

बैंक मित्र गतिविधियों के लिए पुस्तिका



बैंक मित्त गतिविधियों के लिए पुस्तिका



बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान
लखनऊ

प्रकाशक

बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान (बर्ड), लखनऊ
सेक्टर – एच, एल. डी. ए. कालोनी, कानपुर रोड, लखनऊ, उत्तरप्रदेश 226012
टेल.– +0522-2421954/1187; फ़ैक्स—+91-522-2421006
ई—मेल : bird@nabard-org

ISBN *978-81-938253-1-0*

© सर्वाधिकार सुरक्षित – बर्ड, लखनऊ
2020

इस प्रकाशन का कोई भी हिस्सा बर्ड, लखनऊ के अनुमति के बिना प्रतिलिपि या किसी भी रूप में प्रकाशित नहीं की जा सकती

मूल्य रूपया 500/- मात्र

श्रीमती टी. एस. राजी गैन
निदेशक, बर्ड, लखनऊ

प्रस्तावना

बैंकिंग सेवाओं की गैर सेवारत/अल्प सेवा वाले ग्रामीण इलाकों में पैठ गहरी करने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को, अन्य के अलावा, स्वयं सहायता समूह के पदाधिकारियों एवं गैर सरकारी संगठनों को व्यावसायिक प्रतिनिधि (बी. सी.) के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी है। भारतीय रिजर्व बैंक की इस नियामक पहल का नाबार्ड एवं बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान, लखनऊ ने अनुदान सहायता एवं क्षमता निर्माण प्रयासों के माध्यम से संवर्धन किया है। फलस्वरूप, आज बहुत सारे बैंक व्यवसायिक प्रतिनिधियों की सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं। वर्तमान में, इन व्यवसायिक प्रतिनिधियों की सेवा प्रारंभ करने के समय बैंक स्वयं या अपने तकनीकी सेवा प्रदाता के माध्यम से इन प्रतिनिधियों को प्रशिक्षण प्रदान करते हैं। परंतु, यह प्रशिक्षण ज्यादातर प्रौद्योगिकी से जुड़े परिचालन पहलुओं पर केंद्रित होते हैं।

बी. सी. के कार्य क्षेत्र में भ्रमण के दौरान हमारी बातचीत में इन व्यवसायिक प्रतिनिधियों (बी. सी. ए.) ने बैंकिंग से जुड़े विभिन्न पहलुओं की समग्र जानकारी की जरूरत व्यक्त की है। उन्होंने यह इंगित किया है कि बैंकिंग सेवा को आधारभूत बातें, ऋण एवं वसूली, वित्तीय समावेशन और उसके लिए सरकार द्वारा कार्यान्वित की जा रही योजनाएँ एवं बैंकिंग सेवा से जुड़े प्रद्योगिकी की विभिन्न पहलुओं की जानकारी उनके कार्य को प्रभावी रूप से करने में काफी मददगार साबित हो सकते हैं।

नाबार्ड और बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान, लखनऊ द्वारा समय-समय पर बैंक अधिकारियों एवं अन्य हित धारकों के लिए समग्र वित्तीय समावेशन में व्यवसायिक प्रतिनिधियों की भूमिका से संबंधित विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम एवं क्षेत्र भ्रमण आयोजित किए गए हैं। इन प्रयासों ने बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान को बीसी के कार्य कलापों के विभिन्न पहलुओं और उनके सामने जोखिम एवं परिचालन के परिपेक्ष में आने वाली चुनौतियों के बारे में एक समृद्ध अनुभव एवं सौच प्रदान की है। हमारा यह चिंतन है कि अगर हम अपने अनुभवों एवं समझ को "व्यवसायिक प्रतिनिधियों (बी. सी.) के परिचालन पर पुस्तिका" के रूप में संकलित करें तो यह बी.सी. के तत्काल उपयोग के लिए संदर्भ के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। हमारा यह प्रकाशन इस दिशा में एक प्रयास है।

यह पुस्तिका श्री ए.के. श्रीवास्तव, महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त) नाबार्ड के अथक श्रम के द्वारा किए गए प्रयासों का नतीजा है जिसे उन्होंने विभिन्न हित धारकों के साथ क्षेत्र स्तर पर संवाद के बाद लिखा है। इंडियन इंस्टिट्यूट आफ बैंकिंग एवं फाइनेंस के पूर्व मुख्य कार्यपालक पदाधिकारी, डॉ आर.के. भास्करन ने इसकी समीक्षा की है और इस पुस्तिका को अंतिम रूप देने में महत्वपूर्ण मार्गदर्शन और सहायता प्रदान की है। श्री एस. मनि कुमार, उप महाप्रबंधक/संकाय सदस्य, बर्ड, ने इस पुस्तिका को वर्तमान रूप में पेश करने में समग्र समन्वय और सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं। हमारी संस्थान के कई संकाय सदस्य ने भी इस प्रकाशन के विभिन्न स्तर पर अपना योगदान किया है। मैं इन सभी के प्रयासों को आत्मसात करते हुये कृतज्ञता पूर्वक सभी का धन्यवाद करती हूँ।

अंत में, मैं उन सभी बैंक कर्मियों, स्वयं सहायता समूह के सदस्यों एवं व्यावसायिक प्रतिनिधियों, (बी.सी.ए.) का धन्यवाद करती हूँ जिन्होंने स्वेच्छा से बी.सी. के कार्यकलापों से संबंधित विभिन्न पहलुओं की जानकारी साझा की है। उनके इस सहयोग ने इस पुस्तिका को समृद्ध करने में काफी मदद की है। मैं इस पुस्तिका को सुधी पाठकों को प्रस्तुत कर रही हूँ। इस पुस्तिका को उपयोगकर्ता के दृष्टिकोण से और अधिक प्रासंगिक बनाने के लिए आपके सुझावों का स्वागत है।

पढ़ने का आनंद लें।

संक्षिप्त रूप

एएमएफआई	एसोसिएशन ऑफ म्युचुअल फंड्स इन इंडिया
एओएफ	खाता खोलने का फार्म
एपीवाई	अटल पेंशन योजना
एटीएम	ऑटोमेटेड टेलर मशीन
बीसी	व्यापार संवाददाता
बीसीए	व्यापार संवाददाता एजेंट
बीएसबीडीए	मूल बचत बैंक जमा खाता
सीबीएस	कोर बैंकिंग सोल्यूशंस
सीसी	कैश क्रेडिट
सीडीडी	कस्ट्मर ड्यू डिलिजेन्स
सीआईएफ	कस्ट्मर इन्फॉर्मेशन फार्म
डीडी	डिमांड ड्राफ्ट
डीपी	ड्राइंग पावर
ई-केवाईसी	इलेक्ट्रॉनिक- अपने ग्राहक को जानें
ईएमआई	समान मासिक किस्त
एफडी	फिक्स्ड डिपॉजिट
एचयूएफ	हिन्दू अविभाजित परिवार
आईडी	पहचान पत्र
आईएफएससी	भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड
आईएमपीएस	तत्काल भुगतान सेवा
आईडीआरएआई	भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
आईटी	सूचना प्रौद्योगिकी
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानें
एलआईसी	जीवन बीमा निगम
एमआईसीआर	मेग्नेटिक इंक कैरक्टर रीडर

एमएसएमई	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम
एनईएफटी	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर
एनपीए	गैर-निस्पादित अस्ति
एनपीसीआई	नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया
ओडी	ओवर ड्राफ्ट
ओटीपी	वन टाइम पासवर्ड
ओवीडी	आधिकारिक तौर पर मान्य दस्तावेज
पैन	स्थायी खाता संख्या
पीआईएन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
पीएमएसबीवाई	प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
पीएमजेडीवाई	प्रधानमंत्री जन धन योजना
पीओए	पावर ऑफ अटॉर्नी
पीओएस	पॉइंट ऑफ सेल
पीएसयू	सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम
आरडी	आवर्ती जमा
आरटीजीएस	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट
एसबी	सेविंग बैंक
एसबीआई	भारतीय स्टेट बैंक
एसएचजी	स्वयं सहायता समूह
एसएमएस	लघु संदेश सेवा
टीडीएस	स्रोत पर कर की कटौती
टीएसपी	तकनीकी सेवा प्रदाता
यूआईडी	अद्वितीय पहचान
यूआईडीएआई	यूनीक आइडेंटिफिकेशन अथॉरिटी ऑफ इंडिया
यूपीआई	यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस
डबल्यूसी	वर्किंग कैपिटल

विषय सूची

क्र.स.	अध्याय	पृष्ठ संख्या
1.	अध्याय I : परिचय और जमा A. बैंक – प्रकार और कार्य B. ग्राहकों के प्रकार C. खातों के प्रकार D. ब्याज का भुगतान	1-18
2.	अध्याय II : जमा खातों में संचालन A. खाता खोलना B. कस्टमेर ड्यू डेलिजेंस की प्रक्रिया C. परिचालन निर्देश D. आय का कराधान E. फार्म और आंतरिक प्रक्रिया F. आधार G. खाता संचालन की विधि H. लेन-देन का विवरण I. ग्राहक के मूल अधिकार J. एसएचजी और अन्य प्रकार के खातों का लेखा	19-45
3.	अध्याय III : भुगतान और प्रेषण A. फंड ट्रांसफर की जरूरत B. फंड ट्रांसफर का तरीका C. माइक्रो एटीएम का संचालन	46-57
4.	अध्याय IV : ऋण और अग्रिम A. ऋण की आवश्यकताएं B. ऋण के प्रकार और मूल बातें C. ऋण का उद्देश्य D. ऋण चुकौती की विधियाँ – ब्याज, किस्त, ईएमआई E. ऋण के लिए सुरक्षा – प्रकार और अधिभार	58-69

