समुचित दस्तावेजी साक्ष्य	
यदि प्रोजेक्ट में निहित लागत की प्रतिपूर्ति का मामला हो, तो इसका विशेष उल्लेख प्रोसेस नोट में किया जाए और उसका पहले ही अनुमोदन करा लिया जाए.	
यदि पुरानी मशीनरी खरीदी जा रही हो, तो उसकी शेष आयु एवं अनुमोदित मूल्यांक से उसका मूल्यांकन	
कंपनी/ फर्म/ भागीदारों/ प्रवर्तकों/ निदेशकों/ प्रोप्राइटर की साख सूचना	
क्रेडिट रिपोर्ट तैयार करना	
संपार्श्विक प्रतिभूतियों पर विधिक सलाह	

अपने मित्र को उसके दोषों को बताना मित्रता की सबसे कठोर परीक्षा होती है.

संपार्श्विक प्रतिभूतियों का मूल्यांकन एवं निरीक्षण रिपोर्ट	
संपत्ति एवं ऋणी का ड्यू डिलिजेंस / सिबिल रिपोर्ट प्राप्त करना	
प्रवर्तकों के सत्यापन से इस फील्ड में उनकी पृष्ठभूमि एवं अनुभव का पता लगाना	
क्या प्रयुक्त तकनीक अद्यतन है या पुरानी हो गई है	
बड़ी कंपनियों के मामलों में कंपनी के प्रबंधन का सेट-अप	
प्रोजेक्ट की गई प्रत्येक मदों का सत्यापन	
नकदी प्रवाह विवरण एवं आय-व्यय का औचित्य	
डीईआर कितना अनुमत है और बैंक के अलावा मियादी ऋण के बचे हुए भाग का वित्तीयन किस प्रकार किया जाएगा	
क्या डीईआर अनुमत रेंज के अंदर है	
संवितरण सूची, अपफ्रंट पूँजी एवं तदर्थ आधार पर पूँजी लगाए जाने की सूची तैयार करना	
क्या आईआरआर की गणना करने हेतु इसकी आवश्यकता है	
ऋण भुगतान कवरेज अनुपात की गणना एवं यदि आवश्यक हो, तो संवेदन-शीलता विश्लेषण	
ब्रेक इवेन पॉइंट या व्यावसायिक उत्पादन आरंभ होने के आधार पर स्थगन अवधि का निर्धारण	
स्वीकृत की जाने वाली ऋण सीमा एवं उसके पुनर्भुगतान का निर्धारण	
शाखा प्रबंधक के समक्ष मंजूरी हेतु प्रस्तुतीकरण	
ऋणी को मंजूरी की सूचना	
ऋणी और जमानतदार, यदि उपस्थित हैं, से ऋण मंजूरी के नियमों एवं शर्तों की पावती लेना	

व्यस्त होने से कोई व्यक्ति सफल नहीं हो सकता है, क्योंकि अगर वह बेकार के कामों व्यस्त है, तो सफलता कभी उसके पास नहीं आएगी.
बेकार की व्यस्तता असफलता की जननी होती है.

प्रभावी नियंत्रण हेतु प्रयोग में आने वाले फिनैकल मेनू		
क्रसं	कार्य व प्रयोग	फिनैकल मेनू
1	मेनू को जेनरेट कर सारे बिंदुओं की जाँच करें तथा अनियमितता होने पर उसका सुधार करें	MNDTRPT
2	व्यापार में विकास के दृष्टिकोण से, किसी विशिष्ट पैरामीटर की जानकारी प्राप्त करने हेतु मेनू	IOGLT
3	मेनू, जिसके द्वारा शाखाओं में होने वाले लेन-देन एवं अंतर-शाखा लेन-देन की जानकारी प्राप्त की जा सकती है.	FTI / FTR
4	मेनू, जिसके माध्यम से आरटीजीएस लेन-देन की जानकारी प्राप्त की जा सकती है	RTGSRPT
5	मेनू, जिसके द्वारा एटीएम खाते में नगद राशि की भिन्नता का समाधान किया जा सकता है.	ATMREC
6	अवैयक्तिक खातों से संबंधित रिपोर्टों को जेनरेट करने हेतु मेनू (OAP/OAB में बकाया राशि के मिलान हेतु)	BRACMIS>CHOICE 18 (SUNDRY), CHOICE 19 (POB), CHOICE 20 (SUSP)
7	अवैयक्तिक खातों में प्रविष्टिवार जानकारी जेनरेट करने हेतु मेनू	BRACMIS>CHOICE 2 (SUNDRY), CHOICE 3 (POB), CHOICE 4 (SUSP)
8	दस्तावेजों का पता लगाने हेतु मेनू	DOCTR
9	मेनू, जिसके द्वारा उन खातों का पता लगाया जा सकता है, जिनमें बीमा की अवधि समाप्त होने वाली है	INSTOEXP
10	मेनू, जिसके द्वारा उन खातों का पता लगाया जा सकता है जिनमें बीमा की अवधि समाप्त हो चुकी है	INSEXPD

किसी की नकल करके छोटी अवधि के लिए सफलता पाई जा सकती है.
लेकिन बड़ी अवधि के लिए सफल होने के लिए और बड़ी
सफलता पाने के लिए मौलिकता बहुत जरूरी है.

11	मेनू, जिसके माध्यम से किसी निर्धारित अवधि के दौरान विभिन्न ब्याज दरों पर स्वीकृत ऋणों की जानकारी प्राप्त की जा सकती है	ADTRPT>CHOICE 28
12	ऋण की नवीनीकरण तिथि जानने हेतु मेनू	LAROR
13	ऋण में माँग व वसूली की जानकारी प्राप्त करने हेतु मेनू	DCBR
14	मेनू, जिसके द्वारा ऋण में ब्याज माँग प्रभावी होने की तारीख की जानकारी प्राप्त की जा सकती है	ADTRPT>CHOICE 39
15	मेनू, जिसके द्वारा लिमिट रिकार्ड में हुए लिमिट के बदलाव की जानकारी प्राप्त की जा सकती है	CHLMT
16	मेनू, जिसके द्वारा उन खातों का पता लगाया जा सकता है, जिनमें एसआरएम रिकार्ड को अपडेट नहीं किया गया है	STKSTMT
17	मेनू, जिसके द्वारा उन खातों की जानकारी प्राप्त की जा सकती है, जिनमें ब्याज की गणना सिस्टम द्वारा नहीं की गई है	INTCAL
18	हाउसिंग लोन पर प्रोविजनल ब्याज का प्रमाणपत्र जारी करने हेतु मेनू	LIPC
19	मेनू, जिसके द्वारा खाते की जानकारी प्राप्त की जाती है	ACCDDET
20	ऋण की मंजूरी की तारीख, संवितरण, देनदारी (ऋण संबंधी सामान्य जानकारी) जानने हेतु मेनू	LAGI
21	प्रतिभूति रजिस्टर के अवलोकन हेतु	SRL
22	लिमिट लायबिलिटी रिपोर्ट	LLIR
23	सुविधावार रिपोर्ट	FACWR
24	कालातीत एलजी/ एलसी की सूची	GENR

यदि कोई व्यक्ति धन के प्रति अपनी सोच या रवैये को ठीक कर लेता है, इससे उसके जीवन में लगभग हर दूसरे पहलू को ठीक करने में सहायता मिलती है.

25	मेनू, जिसके द्वारा इनवोक परंतु भुगतान न की गई गारंटी की जानकारी प्राप्त की जा सकती है	GIPNP
26	प्रतिभूति की जानकारी - मूल प्रतिभूति	SECDET
27	मेनू, जिसके द्वारा एनपीए खातों में लेन-देन की पोस्टिंग की जा सकती है.	NPATM
28	एनपीए खातों को अपग्रेड करने वाली मेनू	SASCL
29	मेनू, जिसके द्वारा डमी लेजर में बकाया राशि को देखा जा सकता है	NPAPSP
30	एनपीए खातों में ब्याज लगाने हेतु मेनू	NPAINT
31	खाते, जो 31.12.2011 के पहले एनपीए घोषित किए जा चुके हैं, उनमें वसूल न किए गए ब्याज की वापसी हेतु मेनू	NPAREV
32	एनपीए खातों के अन्य खर्च के नियंत्रण हेतु मेनू	NPAEXP
33	मेनू, जिसके द्वारा एनपीए खातों से संबंधित समेकित डमी लेजर, एनपीए पासशीट, एनपीए सूचीकरण जैसी रिपोर्ट जनरेट की जा सकती है	NPARPT
34	एनपीए खातों में वसूली की जानकारी प्राप्त करने हेतु मेनू	NPARECO
35	ब्याज व प्रोडक्ट की जानकारी प्राप्त करने हेतु मेनू	AINTRPT
36	मेनू, जिसके द्वारा मोबाइल नंबर को आसानी से अद्यतन किया जा सकता है	UCMU
37	मेनू, जिसके द्वारा ग्राहकों को अतिदेय हेतु एसएमएस भेजे जाते हैं.	ADTRPT-41
38	मेनू, जिसके द्वारा पते के आधार पर खातों की खोज की जा सकती है.	ADTRPT-55

धन से आज तक किसी को खुशी नहीं मिली और न ही मिलेगी. जितना अधिक व्यक्ति के पास धन होता है, वह उससे कहीं अधिक चाहता है. धन रिक्त स्थान को भरने के बजाय शून्यता को पैदा करता है.

44.12. अग्रिम प्रस्ताव

आवेदन/नया प्रस्ताव प्राप्त होने पर	
	अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) अनुपालन
	अनुलग्नक के साथ, ऋणी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित संबन्धित आवेदन पत्र
	आवेदक/ऋणी/ गारंटर का फोटोग्राफ
	मालिक, भागीदार, निदेशक, फर्म, कंपनी, गारंटर, ट्रस्टी की निर्धारित प्रारूप में साख-सूचना
	सभी ऋणियों तथा गारंटर्स/ निदेशकों/ भागीदारों आदि का निवास/ कारोबार स्थान का प्रमाण
	व्यक्तिगत आयकर विवरण/ निर्धारण आदेश
	मालिक/ भागीदार/ निदेशक का व्यक्तिगत तुलनपत्र
	लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट के साथ पिछले 3 वर्षों के वित्तीय विवरण (जहां अनिवार्य हो) और अनुमानित वित्तीय विवरण
	एसोसिएट्स और सिस्टर कंसर्न के वित्तीय विवरण (विगत 2 वर्ष)
	अन्य बैंकों की साख रिपोर्ट, यदि लागू हो
	साम्यिक बंधक के लिए हक विलेख/ मूल विलेख/ विलेखों की शृंखला
	संपत्ति की विधिवत चौहद्दी के साथ फोटो
	नवीनतम मूल्यांकन रिपोर्ट
	30 वर्षों के लिए ऋण भार प्रमाणपत्र (EC)
	कंपनी रजिस्ट्रार से सर्च रिपोर्ट
	भागीदारी विलेख (पावती नहीं देनी है)/ ट्रस्ट डीड
	कंपनी खातों के लिए संस्था के बहिर्नियम, अंतर्नियम, संयोजन प्रमाणपत्र आदि.
	पब्लिक लिमिटेड कंपनी के लिए कारोबार प्रारम्भ करने का प्रमाणपत्र
	लिमिटेड कंपनी की दशा में, खाता खोलने और ऋण लेने के लिए संकल्प की प्रमाणित प्रति

क्लब, सोसाइटी की दशा में उपनियम/ सहकारी समिति की दशा में रजिस्ट्रार से ऋण लेने की अनुमति	
व्यापार करने के लिए सक्षम प्राधिकरण से वैध लाइसेंस	
यदि आवश्यक हो, औषधि लाइसेंस/ विस्फोटक लाइसेंस/ वन विभाग लाइसेंस आदि	
जहां आवश्यक हो, डीलरशिप/एजेंसी प्रमाणपत्र	
एमएसएमई के रूप में जिला उद्योग केंद्र पंजीकरण प्रमाणपत्र-उद्यमी ज्ञापन (अनुदेश परिपत्रांक 8901 दिनांक 09.03.2011)	
बिजली/ पानी आपूर्ति को प्रमाणित करने वाले दस्तावेज	
पर्यावरण नियंत्रण प्राधिकरण का प्रमाणपत्र, यदि आवश्यक हो	
एक नई परियोजना के लिए, सभी अनुलग्नकों के साथ परियोजना रिपोर्ट	
सक्षम प्राधिकारियों से अनुमोदन के साथ, फैक्टरी स्थल का नक्शा/ब्लू प्रिंट	
सभी मशीनों के लिए कोटेशन	
संघीय खातों की दशा में, अग्रणी बैंक की सहमति	
मियादी ऋण प्रदाता संस्था से मियादी ऋण मूल्यांकन की प्रति	
मियादी ऋण खाते में अतिदेय न होने का प्रमाणपत्र, (ऋण यदि मियादी ऋण प्रदाता संस्था से लिया हो)	
हमारे द्वितीय प्रभार/ समतुल्य प्रभार के लिए मियादी ऋण प्रदाता संस्था से सहमति पत्र	
यदि परिसर किराये/ लीज पर है तो निर्बाध प्रवेश पत्र के साथ किराया समझौता	
यदि ऋण का टेक ओवर शामिल हो तो, अन्य बैंकों से आवश्यक सूचनाएं/ कागजात	
अनुभव प्रमाणपत्र	
ट्रेडिंग खातों के लिए वैट (VAT) पंजीकरण प्रमाणपत्र	
वैट (VAT) विवरण (मासिक/ वार्षिक)	
नवीकरण प्रस्तावों के लिए	
नवीकरण के लिए आवेदन	

	यदि राशि बढ़ाने का आवेदन हो, तो नए आदेशों आदि की प्रतियाँ.	
	यदि अस्थायी तुलनपत्र के आधार पर नवीकरण किया गया हो, तो लेखापरीक्षित तुलनपत्र की प्रति मंगाएँ और उसकी तुलना करें, आवश्यक होने पर वित्तीय स्थिति सुधारने के लिए कहें.	
	मार्च का लेखापरीक्षित तुलनपत्र, उसी वर्ष नवंबर तक प्रस्तुत हो जाना चाहिए.	
	डीलरशिप/ एजेंसी नवीकरण दस्तावेज	
	मूल्यांकन प्रमाणपत्र- प्रत्येक तीन वर्ष में नया.	
	तुलनपत्र की तारीख से नवीकरण की तारीख तक खरीद/ बिक्री के आंकड़े वैट (VAT) विवरण से मिलान करें.	
	नवीनतम साख सूचना - नवीनतम साख रिपोर्ट तैयार करें.	
	बीच की अवधि के लिए नवीनतम ईसी/ सर्च रिपोर्ट	
सम्यक् सावधानी, बाजार से सूचनाएँ एकत्रित करना और साख रिपोर्ट बनाना		
	आवेदक से साक्षात्कार/ चर्चा	
	औद्योगिक संभावना-उद्योग विश्लेषण/सीआरआईएसआईएनएफएसी/सीएमआईई (सेंटर फॉर मानिट्रिंग इंडियन इकोनॉमी)	
	आवेदक के स्थान पर स्वीकृति-पूर्व दौरा- स्वीकृति-पूर्व निरीक्षण की रिपोर्ट तैयार करना.	
	तकनीकी अधिकारी की रिपोर्ट/फैक्ट्री निरीक्षण रिपोर्ट	
	वित्तीय विवरणों की जांच-लाभदायकता, तरलता और शोधक्षमता	
	बाजार सूची- बैंक के ग्राहक, ऋणी के क्रेता/विक्रेता, प्रतियोगी, उद्योग और व्यापारिक संगठन, बिक्री कर/आयकर निर्धारण, क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां आदि.	
	भारतीय बैंक संघ के प्रारूप में वर्तमान बैंकर से गोपनीय परामर्श	
	सिबिल से रिपोर्ट, भारतीय रिज़र्व बैंक की चूककर्ता सूची, ईसीजीसी की विशेष सूची.	
	सम्यक् सावधानी प्रमाणपत्र	
प्रस्ताव को प्राप्त कर उसकी जांच करना		
	यह सुनिश्चित करें कि सभी सूचनाएं सही दी गई हैं, उदाहरण के लिए, नाम, पिता का नाम, आयु, पता, टेलीफोन नंबर, आश्रितों के नाम आदि,	
	आंकड़ों की समरूपता सुनिश्चित करें.	
	सभी ऋण आवेदनों की पावती दें.	