5.	अध्याय V : ऋण संचालन A. आवेदक का विवरण और ऋण B. खाता का खुलना और प्रलेखन C. संवितरण की प्रक्रिया	70-73
6.	अध्याय VI : वसूली A. चुकौती और डिफॉल्ट B. संग्रह सुनिश्चित करने के लिए कदम C. वसूली के तरीके D. गैर निष्पादित परिसंपत्तियाँ और डिफॉल्ट का असर	74-83
7.	अध्याय VII : बैंक की आईटी गतिविधि को संभालना A. बैंकिंग टेक्नोलॉजी और कोर बैंकिंग B. लेनदेन जो बीसी कर सकता है C. प्रौद्योगिकी जोखिम का प्रबंध D. उपकरण आदि की हैंडलिंग	84-90
8.	अध्याय VIII : योजनाओं का विवरण और अन्य गतिविधियों A. योजनाओं को लोकप्रिय बनाना और इनरोलमेंट B. कल्याणकारी योजनाएँ C. मिससेलिंग D. बीमा और अन्य उत्पादों के साथ अंतर E. एसएचजी और जेएलजी का गठन	91-101
9.	अध्याय IX : बैंक और व्यवसाय संवाददाता के बीच संबंध A. बीसी –पात्र निकाय और क्षेत्र B. धन और अन्य व्यवस्था C. सेवा प्रारंभ D. बैंक का नाम और रजिस्टर का रखरखाव E. लेन-देन की प्रक्रिया, रसीद और रजिस्टर F. बैंक के साथ बीसी लेनदेन का निपटान G. कमीशन के भुगतान की प्रक्रिया H. जोखिम प्रबंधन, निगरानी और पर्यवेक्षण	102-111
10.	प्रश्नावली	112-142

अध्याय 1

परिचय और जमा

A. बैंक- प्रकार और कार्य

1.1 बैंक एक वित्तीय संस्थान है। अर्थव्यवस्था की वृद्धि के लिए बैंक महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे अर्थव्यवस्था में बचतकर्ताओं और पैसे के उपयोगकर्ताओं के बीच मध्यस्थता करते हैं। किसी देश में आर्थिक गतिविधि और विकास के लिए यह कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण है।

मोटे तौर पर दो तरह के बैंक हैं, जैसे वाणिज्यिक बैंक और सहकारी बैंक। वाणिज्यिक बैंकों को सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, लघु वित्त बैंकों और भुगतान बैंकों में वर्गीकृत किया गया है।

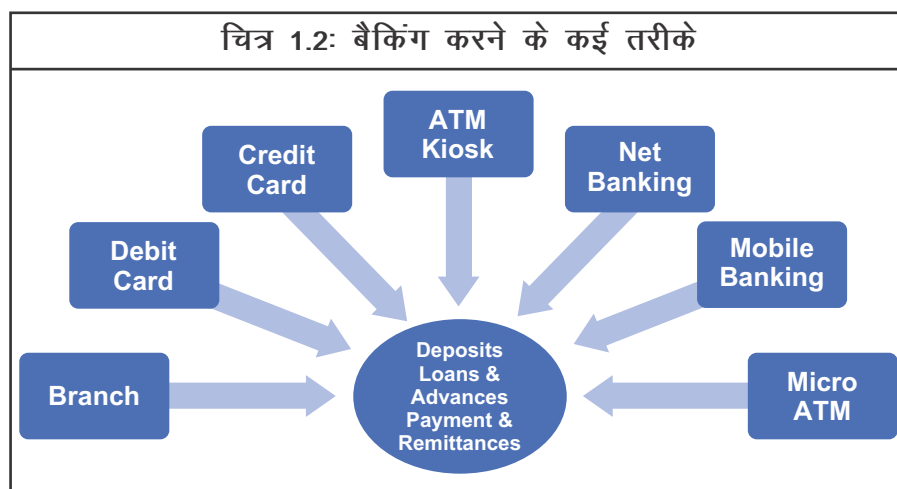
चित्र 1.1: भारत में बैंकों के प्रकार और व्यवसाय पर उनका ध्यान

सरकारी बैंक	निजी बैंक	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
<ul style="list-style-type: none"> बैंक में 75% का हिस्सा विभिन्न आकार अनेकों बैंकिंग उत्पाद स्थानीय उद्योगों पर ज्यादा जोर सरकार की योजना के लिए प्रतिबद्ध 	<ul style="list-style-type: none"> बैंकिंग में 20% का हिस्सा अनेकों बैंकिंग उत्पाद उच्च कोटि के व्यक्ति, खुदरा कर्ज, कार्ड पर जोर जरूरतों के वित्त पोषण का दायित्व 	<ul style="list-style-type: none"> ग्रामीण वित्त में व्यापक भागीदारी वाणिज्यिक बैंकों द्वारा प्रवर्तित छोटे, सीमांत किसान, ग्रामीण उद्यमी पर जोर सरकार की ग्रामीण क्षेत्र की योजना के लिए प्रतिबद्ध
सरकारी बैंक	लघु वित्त बैंक	भुगतान बैंक
<ul style="list-style-type: none"> केंद्रीय सहकारी बैंक / अर्बन सहकारी बैंक / राज्य सहकारी बैंक सदस्यों के लिए प्रतिबद्ध साधारणतया छोटे कर्ज आम जनता से जमा प्राप्त करने की सुविधा 	<ul style="list-style-type: none"> नया प्रकार का बैंक छोटा आकार सीमित बैंकिंग उत्पाद समुदाय से गहरा संबंध 	<ul style="list-style-type: none"> नया प्रकार का बैंक सीमित बैंकिंग सुविधा लोन नहीं दे सकते 1 लाख तक का जमा



- 1.2 बैंकिंग रेग्युलेशन एक्ट 1949 के प्रावधानों के अंतर्गत बैंक निम्न कार्य कर सकते हैं:-
- I. ग्राहकों/जमाकर्ताओं से जमा स्वीकार कर सकते हैं।
 - II. अन्य बैंकों, संस्थानों और वित्तीय बाजार से धन उधार ले सकते हैं।
 - III. ग्राहकों/उधारकर्ताओं को स्वयं के उपयोग हेतु, व्यावसायिक उद्देश्यों (विनिर्माण, व्यापार, बुनियादी ढांचे, परिवहन, संचार) हेतु और कृषि कार्य हेतु पैसा उधार दे सकते हैं।
 - IV. मुद्रा बाजार, सरकारी प्रतिभूतियों, बांडों, जमाओं, अन्य उपकरणों में निवेश कर सकते हैं।
 - V. बैंक गारंटी, लेटर ऑफ क्रेडिट आदि जारी कर सकते हैं।
 - VI. विदेशी मुद्रा (मुद्राओं) में खरीद फरोख्त और व्यापार कर सकते हैं।
 - VII. सराफा बाजार (बुलियन) और अन्य वस्तुओं में सौदा कर सकते हैं।
 - VIII. ग्राहक के बिलों को इकट्ठा और/या भुगतान कर इस प्रक्रिया द्वारा वाणिज्य और व्यापार में मदद कर सकते हैं।
 - IX. सरकार की ओर से कर भुगतान कर सकते हैं।
 - X. शेयर या बॉन्ड जारी करने वाली कंपनियों के लिए प्रबंधक के रूप में कार्य कर लाभांश वितरण और बांड पर ब्याज आदि का प्रबंधन कार्य कर सकते हैं।
 - XI. सरकार की ओर से भुगतान (डाइरैक्ट बेनिफिट ट्रान्सफर, सरकारी भुगतान) और अन्य कंपनियों और फर्मों की ओर से लाभांश और अन्य भुगतान कर सकते हैं।
 - XII. मांग पत्र (ड्राफ्ट), एनईएफटी, आरटीजीएस, आईएमपीएस, यूपीआई आदि द्वारा धन प्रेषण हेतु ग्राहकों से धन स्वीकार कर सकते हैं।
 - XIII. चेक, मांग पत्र (ड्राफ्ट), डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल भुगतान आदि के माध्यम द्वारा खरीद और व्यय के लिए भुगतान करने वाले ग्राहकों को सुविधा प्रदान कर सकते हैं।
 - XVI. क्लियरिंग हाउस के प्रबंधन द्वारा भुगतान और निपटान प्रणाली को संभाल सकते हैं।
 - XV. ग्राहकों को अपने मूल्यवान वस्तुओं/चीजों को सुरक्षित रखने के लिए सुरक्षित अभिरक्षा और लॉकर प्रदान कर सकते हैं।
 - XVI. तीसरी (थर्ड) पार्टी उत्पादों जैसे बीमा, म्यूचुअल फंड, पोर्टफोलियो स्कीम आदि को बेच/संभाल सकते हैं।
 - XVII. ग्राहकों को डी-मैट खाते खोलने की पेशकश और स्टॉक एक्सचेंज में व्यापार करने की अनुमति दे सकते हैं बैंक उपरोक्त सभी गतिविधियों को वाणिज्यिक आधार पर शुल्क या लागत के लिए करते हैं। इस प्रकार, बैंक जमा और अन्य उधारी (Other borrowings) पर ब्याज (ऊपर मद संख्या i और ii) का भुगतान करते हैं और जब वे उधार देते हैं या निवेश करते हैं तो ब्याज/आय (ऊपर मद संख्या iii और iv) कमाते हैं। बैंक ऊपर मद संख्या v से xvii में इंगित मदों में शुल्क/कमीशन कमाते हैं।
- 1.3 भारतीय बैंकिंग आमतौर पर शाखा बैंकिंग है। इस पद्धति में बैंक देश में कई शाखाएं खोलते हैं और अपने ग्राहकों को ऊपर सूचीबद्ध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं।

आजकल ग्राहक शाखाओं के अलावा एटीएम कियोस्क, मोबाइल, इंटरनेट, डेबिट और क्रेडिट कार्ड के माध्यम से और व्यावसायिक संवाददाताओं के माध्यम से भी बैंकिंग लेनदेन कर सकते हैं।



B. ग्राहकों के प्रकार

- 1.4 व्यक्ति (व्यक्तिगत, फर्म, कंपनियाँ, ट्रस्ट और अन्य सभी) जो सूचीबद्ध किए गए व्यापार के किसी एक या एक से अधिक मदों में बैंकों के साथ ऊपर दिए गए चार्ट में दिखाए गए किसी भी माध्यम से बार बार या एक बार व्यवहार करते हैं, बैंक के ग्राहक के रूप में जानें जाते हैं।

जब कोई व्यक्ति किसी चीज को खरीदने के लिए दुकान पर जाता है, तो सैद्धांतिक रूप से वह दुकान का ग्राहक होता है। लेकिन उस लेन-देन (खरीद) को अपनी पसंद के उत्पाद और उसकी कीमत चुकाने के अलावा और किसी और चीज की जरूरत नहीं है। आजकल वे अधिक विपणन (मार्केटिंग) उद्देश्यों के लिए मोबाइल नंबर पूछते हैं। लेकिन बैंक का ग्राहक होना एक अलग बात है। बैंक के ग्राहक होने के लिए सर्वप्रथम, एक व्यक्ति को कुछ पात्रता मानदंडों को पूरा करना होता है। दूसरा, बैंक से लेन-देन कोई विशिष्ट बिक्री या खरीद का प्रकार नहीं है, बल्कि मूल रूप से यह पैसों से संबंधित है। तीसरा, जब कोई व्यक्ति बैंक में खाता खोलता है, तो वह बहुत लंबे समय तक उस खाते में कई लेनदेन करेगा जो खरीद सौदा के एक बार का ही लेनदेन के विपरीत है। बैंक का संबंध इन विशेषताओं के मद्देनजर बैंक खाता ग्राहक के साथ है।

बैंकर ग्राहक संबंध की इस विशेष प्रकृति को देखते हुए खाता खोलने और लेनदेन करने के लिए कुछ पूर्व शर्त और ग्राहक पहचान प्रक्रिया है जिसे हमें स्पष्ट रूप से समझना चाहिए। आइए जानें कि कौन कौन बैंक का ग्राहक हो सकता है?