वैध कारणों का उल्लेख करते हुए ही आवेदन वापस करें.	
यदि आवेदन को निरस्त करना हो तो, पहली या दूसरी बार में ही बता दें. देर न करें (निरस्त करने के लिए उचित कारण होने चाहिए- जिससे उच्च अधिकारियों/ लोकपाल के पास शिकायत की संभावना कम हो जाए).	
क्या केवाईसी मानदंडों के अनुरूप ही खाता खुला है ?	
चूककर्ताओं की सूची/ सावधानी सूची की जाँच	
संपत्ति की बाउंड्री को नोट करते हुए, स्वीकृति-पूर्व विधिवत निरीक्षण	
बाजार से संपार्श्विक प्रतिभूति की बिक्री योग्यता / डिस्ट्रेस मूल्यांकन, शाखा प्रबंधक द्वारा जाँच - प्रारूप (अनुदेश परिपत्रांक 9089 दिनांक 05.10.2011) के अनुसार मूल्यांकन रिपोर्ट.	
पार्टी की यथार्थता की जांच के लिए सभी कागजातों/ दस्तावेजों की जाँच करें.	
गारंटर की साख योग्यता और संसाधनों की जांच करें.	
निर्धारित प्रारूप (एलएसडी /003 /007 दिनांक 17. 02. 2007) में विधिक राय लें.	
निष्पादन स्तर से पूर्व	
नियम और शर्तें सूचित करते हुए ऋणी तथा गारंटर से पावती और स्वीकृति प्राप्त करें.	
चूक की दशा में, उनके नाम सिबिल या अन्य एजेंसियों को देने के लिए, ऋणी और गारंटर से सहमति पत्र लेना.	
बिना भरे हुए, खाली दस्तावेज ऋणी को न दें.	
दस्तावेजीकरण पूरा होने के बाद ही संवितरण आरम्भ करें.	
ऋणी का स्वरूप/ ब्याज का स्वरूप/ सुविधा के प्रकार/ प्रतिभूति का प्रकार के अनुसार निर्धारित सही दस्तावेजों का चयन करें.	
दस्तावेजों पर सही स्टाम्प लगायें.	
स्वीकृति सूचना के अनुसार दस्तावेज प्राप्त करें. किसी प्रकार के विचलन की दशा में, स्वीकर्ता प्राधिकारी से पूर्वानुमति लें.	
दस्तावेजीकरण के लिए दस्तावेज की फोटो प्रति का उपयोग न करें.	
कंपनी के बोर्ड द्वारा पारित प्रस्ताव की प्रति, जो बैठक के अध्यक्ष द्वारा प्रमाणित हो, जिसमें व्यक्ति विशेष को संबंधित प्रतिभूति दस्तावेजों को निष्पादित करने और प्रभार निष्पादित करने/बंधक करने के लिए प्राधिकृत किया गया हो.	
आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन/बोर्ड संकल्प के अनुसार दस्तावेजों पर कॉमन सील लगाना.	

उत्तर दिनांकित चेक/ ईसीएस/ स्थाई अनुदेश प्राप्त करना.	
निष्पादन और संवितरण के दौरान	
दस्तावेजों का निष्पादन किसी अधिकारी की उपस्थिति में हो.	
एक ही बार/ एक ही स्याही से/ एक ही पेन से दस्तावेज भरे जाएँ	
कोई साक्षी नहीं.	
अनपढ़ / अंगूठा निशान वालों के फोटोग्राफ लें.	
यदि ऋणी दस्तावेजों की भाषा नहीं समझता हो, तो ऋणी के विधिवत हस्ताक्षर से एक प्रमाणपत्र लेना होगा जिसमें यह लिखा हो कि दस्तावेजों के तथ्यों को उसकी भाषा में स्पष्ट रूप से समझाया गया है.	
दस्तावेजों को ऋणी द्वारा भरने को प्राथमिकता दें अन्यथा बैंक अधिकारी भर सकते हैं.	
ऋणी द्वारा हस्ताक्षर से पहले, दस्तावेजों की विषयवस्तु की पुष्टि करें.	
रेवेन्यू स्टाम्प पर हस्ताक्षर आर-पार हो (निरस्तीकरण)	
प्रत्येक पृष्ठ पर पूरे हस्ताक्षर हों - आद्यक्षर नहीं.	
कोई भी मद खाली न छोड़ी जाए.	
सभी सुधारों और बदलावों को पूरे हस्ताक्षर से सत्यापित करना होगा, यदि बहुत अधिक सुधार हों तो नया सेट प्राप्त करें.	
निर्धारित नियमों के अनुसार बंधक	
निष्पादन में गम्भीरता दिखाएँ और ऋणी को भी इस गंभीरता का एहसास दिलाएँ	
ऋण के संवितरण से पूर्व, प्रक्रिया प्रभार/ दस्तावेजीकरण प्रभार वसूल कर लिए जायें.	
निष्पादन स्तर के बाद	
सुरक्षा अभिरक्षा के लिए भेजने से पहले जांच लें	
दस्तावेज रजिस्टर में प्रविष्टि करें.	
संयुक्त अभिरक्षा में दस्तावेज सेफ(अग्नि रोधक)में एक कवर/डाकेट में रखें	
पंच या छेद न करें/ सम्भाल कर रखें.	
अग्रिम की राशि रु.1 करोड़ तक होने पर बैंक के विधि अधिकारी द्वारा वेटिंग और रु.1 करोड़ से अधिक होने पर बैंक के वकील द्वारा वेटिंग कराई जाए. (LEG/cir/1244 दिनांक 29.11.2003)	
रु.100.00 लाख से अधिक ऋण के लिए प्रस्ताव/ दस्तावेजों का सीपीए.	
फोटो कापियाँ प्राप्त करें, एक सेट फाइल में रखें तथा एक सेट आवश्यक होने पर स्वीकृति प्रदान करने वाले कार्यालय को भेजें.	

बीसीएसबीआई (अनुदेश परिपत्र क्र.9037 दिनांक 18.08.2011) के अनुसार, पावती लेकर दस्तावेजों की प्रतियों का एक सेट ऋणी को सुपुर्द करें.	
प्रतिभूति दस्तावेजों की जाँच/ निकालने के लिए अनधिकृत व्यक्तियों को अनुमति न दें.	
आवधिक अंतराल में दस्तावेजों की जांच और सत्यापन करें.	
लिमिटेड कंपनियों के लिए प्रभार का पंजीकरण - फार्म 8, प्रभार का सैटिसफेक्शन फार्म 17 -निष्पादन की तारीख से 30 दिनों के अंदर प्रभारों का पंजीकरण करवाना आवश्यक है.	
प्राथमिक तथा सम पार्श्विक दोनों प्रतिभूतियों का बैंक उपबंध के साथ व्यापक बीमा.	
सभी नियमों एवं शर्तों के अनुपालन की पुष्टि करते हुए क्षेत्रीय कार्यालय को अनुपालन प्रमाणपत्र प्रेषित करना.	
ऋणी को अपने कारोबार के स्थान पर हमारे बैंक का नाम प्रदर्शित करना होगा.	
साम्यिक बंधक करना	
बंधक के लिए प्रस्तावित अचल सम्पत्ति का निरीक्षण	
बैंक के सूचीबद्ध वकील से विधिक राय/भारमुक्ति प्रमाणपत्र/सर्च रिपोर्ट निर्धारित प्रारूप में प्राप्त करें- बेहतर होगा कि एक बार उप-पंजीयक के कार्यालय का दौरा कर लिया जाये. (Leg/cir/003/07 दिनांक 17.02.2007)	
बैंक की सूची के मूल्यांकक से निर्धारित प्रारूप में सम्पत्ति का मूल्यांकन, साथ में शाखा प्रबंधक का प्रमाणपत्र (अनु.परि.9089 दिनांक 05.10.2011)	
आयकर क्लिअरेंस: आयकर अधिनियम की धारा 28(1)- शपथपत्र	
मुख्तारनामा : धारकों तथा अवयस्कों की सम्पत्तियों के मामलों में सावधानी बरतें.	
आयकर विभाग से पूर्वानुमति आवश्यक है; परन्तु अनुमति मिलने में विलम्ब होने की दशा में, शाखाओं द्वारा बंधककर्ता से नोटरीकृत स्टैम्प शपथपत्र लिया जाये.	
मालिकाना हक स्पष्ट संपत्ति बिक्री योग्य तथा सभी प्रकार के भारों से मुक्त होनी चाहिए.	
हक विलेखों की मूल प्रतियों को ही जमा किया जायेगा.	
अन्य सभी तरह से ऋणी की विश्वसनीयता तथा हक विलेखों की प्रमाणित प्रतियों को साम्यिक बंधक करने में निहित जोखिम से संतुष्ट होने के बाद उचित प्राधिकारी से अनुमति लेनी होगी.	
साम्यिक बंधक केवल अधिसूचित शहरों में ही किया जा सकता है.	
हक विलेखों के धारक या उसके अधिकृत एजेंट को, बंधक करने के उद्देश्य से हक विलेखों को जमा करने हेतु व्यक्तिगत रूप से शाखा में आना होगा.	

यदि सम्पत्ति कार्पोरेट निकायों की हो, तो ऐसी कंपनी द्वारा संकल्प पारित होना चाहिए जिसमें हक विलेखों को बैंक में जमा करने के लिए किसी व्यक्ति विशेष को प्राधिकृत किया गया हो.	
साम्यिक बंधक करने के लिए बंधककर्ता द्वारा लिखित में देने या दस्तावेजों पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होती है. यदि किसी दस्तावेज पर हस्ताक्षर होता है या निष्पादित किया जाता है, जिसके द्वारा प्रभार सृजित होता है तो विधि के अनुसार उसमें स्टाम्प शुल्क लगेगा और उप पंजीयक के पास उसे पंजीकृत करवाना होगा. कुछ राज्यों में साम्यिक बंधक के पंजीकरण की अनुमति है.	
पार्टी द्वारा दिये गये हक विलेखों और सभी कागजातों/ दस्तावेजों के लिए पावती जारी करना (अनु.परि.9037 दिनांक 18.08.2011).	
हक विलेखों को जमा करने का ज्ञापन शाखा के लेटर हेड पर बनाकर, उस पर दो पी.ए. धारकों द्वारा हस्ताक्षर किया जाएगा, जिनके पास बंधककर्ता द्वारा हक विलेख जमा किये गये हैं.	
पूरे ज्ञापन की भाषा भूतकाल में होनी चाहिए.	
कंपनी के लिए, अलग ज्ञापन एडी-14 तथा अन्यो के लिए एडी-13.	
साम्यिक बंधक का पंजीयन उप पंजीयक के पास करना होगा (एलसीडी/005/07 दिनांक 20.03.2007)	
साम्यिक बंधक संबंधी रजिस्टर रखा जाए. (एलसीडी/005/07 दिनांक 20.03.2007) रजिस्टर में ऋणी का हस्ताक्षर लें.	
उसके बाद ज्ञापन की प्रविष्टि, हक विलेख रजिस्टर में की जाएगी तथा उस पर उन्हीं अधिकारियों द्वारा हस्ताक्षर किया जाएगा.	
स्टाम्प शुल्क, यदि लागू हो.	
संबंधित राजस्व अधिकारी के साथ साम्यिक बंधक की नोटिंग.	
अतिरिक्त सीमाओं के लिए साम्यिक बंधक के विस्तार हेतु शाखा को एक अनुपूरक ज्ञापन बनाना होगा और हक विलेख रजिस्टर में नई प्रविष्टि की जाएगी.	
बंधक के ऐसे विस्तार के लिए, राज्य विशेष में प्रचलित स्टाम्प शुल्क का भी भुगतान करना होगा.	
ऋणी/ गारंटर, जिसकी सम्पत्ति को बंधक रखा गया है, उससे नोटरीकृत शपथपत्र लेना होगा.	
साम्यिक बंधक को 30 दिनों के अंदर सरसाई में रजिस्टर करवाना होगा (अनु.परि. 8934 दिनांक 09.04.2011)	

न्याय में विलंब न्याय नहीं करने के समान है.

44.13. नकदी ऋण खाता - नये व नवीकरण हेतु (मंजूरी से सूचना तक)

खाते का नाम :
नया/ नवीकरण/ वृद्धि
माह में :

ब्यौरे	हां/ नहीं
पार्टी से प्राप्त किया गया अनुरोध पत्र	
निर्धारित प्रारंभिक प्रोसेसिंग प्रभागों की वसूली	
लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण	
चालू वर्ष हेतु अनुमानित तुलन-पत्र	
अगले दो वर्षों हेतु पूर्वानुमानित तुलन पत्र	
कंपनी/फर्म/ भागीदारों/प्रवर्तकों/निदेशकों/मालिकों की साख सूचना	
साख सूचना का संग्रहण	
एटीओआर	
लेखापरीक्षा विसंगतियां एवं उनका उत्तर	
संपार्श्विक प्रतिभूति के संबंध में विधिक राय	
संपार्श्विक प्रतिभूति का मूल्यांकन तथा निरीक्षण रिपोर्ट	
संपत्ति एवं उधारकर्ता का ड्यू डिलीजेंस/सिबिल रिपोर्ट निकालना	
क्या विद्यमान साम्यिक बंधक सही है? क्या तीन वर्ष में एक बार इसका पूनर्मूल्यांकन किया जाना अपेक्षित है?	
डीबीसी तथा दस्तावेजों की तिथियां, क्या नवीकरण की आवश्यकता है	

माना हालात प्रतिकूल हैं, रास्तों पर बिछे शूल हैं, रिशतों पे जम गई धूल है,
पर तू खुद अपना अवरोध न बन, तू उठ खुद अपनी राह बना

जिस तरीके से वित्त पोषण किया जाना है, उसका निर्धारण 1. टर्नओवर तरीका 2. कैश बजट तरीका 3. एफबीएफ	
यदि टर्नओवर तरीके के अधीन है तो :	
पूर्वानुमानित बिक्री से स्वीकृत बिक्री, उसके औचित्य सहित सिस्टम में विद्यमान मार्जिन का आना	
उपयुक्त निबंधन एवं शर्तें निर्धारित करना	
यदि कैश बजट तरीके के अधीन है तो :	
गत वित्त वर्ष से संबंधित 15 माह 3माह हेतु तथा चालू वित्त वर्ष हेतु 12 माह हेतु प्रस्तुत नकदी (अंतप्रवाह) एवं (बहिप्रवाह) विवरण	
उपर्युक्त विवरण में अलग-अलग प्रविष्टियाँ, वास्तविकता के सत्यापन के साथ तथा माह वार पूर्वानुमान	
ऋण सीमाओं का निर्णय तथा उनका तिमाहीवार निर्धारण	
यदि एफबीएफ तरीके के अधीन है तो :	
क्या सीएमए आंकड़े प्रस्तुत किए गए हैं.	
क्या तुलनपत्र का हमारे मानदंडों के अनुसार विभाजन किया गया है.	
धारिता स्तर का सत्यापन तथा व्यापक विचलनों की स्थिति में उनका औचित्य	
ऋण सीमाओं का निर्धारण.	
इक्वीक्यूटिव समरी में सभी कालमों के विधिवत भरे जाने संबंधी सत्यापन	
मंजूरी हेतु शा.प्र. को प्रस्तुतीकरण.	
उधारकर्ता को मंजूरी की सूचना	
उधारकर्ता तथा गारंटर (जहां उपलब्ध है) से शर्तों एवं निबंधनों की प्राप्ति सूचना.	
गत वित्त वर्ष के दौरान खाते के अनुश्रवण में पाई गई कमियाँ उधारकर्ता के ध्यान में लाई गई तथा उससे उसकी पावती ली गई तथा उन कमियों के सुधार हेतु की गयी कार्रवाई.	

जो व्यक्ति धन गँवाता है, बहुत कुछ खो बैठता है; जो व्यक्ति मित्र को खो बैठता है, वह उससे भी कहीं अधिक खोता है, लेकिन जो अपने विश्वास को खो बैठता है, वह व्यक्ति अपना सर्वस्व खो देता है.

44.14. नये मीयादी ऋण

(मंजूरी से उसकी सूचना तक)

खाते का नाम :
नया /नवीनीकरण:
माह में :

ब्यौरे	हां/नहीं
पार्टी से प्राप्त किया गया अनुरोध पत्र	
अनुबंध के अनुसार अपफ्रंट प्रोसेसिंग प्रभारों की वसूली	
इकाई के विस्तार की स्थिति में समीक्षा हेतु लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण	
नये खातों हेतु प्रोजेक्ट रिपोर्ट या सूचना ज्ञापन	
विस्तार की स्थिति में, लाई गई नई मशीनरी हेतु इनवाइस	
आपूर्तिकर्ता का सत्यापन एवं उसका ड्यू डिलीजेंस	
अग्रिम भुगतान की स्थिति में भुगतान संबंधी दस्तावेजी साक्ष्य	
यदि आहरित लागत की प्रतिपूर्ति की जानी अपेक्षित है, तो प्रोसेस नोट में उसका विशिष्ट उल्लेख और उसका पूर्व अनुमोदन	
यदि मशीनरी पुरानी है तो उसकी शेष आयु तथा सूचीबद्ध मूल्यांकन से उसका मूल्यांकन	
कंपनी/फर्म/भागीदारों/प्रवर्तकों/निदेशकों/मालिकों की साख सूचना	
साख सूचना का संग्रहण	
संपार्श्विक सम्पत्तियों के संबंध में विधिक राय	
संपार्श्विक सम्पत्तियों का मूल्यांकन तथा निरीक्षण रिपोर्ट	
संपत्ति एवं उधारकर्ता/जमानतदार का ड्यू डिलीजेंस/सिबिल रिपोर्ट निकालना	

व्यक्तियों को धन से अधिक उनकी महत्वाकांक्षा और निष्ठा भ्रष्ट बनाती है.