ग्राहकों के प्रकार और खाते

- 1.5 जो कोई भी किसी बैंक के साथ ऊपर सूचीबद्ध विभिन्न मदों से संबंधित किसी भी एक लेन-देन से संबद्ध हो तो वो उस विशेष बैंक का ग्राहक होगा। आज बाजार में कई बैंक हैं और किसी एक बैंक में खाता खोलना या किसी एक बैंक के साथ लेनदेन करने से ही वह किसी अन्य बैंक का ग्राहक नहीं बन जाता है। एक व्यक्ति जितने चाहे उतने बैंकों का ग्राहक हो सकता है। कोई भी व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह, पेशेवर, सभी प्रकार के व्यावसायिक संगठन, किसान, ग्रामीण कारीगर, और कोई भी अन्य संस्थान, जिनके पास बैंकिंग की आवश्यकता है, बैंक के ग्राहक हो सकते हैं। बैंक और ग्राहक के बीच का संबंध कानूनी है। बैंक के ग्राहक निम्नलिखित में से कोई भी या सभी हो सकते हैं।

- a) व्यक्तिगत: एक व्यक्ति या समूह (जैसे दो या तीन या ज्यादा), बैंकों द्वारा पेश किए जाने वाले अधिकांश उत्पादों और लेनदेन में सौदा कर सकता है। व्यक्ति बचत खाता और अन्य जमा खाता खोल सकते हैं, भुगतान हेतु डेबिट / क्रेडिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं, खरीदारी के लिए, एटीएम एवं नेट बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं, घर खरीदने, मोटर कार आदि के लिए उधार ले सकते हैं। बैंक के साथ किसी भी गतिविधि को करने से वे बैंक के ग्राहक बन जाते हैं। आगे, जब हम विशिष्ट उत्पादों के बारे में बात करेंगे, तो हम उन उत्पादों के बारे में जानेंगे जो व्यक्तियों के लिए नहीं हैं। उदाहरण के लिए, आम तौर पर व्यक्तियों के पास चालू खाते का कोई उपयोग नहीं होता, जबतक की वे बड़ी संख्या में लेन-देन और व्यवसाय ना करते हों।
- b) व्यक्तियों का समूह साझेदारी तब तक नहीं है जब तक कि उनका इरादा संयुक्त उद्यम का ना हो। भारतीय बैंकिंग प्रणाली की अधिकांश जमा राशि, व्यक्तियों से प्राप्त होती है। व्यक्ति या व्यक्तियों को आवास, मोटर वाहन, एफएमसीजी आदि हेतु दिये जाने वाले ऋण को, व्यक्तिगत या खुदरा ऋण कहा जाता है।
- c) हिंदू अविभाजित परिवार: यह एक पारंपरिक प्रकार का स्वदेशी (Indigenous) व्यापार संगठन है। एचयूएफ का प्रबंधन कर्ता द्वारा किया जाता है। यह बैंकों द्वारा दिए जाने वाले लगभग सभी उत्पादों और लेनदेन, जो व्यक्ति या व्यक्तियों के लिए सूचीबद्ध है, में भागीदारी कर सकता है। खासकर एचयूएफ व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए कार्यशील पूंजी ऋण या सावधि ऋण उधार ले सकता है। एचयूएफ बैंक के साथ एक चालू खाता खोल सकता है। सामान्य अवस्था में, एचयूएफ को बचत खाता खोलने की अनुमति नहीं है।
- d) प्रोपराइटरशिप फर्म: ये एक व्यक्ति के स्वामित्व वाली / व्यक्तिगत स्वामित्व वाली व्यावसायिक फर्म हैं। यह अधिकांश बैंक उत्पादों तक पहुंच बना सकता है। विशेषकर यह अपने नाम से उधार ले सकता है और चालू खाता खोल सकता है। आमतौर पर, व्यवसायिक उद्देश्यों के लिए एसबी (बचत) खाते की अनुमति नहीं है।
- e) साझेदारी फर्म: जब व्यापार हेतु कई लोग एक साथ आकर पूंजी का योगदान करते हैं और लाभ में साझेदारी करते हैं तो इसे साझेदारी के रूप में जाना जाता है। साझेदारी फर्म पंजीकृत या अपंजीकृत हो सकती है। आम तौर पर ये असीमित देयता (Unlimited liability) वाली फर्म हैं। हालांकि, अब सीमित देयता वाली भागीदारी फर्म का निर्माण करना संभव है। यह फर्म बचत जमा खाते को छोड़कर सभी प्रकार के जमा खाते खोल सकती है। इसका कारण यह है कि बचत खाते का उपयोग व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाना चाहिए और इसलिए भी कि बचत खाता में प्रतिदिन नकद निकासी की संख्या और प्रति माह चेक उपयोग करने की संख्या में कुछ प्रतिबंध होते हैं। इस तरह के प्रतिबंधों से व्यापार में बाधा आती है। यह फर्म उधार ले सकती है, धन प्रेषण सेवा का उपयोग कर सकती है और विदेशी मुद्रा सेवाओं आदि का भी उपयोग कर सकती है।
- f) व्यक्तियों का संघ ट्रेड यूनियन, क्लब, सोसायटी, व्यापार निकाय, औद्योगिक निकाय आदि चालू खाता खोल सकते हैं। ये बचत खाता भी खोल सकते हैं यदि वे धर्मार्थ और गैर लाभकारी संगठन हैं। ये उधार ले सकते हैं, धन प्रेषण सेवा एवं लॉकर सुविधा आदि का उपयोग कर सकते हैं।
- g) ट्रस्ट: यह व्यक्तियों के संघ की तरह है सिवाय इसके कि ये निजी, धर्मार्थ के रूप में पंजीकृत हैं और लाभ

न्यासों के रूप में नहीं। ये संगठन चालू खाता खोल सकते हैं, (यदि वे धर्मार्थ और गैर लाभकारी संगठन हैं तो बचत खाते भी खोल सकते हैं), उधार ले सकते हैं, धन प्रेषण सेवा एवं लॉकर सुविधा आदि का उपयोग कर सकते हैं।

- h) कंपनी: कंपनी एक शेयरधारक आधारित संगठन है। यह कंपनी अधिनियम के तहत पंजीकृत होता है और शेयरधारकों और या प्रमोटरों द्वारा चयनित पेशेवरों द्वारा प्रबंधित किया जाता है। कंपनी सार्वजनिक, निजी या सरकारी हो सकती है। यह बचत खाता नहीं खोल सकता है। यह बैंक द्वारा दिए जाने वाले लगभग सभी उत्पादों/सेवाओं का उपयोग कर सकता है। चूंकि यह बड़ी मात्रा में निधियों को संभालता है, इसलिए यह पूर्व में सूचीबद्ध बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के अतिरिक्त बैंकों से कोषागार (Treasury) और अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग सेवा (International Banking Services) का भी उपयोग करता है।
- I) व्यवसाय में शामिल कोई भी संगठन बैंकों के माध्यम से विदेशी मुद्रा खरीद और बेच सकता है। व्यक्ति व्यक्तिगत उपयोग के भी लिए विदेशी मुद्रा खरीद और बेच सकते हैं।
- j) सरकार या उसके विभाग, विश्वविद्यालय और स्थानीय निकाय जैसे ग्राम पंचायत, आदि : ये न्यायिक व्यक्ति के रूप में जाने जाते हैं और जमा खाते खोल सकते हैं, बैंक से पैसे उधार ले सकते हैं, धन प्रेषण और अन्य सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

बॉक्स 1.1

उपरोक्त प्रत्येक प्रकार के ग्राहकों के लिए खाता खोलने हेतु ड्यू डिलिजेंस, केवाईसी और अन्य औपचारिकताएँ अलग-अलग हैं। दिशानिर्देशों और मानदंडों का पालन करने में कमी और लापरवाही से बचा जाना चाहिए।

C. खातों के प्रकार

- 1.6 बैंकिंग “उधार और निवेश के उद्देश्य से धन स्वीकार करना” है। अतः बैंक खातों को मोटे तौर पर जमा खातों और ऋण (ऋण और अग्रिम) खातों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

बैंकर और ग्राहक के बीच का संबंध कानूनी करार होता है। अतः बैंक से यह अपेक्षित है की कानूनी करार के अनुसार ब्याज का भुगतान, माँग के अनुरूप भुगतान आदि करें। प्रत्येक प्रकार के बैंक खाते के लिए और प्रत्येक प्रकार के ग्राहकों के लिए विशिष्ट कानूनी आवश्यकताएं होती हैं। विभिन्न प्रकार के खाते को खोलने, बंद करने और उस खाते में लेनदेन करने के लिए बैंक द्वारा मांगी गई जानकारी केवाईसी दस्तावेज, प्रक्रिया एवं शर्तें अलग अलग हैं।

- 1.7 जमा खातों को लेन-देन की सुविधा (चालू खाता), लेनदेन और ब्याज की सुविधा (बचत) और विशुद्ध रूप से ब्याज के प्रयोजन के लिए (सावधि/सावधि जमा), वर्गीकृत किया जा सकता है।

बैंक अक्सर एक और वर्गीकरण का उपयोग करते हैं जिसे डिमांड डिपॉजिट (माँग जमा) और टाइम डिपॉजिट (समय जमा) के रूप में जाना जाता है। वह राशि, जो ग्राहक के बचत खाते और चालू (करेंट) खाते में है, माँग पर देय है – अर्थात् जब कोई चेक जारी किया जाता है या जब एटीएम कार्ड का उपयोग किया जाता है या इंटरनेट द्वारा लेनदेन को निष्पादित किया जाता है। इसलिए ये माँग जमा हैं।

इसी प्रकार बैंकों में, विभिन्न प्रकार के सावधि/सावधि जमा में ऐसे खाते हो सकते हैं जो परिपक्व हो चुके हैं यानी



जमा के भुगतान की नियत तारीख बीत चुकी है, लेकिन ग्राहक ने उक्त सावधि जमा का नवीनीकरण नहीं किया है या बैंक से पैसे नहीं लिया है। ये पैसे बैंक द्वारा मांग पर देय समझे जाते हैं। इन्हें भी डिमांड डिपॉजिट के रूप में भी जाना जाता है। अन्य जमाराशि जैसे सावधि जमाएं जो अभी तक परिपक्व नहीं हैं आदि को टाइम डिपॉजिट के रूप में वर्गीकृत किया गया है। मतलब ये जमा भविष्य में समय के एक निर्दिष्ट बिंदु पर देय हैं। मांग और सावधि खातों का वर्गीकरण बैंक अपने उद्देश्य के लिए करता है और ग्राहकों को इसकी जानकारी नहीं होती है। यह वर्गीकरण बैंक के लिए इसकी तरलता प्रबंधन के लिए महत्वपूर्ण है। आरबीआई द्वारा निर्धारित किए गए नगदी आरक्षी अनुपात (सीआरआर) और लिक्विडिटी रिजर्व अनुपात (एलआरआर) जो बैंकों को बनाए रखना है, इसी वर्गीकरण पर आधारित हैं।

लेन-देन खातों में ग्राहक, लेनदेन की संख्या के बारे में नियमों/समझौते के अधीन, किसी भी समय पैसे जमा कर सकते हैं और निकाल सकते हैं। चालू खाता और बचत खाता लेनदेन खाते हैं। चालू खाते में बैंक जमा राशि पर ब्याज का भुगतान नहीं करते हैं जबकि बचत बैंक में ब्याज का भुगतान बैंकों के मानदंडों के अनुसार किया जाता है।

बचत खाता

1.8 यह एक जमा खाता है, जिसमें ग्राहक जमा राशि रख सकता है और जब चाहे तब वापस प्राप्त कर सकता है। पैसे निकालने के लिए ग्राहक (i) चेक या (ii) निकासी पर्ची या (iii) एटीएम/डेबिट कार्ड या (iv) नेट बैंकिंग या (v) मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर सकता है। बचत खाता व्यक्तिगत लेनदेन के लिए है और व्यापार लेनदेन के लिए नहीं है। इसे देखते हुए, इन खातों में, बैंक प्रति दिन नकद निकासी की संख्या, प्रति माह चेक की संख्या का उपयोग आदि पर प्रतिबंध लगाते हैं। बैंक 3.5% (SBI), 6% (कोटक बैंक), 6.5% (IDFC फर्स्ट बैंक) की दरों पर ब्याज देते हैं। अधिकांश सरकारी बैंक बैंक 4% ब्याज का भुगतान करते हैं। बचत खाते में बकाया दैनिक शेष पर ब्याज देय है। आइए इन पहलुओं को कुछ विस्तार से जानें।

बचत बैंक खाते की विशेषताएं इस प्रकार हैं :

- ये खाते अपने पैसे को बैंक में सुरक्षित रखने, कुछ ब्याज अर्जित करने और जब भी आवश्यकता हो भुगतान और प्रेषण के लिए उपयोग करने की अनुमति देते हैं। यह लोगों को बचत की आदत को प्रोत्साहित करता है।
- पूर्ण लेनदेन सुविधाओं के साथ बचत खाता 10 वर्ष या उससे अधिक आयु के व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है।
- इन खातों को एक या अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला और संचालित किया जा सकता है लेकिन आम तौर पर तीन से अधिक व्यक्तियों द्वारा नहीं।
- क्लब, एसोसिएशन, ट्रस्ट, कुछ गैरलाभकारी संगठनों और अन्य अनुमत संस्थान भी बचत बैंक खाता खोल सकते हैं।
- खाते से जमा या निकासी की संख्या पर कुछ प्रतिबंध हैं।
- आम तौर पर, एक दिन में एटीएम या डेबिट कार्ड लेनदेन की संख्या में कोई प्रतिबंध नहीं है। हालांकि, एटीएम और प्रतिदिन लेनदेन सीमा के लिए दैनिक निकासी की सीमा निर्धारित की जा सकती है। इनमें से कुछ प्रतिबंध ग्राहक के हितों की सुरक्षा के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण हैं।

- g) ऐसे अवसर हो सकते हैं जब एक जमाकर्ता निकासी फॉर्म का उपयोग करके पैसे निकालना चाहता हो और इस परिस्थिति में, ग्राहक उस शाखा से जहां खाता खोला गया था (जिसे होम शाखा के रूप में जाना जाता है), पासबुक के साथ हस्ताक्षरित निकासी फार्म प्रस्तुत कर खाते से राशि निकाल सकते हैं।
- h) आम तौर पर, बैंक खाते में रखे गए दैनिक शेष पर न्यूनतम 3.50% वार्षिक ब्याज देते हैं। ब्याज की गणना दैनिक शेष आधार पर की जाती है लेकिन ब्याज की राशि त्रैमासिक अंतराल पर खाते में जमा की जाती है।
- l) खाताधारक को एक पासबुक जारी की जाती है, जिसमें बैंक, खाताधारक, और खाते का विवरण रहता है।

चित्र 1.3: पासबुक के एक पेज का नमूना

DATE	DESCRIPTION	WITHDRAWALS	DEPOSITS	BALANCE
03-10-16	ATMW	**21.25		**474.11
03-10-16	ATMF	**1.50		**472.61
03-10-20	DEBP	**2.99		**469.62
03-10-21	WEBP	**300.00		**169.62
03-10-22	ATMW	**100.00		**69.62
03-10-23	DEBP	**29.08		**40.54
03-10-24	DEBR		**2.99	**43.53
03-10-27	TELP	**6.77		**36.76
03-10-28	PYRL		**694.81	**731.57
03-10-30	WEBT		**50.00	**781.57

Please refer to the back cover for the list of common transaction codes.

Please verify your account activity regularly. If there is an error, notify the bank within 45 days.

स्रोत-Wikipedia.org

- j) आजकल बैंक एसएमएस सेवा द्वारा ग्राहकों को उनके लेनदेन के बारे में सूचित करते हैं। जो ग्राहक शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस (एसएमएस) का विकल्प चुनते हैं, उन ग्राहकों लेन-देन का विवरण एसएमएस द्वारा दिया जाता है। समय-समय पर ईमेल के माध्यम से भी खाते का विवरण उपलब्ध कराया जाता है।
- k) बैंक, खाते के संचालन के लिए (अर्थात खाते से पैसे निकालने हेतु) चेकबुक, एटीएम कार्ड और डेबिट कार्ड जारी करेंगे। बैंक इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग की भी अनुमति देंगे।
- l) डेबिट सह एटीएम कार्ड का उपयोग किसी भी बैंक के एटीएम, बीसी पॉइंट, आदि से पैसे निकालने के लिए किया जा सकता है।



- m) बैंक खाताधारक को शर्तों के अधीन चेक बुक सुविधा प्रदान कर सकते हैं। ग्राहक शाखा में चेक प्रस्तुत करके खाते से राशि निकाल सकते हैं। ग्राहक दूसरों को चेक भी जारी कर सकते हैं।
- n) डेबिट कार्ड का उपयोग किसी अन्य व्यक्ति को भुगतान करने के लिए किया जा सकता है।



- m) बैंक प्रति माह/तिमाही में निकासी की संख्या को सीमित कर सकते हैं ताकि बचत खाता चालू (करेंट) खाते के रूप में उपयोग न किया जा सके।
- o) बैंक मासिक/त्रैमासिक आधार पर न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने के लिए नियम निर्धारित कर सकते हैं। यह एक औसत आधार पर खाते में बनाए रखा जाने वाला दैनिक शेष राशि है। यदि इन मासिक औसतन शेष (एएमबी)/त्रैमासिक औसतन शेष (क्यूएबी) का पालन नहीं किया जाता है, तो बैंक निर्धारित न्यूनतम शेष औसत से कम राशि होने के लिए शुल्क/जुर्माना लगा सकते हैं।

बॉक्स 1.2

बचत बैंक खाता सबसे आम जमा खाता है।

खाता खोलने हेतु ग्राहक को केवायसी मानदंड का जरूर पालन करना चाहिए। हमलोग इस पर विस्तृत रूप में आगे विचार करेंगे।

- 1.9 बैंक बचत खाते को विभिन्न रूपों में प्रस्तुत करते हैं। बीसी द्वारा खोले गए बचत खाते का सबसे आम प्रकार निम्नानुसार है : –

मूल बचत बैंक जमा खाता (BSBDA)

- a) बैंकिंग की पहुँच (वित्तीय समावेशन) को बढ़ाने और लोगों के बीच बैंकिंग की आदतों को विकसित करने के लिए, आरबीआइ ने सभी बैंकों को सभी व्यक्तियों के लिए बेसिक बचत बैंक जमा खाते की सुविधा प्रदान करने की सलाह दी है। ये खाते सभी को बैंक खाता रखने के लिए प्रोत्साहित करने और पूर्ण वित्तीय समावेशन प्राप्त करने के लिए खोले जाते हैं
- खाता “नो योर कस्टमर (केवाईसी)” मानदंडों के अनुपालन के अधीन है।

- इस खाते में निम्नलिखित विशेषताएं हैं : –
- b) बीएसबीडीए खाताधारकों को इस खाते में कोई न्यूनतम शेष राशि रखने की आवश्यकता नहीं है जबकि अन्य सभी खातों में बैंक कुछ न्यूनतम शेष राशि की सीमा निर्धारित करते हैं, | एमएबी / क्यूएबी जिसे हमने ऊपर चर्चा की है, यहां लागू नहीं होता है।
- c) एक वर्ष में जमा करने की संख्या की कोई सीमा नहीं है।
- d) सभी खाताधारकों को एटीएम कार्ड या एटीएम सह डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा।
- e) इन खातों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के माध्यम से या केंद्रीय / राज्य सरकार, एजेंसियों और विभागों द्वारा जमा किए गए चेक के जमा / संग्रह के माध्यम से पैसे की प्राप्ति / क्रेडिट की सुविधा है।