प्रवर्तकों का समुचित सत्यापन, उनकी पृष्ठभूमि तथा उस क्षेत्र में उनका अनुभव	
क्या विद्यमान साम्यिक बंधक सही है? क्या तीन वर्ष में एक बार इसका पूनर्मूल्यांकन किया जाना है या नहीं?	
तकनीकी उपयोग आधुनिक है या प्राचीन	
बड़ी कंपनियों की स्थिति में प्रबंधकीय लोगों का समूह	
पूर्वानुमानित नकदी प्रवाह विवरण का मदवार एवं गहन सत्यापन तथा आय और व्यय का औचित्य सहित विवरण.	
अनुमत डीईआर क्या है तथा बैंक मीयादी ऋण के अलावा वित्त के अन्य क्या स्रोत हैं?	
क्या डीईआर स्वीकार्य सीमा के अंदर है?	
ड्रा डाउन शिड्यूल तथा अपफ्रंट ईक्विटी या आनुपातिक आधार पर ईक्विटी	
क्या आईआरआर परिकलन किये जाने की आवश्यकता है?	
डीएससीआर परिकलन तथा यदि आवश्यक है तो सेन्सिटिविटी अनुपात	
ब्रेक ईवेन प्वाइंट या कमर्शियल प्रोडक्शन आरंभ होने के आधार पर अधिस्थगन अवधि का निर्धारण	
ऋण सीमाओं का निर्धारण तथा उनकी अदायगी	
मंजूरी हेतु शाखा प्रबंधक को प्रस्तुतीकरण	
उधारकर्ता को ऋण मंजूरी की सूचना	
उधारकर्ता तथा गारंटर (जहां उपलब्ध है) से शर्तों एवं निबंधनों की प्राप्ति सूचना.	

इस दुनिया में जो कुछ हम अर्जित करते हैं, उससे नहीं अपितु जो कुछ त्याग करते हैं, उससे समृद्ध बनते हैं.

44.15. ऋण प्रस्ताव - यूनिजन ट्रेड

विवरण	हां/नहीं
ऋणी/जमानतदार द्वारा विधिवत रूप से हस्ताक्षरित समस्त परिशिष्टों के साथ अपेक्षित आवेदन पत्र	
फर्म, वैट/ एसटीटी/ दुकान एवं प्रतिष्ठान अधिनियम के अन्तर्गत पंजीकृत होनी चाहिए.	
निर्धारित प्रारूप में साख सूचना एवं साख रिपोर्ट का संकलन	
विगत 3 वर्षों दौरान के विधिवत रूप से अंकेक्षित वित्तीय विवरण एवं 2 वर्षों के अनुमानित वित्तीय विवरण	
नवीनतम मूल्यांकन रिपोर्ट/ विधिक राय/ सर्च रिपोर्ट	
सिबिल रिपोर्ट, स्वीकृति-पूर्व निरीक्षण आदि सहित समुचित सावधानी प्रक्रिया एवं समुचित सावधानी का प्रमाण तैयार करना	
75% कवरेज की न्यूनतम सम्पार्श्विक प्रतिभूति उपलब्ध है	
क्या लागू मॉडल के अनुसार क्रेडिट रेटिंग की गयी है ?	
क्या क्रेडिट रेटिंग एवं सम्पार्श्विक प्रतिभूति कवरेज के अनुसार ब्याज दर निर्धारित की गयी है ?	
योजना के अन्तर्गत अधिकतम उपयोग रु.10 करोड़ से अधिक नहीं होता है	
खातों के टेक ओवर के मामले में टेक ओवर के मानदंडों का अनुपालन किया गया है ?	
रु. 2 करोड़ तक की कार्यशील पूँजी के लिए टर्नओवर की विधि अपनाई गई है	
रु.10 लाख तक की कार्यशील पूँजी पर मार्जिन शून्य एवं रु.10 लाख से अधिक कार्यशील पूँजी की स्थिति में मार्जिन 20% है	

व्यक्ति मर जाता है, सभ्यताएँ बदल जाती हैं. लेकिन शब्द कभी निष्प्रभावी नहीं होते हैं.

सावधि ऋण की स्थिति में अधिकतम चुकौती अवधि 6 माह की अधिस्थगन अवधि सहित 84 माह है	
साझेदारों/निदेशकों की व्यक्तिगत गारंटी प्राप्त की गई है	
स्टॉक का 110% मूल्य पर बीमा कराया गया है	
ब्याज लाभ के लिए उच्चतम मूल्यांकन के साथ सम्पत्ति के प्रतिस्थापन की अनुमति क्षे.का. से प्राप्त की गई है	
समस्त नियमों व शर्तों के साथ स्वीकृति सूचना की विधिवत पावती ऋणी/जमानतदार से प्राप्त कर रिकार्ड में रखी गई है	
लागू दस्तावेजीकरण किया गया है	
उचित साम्यिक बंधक सृजित है एवं पंजीकृत किया गया है	
बढ़ोत्तरी/ अतिरिक्त ऋण सीमा के मामले में साम्यिक बंधक का विस्तारण किया गया है	
लागू सीपीए किया गया है	
दस्तावेजों की जाँच करायी गई है, यदि लागू हो.	

ऋण प्रस्ताव - यूनियन प्रोग्रेस

विवरण	हां/नहीं
ऋणी/ जमानतदार द्वारा विधिवत रूप से हस्ताक्षरित समस्त परिशिष्टों के साथ अपेक्षित आवेदन पत्र	
यंत्र एवं संयंत्र/उपकरणों में मूल निवेश के आधार पर निर्माण अथवा सेवा उद्यम की यह इकाई सूक्ष्म इकाई है	
सूक्ष्म इकाइयों के लिए समस्त सांविधिक अनुमोदन/अनापत्ति प्रमाण पत्र प्राप्त किये गये हैं	
निर्धारित प्रारूप में साख सूचना एवं साख रिपोर्ट का संकलन	
विगत 3 वर्षों के विधिवत रूप से अंकेक्षित वित्तीय विवरण एवं 2 वर्षों के अनुमानित वित्तीय विवरण	
नवीनतम मूल्यांकन रिपोर्ट/ विधिक राय/ सर्च रिपोर्ट	

असफलता का मौसम, सफलता के बीज बोने के लिए सर्वश्रेष्ठ समय होता है.

सिबिल रिपोर्ट, स्वीकृति पूर्व निरीक्षण आदि सहित समुचित सावधानी प्रक्रिया एवं समुचित सावधानी का प्रमाण तैयार करना	
समस्त पात्र सूक्ष्म इकाइयाँ अनिवार्य रूप से सीजीटीएमएसई के अन्तर्गत कवर की गई हैं	
सीजीटीएमएसई को देय सम्पूर्ण शुल्क बैंक द्वारा वहन किया जाता है	
जहाँ कहीं पर सीजीटीएमएसई लागू नहीं है, 60% की न्यूनतम सम्पर्शिक प्रतिभूति का कवरेज उपलब्ध है.	
लागू मॉडल के अनुसार क्रेडिट रेटिंग की गई है एवं ब्याज दर रेटिंग के आधार पर निर्धारित की गई है	
रु.10 लाख तक की कार्यशील पूँजी पर मार्जिन 5% एवं रु.10 लाख से अधिक कार्यशील पूँजा की स्थिति में मार्जिन 15% है	
सावधि ऋण की स्थिति में अधिकतम चुकौती अवधि 6 माह की अधिस्थगन अवधि सहित 84 माह है.	
साझेदारों/ निदेशकों की व्यक्तिगत गारंटी प्राप्त की गई है	
स्टॉक के मूल्य के 110% के बराबर बीमा कराया गया है	
समस्त नियमों व शर्तों के साथ स्वीकृति सूचना की विधिवत पावती ऋणी/ जमानतदार से प्राप्त कर रिकार्ड में रखी गई है	
लागू दस्तावेजीकरण किया गया है	
उचित साम्यिक बंधक सृजित एवं पंजीकृत किया गया है.	
बढ़ोत्तरी/अतिरिक्त ऋण सीमा के मामले में साम्यिक बंधक का विस्तारण किया गया है.	
लागू सीपीए किया गया है.	
दस्तावेजों की जाँच करायी गई है, यदि लागू हो.	

इस दुनिया में जो कुछ हम अर्जित करते हैं, उससे नहीं अपितु जो कुछ त्याग करते हैं, उससे समृद्ध बनते हैं.

44.16. ऋण प्रस्ताव - कृषि ऋण

क्र.	विवरण	हां/ नहीं
1.	निर्धारित आवेदन प्राप्त किए गए हैं.	
2.	आवेदन शाखा के कमांड एरिया से प्राप्त किए गए हैं.	
3.	आवेदन पूर्ण हैं.	
4.	आवेदन में प्रभारों/ शुल्कों से संबंधित जानकारी दी गई है एवं आवेदक को 'सम्पूर्ण लागत' सूचित की गई है.	
5.	आवेदनों के साथ वांछित दस्तावेज प्राप्त किए गए हैं.	
6.	जहां लागू हो, वहां प्रक्रिया प्रभार अग्रिम में वसूल किए गए हैं.	
7.	आवेदकों को आवेदन की पावती प्रदान की गई है.	
8.	प्राप्त/ स्वीकृत/ निरस्त किए गए प्रस्तावों की प्रविष्टियाँ रजिस्टर में की गई हैं तथा उसे अद्यतन किया गया है.	
9.	ऋणी की पहचान में समुचित सावधानी बरती गई है एवं केवाईसी दस्तावेजों, फोटो आधारित पहचान पत्र की विधिवत जांच की गई है व उन्हें रिकार्ड में रखा गया है.	
10.	अनुमोदित उद्देश्यों के लिए सुविधाओं पर विचार किया गया है.	
11.	प्रस्ताव पूर्व में उच्च प्राधिकारियों द्वारा निरस्त नहीं किया गया है.	
12.	लागू मामलों में मुख्तारनामे के अधिकारों का सत्यापन किया गया है	
13.	प्राप्त दस्तावेजों जैसे पार्षद सीमा नियम एवं अन्तर्नियम,पंजीकरण एवं प्रारम्भ होने का प्रमाण पत्र, साझेदारी विलेख, बैंक से ऋण प्राप्त करने के लिए निदेशक मंडल का संकल्प, नियोक्ता का वचन पत्र, वार्षिक रिपोर्ट एवं सांविधिक अनुमति की प्रति की संवीक्षा की गई है	
14.	विपदा-ग्रस्त किसानों को वित्तीयन करते समय उपयुक्त प्राधिकारी से प्राकृतिक आपदा का घोषणा पत्र प्राप्त किया गया है.	
15.	नए ऋणियों एवं एसोसिएट/ सहयोगी संस्थाओं के मामलों में अन्य बैंकों/ शाखाओं से गोपनीय राय/ नियमन प्रमाण पत्र/ वर्तमान बैंकों से अनापत्ति प्रमाण पत्र प्राप्त किया गया है.	

ऐसा कुछ न करें जिसके पकड़े जाने पर आप उसे मिटाना चाहें.

16.	अन्य बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं में बकाया ऋणों पर विचार किया गया है एवं उनका परीक्षण किया गया है.	
17.	ऋणी/ निदेशक/ जमानतदार की साख रिपोर्ट की संवीक्षा की गई है एवं उन्हें रिकार्ड में रखा गया है.	
18.	आवेदक/संभावित ऋणी के ऊपर बकाया आकस्मिक देयों सहित सावंधिक देयों की जांच की गई है.	
19.	ऋणी(यों)/ प्रवर्तक(कों)/ जमानतदार(रों) की साख एवं पूर्ववृत्त की जानकारी प्राप्त की गई है.	
20.	स्वीकृति से पूर्व सिबिल रिपोर्ट/ भारतीय रिज़र्व बैंक की चूककर्ता सूची/सावधानी सूची/ईसीजीसी सावधानी सूची की जाँच की गई है	
21.	आवेदक एवं प्रतिभू के आयकर, सेवा कर व विक्रय कर विवरणों सहित आय के स्रोतों की जाँच की गई है	
22.	व्यवधान दर (हर्डल रेट) एवं बाहरी रेटिंग के विवरण के साथ अनुपालन में आन्तरिक रेटिंग का मूल्यांकन प्राप्त किया गया है.	
23.	शाखा द्वारा स्वीकृति-पूर्व निरीक्षण/साइट निरीक्षण/बंधक हेतु प्रस्तुत की गई सम्पत्तियों का निरीक्षण किया गया है.	
24.	जहाँ कहीं आवश्यक हो, बँधक/प्रभार की जांच की गई है.	
25.	कम्पनी रजिस्ट्रार कार्यालय में सृजित किए गए प्रभार की सर्च/जाँच की गई है.	
26.	आवेदक एवं उसकी समूह संस्थाओं के नवीनतम वित्तीय विवरणों का विश्लेषण एवं वित्तीय विवरण की सत्यता की जांच की गई है.	
27.	आभूषण ऋण के मामले में आभूषणों का मूल्यांकन, आभूषण मूल्यांकन कर्ता द्वारा किया गया है.	
28.	आवश्यक अनुमति/लाइसेंस/अनुमोदन प्राप्त किया गया है.	
29.	सम्पत्ति का पूरा विवरण देते हुए निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता द्वारा प्रतिभूतियों का मूल्यांकन किया गया है. सम्पत्ति के मूल्यांकन की रिपोर्ट शाखा प्रबंधक/ऋण अधिकारी द्वारा विधिवत प्रमाणित की गई है.	
30.	पूर्व बैंक से टेक-ओवर के मानदंडों जैसे शिफ्टिंग के कारण,खातों के विवरण आदि का अनुपालन किया गया है.	
31.	हक विलेख की सत्यता की जाँच के लिए पैनल के अधिवक्ता की विधिक राय प्राप्त की गई है एवं अधिवक्ता द्वारा प्रमाणित किया गया है कि हक स्पष्ट, विपणन योग्य एवं ऋण भार से मुक्त है.	
32.	हक विलेख की सत्यता की जांच स्वतंत्र रूप से की गई है.	

भ्रष्टाचार के खिलाफ लड़ाई सभी लड़ाइयों से बढ़कर है.

33.	कार्यशील पूँजी की ऋण सीमा/सावधि ऋण/अन्य ऋण सुविधाओं का मूल्यांकन बैंक के मानदंडों के अनुसार किया गया है एवं ऋण सीमाओं व सेक्टरों के सीमांकन के संबंध में नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन किया गया है. बेंच मार्क अनुपातों का अनुपालन निर्धारित ऋण नीति के अनुरूप किया गया है.	
34.	वित्तीय मानदंडों में विचलन, यदि कोई हो, के बारे में मूल्यांकन में चर्चा की गई है एवं सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है.	
35.	इच्छित ऋण सीमा इकाई की आवश्यकताओं के अनुरूप है, लगाये गये अनुमान बाजार प्रवृत्ति/ लाभ के अनुसार हैं एवं उचित दस्तावेजों के आधार पर अनुमानों की सत्यता परखी गई है.	
36.	सावधि ऋण के मामले में, लागू मामलों में परियोजना का मूल्यांकन/अध्ययन किया जा चुका है.	
37.	तकनीकी व्यवहार्यता, आर्थिक व्यवहारिकता, स्थान आदि का उचित मूल्यांकन एवं ऋण का उचित निवेश सुनिश्चित किया गया है.	
38.	ऋण के संदर्भ में संवेदी विश्लेषण एवं लाभ की आन्तरिक दर की गणना विहित दिशा निर्देशों के अनुसार की गयी है एवं संतोषजनक है.	
39.	कारोबार में ऋणी की आन्तरिक जोखिम की पहचान की गयी है एवं मूल्यांकन नोट में इसे कम करने के उपायों का उल्लेख किया गया है.	
40.	निदेशकों, बैंक/ अन्य बैंक के कार्यपालकों, उनके संबंधियों, यदि कोई हों, के हितों की सूचना प्राप्त की गयी है एवं प्रक्रिया नोट पर इसका उल्लेख किया गया है.	
41.	विधिक मामलों, यदि कोई हों, के बारे में जानकारी प्राप्त की गयी है एवं प्रक्रिया नोट में उल्लेख किया गया है.	
42.	नकारात्मक पहलुओं जैसे लेखा परीक्षकों की विपरीत टिप्पणी, विक्रय राशि का अन्यत्र प्रेषण, साख पत्र के उपयोग, गारंटी का उन्मोचन, एसोसिएट/समूह सहयोगियों के खातों के विपरीत पहलुओं पर कार्यशील पूँजी एवं सावधि ऋणों दोनों ही के नवीनीकरण के मामलों में टिप्पणी की गयी है.	
43.	चुकौती अवधि, आस्थगन अवधि, मार्जिन, प्रतिभू, प्रतिभूति आदि बैंक के दिशा निर्देशों के निर्धारित/ प्राप्त की गयी है. यदि कोई विचलन है तो सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन/ अनुमत किया गया है.	
44.	उपयोग की गयी ऋण सीमा समेकित की गयी है.	
45.	मूल्यांकन नोट में अधिकारियों के नाम, पदनाम एवं तारीखों को रिकार्ड किया गया है.	

सभी से प्रेम करें, कुछ पर विश्वास करें और किसी के साथ भी गलत न करें.