खाते में उपरोक्त लेनदेन के लिए कोई शुल्क नहीं है। इन खातों में कोई न्यूनतम शेष राशि या अन्य शुल्क नहीं है। बैंक शुल्क के साथ / बगैर, चेक बुक सहित अन्य सुविधा दे सकते हैं।

f) हालाँकि, इन खातों में निम्नलिखित प्रतिबंध हैं :

जिस व्यक्ति का बैंक में बीएसबीडी (BSBD) खाता है, वह उस बैंक में कोई अन्य बचत बैंक खाता नहीं खोल सकता है। यदि उसका कोई अन्य खाता है तो उसे बीएसबीडी खाता खोलने के 30 दिनों के भीतर बंद करना होगा। ग्राहक को इस बात का घोषणा पत्र देना चाहिए कि किसी अन्य बैंक में उनका कोई बेसिक बचत बैंक खाता नहीं है।

- ✓ निकासी की संख्या अधिकतम सीमा चार प्रति माह तक सीमित है, जिसमें एटीएम से निकासी भी शामिल है।

छोटा / लघु बचत खाता

कोई भी व्यक्ति जो बीएसबीडी खाता खोलना चाहता है, उसे निर्धारित केवाईसी का पालन करना चाहिए। यदि कोई व्यक्ति केवाईसी दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में असमर्थ होता है, तो वह सरलीकृत केवाईसी यानी फोटोग्राफ और घोषणा के आधार पर बीएसबीडी खाता खोल सकता है। इन खातों को "बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट – स्मॉल अकाउंट" कहा जाता है। इस तरह के खातों में बकाया राशि, क्रेडिट और निकासी की राशि के संबंध में कुछ प्रतिबंध हैं :

चित्र 1.1: लघु बचत खातों में प्रतिबंध		
क्रमांक	विवरण	अधिकतम सीमा
1.	एक वित्तीय वर्ष में क्रेडिट यानी एक वर्ष में कुल जमा	रुपये 1.00 लाख
2.	एक महीने में निकासी और स्थानांतरण	रुपये 10000 / – लाख
3.	किसी भी समय बकाया शेष राशि	रुपये 50,000 / – (सरकारी अनुदान, कल्याण लाभ, खरीद भुगतान (प्रॉक्यूरमेंट) की राशि शामिल नहीं)

सामान्य केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करते ही खाते नियमित हो जाते हैं।



सरलीकृत केवाईसी का विवरण नीचे दिए गए बॉक्स में दिया गया है।

बॉक्स 1.3

लघु खातों के लिए सरलीकृत केवाईसी

लघु खाते खोलने के लिए, खाताधारक को बैंक के अधिकृत अधिकारी के सामने एक स्व-सत्यापित फोटो (हस्ताक्षरित या अंगूठे का निशान) के साथ खाता खोलने का फार्म (एओएफ) जमा करना होगा जो अपने हस्ताक्षर के तहत यह प्रमाणित करेगा कि खाता खोलने वाले व्यक्ति ने अपने हस्ताक्षर या अंगूठे का छाप, जो भी मामला हो, उसकी उपस्थिति में किया है या लगाया है। जेल अधिकारी के प्रमाण पत्र पर कैदी इस प्रकार का खाता खोल सकते हैं लघु खाते शुरू में बारह महीनों की अवधि के लिए चालू रहेंगे, जिसे पुनः बारह महीने की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है, अगर खाताधारक खाता खोलने के बारह महीने के भीतर आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेजों में से किसी एक के आवेदन हेतु प्रमाण बैंक के सामने प्रस्तुत करता है। परंतु, किसी कैदी का खाता जेल अधिकारी द्वारा दिए गए वार्षिक प्रमाण पत्र पर चलता रहेगा।

कोरोना महामारी के मद्देनजर, सभी लघु खातों को अप्रैल 2020 से जून 2020 या केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित अवधि के लिए चालू रखने का निर्देश दिया गया है।

1.10 चालू (करेंट) खाता :

चालू खाता एक लेन-देन खाता है जो व्यापार की प्राप्तियों और भुगतान के प्रबंधन के लिए है। चालू खाताधारक एक दिन में कितना भी लेन-देन कर सकता है। चालू खाता चेक, इंटरनेट बैंकिंग द्वारा संचालित किया जा सकता है। एटीएम और डेबिट कार्ड के उपयोग करने के लिए कुछ सीमाएँ हैं। चालू खाता आमतौर पर व्यक्तियों के लिए नहीं खोला जाता है। लेकिन बाजार में ऐसे व्यक्ति भी हैं जो व्यापार और परामर्श व्यवसाय आदि करते हैं। उन मामलों में, व्यक्तियों के लिए भी चालू खाता खोला जाता है। चालू खाता रखने वाले व्यक्ति खातों को संचालित करने हेतु एटीएम और इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं।

चालू खातों को चेक जारी करके संचालित किया जाता है। परिचालन संबंधी पहलुओं के बारे में बैंक खाताधारक से स्पष्ट अधिकार मांगेंगे। साझेदारी फर्म के मामले में सभी भागीदारों को यह निर्देशित करना होगा कि कौन भागीदार खाते का संचालन करेगा।

कंपनियों के मामले में प्राधिकृत/अधिकृत अधिकारी ही खाते का संचालन कर सकते हैं। कंपनी को खाता खोलने और निर्दिष्ट अधिकारियों द्वारा खाता संचालित करने के लिए अधिकृत करने हेतु बैंक को कंपनी के बोर्ड का प्रस्ताव देना होगा। संक्षेप में,

- चालू खाता शेष कोई ब्याज नहीं कमाते हैं
- चालू खाता, खाते में बड़ी संख्या में दैनिक/वार्षिक लेनदेन के लिए हैं और ऐसे सभी ग्राहक जिनके पास व्यापारिक लेनदेन हैं, वे इस खाते को खोल सकते हैं।
- चालू खाता व्यक्तिगत ग्राहकों के रूप में तभी खोलना चाहिए जब वे व्यावसायिक गतिविधि में लगे हों। अन्यथा उन्हें बचत खाते का उपयोग करना चाहिए जहां शेष राशि ब्याज अर्जित करेगी। स्टॉक एक्सचेंज (शेयर बाजार) में ट्रेडिंग करने वाले व्यक्ति, शेयर/इक्विटी खरीदते हैं और बेचते हैं और उनके अन्य व्यवसाय हेतु चालू खाते की आवश्यकता होती है

- ऐसे खातों में लेनदेन का मूल्य और मात्रा भारी और बड़ी होती है। हालांकि, खातों में कोई अधिकतम या न्यूनतम राशि निर्दिष्ट नहीं है।
- खाते में जमा/निकासी की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं है।
- लेनदेन की सुविधा के लिए चेक बुक जारी की जाती है। आम तौर पर, उपयोग किए जाने वाले चेक की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं है।
- ऐसे खातों में कोई ब्याज नहीं दिया जाता है। इसके बजाय, ऐसे खातों में न्यूनतम राशि बनाए रखने के लिए बैंकों द्वारा शुल्क लगाया जा सकता है।
- ग्राहक को समय-समय पर खातों के लेनदेन की विस्तृत जानकारी खाते के विवरण (स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट) के माध्यम से मिलता है।
- चालू खाता खोलने हेतु ड्यू डिलिजेंस बचत खाते की तुलना में अधिक है। इसलिए बैंक, आमतौर पर बीसी को चालू खाते खोलने के लिए नहीं देते हैं।
- ये खाते नेट बैंकिंग के माध्यम से संचालित किए जा सकते हैं। चूंकि ये व्यवसायिक लेनदेन हैं इसलिए ग्राहक के पास आंतरिक नियंत्रण होना चाहिए की खाते को कौन संचालित करता है और प्राधिकृत अधिकारी ही लेनदेन को प्रमाणित करता है।

1.11 मियादी या फिक्स्ड जमा राशि जमा:

जमा खाता, जो ट्रांजेक्शन वाले खाते नहीं है, और वैसी जमा राशि जो बैंक के पास लंबी अवधि के लिए रखा जाता है, उसे फिक्स्ड जमा या टर्म (मियादी) जमा के नाम से जाना जाता है।

एफडी खाता किसी व्यक्ति या फर्म, एसएचजी, कंपनियों, सरकार जैसी किसी भी संस्था, विभाग, आदि द्वारा खोला जा सकता है।

एफडी की पूरी राशि का विवरण एक जमा पर्ची में भरकर जमा करनी होगी। ग्राहक 50,000 रुपये तक का नकद जमा कर सकता है या चेक जारी कर सकता है। पैन नंबर होने के बाद ही 50,000 रुपये से अधिक नकद जमा स्वीकार किया जाएगा।

ग्राहक शाखा के साथ कितने भी एफडी खाते खोल सकता है। वह/वह अन्य शाखाओं के साथ भी एक ही ग्राहक आईडी (पहचान संख्या) के साथ एफडी खोल सकता है।

एफडी खाते में एक निश्चित जमा राशि एक निश्चित समय के लिए बैंक के पास जमा रहता है और बैंक जमा की गई राशि पर निर्धारित दर पर ब्याज प्रदान करता है। बैंक मासिक/त्रैमासिक/अर्ध-वार्षिक/वार्षिक या जमा की परिपक्वता के समय ब्याज की प्राप्ति का विकल्प प्रदान करते हैं। इसके आधार पर "फिक्स्ड डिपॉजिट" को निम्नरूप में वर्गीकृत किया जा सकता है

- a) फिक्स्ड डिपॉजिट : जहां ब्याज का भुगतान त्रैमासिक, छमाही या सालाना किया जाता है और सहमत अवधि (परिपक्वता) के अंत में जमा को चुकाया या नवीनीकृत किया जाता है।
- b) मासिक आय जमा : जहां ब्याज का मासिक भुगतान किया जाता है, और जमा को सहमति (परिपक्वता) अवधि के अंत में चुकाया या नवीनीकृत किया जाता है।



- c) पुनर्निवेश जमा : जहां ब्याज को बैंकों के मानदंडों (सामान्य रूप से त्रैमासिक चक्रवृद्धि) के अनुसार पुनर्निवेशित किया जाता है और ब्याज और मूलधन दोनों को सहमत (परिपक्वता) अवधि के अंत में चुका दिया जाता है।
- d) फ्लेक्सी डिपॉजिट : एक खाता जो लेनदेन खाते और सावधि जमा खाते के लाभों को जोड़ता है।
- e) आवर्ती जमा : आम तौर पर एफडी खाते में में ग्राहक एक मुश्त जमा करता है, लेकिन जब लंबी अवधि के लिए किस्तों में जमा किया जाता है और लागू ब्याज एफडी दरों के अनुसार होता है तो उसे आवर्ती जमा के रूप में जाना जाता है। आइए हम इनमें से प्रत्येक के बारे में जानें।

1.12 फिक्स्ड डिपॉजिट

ये एक निश्चित अवधि के लिए जमा के रूप में बैंकों द्वारा स्वीकृत धन की एकमुश्त रकम हैं। इसका मतलब यह है कि ग्राहक एक निश्चित अवधि के लिए बैंक के पास पैसा जमा करेगा और उक्त अवधि के पूरा होने/समाप्त होने तक आम तौर पर पैसे वापस नहीं लेगा। फिक्स्ड डिपॉजिट उन ग्राहकों लिए आदर्श है जो ग्राहक भविष्य की जरूरत के लिए कुछ पैसे अलग रखना चाहता है। वास्तव में, फिक्स्ड डिपॉजिट लंबी अवधि के उच्च मूल्य की जरूरतों, जैसे शिक्षा, विवाह, आवास आदि, जहां बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है, को पूरा करने के लिए आदर्श रूप से अनुकूल हैं।

- सावधि जमा की न्यूनतम अवधि 7 दिन और अधिकतम अवधि 10 वर्ष हो सकती है।
- इस प्रकार का जमा, बैंक पूर्वनिर्धारित (परिपक्वता तिथि) तारीखों में चुकाने योग्य हैं।
- जमाकर्ता द्वारा परिपक्वता तिथि पर पुनर्भुगतान की मांग करने की आवश्यकता है।
- इस प्रकार के जमा राशि पर जमा की तारीख के अनुसार ब्याज प्राप्य है और परिपक्वता की तारीख तक इसमें कोई बदलाव नहीं होता है।
- आजकल बैंक फ्लोटिंग ब्याज दर के साथ जमा स्वीकार कर रहे हैं। उस स्थिति में बेंचमार्क दरों जैसे मुद्रास्फीति दर, में बदलाव के आधार पर हर आधे वर्ष में ब्याज दर में बदलाव करते हैं।
- बैंक अलग-अलग परिपक्वता अवधि के लिए ब्याज की दर तय करने के लिए स्वतंत्र हैं।
- आम तौर पर, अधिक परिपक्वता अवधि वाले जमा पर ब्याज की दर अधिक होती है।
- इन दिनों, हालांकि सावधि जमा 10 वर्ष तक की अवधि के लिए हो सकता है, लेकिन यह देखा जा रहा है कि बैंक 3 साल तक की अवधि के लिए विशेषकर 2 साल से कम अवधि के लिए जमा राशि जुटाने पर ज्यादा जोर दे रहे हैं।
- थोक जमाकर्ताओं (वाणिज्यिक बैंकों/लघु वित्त बैंकों के संबंध में 2 करोड़ रुपये और उससे अधिक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/सहकारी बैंक के मामले में 15 लाख रुपये और उससे अधिक), वरिष्ठ नागरिकों (60 वर्ष से अधिक आयु) को उच्च ब्याज दर की पेशकश की जाती है।
- ब्याज का भुगतान आवधिक अंतराल, जैसे मासिक, त्रैमासिक, या परिपक्वता पर किया जा सकता है।
- यदि आवधिक अंतराल पर ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता है, तो भविष्य की ब्याज की गणना के लिए अर्जित ब्याज मूल राशि में राशि जोड़ दी जाती है। इससे ब्याज चक्रवृद्धि होती है और ब्याज की रकम बढ़ जाती है।

- आम तौर पर लागू व्याज सहित जमा राशि को नियत तारीख पर चुकाया जाता है यानी जिस तारीख को जमा की अवधि पूरी हो जाती है। हालांकि, जरूरत होने पर बैंक से अनुरोध करके एफडी को परिपक्वता से पहले बंद किया जा सकता है।
- ऐसे परिपक्वता पूर्व निकासी पर बैंक जमा राशि पर उक्त अवधि (जिस अवधि के लिए राशि बैंक के पास रही) पर लागू व्याज से निर्धारित दंड साधारणतया 1% घटा कर व्याज दर का भुगतान करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि FD 5 साल @ 8% के लिए बनाई गई थी, लेकिन दो साल बाद बंद हो गई और 2 साल के लिए व्याज दर 6% थी तो बैंक दो साल के लिए 5% (6%–1%) की दर से व्याज देगा।
- अस्थायी तौर पर ग्राहक को धन की आवश्यकता की परिस्थिति में, ग्राहक बैंक से सावधि जमा की सुरक्षा के विरुद्ध ओवरड्राफ्ट/ऋण प्राप्त कर सकता है। ओवरड्राफ्ट/ऋण को सावधि जमा की परिपक्वता से पहले किसी भी समय चुकाया जा सकता है।
- ऐसे ओवरड्राफ्ट/ऋण पर बैंक द्वारा लगाए गए व्याज की दर जमा पर देय व्याज की दर से 1% से 2% अधिक हो सकती है। व्याज केवल उस अवधि एवं उस राशि के लिए लिया जाता है जिस अवधि एवं राशि के लिए ओवरड्राफ्ट/ऋण बकाया है।
- सावधि जमा खाते लेन-देन वाले खाते नहीं हैं। ये खाते चेक, एटीएम, डेबिट कार्ड आदि द्वारा संचालित नहीं किए जा सकते हैं।

1.13: भारत में बैंक, आम तौर पर, तिमाही आधार पर सावधि जमा पर व्याज की गणना करते हैं। हालांकि जमा पर व्याज मासिक, त्रैमासिक या वार्षिक आधार पर या परिपक्वता पर भुगतान किया जा सकता है। इस जमा के आधार पर मासिक व्याज जमा/योजना (मासिक व्याज), पुनर्निवेश जमा/योजना (व्याज और मूलधन का भुगतान परिपक्वता पर किया जाता है) के रूप में जाना जाता है। ये ग्राहक की जरूरतों के अनुसार सावधि जमा करने के तरीके हैं। हालांकि यह समझा जाना चाहिए कि बैंक सभी जमाओं पर केवल साधारण व्याज का भुगतान करते हैं। आइए हम इन उत्पादों को समझते हैं

- ✓ मासिक व्याज योजना (MIS)रू यह सर्वविदित है कि, कुछ ग्राहकों, पेंशनभोगियों/वरिष्ठ नागरिकों को रहने के खर्चों को पूरा करने के लिए, मासिक शिक्षण शुल्क, ऋण किशतों आदि से संबंधित खर्चों को पूरा करने के लिए, एक निश्चित आय की आवश्यकता होती है। इन जरूरतों को पूरा करने हेतु बैंक एक फिक्स्ड जमा योजना प्रदान करता है जो मासिक व्याज का भुगतान करता है।
- एमआईएस में व्याज का भुगतान मासिक रूप से किया जाता है। यहां बैंक वार्षिक व्याज की गणना करता है और इसे 12 से विभाजित करता है और मासिक में भुगतान करता है। मासिक व्याज जमाकर्ताओं के बचत या चालू खाते में जमा किया जाता है। यह उन लोगों के लिए उपयुक्त है जो मूल राशि को बनाए रखना चाहते हैं लेकिन नियमित रूप से व्याज का उपयोग करते हैं।
- शुरुआत में जमा की पूरी अवधि के लिए व्याज की दर तय होने के कारण ग्राहक को जमा की पूरी अवधि के लिए एक निश्चित मासिक आय (व्याज) मिलती है।
- ग्राहक के बचत बैंक खाते में देय तिथि पर मासिक व्याज हस्तांतरित और जमा की जाती है। इस सुविधा से ग्राहक को प्रत्येक महीने व्याज की राशि की वसूली हेतु बैंक गए बिना निकासी की सुविधा देता है।



- ✓ त्रैमासिक/अर्धवार्षिक/वार्षिक : ये वो एफडी हैं, जहां सहमत आवधिकता पर ब्याज का भुगतान किया जाता है। वास्तव में, ये सबसे पारंपरिक प्रकार के जमा खाते हैं।
- ✓ पुनर्निवेश जमा वे जमा है जहां ग्राहक एफडी पर अर्जित ब्याज को नहीं निकालने का फैसला करता है और उसे पुनः निवेश करता है। इस तरह बैंक हर तिमाही में ब्याज चक्रवृद्धि करते हैं और ग्राहक को परिपक्वता के दिन निवेश की गई राशि और उस पर संचित ब्याज (चक्रवृद्धि) के साथ वापस मिल जाता है।

बॉक्स 1.4

बैंक पुनर्निवेश जमा में ब्याज कैसे चक्रवृद्धि करते है ?