46.	ट्रैक्टर वित्तीयन के लिए मानक न्यूनतम क्षेत्र के मानक का अनुपालन किया गया है.	
47.	ट्रैक्टर वित्तीयन की अधिकतम संख्या एक वित्त वर्ष की सीमा से अधिक नहीं है.	
48.	गोल्ड/ आभूषणों के पेटे कृषिगत उद्देश्य के ऋणों (फसल ऋण) का मूल्यांकन वित्त पैमाने के अनुसार किया गया है.	
49.	यूनियन ग्रीन कार्ड के अन्तर्गत ऋण सीमा नयी स्वीकृति एवं नवीनीकरण के मानदंडों के अनुसार निर्धारित/ गणना की गयी है.	
50.	वेयर हाऊस/ शीत भंडार गृह रसीद के पेटे ऋण की गणना योजना के मानदंडों के अनुसार की गई है.	
51.	ग्रामीण गोदाम/ शीत भंडार गृह/ वेयर हाऊस के निर्माण के लिए ऋण की गणना योजना के दिशा निर्देशों के अनुसार की गयी है.	
52.	कृषि क्षेत्र/ प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अन्तर्गत विभिन्न उद्देश्यों के लिए ऋण की गणना वित्त पैमाने/ पात्रता मानदंडों के अनुसार की गयी है.	
53.	विभिन्न सरकार प्रवर्तित योजनाओं के अन्तर्गत ऋण की गणना प्रत्येक योजना में लागू दिशा निर्देशों के अनुसार की गयी है.	
54.	स्वीकृति के लिए समय के मानदंडों का अनुपालन किया गया है.	
55.	जहां कहीं पूर्व प्रशासनिक अनापत्ति प्रमाण पत्र आवश्यक रहा है वहां प्रशासनिक अनापत्ति प्राप्त की गयी है.	
56.	ऋण निर्धारित प्रत्यायोजित प्राधिकारों के अन्तर्गत सक्षम अधिकारी द्वारा अनुमोदित/ स्वीकृत किया गया है.	
57.	लागू ब्याज दरें लगायी गयी हैं. ब्याज की न्यूनतम दर, यदि अनुमति दी गयी है, तो सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित की गयी है.	
58.	स्वीकृति मानदंडों में सभी प्रकार के संशोधन सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किए गए हैं.	
59.	ऋण सीमा के उपयोग न किए जाने के सभी मामलों में शाखा द्वारा ऋण सीमा में कमी करने के बैंक के अधिकार का वचन पत्र प्राप्त किया जाता है.	
60.	संवितरण से पूर्व एवं बाद के नियमों एवं स्वीकृति की शर्तों को समस्त लागतों सहित अलग से स्पष्ट कर दिया गया है तथा इसे ऋणी तथा जमानतदारों को सूचित कर दिया गया और पावती प्राप्त कर ली गयी है.	
61.	प्रक्रिया नोट/ स्वीकृतियां निर्धारित समय में समीक्षा प्राधिकारी को प्रेषित की गई हैं. (बीएमडीपी/ एम -27)	
62.	समीक्षा अधिकारी द्वारा स्वीकृति की समीक्षा की गई है एवं उसकी टिप्पणियों का एम-27 संवीक्षा में निराकरण/ अनुपालन किया गया है.	

63.	प्रचलित प्रक्रिया के अनुसार ऋण अनुमोदन ग्रीड के माध्यम से ऋण स्वीकृत किए गये हैं एवं ग्रीड की टिप्पणियों को इसके साथ समेकित किया गया है.	
64.	निर्धारित दस्तावेज प्राप्त किए गये हैं.	
65.	प्राप्त दस्तावेज पूरी तरह से वैध, प्रवर्तनीय, पर्याप्त रूप से स्टॉम्पित हैं एवं सभी नियमों को शामिल किया गया है.	
66.	प्राप्त दस्तावेज सभी संबंधित पक्षकारों द्वारा हस्ताक्षरित किए गए हैं.	
67.	प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार पैनल के अधिवक्ताओं द्वारा दस्तावेजों की जांच की गयी है. पैनल के अधिवक्ताओं द्वारा यदि कोई कमी पायी गयी है तो उसे दूर किया गया है.	
68.	निष्पादित दस्तावेजों की एक प्रति (मूल्यांकन -ज्ञापन को छोड़कर) ऋणी को दी गयी है तथा उसकी पावती प्राप्त की गयी है एवं उसे रिकार्ड में रखा गया है.	
69.	सभी दस्तावेज उचित कस्टडी में हैं तथा जांच के लिए उपलब्ध हैं.	
70.	सिस्टम/ रजिस्टर में प्राप्त दस्तावेजों को रिकार्ड किया गया है एवं उसे अद्यतन किया गया है.	
71.	सीमा नियम रजिस्टर, समीक्षा/ नवीनीकरण रजिस्टर आदि का रखरखाव किया गया है.	
72.	शोधन प्रमाण पत्र जारी रजिस्टर का रखरखाव किया गया है. जारी किए गए शोधन प्रमाण पत्र की प्रतियों को विधिवत रखा गया है एवं ग्राहक की वित्तीय स्थिति के साक्ष्य को प्रमाणित किया गया है तथा प्रभार लिए गये हैं.	
73.	समरूप बंधक/ द्वितीय प्रभार सहित साम्यिक बंधक/ प्रभार के सृजन से संबंधित सभी औपचारिकताएं पूरी की गयी हैं. बंधक का सृजन अद्यतन है/ कर भुगतान की रसीदें प्राप्त की गई हैं.	
74.	अपंजीकृत साम्यिक बंधक (यूआरईएम) के संबंध में बैंक के हितों को केन्द्रीय पंजीयन/ राजस्व प्राधिकारी को निर्धारित अवधि में अधिसूचित किया गया है.	
75.	साम्यिक बंधक रजिस्टर में उचित रिकार्डिंग की गई है एवं सम्पत्ति की पहचान नोट की गई है. हक विलेखों की वार्षिक जांच की गई है एवं इस आशय का प्रमाण पत्र रिकार्ड में रखा गया है.	
76.	पंजीकृत बंधक के मामले में समुचित स्टॉप लगाये गये हैं.	
77.	प्रभारों का उचित/ समय से कम्पनी पंजीयक कार्यालय/ अन्य पंजीयन प्राधिकारी के पास पंजीयन कराया गया है.	

सफल व्यक्ति होने का प्रयास न करें, अपितु गरिमामय व्यक्ति बनने का प्रयास करें.

78.	संयुक्त सम्पत्ति के संबंध में बंधक दस्तावेज सभी संयुक्त स्वामियों द्वारा निष्पादित किए गए हैं।
79.	वाहन के मामले में बैंक के हितों का पंजीयन आरटीओ में कराया गया है एवं वाहन की दूसरी चाबी एवं इससे संबंधित पत्र प्राप्त किए गए हैं और रिक्त अंतरण फार्म 29 एवं 30 प्राप्त किए गए हैं।
80.	प्रभार निर्मित करने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र लागू मामलों में सन्धिता प्राधिकारियों से प्राप्त किया गया है।
81.	लगातार स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण के मामले में अतिरिक्त संपार्श्विक प्रतिभूति, यदि आवश्यक है, पार्टी से प्राप्त की गयी है। यदि नहीं, तो ऐसे मामलों में विवरण दिए गये हैं।
82.	निर्धारित गारंटी प्राप्त की गयी है।
83.	समस्त पात्र वित्तीय प्रतिभूतियां जैसे जमा रसीद, बीमा पॉलिसी, एनएससी, शेयर, अन्य ऋण प्रतिभूतियां बैंक के पक्ष में अभिहस्तांकित/ उन्मोचित की गयी हैं एवं लागू मामलों में ग्रहणाधिकार नोट किया गया है। प्रतिभूतियों का अद्यतन मूल्य प्रमाण पत्र प्राप्त किया गया है।
84.	आभूषण ऋण के मामले में, प्राप्त आभूषणों को दिशानिर्देशों के अनुसार उचित रूप से दोहरी अभिरक्षा में रखा गया है।
85.	जहां प्रभारित प्रतिभूतियां हैं, वहां बैंक के नाम की पट्टी उचित रूप से लगायी गयी हैं।
86.	गिरवी माल को उचित रूप से भंडारित/ व्यवस्थित/ पहचान योग्य रखा गया है।
87.	गिरवी माल का पूरा भुगतान किया गया है।
88.	गोदाम की चाबियां (मूल एवं डुप्लीकेट के अलग अलग सेट) संयुक्त कस्टडी में रखी गई हैं।
89.	गिरवी माल को केवल भुगतान के बाद ही जारी किया जाता है न कि किसी अन्य माल के पेटे।
90.	आभूषण ऋण के बंद होने पर ऋणी को आभूषण सुपुर्द करते समय पावती प्राप्त की गई है एवं उसे रिकार्ड में रखा गया है।
91.	आवास एवं अन्य ऋणों के बंद होने पर सम्पत्ति के दस्तावेज ऋणी को उचित पहचान के बाद ही सुपुर्द किए जाते हैं।
92.	वार्षिक फसल पद्धति का सत्यापन आरडीओ/ शाखा प्रबंधक द्वारा व्यक्तिगत रूप से निरीक्षण तथा राजस्व भूमि रिकार्ड की जांच द्वारा किया गया है।

मैं अपने जीवन में बार बार असफल रहा हूँ और इसी कारण से सफल होता हूँ।

93.	सभी स्वीकृति नियमों एवं शर्तों का अनुपालन किया गया है.	
94.	विधिक अनुपालन एवं समुचित सावधानी के प्रमाण पत्रों का अनुपालन किया गया है.	
95.	सीपीए (जहां कहीं लागू हो) सहित स्वीकृति पूर्व नियमों के अनुपालन के बाद ही ऋण सीमा जारी की गई है एवं निर्धारित प्रमाण पत्र, यदि कोई है, पर इसे उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा प्रमाणित किया गया है.	
96.	समाप्त मंजूरी की स्थिति में मंजूरी का पुनर्विधीकरण किया गया है.	
97.	अपेक्षित मार्जिन लायी गई है एवं मार्जिन के लिए आवश्यक प्रमाण पत्र (जहां आवश्यक है) प्राप्त किया गया है.	
98.	स्वीकृति ऋण सीमाओं को सिस्टम में उचित रूप से खोला गया है. सिस्टम में सभी फील्ड एवं सूचनाएं उचित रूप से भरी गई हैं	
99.	स्वीकृति की शर्तों/ निर्धारित मानदंडों के अनुसार संवितरण किया गया है, मार्जिन सुनिश्चित की गई है एवं उचित ब्याज दर लगायी गई है.	
100.	आपूर्ति बिल, मूल बीजक/सुपुर्दगी चालान/ निरीक्षण नोट के पेटे जारी किये गये हैं. मूल बीजक/बिल/रसीदें प्राप्त की गई हैं एवं रिकार्ड में रखी गई हैं.	
101.	सभी पात्र मामलों में फसल ऋण का बीमा कराया गया है एवं बीमा कम्पनी को समय से बीमा प्रीमियम भेजा गया है.	
102.	फसल बीमा पालिसी के अन्तर्गत दावे दाखिल किए गये हैं एवं संबंधित खाते में राशि बिना किसी चूक के जमा की गई है.	
103.	निधि आधारित एवं गैर निधि आधारित ऋण सीमा में नए व सुविधाओं के नवीनीकरण पर निर्धारित प्रक्रिया प्रभार, दस्तावेजीकरण प्रभार, निरीक्षण प्रभार एवं अन्य सेवा प्रभार/ कमीशन वसूल किए गये हैं .	
104.	सभी ऋण सुविधाओं की संमीक्षा/ नवीनीकरण के समय प्रक्रिया प्रभार/ कमीशन वसूला जाता है.	
105.	अतिदेय ऋणों/ नवीनीकरण प्रस्ताव, स्टॉक विवरण, तिमाही सूचना विवरण, वित्तीय विवरण की विलम्ब से प्रस्तुति, बंधक निर्मित न होने, तदर्थ ऋण सीमा आदि के समय दांडिक ब्याज/ अतिरिक्त ब्याज लगाया जाता है.	

बंदरगाह में खड़े होने वाले जहाज सबसे सुरक्षित होते हैं,
लेकिन ये जहाज बंदरगाह में खड़े होने के लिए नहीं बनाए जाते.

44.17. यूनियन पर्सनल

- उधारकर्ता(ओं) की पात्रता सुनिश्चित करें.
- केवाईसी मानदंडों की अनुपालना सुनिश्चित करें.
- सम्यक सावधानी रखी जाए.
- उधारकर्ता तथा जमानतदार- दोनों के मामले में ग्राहक बिंदु सत्यापन (CPV) किया जाए.
- क्रेडिट सूचना एजेंसियों से साख सूचना रिपोर्टों को प्राप्त करके उनका अध्ययन किया जाना चाहिए.
- बैंक के साथ टाइ-अप न रखने वाली संस्थाओं के कर्मचारियों हेतु योजना के मामले में इस बात का सुनिश्चयन करना भी आवश्यक है कि उधारकर्ता का वेतन खाता हमारी शाखा में है. शाखा में उधारकर्ता का खाता कम से कम 6 माह पुराना होना चाहिए.
- उधारकर्ता के वेतन खाते का पिछले 12 महीनों अथवा उक्त संस्था में उनके नियोजन की अवधि, जो भी कम हो का विवरण प्राप्त किया जाना चाहिए.
- उधारकर्ता के नियोजन तथा सेवा रिकार्ड की जानकारी नियोक्ता से प्राप्त करें.
- नियोजन स्थल पर जाकर उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किये गये फार्म 16/ वेतन-पर्ची की असलियत का पता लगाया जाना चाहिए.
- आयकर विवरणियों की असलियत की जानकारी ली जाए.
- यह भी सुनिश्चित करें कि उधारकर्ता की शेष बची सेवा अवधि इतनी हो कि उसकी सेवानिवृत्ति से 1 वर्ष पूर्व ऋण की पूर्णरूपेण चुकौती हो जाएगी.
- उधारकर्ता/ जमानतदार की साख रिपोर्ट तैयार करें.
- अनुदेश परिपत्रांक 9600 दिनांक 04.06.2013 के प्रावधानों के अनुसार जाँच करें कि उधारकर्ता को जारी किए गए वेतन संबंधी घोषणा-पत्र, वेतन संवितरण अधिकारी

सफल विवाह वह नहीं है जिसमें 'सर्वगुण सम्पन्न जोड़ा' विवाहसूत्र में बंधता है. सफल विवाह वह है जिसमें पति-पत्नी एक दूसरे के मतभेदों में खुशी ढूँढ लेते हैं.

- द्वारा जारी किए गए हैं और उक्त अधिकारी को इन दस्तावेजों को जारी करने का अधिकार है.
- दिए जाने वाले ऋण की मात्रा तथा उसकी चुकौती-क्षमता का निर्धारण नवीनतम वेतन-पर्ची के आधार पर करें.
 - सुनिश्चित करें कि सभी आवेदन लैस के द्वारा प्रोसेस किए जाते हैं.
 - यह भी सुनिश्चित करें कि ऋण-राशि की मात्रा हेतु उधारकर्ता का केवल नियमित वेतन ही गणना में लिया गया है. बोनस, प्रोत्साहन आदि को ऋण की मात्रा हेतु गणना में नहीं लिया जाना चाहिए.
 - आय की निरंतरता/स्थायित्व सुनिश्चित करने के लिए पिछले तीन वर्षों का आयकर विवरण या फार्म-16 प्राप्त किया जाना चाहिए.
 - यदि उपलब्ध हो, तो शाखा द्वारा उधारकर्ता का आधार नंबर लिया जाना चाहिए तथा बैंक के रिकार्ड में रखा जाना चाहिए.
 - सभी दस्तावेजों को मूल प्रति से सत्यापित किया जाना चाहिए तथा इस आशय का पृष्ठांकन फोटो प्रति पर भी किया जाना चाहिए.
 - योजना के अंतर्गत किसी भी प्रकार का विचलन अनुमत नहीं है.

समाज और राष्ट्र को दुर्जनों की सक्रियता उतना नुकसान नहीं पहुंचाती जितना नुकसान सज्जनों की निष्क्रियता पहुंचाती है.

44.18. यूनियन होम

- संबंधित सहायक कागजात/दस्तावेजों के साथ ऋण आवेदन पत्र प्राप्त करें.
- सुनिश्चित करें कि साख सूचना फार्म पूरी तरह से भरा हुआ है.
- यह सुनिश्चित करें कि ग्राहक पात्रता मानदंडों को पूरा करता है.
- यह सुनिश्चित करें कि निवेश ग्रेड स्कोरिंग चार्ट उचित रूप से तैयार किया गया है और उधारकर्ता को न्यूनतम 50 निवेश ग्रेड अंक प्राप्त हुए हैं.
- सिबिल साख सूचना रिपोर्ट निकाली जाए और उधारकर्ता के ऋण व्यवहार का पता लगाने हेतु उसका अवलोकन करें.
- केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करें.
- आवेदक/ सह आवेदक के जीवन स्तर के आधार पर उसकी वास्तविकता के सत्यापन हेतु उधारकर्ता के निवास/ कार्यालय का दौरा करें.
- ऋण की आवश्यकता, रोजगार के ब्यौरे, वेतन, परिवार के सदस्य, गारंटर (यदि कोई है) के साथ रिश्ता, ऋण हेतु मार्जिन राशि का स्रोत, ऋण सूचना में उल्लिखित आस्तियों के अभिग्रहण हेतु निधियों का स्रोत और संबंधित जानकारी को सुनिश्चित करने हेतु आवेदक के साथ चर्चा करें.
- उधारकर्ता के निवास/ कार्यालय के निरीक्षण की रिपोर्ट फाइल में रखें.
- उधारकर्ता(ओं) के फार्म 16/ वेतन पर्ची/ वेतन प्रमाणपत्र और आयकर रिटर्न की वास्तविकता का सत्यापन करें.
- आवेदक की चुकौती क्षमता का उचित रूप से मूल्यांकन करें.
- ऋण किस्तों की कटौती करने और उसे प्रेषित करने हेतु वचन पत्र जारी करने वाले संबंधित प्राधिकारी से इस बात का सत्यापन करें कि वह वेतन संवितरण हेतु प्राधिकृत

किसी का भी वर्तमान देखकर उसका मजाक नहीं उड़ाना चाहिए क्योंकि समय बदलता रहता है, समय के साथ कर्म बदलते रहते हैं, और कर्मों से भाग्य बदलता रहता है.

- है और इस प्रकार का वचन पत्र जारी करने के लिए सक्षम है.
- ऋण की पात्र राशि और चुकौती क्षमता का सही मूल्यांकन करें.
 - सुनिश्चित करें कि प्रस्तावित ऋण का ईएमआई, आय स्लैब जिसमें उधारकर्ता आता है, के अनुसार उसकी कुल मासिक आय के 25-45% से अधिक नहीं है या आय स्लैब के अनुसार उसका न्यूनतम टेक होम वेतन/ आय 25- 45% से कम नहीं है.
 - खरीदी जाने वाली प्रॉपर्टी के बारे में पूछताछ करें.
 - यदि तैयार फ्लैट खरीदा जा रहा है तो उसकी मूल्यांकन रिपोर्ट मांगें.
 - स्वतंत्र पूछताछ से मूल्यांकन की जांच करें/ उस क्षेत्र की दर के बारे में प्रेस रिपोर्ट का संदर्भ लें.
 - खरीदी जाने वाली प्रॉपर्टी का व्यक्तिगत रूप से निरीक्षण करें.
 - बिल्डर की साख के विषय में समुचित जानकारी प्राप्त करें.
 - बिक्री करार का विधिवत अध्ययन करें; ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उसमें कोई अनुचित शर्तें नहीं हैं.
 - ऋण का संवितरण सीधे बिल्डर को आदाता के खाते में देय चेक के माध्यम से किया जाय, जिस पर बिल्डर के बैंक का नाम और खाता संख्या अंकित हो.
 - यदि प्रॉपर्टी निर्माणाधीन है तो स्वतंत्र रूप से इसकी जांचकर सुनिश्चित करें कि प्रस्तावित खरीद की दर बाजार दर के अनुसार है.
 - यदि अन्य पक्ष को प्रॉपर्टी ऑफर की गयी है, तो गारंटर के साथ उसके उधारकर्ता के संबंध और उसके द्वारा दी गयी संपार्श्विक प्रतिभूति के बारे में चर्चा करें.
 - स्थल के निरीक्षण के दौरान यह देखें कि बिल्डर का साइन बोर्ड प्रदर्शित किया गया है अथवा नहीं तथा पता करें कि निर्माण का कार्य कौन कर रहा है.
 - दस्तावेजों के निष्पादन हेतु उधारकर्ता को शाखा में बुलाया जाय.
 - मंजूरी प्रक्रिया की संवीक्षा एक से अधिक अधिकारी द्वारा की जाय.
 - पहले से मौजूद प्रॉपर्टी (यथा जमीन) अथवा खरीदी जाने वाली प्रॉपर्टी (जमीन/ स्वतंत्र मकान/आवासीय फ्लैट) सह आवेदक/कों में से एक अथवा अधिक के नाम या

सम्मान रहित सफलता नमक रहित भोजन की तरह होती है;
इससे आपकी भूख तो मिट जाएगी, लेकिन यह स्वादिष्ट नहीं लगेगी.

सभी के संयुक्त नाम से होनी चाहिये.

- ऋण मंजूरी से पहले स्थानीय अनुमोदित एडवोकेट से स्वत्वाधिकार क्लीयरेंस रिपोर्ट अनिवार्यतः प्राप्त की जाय. सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित बिलिडिंग प्लान और आवश्यक/ सरकारी अनुमोदन की प्रति भी प्राप्त करें.
- आवास ऋण, वेतनभोगी व्यक्ति के अलावा ऐसे अन्य व्यक्ति को, जो आयकर निर्धारिती है तथा ऐसे किसान को, जिसका आय प्रूफ वर्तमान मानदंडों के अनुसार स्वीकार्य हो, को मंजूर किया जा सकता है. आयकर रिटर्न का सावधानी से सत्यापन किया जाय. यदि कर निर्धारण पूरा न हुआ हो तो आयकर कार्यालय के मूल कर निर्धारण ऑर्डर/ प्रस्तुत आयकर रिटर्न, जिस पर आयकर कार्यालय का स्टैम्प लगा हो, का अवलोकन किया जाए.
- अन्य बैंकों से खाता टेक ओवर के मामले में शाखाएं आवास ऋण खाते के प्रमाणित विवरणों की संवीक्षा करें. दूसरे बैंक से केवल नियमित मानक खातों को ही टेक ओवर किया जाय. पहले बैंक से क्रेडिट रिपोर्ट प्राप्त की जाय. अन्य बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं से खातों का टेक ओवर करने से पहले संभाव्य ग्राहक से हक विलेख सहित अन्य कागजातों की प्रतियां प्राप्त कर उनका सत्यापन करें और यह सुनिश्चित करें कि ऋण लेने वाले के पास जो प्रॉपर्टी है, स्पष्ट और बिक्री योग्य है.
- दिये गये ऋण के अंतिम उपयोग को सुनिश्चित करने हेतु संवितरण पश्चात निरीक्षण किया जाय और निरीक्षण रिपोर्ट बिना किसी अपवाद के रिकार्ड में रखी जाय.
- किस्ते नियमित प्राप्त हो रही हैं या नहीं, इसका अनुश्रवण शाखा के अधिकारी मासिक आधार पर करें. इसमें यदि चूक पायी जाती है तो ऐसे खाते ईएएस/एसएमए/एनपीए श्रेणी में जाने से रोकने हेतु त्वरित सुधारात्मक कदम उठाएं.
- वित्त पोषित प्लैट पर बिल्डर/सोसायटी के पास बैंक का लियन दर्ज करायें और दस्तावेजी प्रमाण प्राप्त कर रिकार्ड में रखें.
- ऋण संवितरण से पहले वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार प्रलेखीकरण/मॉर्गज का कार्य पूरा किया जाय.
- ऋण की मात्रा का निर्धारण करते समय और आवेदकों की चुकौती क्षमता का निर्धारण करते समय शाखा के अधिकारी केवल पति-पत्नी, माता-पिता और पुत्र (विवाहित अथवा अविवाहित) की आय को ही ध्यान में लें.

यदि आपको सफलता की अपेक्षा है तो इसका लक्ष्य न बनाएं; अपितु वही करें जो आपको प्रिय है और विश्वास रखें और स्वाभाविक रूप से आप इसे हासिल कर सकेंगे.

- ऋण की मात्रा को बढ़ाने हेतु कल्पित भावी आय को ध्यान में न लिया जाय, जब तक कि वैध और संतोषजनक दस्तावेजी सबूत प्रस्तुत न किये जाएं.
- साम्यिक बंधक सृजन हेतु शाखा अधिकारी प्रॉपर्टी के हक विलेख की फोटो कॉपी स्वीकार न करें; क्योंकि ऐसी घटनाएं हुई हैं, जहां ग्राहकों ने एक ही विलेख की फोटो कॉपी/कलर फोटो कॉपी प्रस्तुत कर अलग अलग बैंकों से ऋण लिया है.
- आवास ऋण उन ग्राहकों को मंजूर न किया जाय, जहां उनके कारोबार वृद्धि हेतु इस ऋण राशि का विपथन (Diversion) होने की संभावना है.
- जमाराशि की लागत में होने वाली वृद्धि को ध्यान में रखते हुए शाखाएं रूटीन मामले के रूप में प्रोसेसिंग प्रभार में छूट के अनुरोध पर विचार न करें.
- आवास ऋण पर ब्याज दर कम करने के अनुरोध पर शाखा अधिकारी विचार न करें, क्योंकि इस योजना के तहत वर्तमान बाजार परिदृश्य में ब्याज दरें काफी प्रतिस्पर्धात्मक हैं.
- शाखाएं मकान/ फ्लैट के निर्माण/ खरीद हेतु 30 वर्ष की चुकौती अवधि से अधिक अवधि के लिये और मरम्मत तथा नवीकरण के लिये 10 वर्ष की चुकौती अवधि से अधिक अवधि के लिये ऋण मंजूर न करें. वेतनभोगी/ गैर वेतनभोगी हेतु सेवानिवृत्ति/ कारोबार के बाद चुकौती अवधि 70 वर्ष तक दी जा सकती है; तथापि यूनियन आवास के तहत चुकौती अवधि 15 वर्ष की होगी.
- दस्तावेज देने/ कानूनी परामर्श प्राप्त करने हेतु ग्राहकों को सीधे वकील के पास न भेजें.

सच के लिए हर वस्तु का त्याग किया जा सकता है,
लेकिन सच का त्याग किसी वस्तु के लिए नहीं किया जा सकता.

44.19. फारेक्स

क्रमांक	विवरण	हाँ/नहीं
1	सभी रिटर्न सही ढंग से संकलित करके यथासमय भारतीय भारतीय रिज़र्व बैंक के पास जमा कर दिये गए हैं (XOS, BEF, R रिटर्न, ECB-2, ECB-3, ECB-5, EBW, LEC(NRI), LEC(FII), NRI आदि)	
2	भुगतान किए गए निर्यात बिल के GR फॉर्म को संबंधित R रिटर्न के साथ रखा गया है.	
3	A1, A2 फॉर्म को पूरी तरह से भरकर रिकॉर्ड के लिए रखा गया है.	
4	विदेशी बैंकों द्वारा काटे गए प्रभार को बिक्री के रूप में दिखाया गया है तथा फॉर्म A2 द्वारा समर्थित है. GR फॉर्म को वसूल की गई राशि दिखाने हेतु प्रमाणित किया गया है.	
5	मुद्रावार नोस्ट्रो इंफ्लो/ आउटफ्लो R रिटर्न के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक को जमा कर दिया गया है.	
6	10 लाख से ज्यादा या कम के अंतरण की अलग-अलग सही रिकार्डिंग	
7	10 लाख या उससे ज्यादा के अंतरण हेतु ट्रेजरी से प्राप्त दर-सूची का रेकॉर्ड रखा गया है.	
8	दर-सूची प्राप्त कर दिनांक अनुसार रखे गए हैं और महत्वपूर्ण मुद्राओं की दर प्रमुखता से दर्शाई गई है.	
9	रिपोर्टिंग हेतु उचित फॉर्म का प्रयोग	
10	NRE/ FCNR जमा के प्रतिकूल ऋण अनुमोदित किया गया है और दिये गए नियमों के अनुसार ही पूंजी का प्रयोग किया गया है.	

सफल होने के लिए आपको असफलता का स्वाद अवश्य चखना चाहिए, ताकि आपको यह पता चल सके कि अगली बार क्या नहीं करना है.

	आयात एल.सी.	
11	प्राप्त एलसी आवेदन निर्धारित प्रारूप में हैं और सभी मामलों में उन्हें सही तरह से भरकर मुद्रांकित किया गया है.	
12	मूल आयात अनुबंध प्राप्त/ पृष्ठांकित कर लिया गया है.	
13	प्रो-फोर्मा बिल/ खरीद आदेश की प्रतियाँ प्राप्त कर ली गयी हैं और उसकी जांच की जा चुकी है.	
14	एलसी स्वीकृत सीमा/ उपयुक्त प्राधिकारी से अनुमोदन के पश्चात खोला गया है.	
15	अनुमोदन प्राधिकारी के अनुबंधानुसार एलसी पर मार्जिन ली गई है.	
16	साइट संविदा के प्रतिकूल डी ए एल सी नहीं खोली गई है.	
17	संपत्ति से जुड़ी वस्तु / रिवोलविंग एलसी/ एलजी जो 180 दिन से ज्यादा के लिए खपत के बिल की मांग करती है/ क्लीन एल सी, अस्थगित भुगतान एलसी/ स्टैंडबाइ एलसी के लिए एलसी खोलने में उचित सावधानी बरती गयी है और उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन प्राप्त किया गया है.	
18	खोले गए एलसी में कोई दुष्कर नियम नहीं है. और एलसी आवेदन में दिए गए परिवहन दस्तावेज के लिए मानक क्लाज को एलसी में सम्मिलित किया गया है.	
19	निर्यातक द्वारा बीमा कवर के आवश्यक अधिनियम/ INCO नियमों को CFR/ FOB के आधार पर एलसी में सम्मिलित किया गया है.	
20	समुद्रपारीय आपूर्तिकर्ता की एलसी रिपोर्ट तब ली जाती है जब एलसी का मूल्य US \$ 100000 से अधिक हो जाए.	
21	एलसी खोलने हेतु उपयुक्त कमीशन लिया जाता है. जब भी एलसी को बढ़ाया/विस्तारित किया जाएगा, यह कमीशन वसूल किया जाएगा. अगर इसमें किसी प्रकार की रियायत दी गई है तो यह उपयुक्त प्राधिकारी के अनुमोदन द्वारा दी गई है.	
22	एलसी खोलते समय FEMA/ EXIM नीति दिशानिर्देश/ / UCP-DC 500/ बैंक से बैंक प्रतिपूर्ति के समान नियमों का पालन किया गया है.	

आप मृत्यु के उपरांत अपने साथ अपने अच्छे-बुरे कर्मों की पूंजी साथ ले जाएंगे.
इसके अलावा आप कुछ साथ नहीं ले जा सकते...याद रखें “कुछ नहीं”

	आयात बिल	
23	आयात बिल की प्राप्ति पर उन्हें रेकॉर्ड किया जाता है,उनकी जांच की जाती है और उन पर सलाह दी जाती है. यदि इसमें किसी प्रकार की विसंगति पाई जाती है तो UCPDC के अनुसार इस संबंध में एलसी खोलने वाले एवं आहर्ता बैंक को तुरंत सलाह दी जाती है.	
24	दर्शनी बिल (usance bill) के लिए ट्रस्ट रसीद ले ली गयी है और उसे रिकॉर्ड हेतु सही ढंग से रख लिया गया है.	
25	बिलों की कस्टडी एवं समय-समय पर सत्यापन के संबंध में मौजूदा दिशानिर्देश साथ संकलित किए गए हैं.	
26	संबंधित 'सी' श्रेणी शाखा से दिशानिर्देश प्राप्त किए बिना दस्तावेज नहीं दिए गए हैं.	
27	अदाकर्ता और समुद्रपारीय आपूर्तिकर्ता द्वारा दिये गए निपटान निर्देश के कारण साइट बिल नहीं रुके हुए हैं.	
28	ड्राइंग/डिजाइन आदि के निर्यात के संबंध में आर एंड डी सेस अधिनियम से संबन्धित अनुपालना के आवश्यक प्रमाण पत्र तथा आयकर/NOC के निर्धारित प्रारूप से संबन्धित वचन पत्र प्राधिकृत अधिकारियों से प्राप्त किया गया है.	
29	मर्चेण्टिंग ट्रेड अंतरणों में मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार सभी आयात अंतरण किए गए हैं.	
30	समुद्रपारीय निर्यातक से प्राप्त दस्तावेजों के सीधे रसीद के मामलों में FEMA दिशानिर्देश जिसमें प्रदायक से राय रिपोर्ट भी सम्मिलित है, का ध्यान रखा गया है.	
31	भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार ट्रेड ऋणों पर लागू ब्याज दर के अनुसार आयात बिलों पर ब्याज लगा है.	
32	सी आई एफ आधार पर पीएसयू PSU की ओर से USD 100000 से ज्यादा के भुगतान के लिए जहां आयात समुद्र परिवहन से होना है, जहाजरानी मंत्रालय के चार्टरिंग विंग की अनुमति ली गई है.	

आपकी प्रतिभा, आपको भगवान का दिया गया उपहार है. आप इसके साथ क्या करते हैं, यह आपके द्वारा भगवान को दिया गया उपहार होता है.

33	गैर- पीएसयू के मामलों में आयात के अग्रिम प्रेषण हेतु बीजीएस/ अतिरिक्त एलसी में छूट निर्देशानुसार दी गई है.	
34	आयात के साक्ष्य (BOE/ PP आवरण), जैसा भी लागू हो, को सभी मामलों में मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार ले लिया गया है और बिल रजिस्टर में उसे रिकॉर्ड/फॉलो अप/चिन्हित कर लिया गया है.	
35	मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार आयात बिल की वसूली पर निगरानी रखने में उचित सावधानी बरती गई है.	
36	आयात के लिए अग्रिम भुगतान के संदर्भ में, जहां प्रेषण USD 100,000 से ज्यादा या उसके बराबर का है या आरबीआई द्वारा निर्धारित सीमा के बराबर है, वहाँ मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन किया गया है.	
37	मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार अतिदेय एलसी के संबंध में क्रिस्टलाइजेशन किया गया है.	
38	सभी आयातों का भुगतान शिपमेंट की तारीख से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित अवधि के भीतर किया गया है.	
39	विदेशी प्रदायक को ब्याज भुगतान हेतु वचनपत्र/सीए प्रमाणपत्र ले लिए गए हैं.	
40	मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार आपूर्ति आदेश जारी किए गए हैं.	
41	एलसी तथा दुष्कर नियम निहित एलसी के अंतर्गत आयात लेनदेन के मामलों में विशिष्ट निर्देशों में मियादी बिल जारी करते समय बैंक के हिस्सों को संरक्षित करने के लिए उपयुक्त कदम उठाए गए हैं.	
42	विदेशों में निष्पादित निर्यातक दस्तावेजों के संचालन तथा एलसी खोलने/उपयोग/समाप्ति पर की गई लेखा प्रविष्टियों का सत्यापन सुनिश्चित किया गया है. (जिनके लिए नोस्ट्रो खातों को डेबिट किया गया है)	
43	वास्तविकता के सत्यापन हेतु इंट्री के बिल को कस्टम प्राधिकारी के पास आकस्मिक आधार पर भेजा गया है.	