उदाहरण के लिए 01.01.2019 को रुपये 10000 का सावधि जमा खाता 1 वर्ष की अवधि के लिए 8% प्रति वर्ष ब्याज की दर से खोला गया। प्रत्येक तिमाही के लिए ब्याज रु 200/- होता है। यदि जमाकर्ता त्रैमासिक ब्याज वापस लेता है, तो यह 800 रुपये प्रति वर्ष होगा। हालांकि, अगर त्रैमासिक ब्याज वापस नहीं लिया जाता है और उसे पुनर्निवेशित किया जाता है, तो यह भी ब्याज @ 8% अर्जित करेगा। इस प्रकार, वार्षिक ब्याज रु 824.32 होगा। परिपक्वता मूल्य 10824.32 रुपये होगा। यदि ग्राहक तिमाही ब्याज लेता होता है तो उसे रु 800 + रु 10000 (जमा राशि) कुल 10,800 रुपये मिलते। अधिक समय तक राशि जमा होने की स्थिति में कंपाउंडिंग का लाभ अधिक होगा।

1.14 आवर्ती जमा

उपरोक्त सभी प्रकार के टर्म डिपॉजिट में ग्राहक पूरी रकम एकमुश्त जमा करता है। इस सुविधा से अलग ग्राहक को एक निश्चित अवधि के लिए हर महीने एक निश्चित राशि जमा करने की अनुमति दी जाती है और जमा की गई राशि और ब्याज की रकम को उक्त अवधि के अंत में वापस ले लिया जाता है, जिसे आवर्ती जमा के रूप में जाना जाता है। जमा की राशि हर महीने आवर्ती है और इसलिए इसका नाम आवर्ती जमा है।

- यह आवर्ती है क्योंकि ग्राहक द्वारा हर महीने जमा किया जाता है।
- यह ग्राहक को एक निर्धारित समय की अवधि में निश्चित राशि के नियमित मासिक जमा के माध्यम से बचत करने में सक्षम बनाता है।
- आरडी को 1 से 10 साल की अवधि के लिए स्वीकार किया जाता है।
- जमा खाता खोलने के समय लागू ब्याज दर जमा की पूरी अवधि तक की राशि के लिए एक ही होगी।
- ब्याज की दर समान अवधि के लिए सावधि जमा के अनुरूप है।
- ब्याज की राशि का भुगतान परिपक्वता के साथ किया जाता है।
- बैंक ग्राहक से स्थायी निर्देश स्वीकार करते हैं, जिसमें मासिक जमा राशि (किश्त) बचत/चालू बैंक खाते से डेबिट की जाती है और नियत तारीख पर आवर्ती जमा खाते में जमा की जाती है। यह सुविधा आवर्ती खाते में जमा करने के लिए हर महीने शाखा में जाने वाले ग्राहक की आवश्यकता को पूरा करता है।
- आवर्ती खाता छोटे रकम की जमा राशि को जमा कर निर्दिष्ट अवधि के अंत तक लक्ष्य बचत राशि को प्राप्त करने में मदद करता है। यह बचत खाते से अधिक ब्याज दर अर्जित करने में मदद करता है यानि समान अवधि की एफडी पर लागू ब्याज दर अर्जित करता है। आवर्ती खाते में भी वही व्याज दर दी जाती है, हालांकि इसमें राशि मासिक किस्तों में जमा की जाती है। चूंकि राशि का भुगतान मासिक आधार पर किया जाता है, आरडी की परिपक्वता राशि उसी अवधि की एफडी से अलग होगी।

- यदि जमाकर्ता समय-समय पर कुछ किशतों का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बाद में बैंक की पॉलिसी के अनुसार कुछ शुल्क / शुल्क के साथ भुगतान किया जा सकता है।
- यदि ग्राहक को मासिक आधार पर राशि जमा करना मुश्किल हो जाता है, तो बैंक अग्रिम में कुछ किशतों के भुगतान की अनुमति देते हैं।
- ग्राहक परिपक्वता तिथि से पहले खाता बंद कर सकता है। उस स्थिति में बैंक उसके द्वारा जमा की गई राशि का भुगतान बैंक की पॉलिसी के अनुसार जुर्माना / शुल्क में कटौती के बाद जमा की अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज के साथ करेगा।

बॉक्स 1.5

आवर्ती खाता नियमित बचत कर एक निश्चित अवधि में लक्षित राशि पाने का एक अच्छा तरीका है।

1.15 फ्लेक्सिबिलिटी जमा / हाइब्रिड जमा

यदि कोई व्यक्ति एफडी में निवेश करना चाहता है, तो उसे बैंक जाना होगा, फॉर्म भरना होगा और जमा रसीदों को रखना होगा। परिपक्वता पर उसे पुनर्निवेश के लिए बैंक जाना पड़ता है। इसके अलावा, अगर एफडी में निवेश नहीं किया जाता है, तो एसबी खाते में राशि कम ब्याज के रूप में मिल सकती है क्योंकि वह इस बारे में निश्चित नहीं है की उपलब्ध धन को कब तक निवेश किया जा सकता है।

इन बिन्दुओं को ध्यान में रखते हुए बैंकों ने बचत बैंक खाते और फिक्स्ड डिपॉजिट खाते को संयोजित कर फ्लेक्सिबिलिटी डिपॉजिट के रूप में पेश किया है। इस खाते में एसबी में उपलब्ध राशि स्वचालित रूप से / स्वतः एफडी में स्थानांतरित हो जाती है और बचत में किसी भी नगदी प्रवाह (आउट फ्लो) को पूरा करने के लिए एफडी स्वचालित रूप से या आंशिक रूप से बंद हो जाती है। चूंकि, खाते में जमा की गई राशि आंशिक रूप से बचत में और आंशिक रूप से सावधि जमा में हो सकती है और सावधि जमा को किसी भी समय बंद किया जा सकता है, इन्हें फ्लेक्सिबिलिटी (फ्लैक्सिबल शब्द से ली गयी है) जमा कहा जाता है। चूंकि यह खाता बचत और सावधि जमा का संकर है, इसे हाइब्रिड डिपॉजिट के रूप में भी जाना जाता है।

- ✓ ग्राहक इस उद्देश्य के लिए बचत खाता खोलता है और अलग से एफडी खाता खोलने की आवश्यकता नहीं है।
- ✓ बैंक की योजना के अनुसार, जब भी एसबी खाते में बकाया राशि उस विशेष स्तर को पार कर जाती है, अतिरिक्त राशि 1000 रुपये के गुणकों में फिक्स्ड डिपॉजिट में स्थानांतरित हो जाती है। उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि एसबी खाते में निर्दिष्ट स्तर रु 50,000 /- है और सावधि जमा रु 1000 /- के गुणकों में जारी किया जाता है और खाते में बकाया राशि रु 63000 /- है, तो बैंक रु 13000 /- एफडी खाते में स्थानांतरित कर देगा जो एफडी के लिए लागू दर और शेष राशि रु 50000 /- पर बचत बैंक दर पर ब्याज अर्जित करेंगे।
- ✓ 50000 रुपये से अधिक के एसबी खाते में एक चेक प्रस्तुत किए जाने की स्थिति में, एफडी आंशिक रूप से या पूरी तरह से बंद हो जाएगा और चेक क्लियर / भुगतान हो जाएगा। उस परिस्थिति में बैंक को ग्राहक की कोई सलाह की आवश्यकता नहीं है की उसने (ग्राहक) 50000 /- रुपये जो कि एसबी खाते में शेष है, से अधिक का चेक जारी किया है।



- ✓ आम तौर पर बैंक ऐसे सावधि जमा के मामले में मुद्रित रसीद के बदले खाते का विवरण जारी करता है।
- ✓ सावधि जमा आम तौर पर एक वर्ष की अवधि के लिए बनाया जाता है और उस तिथि पर परिपक्वता अवधि की सावधि जमा पर लागू ब्याज दर लागू होती है। हालांकि, जैसा कि पहले इंगित किया गया कि एफडी एक साल के लिए बंद (लाकड) नहीं है और रकम परिपक्वता से पूर्व वापस ली जा सकती है।
- ✓ बैंक में बेहतर प्रौद्योगिकी—आधारित लेखा प्रणालियों के कारण फ्लेक्सी खाता संभव है।
- ✓ यह सुविधा चालू खाते में भी दी जा सकती है।

बॉक्स 1.6

फ्लेक्सी खाते एसबी और एफडी दोनों ही खाते की सुविधा और ग्राहक को जमा पर उच्च ब्याज दर अर्जित करने की संभावना प्रदान करते हैं।

1.16: टैक्स सेवर फिक्स्ड डिपॉजिट

आयकर अधिनियम किसी वर्ष में देय कर राशि का आकलन करते हुए आय के विरुद्ध कटौती के रूप में कुछ निवेशों की अनुमति देता है। आयकर अधिनियम के सेक्शन 80सी में दी गई समग्र सीमा में छूट के लिए पात्र जारी किए गए अनुमितप्राप्त निवेशों में से एक बैंकों के फिक्स्ड डिपॉजिट हैं।

- ✓ मौजूदा नियमों के अनुसार, इस तरह के साधन (इन्स्ट्रुमेंट) में उक्त बैंक जमा सहित निवेश के लिए उपलब्ध कटौती की अधिकतम राशि रु 1.50 लाख है। यह कटौती एफडी के लिए अतिरिक्त नहीं है। धारा 80सी के तहत कुल छूट 1.50 लाख रुपये है।
- ✓ इसके लिए बैंकों द्वारा जारी सावधि जमा को टैक्स सेवर फिक्स्ड डिपॉजिट के रूप में जाना जाता है।।
- ✓ केवल व्यक्तिगत और हिंदू अविभाजित परिवार (HUF) बैंक की कर बचत योजना में निवेश कर सकते हैं।
- ✓ इन जमाओं में 5 वर्षों की निश्चित परिपक्वता है। 5 साल की अवधि से पहले इन जमाओं को बंद नहीं किया जा सकता है। इस 5 साल की अवधि को लॉक इन पीरियड कहा जाता है।
- ✓ एफडी पर ब्याज मिलेगा और जमाकर्ता को लॉक इन पीरियड के दौरान ब्याज का भुगतान किया जा सकता है।
- ✓ इस प्रकार की एफडी के विरुद्ध ऋण की अनुमति नहीं है।
- ✓ ऐसी जमा राशि के लिए बैंक द्वारा स्वीकृत न्यूनतम राशि और एफडी पर ब्याज की दर बैंकों में भिन्न हो सकती है।
- ✓ संयुक्त नाम से एफडी जारी किए जाने पर, केवल पहले धारक को कर लाभ मिलता है।
- ✓ अर्जित ब्याज कर योग्य है।
- ✓ टीडीएस लागू है।

D. ब्याज का भुगतान

1.17. जमा पर ब्याज

बैंक जमा पर निर्दिष्ट दरों पर ब्याज का भुगतान करते हैं। जमा पर ब्याज की दर आम तौर पर उस अवधि पर निर्भर करती है जिसके लिए बैंक यथोचित रूप से निश्चित अवधि हेतु जमा रहने के लिए आश्वासीत रहती है। बचत जमा राशि, डिमांड डिपॉजिट होने के नाते, इसकी कोई विशिष्ट अवधि नहीं होती है और इसलिए एफडी की तुलना में ब्याज दर कम होती है।