जीवन में दो मूल विकल्प होते हैं: स्थितियों को उसी रूप में स्वीकार करना जैसी वे हैं, या उन्हें बदलने का उत्तरदायित्व स्वीकार करना.

44	जनरल लेजर के शेष से भौतिक बिलों का मिलान कर लिया गया है.	
	निर्यात एलसी	
45	प्राप्त एलसी प्रामाणिकता तथा दुष्कर नियमों के लिए सत्यापित है तथा यूसीपीडीसी के अधिनियम 7 में निहित प्रावधानों के अनुसार यथासमय अनुदेशित है.	
46	जहां कहीं भी आवश्यक है, एलसी को सत्यापन हेतु जोड़ने के लिए सीईओ की स्वीकृति प्राप्त की गयी है.	
47	उचित रूप से कमीशन राशि की प्रतिपूर्ति की गयी है.	
	पूर्व-लदान ऋण	
48	पैकिंग ऋण पर्याप्त संविदाओं/एलसी से संरक्षित है. डीपी की गणना वैध संविदा/किये गये भुगतान के आधार पर की गयी है.	
49	सभी पीसी खातों के लिए संविदा रजिस्टर/एलसी रजिस्टर का नियमित रखरखाव किया गया है.	
50	पीसी संवितरण के समय संविदा/ एलसी द्वारा समर्थित हैं.	
51	विदेशी खरीददारों की गोपनीय रिपोर्ट रिकॉर्ड में रखी गई है. (लदान पश्चात के ऋणों पर भी लागू)	
52	पीसी के अंतर्गत अंतिम उपयोगी निधियों का नियमित निरीक्षण किया गया है.	
53	जहां पर लदान पूर्व ऋण बकाया है, शाखाओं द्वारा वसूली के लिए आयात बिल नहीं भेजा जा रहा है.	
	आयात बिल	
54	आरबीआई की स्वीकृति ली गई है: ए) सतर्कता सूचित निर्यातकों के आयात बिलों के संचालन के लिए बी) लीज और किराए के मशीन/ उपकरणों के आयात के लिए	
55	निष्पादन के दौरान आयात बिल की पूर्ण रूप से जांच की गयी है.	
56	अंतर होने की स्थिति में, इसे यथासमय निर्यातक के ध्यान में लाया गया है तथा उचित अनुमोदन एवं क्षतिपूर्ति के बाद ऐसे बिलों का निष्पादन किया गया है.	

हम अपने कार्यों के परिणाम का निर्णय करने वाले कौन हैं ? यह तो भगवान का कार्यक्षेत्र है. हम तो एकमात्र कर्म करने के लिए उत्तरदायी हैं.

57	आयात बिलों के भुनाने/खरीदी/परक्रामण के समय आईबीडी/ आरबीआई की सचेतक सूचनाओं का अनुपालन किया गया है. ईसीजीसी/ फेडाई के संबंध में विशिष्ट अनुमोदित सूची का संदर्भ लिया जाए.	
58	जिन विदेशी खरीददारों के पूर्व आयात बिल बकाया हैं, उनके आयात बिलों की खरीदी नहीं की गई है.	
59	अन्य बैंकों/ शाखाओं के द्वारा अनुदेशित एलसी के बिलों के परक्रामण में प्रामाणिकता के सत्यापन तथा दुष्कर अनुच्छेदों की जाँच सहित पर्याप्त सावधानियाँ बरती गयी हैं.	
60	दस्तावेजों को यथा समय प्रेषित किया गया है.	
61	विलंब से की गयी संवितरण राशि के लिए ब्याज का अनुरोध किया गया है.	
62	लदान तिथि के 21 दिनों के बाद आयात बिल के प्रस्तुतीकरण के मामले में विनिमय नियंत्रण अधिनियम का अनुपालन किया गया है.	
63	वसूली के लिए भेजी गयी जीआर की विनिमय नियंत्रण प्रति तथा आयात बिल के लिए लदान बिल प्राप्त किए गए हैं (जांच करें कि विनिमय नियंत्रण प्रति की बजाय तीसरी और चौथी प्रतियाँ प्राप्त की जा रही हैं)	
64	एफआईआरसी उचित रूप से जारी किए गए हैं व इस प्रकार के जारी प्रमाण पत्रों का रिकॉर्ड दर्ज किया जा रहा है.	
65	आदाता द्वारा न्याय संगत एफबीसी/ एफबीपी के संबंध में क्षतिपूर्ति तथा उद्देश्य का पत्र प्राप्त किया गया है.	
66	आयातक को यथोचित अभिस्वीकृति के साथ बिल वसूली प्रमाणपत्र दे दिए गए हैं तथा दूसरी प्रति डीजीएफटी को प्रस्तुत कर दी गयी है.	
67	एलसी के अंतर्गत संवितरणों के अनुरोध यथासमय प्रस्तुत किए गए हैं.	
68	विलंबित भुगतान के दावों के मामले में समुचित कार्रवाई की गयी है.	

भाग्य संयोग का विषय नहीं है. यह चयन का विषय है. यह कोई ऐसी वस्तु नहीं है जिसके लिए प्रतीक्षा की जाए; यह तो वह वस्तु है जिसे प्राप्त किया जाना चाहिए.

69	जहां भी उपयुक्त है, अतिदेय ब्याज को सावधानी पूर्वक वसूल किया गया है.	
70	वसूली बिलों के भुगतान में अन्वेषक के साथ अनुवर्तन किया गया है.	
71	बिल संग्रहण के संबंध में उचित कमीशन प्राप्त किया गया है.	
72	बिलों का भुगतान सही तिथि पर तथा समुचित सत्यापन के बाद किया गया है.	
73	प्राप्त किए अग्रिम भुगतानों का यथोचित रिकॉर्ड रखा गया है, लदान समय पर किए गए हैं, जीआर फॉर्मों का सत्यापन तथा सीमांकन किया गया है.	
74	अति देय निर्यात बिलों को निर्धारित दिशानिर्देशों तथा फेमा की घोषणा के अनुसार क्रिस्टालाइज किया गया है तथा निर्यातकों से आदेशपत्र प्राप्त कर लिए गए हैं.	
75	शाखाओं द्वारा मौजूदा अनुदेशों के अनुसार निर्यात प्रक्रिया के कार्यान्वयन के समय-सीमा में विस्तार की अनुमति प्रदान की गयी है.	
76	अतिदेय बिलों पर उचित कार्रवाई की गयी है.	
77	बैंक के हित को संरक्षित करने हेतु विवादित/ वापस किए गए निर्यातों में पर्याप्त सावधानियों का अनुपालन किया गया है.	
78	लम्बे अतिदेय निर्यात बिलों के अपलेखन के संबंध में किए गए प्रयास. यदि निर्यातक द्वारा कोई प्रोत्साहन राशि ली गई है, तो अपलिखित निर्यात बिलों के जीआर फॉर्म के डिस्पोजल के समय शाखा द्वारा निर्यातक से मानदेय के परित्याग के दस्तावेज प्राप्त किया जाए.	
79	दिशानिर्देशों के अनुसार ही विदेशी आयातकों को दस्तावेज सीधे प्रेषित किए गए हैं.	
80	वसूली हेतु भेजे गये तथा तदुपरांत खरीदे गये गैर-एलसी बिलों के मामले में इसीजीसी कवरेज, अभिमत रिपोर्ट आदि जैसी सावधानियां बरती गई हैं. ऋण अनुमोदित सीमा के भीतर है.	

काम करने से पूर्व सोचना बुद्धिमत्ता है. काम करते समय सोचना सतर्कता है. काम कर चुकने पर सोचना मूर्खता है.

44.20. खुदरा ऋण योजनाओं में विचलन की अनुमति देने हेतु प्राधिकारियों की जांच सूची

विचलन की प्रकृति	आरएलसीसी	डीएलसीसी	एचएलसीसी 2	अनुमति नहीं
अनिवासी भारतीयों के लिए विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत ऋण (आवास ऋण के अलावा)	✓			
पहले हुए भुगतान शुल्क की प्रतिपूर्ति	✓			
आरओआई में छूट की अनुमति प्रदान करना			✓	
यूनियन एजुकेशन के अतिरिक्त अन्य सभी योजनाओं के अंतर्गत 18वर्ष से कम उम्र के व्यक्तियों को ऋण				✓
खुदरा ऋण से संबंधित योजनाओं में अधिकतम निर्धारित सीमा से अधिक ऋण स्वीकृत करना			✓	
विदेशी ग्रेजुएट डिप्लोमा या सर्टिफिकेट कोर्स हेतु ऋण (केवल तभी स्वीकृत किया जाए जब ऋण राशि 100% तरल प्रतिभूति तथा संपत्ति के ईएम के रूप में संरक्षित हो)	✓			
रोजगार की स्थिति में विचलन उदाहरणार्थ स्थायी, अस्थायी अथवा अनुबंध पर	✓			
आयकर विवरण से संबंधित विचलन उदाहरणार्थ विवरण प्रस्तुत नहीं या अस्थायी प्रस्तुत	✓			
यूनियन होम के अंतर्गत अंतिम 3 वर्षों के आयकर विवरण के स्थान पर केवल अंतिम वर्ष या अंतिम 2 वर्ष के आयकर विवरण के आधार पर करना	✓			

मूल्य ह्रास को वापस जोड़ना (एकल स्वामित्व की स्थिति में)	✓			
यूनियन होम के अंतर्गत ऋण प्रस्तावों को स्वीकृत करना, जहां वित्त पोषित किये जाने वाले मकान सहित किसी आवेदक के पास 2 से अधिक मकान हों.			✓	
ऋण के मूल प्रयोजन/उद्देश्य में विचलन होना				✓
आवास ऋण के मामले में, किसी तृतीय पक्ष की गारंटी के बिना अन्तरिम प्रतिभूतियों को छोड़ना		✓		
आवास ऋण के मामले में निर्माण कार्य/ खरीद पर व्यय की प्रतिपूर्ति	✓			
सभी खुदरा ऋण योजनाओं के अंतर्गत आवेदक/सह आवेदक(कों) की आयु की उच्च सीमा में विचलन	✓			
सभी खुदरा ऋण योजनाओं के अंतर्गत 50% तक प्रोसेसिंग शुल्क माफ करना	✓			
सभी खुदरा योजनाओं के अंतर्गत 50% से अधिक प्रोसेसिंग शुल्क को माफ करना.		✓		
सभी खुदरा ऋण योजनाओं के अंतर्गत अवलंब राशि/शुद्ध प्राप्य वेतन (नेट टेक होम) मानदंड		✓		
क्षेत्र प्रमुखों (डीजीएम एवं एजीएम) तथा उनके रिश्तेदारों को खुदरा ऋण		✓		
यूनियन होम के अंतर्गत मार्जिन में छूट (रु.2 करोड़ से अधिक के ऋण पर मार्जिन में 15% तक छूट)	✓			
यूनियन होम तथा यूनियन मोर्टगेज के अंतर्गत पात्रता सीमा के निर्धारण में परिवार के किसी सदस्य (पिता/ माता/ पुत्र को छोड़कर) की आय को ध्यान में रखना	✓			

सतर्कता के विविध आयाम - 290

यूनियन होम तथा यूनियन एजुकेशन ऋण के अंतर्गत अधिस्थगन की अधिकतम अनुमत अवधि के तहत अवधि का विस्तार करना	✓			
यूनियन एजुकेशन के अंतर्गत अपने बैंक से लिए गये पूर्व शिक्षा ऋण की राशि बकाया रहने पर भी उच्च शिक्षा के लिए दूसरा एजुकेशन ऋण स्वीकृत करना	✓			
अन्य कोई विचलन, जो भारतीय रिज़र्व बैंक/ भारत सरकार/ आईबीए/ कानून द्वारा निर्धारित मानदंडों का अधिक्रमण करता हो				✓

अनुदेश परिपत्रांक 9143 दिनांक 28.11.2011, अनु. परिपत्रांक 9351 दिनांक 27.07.2012 तथा अनुदेश परिपत्रांक 9585 दिनांक 20.05.2013 पर आधारित

नोट: उल्लिखित विचलन सूचक स्वरूप के हैं.

ग्राहक हमारे लिए एक विशिष्ट अतिथि है. वह हम पर निर्भर नहीं है. हम ग्राहक पर निर्भर हैं. वह हमारे कार्य में व्यवधान नहीं है - बल्कि वह इसका उद्देश्य है.

हम ग्राहक की सेवा कर कोई उपकार नहीं कर रहे.

वह सेवा का मौका देकर हम पर उपकार कर रहा है. "महात्मा गांधी

44.21. क्रेडिट कार्ड हेतु अनुपालन जांच सूची

क्रमांक	विवरण	हां / नहीं
1	के वार्ड्सी अपेक्षाओं को पूरा करने में किसी कमी के कारण क्रेडिट कार्ड वापस करने का कोई मामला नहीं है	
2	शाखा द्वारा कार्ड विभाग को अतिदेय वसूली के लिए यथा संभव सहयोग किया जाता है	
3	शाखा स्तर पर क्रेडिट कार्ड/ उसकी मंजूरी करते समय पात्रता श्रेणी का सख्त अनुपालन किया जाता है	

प्री-पेड गिफ्ट कार्ड के लिए अनुपालन जारी सूची

क्रमांक	विवरण	हां / नहीं
1	ऐसे लिखत के खरीददार की संपूर्ण केवाईसी की गयी है. यदि कार्ड अन्य वित्तीय संस्थानों को जारी किए हैं, तो संस्थान द्वारा केवाईसी के अनुपालन की प्रक्रिया के बारे में संतुष्टि कर ली जाए	
2	जारी कार्ड विधिवत रिकार्ड किया गया हो और अद्यतन हो	
3	प्रीपेड एवं गिफ्ट कार्ड जारी करने के संबंध में बैंक के दिशानिर्देशों का अनुपालन किया गया है यथा एक ही व्यक्ति को कई कार्ड जारी किया जाना	
4	एसीएनआईडी से प्राप्त प्रीपेड गिफ्ट कार्ड सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए हैं	
5	प्रीपेड गिफ्ट कार्ड एक्टिवेट के लिए यूजर आई डी और पासवर्ड अधिकृत व्यक्ति को ही उपलब्ध कराये जा रहे हैं.	
6	क्या वार्षिक आधार पर आय एवं व्यय खाते के शेष केंद्रीय कार्यालय के खाते में अंतरित किए गए हैं	
7	प्रीपेड आय हेतु प्रावधान प्रविष्टियाँ सही रूप से तिमाही आधार पर बनायी गयी हैं	

44.22. भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (BCSBI)

बैंक का नाम : यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	
	मद:
	शाखा निरीक्षण रिपोर्ट
	भाग I
	गुप्त रूप से/ सतर्क सत्यापन
1	क्या शाखा में गंदे और कटे-फटे नोटों को बदला जाता है ?
2	क्या शाखा आकस्मिक ग्राहकों को एनईएफटी (NEFT) सुविधा प्रदान कर रही है ?
	भाग II
1.	कोड संबंधी जागरुकता तथा प्रचार-प्रसार
1.1	क्या शाखा ग्राहकों को उनके अनुरोध पर काउंटर पर निम्नलिखित कोड की प्रति उपलब्ध कराती है (यदि आवश्यक हो, तो बैंक की वेबसाइट से डाउनलोड करें) ?
1.1.1	कोड- 2009
1.1.2	एमएसई कोड-2012
2	सूचना प्रदर्शन
2.1.1	क्या विस्तृत नोटिस बोर्ड प्रमुखता से लगाया गया है तथा पठनीय है ?
2.1.2	क्या विस्तृत नोटिस बोर्ड द्विभाषी/ त्रिभाषी रूप में उपलब्ध है ?
2.2	क्या विस्तृत नोटिस बोर्ड में निम्नलिखित तथ्य प्रदर्शित किये गये हैं या अलग से प्रदर्शित किये गये हैं ?
2.2.1	जमा खाते में नामांकन सुविधा की उपलब्धता
2.2.2	बैंक की आधार दर
2.2.3	आधार दर की प्रभावी तारीख
2.2.4	बचत बैंक खाते में न्यूनतम शेष की आवश्यकता

2.2.5	तत्सम्बन्धी अनुपालन न होने पर आर्थिक दंड
2.2.6	नो फ्रिल/ बेसिक बचत बैंक जमा खाता हेतु न्यूनतम शेष
2.2.7	शाखा के उस अधिकारी का नाम, जिससे ग्राहक किसी भी प्रकार की शिकायत के मामले में संपर्क कर सकते हैं.
2.2.8	अंचल/ क्षेत्र प्रमुख का संपर्क ब्यौरा जिससे ग्राहक शाखा द्वारा शिकायतों का समाधान न हो पाने पर संपर्क कर सकें
2.2.9	बैंकिंग लोकपाल का संपर्क ब्यौरा
2.2.10	नीतियों, सेवा प्रभारों आदि की जानकारी एक फोल्डर में उपलब्ध है ?
2.3	क्या शाखा में ग्राहकों के अवलोकन हेतु व्यापक नोटिस बोर्ड के साथ फोल्डर/ बुकलेट उपलब्ध है ?
2.4	क्या ग्राहकों के अवलोकन हेतु शाखा में फोल्डर/ बुकलेट में निम्नलिखित जानकारी उपलब्ध है ?
2.4.1	जमा पर प्रमुख ब्याज दरें
2.4.2	सभी जमा खातों तथा सुरक्षित जमा लॉकरों पर नामांकन की सुविधा की उपलब्धता
2.4.3	गंदे तथा कटे-फटे नोटों को बदलने की सुविधा
2.4.4	सभी मूल्य वर्ग के सिक्कों के जमा/ बदली करने की सुविधा
2.4.5	जाली नोटों की स्थिति में अपनायी जाने वाली प्रक्रिया
2.4.6	बाहरी चेकों के तुरंत जमा हेतु सुविधा की उपलब्धता
2.4.7	शिकायतों के निवारण हेतु प्रक्रिया
2.4.8	सामान्य लेन-देन हेतु समय मानदंड
2.4.9	बैंक/ करेंसी नोटों की डिजाइन तथा सुरक्षा विशेषताएँ
2.4.10	चेक वसूली नीति
2.4.11	शिकायत निवारण नीति
2.4.12	प्रतिभूति वापसी नीति
2.4.13	क्षतिपूर्ति नीति
2.4.14	प्रभार (टैरिफ) सूची
2.4.15	ग्राहक के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड, 2009 (नोट: यदि फोल्डर में कोड के वर्तमान प्रारूप (2009) के स्थान पर पुराना प्रारूप (2006) मौजूद हो, तो जवाब नहीं के रूप में दिया जाए)

आइये एक बेहतर जीवन बनाएं.

2.4.16	एमएसई (MSE) कोड, 2012 (नोट: यदि फोल्डर में कोड के वर्तमान (2012) के स्थान पर पुराना प्रारूप (2008) मौजूद हो तो जवाब नहीं के रूप में दिया जाए)
2.4.17	बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006
3	जमा खाते
3.1	क्या सावधि जमा खाता खोलने हेतु फार्म पर जमा की परिपक्वता पर निपटान हेतु निर्देश प्राप्त करने का प्रावधान मौजूद है ?
3.2	परिपक्वता पर सावधि जमा के निपटान हेतु जमाकर्ताओं की ओर से किसी प्रकार के अनुदेश के अभाव में क्या शाखा द्वारा परिपक्वता तिथि से पूर्व ग्राहक को सूचित किया जाता है ?
3.3	क्या सावधि जमा या टीडीआर खोलने के फार्म पर परिपक्वता पूर्व निकासी की अनुमति के संबंध में निबंधन एवं शर्तें विनिर्दिष्ट हैं ?
3.4	क्या मियादी जमा खाता खोलने के फार्म पर जमाकर्ताओं के लिए यह विकल्प उपलब्ध है कि जमाकर्ताओं में से किसी एक की मृत्यु होने पर उत्तरजीवियों को जमाराशि का परिपक्वता पूर्व भुगतान किया जा सकता है ?
3.5	यदि ग्राहक आयकर दाता नहीं है, तो क्या ब्याज आय पर कर की कटौती न करने हेतु ग्राहक से फार्म 15जी/ एच प्राप्त किया जाता है ?
3.6	केंद्रीकृत केंद्र से टीडीएस (TDS) प्रमाणपत्र जारी न किए जाने के मामले में क्या शाखा द्वारा ग्राहकों के मांगने से पूर्व टीडीएस (TDS) प्रमाणपत्र जारी किया जाता है ?
3.7	यदि खाते में कोई परिचालन नहीं है, तो क्या शाखा द्वारा खाताधारकों को तीन माह पूर्व सूचित किया जाता है कि उनके खाते निष्क्रिय/ अपरिचालित श्रेणी में वर्गीकृत किए गए हैं. (यदि केन्द्रीकृत केंद्र द्वारा इस प्रकार की सूचना जारी होती है, तो एनए (NA) दर्शाया जाए)
3.8	क्या शाखा द्वारा नामांकन के तथ्य को रिकार्ड किया जाता है:
3.8.1	पास बुक / खाता विवरण
3.8.2	मीयादी जमा रसीद
3.9	शाखा द्वारा उपलब्ध कराये जाने वाले पास बुक/ खाते विवरण में क्या निम्नलिखित शामिल रहता है:-
3.9.1	शाखा का पूर्ण पता

समय और स्वास्थ्य दो बहुमूल्य सम्पत्तियां हैं जिनकी पहचान तथा मूल्य हम उस समय तक नहीं समझते जब तक उनका नाश नहीं हो चुका होता है.

3.9.2	टेलीफोन/ हेल्पलाइन नंबर
3.9.3	एमआईसीआर (MICR) कोड
3.9.4	आईएफएस (IFS) कोड
3.10	क्या पास बुक में डेबिट प्रविष्टियों/ लेखों का ब्यौरा सूचित करता है:-
3.10.1	प्राप्तकर्ता का नाम
3.10.2	लिखत क्रमांक
3.11	क्या पास बुक में क्रेडिट प्रविष्टि/ खाते का ब्यौरा आहर्ता का नाम सूचित करता है ?
3.12	क्या पास बुक /खाते के विवरण में प्रयुक्त संक्षिप्त अक्षरों के बारे में बताया जाता है ?
4	चेकों की वसूली
4.1	क्या शाखा में चेक ड्रॉप बॉक्स की सुविधा उपलब्ध है ?
4.2	यदि है, तो क्या निम्नलिखित सूचना चेक ड्रॉप बॉक्स पर प्रदर्शित है ?
4.2.1	ग्राहक काउंटर पर भी चेक दे सकते हैं तथा पे-इन-स्लिप पर पावती प्राप्त कर सकते हैं
4.2.2	चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा चेक हेतु निर्दिष्ट समय सीमा उसी दिन के समाशोधन की होगी
4.2.3	क्या उसी दिन के समाशोधन की निर्दिष्ट समय सीमा शाखा में प्रदर्शित है ?
5	शिकायत निवारण तंत्र
5.1	क्या शाखा में शिकायत/सुझाव बॉक्स उपलब्ध कराया गया है ?
5.2	क्या शाखा द्वारा सीधे प्राप्त (पत्र, मेल या फोन द्वारा) या नियंत्रण प्राधिकारी से प्राप्त शिकायतों को एक अलग शिकायत रजिस्टर में या कम्प्यूटर सिस्टम में दर्ज किया जाता है ?
5.3	क्या ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का निवारण सामान्यतः निर्धारित 30 दिन की अवधि के भीतर किया जाता है ?
5.4	क्या ग्राहकों को निम्न मामलों में संबंधित शाखा या कॉल सेंटर में शिकायत दर्ज करने हेतु विकल्प दिया गया है ?
5.4.1	एटीएम (ATM) कार्ड का खो जाना
5.4.2	एटीएम (ATM) के लेन-देन में खाते डेबिट विफल हो जाना

अपने चरित्र में सुधार करने का प्रयास करते हुए, इस बात को समझें कि क्या काम आपके बूते का है और क्या आपके बूते से बाहर है।

5.5	क्या एटीएम (ATM) के लेन-देन विफल पर शाखा द्वारा संबन्धित राशि ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर के उसके खाते में जमा कर दी जाती है ?
5.6	यदि नहीं तो क्या इसके लिए ग्राहक को नियमानुसार क्षतिपूर्ति की गई है ?
6	शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति
6.1	क्या शाखा द्वारा शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति का गठन किया गया है ?
6.2	क्या समिति में एक वरिष्ठ नागरिक सदस्य के रूप में हैं ?
6.3	क्या बैठक में वरिष्ठ नागरिक को आमंत्रित किया जाता है ?
6.4	क्या ग्राहक सेवा समिति की मासिक बैठकें आयोजित की जाती हैं ?
6.4.1	संबन्धित वित्त वर्ष के दौरान आयोजित बैठकों की संख्या बताएं
6.5	बैठक के कार्यवृत्त
6.5.1	क्या शाखा द्वारा कार्यवृत्तों का रिकॉर्ड रखा जाता है ?
6.5.2	क्या शाखा द्वारा नियंत्रण कार्यालय को रिकॉर्ड प्रेषित किया जाता है ?
6.5.3	जब कहीं आवश्यक हो, क्या शाखा द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है ?

44.23. परिचालन संबंधी व्ययों का नियंत्रण

1. बैंकिंग की महत्ता :

- बचत के लिए लोगों को प्रेरित करता है
- घरेलू बचत को उत्पादक पूंजी में परिवर्तित करता है
- अधिशेष धन का उपयोग कर रोजगार उत्पन्न करता है तथा आर्थिक कल्याण में वृद्धि करने की सुविधा प्रदान करता है
- “विश्वसनीयता” बैंकिंग का मूल तत्व है

2. वित्तीय अनुशासन

- वित्तीय अनुशासन, व्यय का नियंत्रण करता है तथा जरूरत की वस्तुओं का भुगतान सुनिश्चित करता है.
- आपके द्वारा अर्जित की गई पूंजी कभी भी पर्याप्त नहीं होगी, यदि आपके द्वारा अपने व्ययों को नियंत्रित नहीं किया जाता है.
- सभी व्यक्तियों के लिए व्ययों को नियंत्रण करना आवश्यक है.

3. आगामी 5-10 वर्षों के लिए तीन स्तंभ

- मानव संसाधन- पहले ग्राहक
- डिजिटल बैंकिंग: डिजिटल डीपेनिंग
- जोखिम प्रबंधन

4. 2015-16 के लिए केंद्रित क्षेत्र

1. खुदरा बैंकिंग
2. बचत जमा सुविधा
3. नये बैंकिंग क्षेत्र
4. मूल्यों का इष्टतम उपयोग
5. शुल्कों से प्राप्त आय

6. आस्तियों की गुणवत्ता
7. टीम का निर्माण
5. नियंत्रित किए जा सकने वाले व्यय

विद्युत प्रभार, प्रिंटिंग तथा स्टेशनरी प्रभार, विधिक प्रभार, किराए तथा कर, डाक/दूरसंचार, रखरखाव तथा मरम्मत प्रभार, मोटर-कार प्रभार, परिवहन प्रभार, दौरे/आवासीय प्रभार (घरेलू तथा विदेशी यात्राएँ), विविध प्रभार.

6. नियंत्रित किए जा सकने वाले विभिन्न व्ययों के किफायती उपाय

6.1 विद्युत प्रभार

- विद्युत बिलों के भुगतान के लिए ईसीएस सुविधा
- एयर कंडीशनर को 'आरामदायक' 24 डिग्री पर सेट करने पर प्रत्येक डिग्री पर 3 से 5% ऊर्जा की कम खपत होगी.
- दिन के कार्य समाप्ति से एक घंटे पूर्व एयर कंडीशनर को बंद कर दिया जाना चाहिए.
- आवश्यकता न होने पर लाइट तथा पंखों को बंद करें.
- परिसर के लिए अनुमोदित विद्युत भार सुनिश्चित करें क्योंकि अनुमोदित भार से अतिरिक्त खपत करने से उच्चतर टैरिफ तथा जुर्माने आते हैं, जिससे व्यय राशि में बढ़ोतरी होती है.
- विद्युत बिल की राशि में अधिक फेरबदल की नियमित रूप से जांच की जानी चाहिए तथा भुगतान करने से पूर्व जांच-पड़ताल की जानी चाहिए.
- ऊर्जा बचाने वाली ट्यूब लाइट, सीएफएल तथा एलईडी लाइट आदि का उपयोग करना शुरू करें.
- 30 मिनट की निष्क्रियता के बाद सभी पीसी के स्वतः ही 'हाइबरनेट' होने हेतु कंफीगर किया जाना चाहिए.
- आवश्यकता नहीं होने पर सभी विद्युत उपकरणों को प्लग पॉइंट से बंद कर दिया जाना चाहिए, जिससे ऊर्जा की खपत में आश्चर्यजनक रूप से 5% तक की बचत की जा सकेगी.
- शाखाओं/ कार्यालयों द्वारा जनरेटर सेट के बढ़ते हुए किरायों को स्वीकृत नहीं किया जाना चाहिए.
- जनरेटर सेट के बढ़ते हुए किरायों पर प्रभावशाली रूप से बातचीत की जानी चाहिए.

- सुनिश्चित करें कि किरायों में की गयी वृद्धि ईंधन मूल्यों में हुई वृद्धि के अनुपात में है.
- सौर ऊर्जा आदि जैसे शाश्वत ऊर्जा स्रोतों की संभाव्यता की खोज करें.

6.2 प्रिंटिंग तथा स्टेशनरी प्रभार

- आवश्यक प्रिंट आउट ही लिये जाने चाहिए.
- अनुमति/ निर्णय के लिए सिर्फ अंतिम प्रिंट आउट ही लिया जाना चाहिए.
- नियमित रूप से जांच तथा निरीक्षण के लिए उपयोग/ खपत किए गए पेपरों का रिकॉर्ड रखा जाना चाहिए.
- पेपर मूल्यों की बचत करने के लिए पृष्ठों के दोनों ओर का उपयोग किया जाना चाहिए.
- अधिक जेरोक्स प्रतियाँ निकालने के अभ्यासों का निवारण किया जाना चाहिए.
- जब तक जरूरत न हो, ई-मेल को प्रिंट नहीं किया जाना चाहिए.
- 3 माह की आवश्यकता से अधिक प्रिंटिंग वस्तुओं का स्टॉक नहीं रखा जाना चाहिए.

6.3 डाक/ दूरसंचार

- अधिक वार्तालाप वाले कॉल के स्थान पर समान दूरी वाले नियमित कॉल
- ई-मेल तथा आईपी फोन सुविधाओं का व्यापक उपयोग
- ग्राहकों के पक्ष में किए जाने वाले डाक खर्चों की पूरी रकम की वसूली.
- अधिक महंगी कूरियर सेवाओं के साथ टाई अप करने के बजाय भारतीय डाक सेवाओं का उपयोग किया जाना चाहिए.

6.4 रख-रखाव तथा मरम्मत प्रभार

- एएमसी के निर्णय/ नवीनीकरण के समय स्पष्ट तथा प्रभावशाली बातचीत द्वारा मूल्यों का निर्धारण किया जाना चाहिए.
- बैंक वाहनों के नियमित मरम्मत से भी व्यय को कम किया जा सकता है.
- ईंधनों के खपत में न्याय संगत तरीकों को अपनाना चाहिए.

6.5 परिवहन प्रभार

- ईंधनों की खपत में न्यायसंगत तरीकों को अपनाना चाहिए.
- परिवहन व्यय को कम करने हेतु मोटर साइकिल/साइकिल का अधिकतम

उपयोग किया जाना चाहिए.

- बैंक द्वारा विभिन्न सीमाओं पर सुविधा प्राप्त पक्षों के स्टॉक/प्रतिभूतियों के निरीक्षण के दौरान होने वाले खर्चों को पक्षों के खातों से लिया जाना चाहिए.
- कैश विप्रेषण के लिए, कैश वैन के उपयोग के लिए करेंसी चेस्ट के साथ समन्वय बनाना चाहिए.
- जहां कहीं भी बैंक की कार उपलब्ध हो, आधिकारिक दौरों के लिए उनका उपयोग किया जाना चाहिए.

6.6 विविध व्यय

- फाइव स्टार होटलों में मीटिंग तथा कॉन्फ्रेंस के आयोजनों को निषिद्ध किया जाना चाहिए
- सिर्फ ऐसे कॉन्फ्रेंसों का आयोजन किया जाना चाहिए, जो पूर्ण रूप से महत्वपूर्ण हो
- फूलों तथा बैनरों के अंतर्गत खर्च
- आधिकारिक कार्यक्रमों में फूलों तथा बुके नहीं उपयोग किए जाने चाहिए
- किसी प्रकार के संगीत बजाने को बंद करना
- बैंक के उत्पादों के प्रचार में इनका उपयोग किया जा सकता है
- सभी बंद वस्तुओं के नियमित रख-रखाव तथा समय पर एएमसी का नवीनीकरण करना
- विलंब से भुगतान पर लगने वाले जुर्माने से बचने के लिए बिलों का समय पर भुगतान किया जाना चाहिए

7	वैयक्तिक ऋण
7.1	क्या शाखा प्राप्त ऋण आवेदनों की पावती देती है ?
7.1.1	क्या पावती उस अवधि को सूचित करता है, जिसमें ग्राहक ऋण आवेदन के निपटान की अपेक्षा करता है ?
7.2	क्या शाखा/ बैंक ऋण आवेदन को अस्वीकृत किए जाने के कारणों को लिखित रूप से आवेदक को सूचित करती है ?
7.3	क्या बैंक/ शाखा में खुदरा ऋण/ क्रेडिट सुविधा हेतु एमआईटीसी (MITC) उपलब्ध है ?
7.4	क्या ग्राहक को जारी किए जाने वाले मंजूरी पत्र पर सभी प्रकार के टर्म तथा शर्तें मौजूद रहती हैं ?

7.5	क्या ग्राहक को जारी किए जाने वाले मंजूरी पत्र पर अनिवार्य रूप से यह प्रदर्शित किया जाता है कि लागू होने वाला प्रस्तावित ब्याज दर अस्थायी है या स्थायी ?
7.6	क्या शाखा द्वारा किसी भी ऋण हेतु प्रतिभूति/ संपाश्विक के रूप में जमा लिए जाने वाले सभी दस्तावेजों की रसीद लिखित रूप से ग्राहक को दी जाती है ?
7.7	बैंक तथा उधारकर्ता के बीच निष्पादित सभी दस्तावेजों की अधिप्रमाणित प्रतियां (संलग्नकों सहित) क्या उधारकर्ता को उपलब्ध करायी जाती हैं ?
7.8	क्या शाखा द्वारा तय या समझौते के अनुसार सभी देय राशि के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर उधारकर्ता/ जमानतदार को प्रतिभूति/ दस्तावेज लौटा दिये जाते हैं ?
7.8.1	यदि प्रतिभूति/ दस्तावेजों को लौटने में विलंब होता है तो क्या इस प्रकार के सभी मामलों में क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाता है ?
8	एमएसई (MSE) कोड (सूक्ष्म तथा लघु उद्योगों पर लागू)
8.1	क्या आईबीए (IBA) द्वारा प्रचारित सरलीकृत ऋण आवेदन फार्म (ऋण आवेदन के साथ जमा होने वाले आवश्यक दस्तावेजों को सूचित करने वाली चेक लिस्ट के साथ) शाखा द्वारा उपयोग किया जाता है ?
8.2	क्या शाखा द्वारा ऋण आवेदनों की पावती दी जाती है ?
8.3	क्या पावती उस अवधि को सूचित करती है जिसमें ग्राहक, ऋण आवेदन के निपटान की अपेक्षा करता है ?
8.4	क्या एमएसई(MSE) ऋण, निर्धारित समय सीमा अवधि के भीतर निपटाए जाते हैं ?
8.5	क्या क्रेडिट सुविधा से संबन्धित निबंधन एवं शर्तें लिखित रूप में ग्राहकों को दी जाती हैं ?
8.6	क्या संलग्नकों सहित निष्पादित ऋण दस्तावेजों की सभी प्रतियाँ ग्राहक को प्रदान की जाती हैं ?
8.7	क्या शाखा संपाश्विक प्रतिभूतियों के बिना एमएसई (MSEs)में ऋण को रु.10 लाख तक देती है ?
8.8	ऋण को नामंजूर करने पर क्या शाखा द्वारा ऋण आवेदन को अस्वीकृत किए जाने के कारणों को लिखित रूप से आवेदक को सूचित किया जाता है ?

ठीक वक्त पर किया हुआ छोटा सा काम भी बहुत उपकारी होता है और समय बीतने पर किया हुआ महान उपकार भी व्यर्थ हो जाता है.

44.24. शाखा स्तर पर सरकारी कारोबार व अन्य समान मामलों में वैधानिक अनुपालन:

क्रमांक	विवरण	हाँ/नहीं
1)	सभी लागू मामलों में स्रोत से ही आयकर की कटौती संबंधी दिशानिर्देशों की अनुपालना सुनिश्चित की जा रही है. (किराए का भुगतान, जमा पर ब्याज, वेतन का भुगतान, पेंशन, ठेकेदारों व अन्य प्रदान की गयी सेवाओं के लिए भुगतान इत्यादि)	
2)	टीडीएस का सरकारी खाते में प्रेषण प्रति माह निर्धारित समयावधि में किया जा रहा है.	
3)	टीडीएस सर्टिफिकेट ग्राहकों/ व्यापारियों को समय से जारी किया जाता है.	
4)	जो ग्राहक टीडीएस की गैर कटौती के लिए आवेदन करते हैं, उनसे फॉर्म नंबर 15जी व 15एच प्राप्त किया जाता है तथा निर्धारित अवधि में आईटी अधिकारियों को प्रस्तुत किया जाता है.	
5)	आयकर अधिकारियों के समक्ष तिमाही रिटर्न समय से प्रस्तुत किया जाता है.	
6)	नियमित रूप से सेवा कर संग्रहीत किया जाता है और उचित मामलों में सरकारी खाते में प्रेषित किया जाता है व सेवाकर रिटर्न प्रति छमाही भरा जाता है.	
7)	व्यवसाय कर संग्रहित कर सरकारी खाते में निर्देशानुसार प्रेषित किया जाता है.	

धनवान बनने के लिए अपने स्वास्थ्य को कभी जोखिम में न डालें.
क्योंकि यह सच है कि स्वास्थ्य समस्त सम्पत्तियों में से श्रेष्ठ सम्पत्ति है.

8)	पेंशन के यथासमय भुगतान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक/ भारतीय स्टेट बैंक के पास दावे दायर किये जाते हैं.	
9)	सभी पेंशन भोगियों से विनिर्दिष्ट जीवन प्रमाण पत्र, गैर रोजगार, विवाह प्रमाणपत्र प्राप्त कर रिकार्ड में रखा जाता है.	
10)	बोनस अधिनियम की अनुपालना, बोनस का भुगतान, रजिस्टर का रख रखाव व आवश्यक रिटर्न की प्रस्तुति सुनिश्चित की जाती है.	
11)	निर्देशानुसार राजभाषा कार्यान्वयन सुनिश्चित किया जाता है.	
12)	दुकान व प्रतिष्ठान अधिनियम के प्रावधानों का पालन किया जाता है.	
13)	पुलिस, आयकर व अन्य राजस्व अधिकारियों तथा न्यायालय से प्राप्त नोटिस, यदि कोई हैं, को तुरंत नियंत्रक कार्यालय को सूचित किया जाता है व उनके निर्देशों का सावधानी से पालन किया जाता है.	
14)	ऋणदाता देयता अधिनियम, उचित बैंकिंग प्रथा व नकद संव्यवहार कर से संबंधित केन्द्रीय कार्यालय के अनुदेशों का पालन किया जाता है.	

अपनी सफलताओं को याद रखें ताकि उसे दोहरा सकें एवं अपनी असफलताओं को भी याद रखें ताकि उसे दोहरा न सकें.

45. जानकारी/ पूछताछ के सामान्य मेनू

क्र.	मेनू का नाम	प्रयोजन	ट्रिगर/ जोखिम संबंधित ड्रान
1	ACTI	टर्न ओवर	खाते के टर्न ओवर की जानकारी
2	LNI	लीमिट नोड इंक्वायरी	किसी विशेष खाते के लिए
3	PREFINT	अधिमान्य ब्याज रिपोर्ट	अधिमान्य ब्याज का विवरण उपलब्ध
4	LOANODUE	अतिदेय ऋण	ऋण खातों की खातावार अतिदेय राशि उपलब्ध
5	ACM(Y)	आस्तियों का वर्गीकरण	खाते का आस्ति वर्गीकरण उपलब्ध
6	CUS	ग्राहक आईडी	विभिन्न सुविधाओं के लिए किसी ग्राहक द्वारा जितनी ग्राहक आईडी प्रयोग की जा रही हों, उसकी जानकारी
7	ACCBAL	खाता शेष के घटकों की जानकारी	खाते के सभी ब्यौरे, सीमा, डीपी आदि उपलब्ध
8	LAOPI	अतिदेय ऋण की स्थिति की जानकारी	ऋण खातों में अतिदेय राशि की जानकारी ली जा सकती है
9	ACI	ग्राहक के खाते की जानकारी	खातों की जानकारी देता है
10	ATI	असामान्य अंतरणों की जानकारी	इससे असामान्य अंतरणों के विवरण प्राप्त होते हैं
11	GMM	गारंटी मास्टर रखरखाव	गारंटी के प्रमुख ब्यौरों की जानकारी देता है
12	GI	गारंटी की जानकारी	गारंटी के ब्यौरे उपलब्ध कराता है

बिना उत्साह के आज तक कुछ भी महान उपलब्धि हासिल नहीं की गई है.

13	CUMM	ग्राहक गारंटी की जानकारी	ग्राहक की गारंटियों के सभी ब्यौरे उपलब्ध
14	GENR	गारंटी समाप्त,लेकिन रिवर्स नहीं की गयी	किसी निश्चित तिथि को समाप्त परंतु रिवर्स नहीं की गई गारंटी का विवरण उपलब्ध कराता है
15	DPGR	आस्थगित भुगतान गारंटी का रजिस्टर	डीपीजी के ब्यौरे उपलब्ध कराता है
16	GIPNP	प्रत्याहरण गारंटी भुगतान/ भुगतान नहीं	प्रत्याहरण गारंटी भुगतान एवं भुगतान नहीं के ब्यौरे उपलब्ध कराता है
17	GPI	गारंटी मानदंडों की जानकारी	प्रत्येक गारंटी मानदंड का विवरण देता है
18	BGDET	बकाया एलजी की सूची	बैंक गारंटी के बकायों की सूची देता है- अर्ध वार्षिक/ वार्षिक लेखाबंदी के दौरान अधिक उपयोगी (आरपीटी की प्रस्तुति के लिए)
19	CULI	ग्राहक द्वारा अप्रयुक्त ऋण सीमा की जानकारी	अप्रयुक्त ऋण सीमा का विवरण देता है
20	LAMOD	ईएमआई संगणना	मियादी ऋणों के लिए ईएमआई की गणना उपलब्ध कराता है
21	AITINQ	खाते के ब्याज की जानकारी	लगाये गये ब्याज की जानकारी देता है
22	INTLIST	ब्याज सूची	प्रत्येक खाते के लिए आरओआई के साथ सीसीए, एलएए, ओडीए, सीएए या सभी योजनाओं के अंतर्गत आने वाले खातों की सूची देता है
23	SRL	प्रतिभूति रजिस्टर का अवलोकन	किसी विशेष प्रतिभूति से जुड़े विभिन्न खातों/ लिमिट नोट्स की जानकारी के लिए. प्रतिभूतिवार बैंक के ऋण वितरण की समेकित जानकारी प्राप्त होती है.

श्रेष्ठ व्यक्ति बोलने में संयमी होता है लेकिन अपने कार्यों में अग्रणी होता है.

24	LAGI	ऋण की सामान्य जानकारी	जीएल उप शीर्षक कोड, योजना कोड, ग्राहक आईडी, खातों के विस्तार आदि के आधार पर जानकारी प्राप्त की जा सकती है
25	LTL	लिमिट ट्री का अवलोकन	सीमित उपसर्गों के आधार पर लिमिट ट्री की जानकारी प्राप्त की जा सकती है जैसे- GREXP-समूह वित्त पोषण, AEB- निर्यात बिल के पेटे अग्रिम, BRID- ब्रिज लोन, CP- चेक परचेज, DL, DLRI, DBP, FCL, LC, LG आदि.
26	DCBR	डीसीबी रजिस्टर	मांग, वसूली तथा बकाया राशि का रजिस्टर
27	SRM RPTS	प्रतिभूति रजिस्टर माड्यूल रिपोर्ट	प्रभार विवरण रजिस्टर, प्रतिभूति विवरण रजिस्टर, जीवन बीमा रजिस्टर, अग्नि-बीमा रजिस्टर आदि
28	ACDMTR	मध्यावधि समीक्षा हेतु देय खाते	यह सभी सोल के खातों की जानकारी देता है
29	LARSH	ऋण चुकौती अनुसूची रिपोर्ट	यह ऋण खातों की चुकौतियों की पूरी सूची प्रस्तुत करता है
30	LOSTWCS	समर्थक प्रतिभूति के बिना बकाया ऋण	यह बिना सम्पाश्विक प्रतिभूति वाले बकाया ऋणों का ब्यौरे प्रदान करता है
31	INQLADC	दस्तावेज कालातीत होने वाले ऋण खातों की जानकारी	यह उन ऋण खातों की रिपोर्ट देता है जिनके दस्तावेज किसी निश्चित अवधि के दौरान समाप्त होने वाले हैं
32	1) INTCAL	खातों में नहीं लगाये गये ब्याज	खाते, जिनमें ब्याज नहीं लगाये गए (ब्याज लगाने की तिथि को सीसोलोप के पश्चात) शाखा द्वारा उन खातों की सूची जनरेट की जाए, जिनमें ब्याज नहीं लगाए गए हैं

अपने सकारात्मक विचारों को ईमानदारी और बिना थके हुए कार्यों में लगाएं और आपको सफलता के लिए प्रयास नहीं करना पड़ेगा, अपितु अपरिमित सफलता आपके कदमों में होंगी.

	II)ACINT	खाते पर ब्याज	इसके द्वारा उन खातों में ब्याज लगाया जाता है, जिनमें सिस्टम द्वारा ब्याज नहीं लगाया गया था
33	SECDET	प्रतिभूति पर्याप्त नहीं है	सिस्टम उन खातों की पूरी जानकारी देता है जहां प्रतिभूति पर्याप्त नहीं है.
34	LCDMR	बड़ी राशि के भुनाये गये चेकों की मासिक रिपोर्ट	यह माह के दौरान भुनाये गये बड़ी राशि के चेकों की रिपोर्ट देता है.
35	IPDCR	वसूली में विलंब पर देय ब्याज की रिपोर्ट	विलंब पर देय ब्याज की रिपोर्ट देता है.
36	BDTR	आज देय बिलों की रिपोर्ट	यह आज देय बिलों की रिपोर्ट देता है, जिनका भुगतान नहीं हुआ है
37	SUSPBAL	उच्चत शेष रिपोर्ट	यह उच्चत खाता- आय एवं व्यय- भाग I और भाग II का ब्यौरा देता है.
38	IBOPST	खरीदे गये एवं बकाया अंतर्देशीय बिल	यह रिपोर्ट खरीदे गए एवं बकाया बिलों का विवरण प्रदान करता है. यह एक निश्चित तिथि को अतिदेय बिलों की स्थिति लेने के लिए उपयोगी है.
39	INTTI	ब्याज तालिका जानकारी	इससे 1) अंतर्देशीय बिलों और 2) विदेशी बिलों की रिपोर्ट प्राप्त होती है
40	IOGLT	जनरल लेजर संव्यवहारों की जानकारी	दिन/सप्ताह/माह के जनरल लेजर संव्यवहारों की रिपोर्ट. यह कारोबार विकास की स्थिति उप-शीर्षक वार जानने के लिए उपयोगी है.
41	AFI	लेखा-परीक्षा फाइल की जानकारी	वित्तीय संचालनों की रिपोर्ट रखता है.
42	REXIN	राजस्व व्यय जाँच	यह एमआईएस रिपोर्ट है. यहाँ राजस्व व्यय दिखाया जाता है.

मुझे काफी समय पहले ही पता लग गया था कि यदि मैं लोगों की उनकी चाहतों को पूरा करने में सहायता करता हूँ तो मुझे हमेशा वह सब मिल जाएगा जो मैं चाहता था और मुझे कभी भी चिंता नहीं करनी पड़ेगी.

43	DCEXPLST	समाप्त दस्तावेजी ऋणों पर रिपोर्ट	अतिदेय एलसी हेतु समाप्त डीसी की सूची. उसकी जांच DCQRY मेनू द्वारा भी की जा सकती है. विदेशी बिलों के लिए इसे FBP या ODFB मेनू द्वारा जनरेट किया जा सकता है.
44	EWCLIAB	बकाया वायदा संविदा सूची एवं वसूला गया शुल्क	वायदा संविदा बकायों को FWCLIAB मेनू द्वारा जनरेट किया जा सकता है. वसूले गये प्रभार को CHGIR मेनू द्वारा जनरेट किया जा सकता है.
45	BGMARGIN	एलसी/ एलजी पर खातावार मार्जिन	एलजी पर मार्जिन जनरेट की जा सकती है. हालांकि, एलसी पर मार्जिन जनरेट करने के लिए कोई मेनू विकल्प उपलब्ध नहीं है.
46	CHGIR	प्रभार (शुल्क) आय रिपोर्ट	संबंधित मद का प्रकार और उसकी आईडी देकर रिपोर्ट जनरेट की जा सकती है.
47	PCOD	बकाया पैकिंग ऋण और ब्याज का विवरण	PCOD मेनू से वास्तविक समय के आधार पर बकाया पैकिंग ऋण का ब्यौरा प्राप्त किया जा सकता है. ब्याज रिपोर्ट AINTRPT मेनू से
48	FWCQRY	15 दिन से अधिक अवधि के बकाया वायदा संविदाओं की सूची	कोई रिपोर्ट उपलब्ध नहीं है. FW-CQRY मेनू से इसकी जांच की जा सकती है.

जीवन एक पाठशाला है, जिसमें अनुभवों के आधार पर हम शिक्षा प्राप्त करते हैं.

सतर्कता विभाग

हमारा विज़न

कार्यकुशलता एवं व्यवसायिकता के विश्वस्तरीय मानकों के साथ संस्था की सभी गतिविधियों में व प्रत्येक स्तरों पर जागरुकता पैदा करते हुए, इमानदारी एवं प्रतिबद्धता के माध्यम से, प्रणालीगत निष्ठा के उच्चतर स्तर को प्राप्त करना.

सतर्कता अपनाओ, संस्था आगे बढ़ाओ

सतर्कता विभाग

हमारा मिशन

बैंक के दैनिक कामकाज में प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं के सम्यक अनुपालन हेतु निचले स्तर तक सजगता और जागरुकता की भावना पैदा करना व विकसित करना तथा प्रणालीगत कमियों के निवारण हेतु उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना.

संस्था की अखंडता एवं गरिमा बनाये रखने हेतु उच्चतम नैतिक व व्यावसायिक मानकों की प्राप्ति हेतु अदम्य उत्साह पैदा करना.

सतर्कता अपनाओ, संस्था आगे बढ़ाओ