- ✓ बैंक जमा की शेष राशि पर ब्याज की गणना करते हैं।
- ✓ बचत खाते के मामले में, शेष राशि हर दिन बदल सकती है और इसलिए ब्याज की गणना दैनिक संतुलन विधि पर की जाती है।
- ✓ उन जमा राशि के मामले में जहां ब्याज मासिक, त्रैमासिक, छमाही या वार्षिक में अदा किया जाता है, निवेश की गई मूल राशि शेष राशि होगी।
- ✓ हालाँकि, यदि ब्याज पुनर्निवेश की जाती है तो खाते में बकाया राशि इस बात पर निर्भर करती है की ब्याज लगाने की अंतराल क्या है।
- ✓ आम तौर पर, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक तिमाही आधार पर ब्याज की गणना करते हैं और इसलिए पुनर्निवेश खातों के मामले में चक्रवृद्धि तिमाही होगी।
- ✓ मासिक आय योजना (एमआईएस) के मामले में बैंक तिमाही आधार पर ब्याज की गणना करेगा और मासिक आधार पर भुगतान करेगा।

1.18. जमा पर ब्याज के भुगतान की आवधिकता

- ✓ बैंक तिमाही आधार पर बचत बैंक जमा पर ब्याज दर का भुगतान करते हैं। हालांकि वे छोटे अंतराल पर भी यानी मासिक आधार पर भुगतान करने के लिए स्वतंत्र हैं। ब्याज की राशि खाते में जमा की जाती है। ग्राहक को अपने खाते में ब्याज जमा करने के लिए कोई अनुरोध करने की आवश्यकता नहीं है।
- ✓ आवर्ती जमा के मामले में, ब्याज का भुगतान मूल राशि के साथ परिपक्वता पर किया जाता है।
- ✓ सावधि जमा के मामले में, ग्राहक को मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक और वार्षिक या मूल राशि के साथ परिपक्वता के समय अपनी चुने हुए आवधिक अंतराल पर ब्याज प्राप्त करने का विकल्प दिया जाता है।
- ✓ जैसा कि पहले बताया गया है कि मासिक अंतराल पर ब्याज के भुगतान का मतलब यह नहीं है कि ब्याज मासिक आधार पर चक्रवृद्धि है। बैंक की सावधि जमा में बैंक की योजना के अनुसार आवधिक अंतराल मिलता है जो की सामान्य रूप में त्रैमासिक है। हालांकि, भुगतान के उद्देश्य के लिए, बैंक आवश्यक गणना करते हैं जिसे, "डिस्काउंटिंग (कंपाउंडिंग के विपरीत)" के रूप में जाना जाता है, जिससे की ग्राहक को उनके द्वारा अर्जित ब्याज से अधिक भुगतान न हो।
- ✓ पुनर्निवेश जमा की परिपक्वता पर ब्याज की राशि का भुगतान अन्य किसी आवधिक भुगतान से हमेशा अधिक होगी। ऐसा इसलिए है क्योंकि इस डिपॉजिट में ब्याज की कंपाउंडिंग का फायदा है।



स्वयं का परीक्षण करें

1. ग्राहक बैंकिंग लेनदेन निम्न के द्वारा कर सकते हैं
A. एटीएम
B. मोबाइल
C. इंटरनेट
D. ऊपर के सभी
2. बैंक बचत खाते में ब्याज देय है
A. मासिक शेष पर
B. दैनिक शेष पर
C. पाक्षिक शेष पर
D. त्रैमासिक शेष पर
3. बीएसबीडीए में निकासी की संख्या प्रतिबंधित है
A. पांच प्रति माह
B. चार प्रति माह
C. 60 प्रति वर्ष
D. 48 प्रति वर्ष
4. लघु खाते में शेष रुपये 50,000/- से अधिक हो सकता है, यदि
A. खाताधारक एक महिला है
B. खाताधारक, पति या पत्नी, बेटे या बेटी द्वारा किया जा रहा है।
C. ऑनलाइन माध्यम से राशि हस्तांतरित की जाती है
D. इनमें से कोई भी नहीं
5. सावधि जमा की न्यूनतम अवधि है
A. एक महीना
B. तीन महीने
C. 7 दिन
D. 15 दिन

उत्तर कुंजी

1-D	2-B	3-B	4-D	5-C
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 2

जमा खातों में संचालन

A. खाता खोलना

2.1 बैंक खाता खोलना—जमा

- ✓ बैंक खाता खोलना बैंक और ग्राहक के बीच संबंध की शुरुआत है। इसलिए, केवाईसी और सीडीडी (कस्टमर ड्यू डिलिजेन्स) मानदंड में पात्रता की पूर्ति करने वाले व्यक्ति के लिए बैंक का खाता खोला जाना चाहिए।
- ✓ बचत बैंक खाता किसी एक व्यक्ति, दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है। सावधि जमा खाता उन सभी व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है जिनके पास बैंक खाता है।
- ✓ जमा खाता खोलने के लिए, भावी ग्राहक को बैंक के निर्धारित खाता खोलने के फॉर्म (AOF) में विवरण प्रदान करना चाहिए। आवेदक को एक ग्राहक सूचना फॉर्म (CIF) भी भरना चाहिए। उक्त विवरण, खातों की निगरानी के लिए महत्वपूर्ण हैं और यह भी सुनिश्चित करना आवश्यक है कि बैंक ग्राहक खातों के बारे में सभी मौजूदा कानूनी और नियामक पहलुओं का अनुपालन करता है।
- ✓ आमतौर पर, आवेदक से उम्मीद की जाती है कि वे एओएफ में विवरण भरें। हालांकि, अगर ग्राहक के लिए ऐसा करना संभव नहीं है तो एओएफ दूसरों द्वारा भी भरा जा सकता है।
- ✓ एओएफ और सीआईएफ में पूछे गए सभी विवरणों को सावधानीपूर्वक भरा जाना चाहिए, और कोई कॉलम खाली नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- ✓ आवेदक को मूल के साथ केवाईसी दस्तावेजों की प्रतियां प्रदान करनी चाहिए। सत्यापन के बाद मूलप्रति ग्राहक को लौटा दी जाए।
- ✓ नाम, पता, जन्मतिथि, संयुक्त खाता धारक का विवरण आदि, केवाईसी के लिए दिए गए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेजों के समान होना चाहिए।
- ✓ परिचालन निर्देश स्पष्ट होना चाहिए।
- ✓ खाते में पहले धारक का पैन नंबर महत्वपूर्ण है क्योंकि आयकर नियमों के अनुसार संयुक्त खाते के मामले में कर भार का दायित्व पहले धारक पर होगी।
- ✓ आवेदन को बड़े (ब्लॉक) अक्षरों और गहरे स्याही में भरा जाना चाहिए। कुछ बैंक काली स्याही पर जोर देते हैं क्योंकि प्रपत्रों को स्कैन और सुरक्षित रखा जाना है।
- ✓ एओएफ या सीआईएफ में कोई ओवरराइटिंग या कटिंग नहीं होनी चाहिए।



- ✓ सभी विवरणों को ग्राहक द्वारा उसके हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान लगाकर प्रमाणित करना होगा। यदि यह अंगूठे का निशान है, तो इसे साक्षित (विटनेस्ड) होना चाहिए।
- ✓ ग्राहक को उसके खाते के संचालन के लिए हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान का नमूना भी देना चाहिए।
- ✓ आम तौर पर, ग्राहक को बैंक खाता खोलने के समय पैसा जमा करना चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, जमा पर्ची में रकम के साथ-साथ खाताधारक का नाम और जमा का विवरण प्रदान किया जाना चाहिए। वैसे खाते जिसमें कोई न्यूनतम शेष राशि की सीमा नहीं है उन खातों को प्रारंभिक जमा के बिना भी खोला जा सकता है।
- ✓ यदि बीसी एओफ और सीआईएफ एकत्र करता है तो इसे शाखा को सौंप देना चाहिए।
- ✓ शाखा खाता खोलेगी और पावती के विरुद्ध ग्राहक को एक पासबुक जारी करेगी।
- ✓ बैंक एटीएम या एटीएम सह डेबिट कार्ड भी जारी करेगा

B. ग्राहक ड्यू डिलिजेंस प्रक्रिया

2.2 अपने ग्राहक को जानो (KYC)

कानून और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, यदि बैंक ग्राहक को जानते हैं तो वे खाता-आधारित संबंध रख सकते हैं या वित्तीय लेनदेन का चयन कर सकते हैं। आरबीआई ने इस उद्देश्य के लिए अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दिशा-निर्देश जारी किए हैं। इस संबंध में, बैंकों के पास ग्राहक स्वीकृति नीति होनी चाहिए और ग्राहक की उचित पहचान के लिए कस्टमर ड्यू डिलिजेंस (सीडीडी) के रूप में जानी जाने वाली प्रक्रिया का पालन करना चाहिए और केवल उन ग्राहकों को स्वीकार करना चाहिए जो केवाईसी मानदंडों को पूरा कर रहे हैं।

कस्टमर ड्यू डिलिजेंस (सीडीडी) का संबंध ग्राहक के उसके पहचान एवं पते के आलोक में उचित पहचान से है। खाता खोलने के लिए बैंक को ग्राहक के वैध पहचान प्रमाण, पते के प्रमाण और फोटोग्राफ की जरूरत होती है। एचयूएफ, फर्म, कंपनी आदि के मामले में, बैंकों को निगमन से संबंधित दस्तावेजों, बैंक के साथ लेन-देन करने का अधिकार और इस संबंध में अधिकृत व्यक्ति की आवश्यकता होती है। बैंक द्वारा निर्धारित नीति के अनुसार वे ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति से संबंधित दस्तावेज भी चाहते हैं। प्रत्येक बैंक ने ग्राहक स्वीकृति और प्रक्रियाओं के बारे में अच्छी तरह से नीतियां विकसित की हैं। शाखाओं और बीसी दोनों को इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करना है। खातों के लिए आधिकारिक तौर पर मान्य दस्तावेज नीचे दी गई हैं।

- ✓ प्रत्येक प्रकार के ग्राहक के लिए अलग केवाईसी है जैसे व्यक्तिगत खाते, सोल प्रोप्रायटरी फर्म, पार्टनरशिप फर्म, कंपनी और अनिगमित इंस्टीट्यूशंस जैसे फार्मर्स क्लब, एसएचजी, आदि।
- ✓ दस्तावेजों की प्रतियां प्रमाणित होना चाहिए। कागजात के इलेक्ट्रॉनिक कॉपी स्वीकार है।
- ✓ सभी प्रकार के ग्राहक के मामले में, उस व्यक्ति के संबंध में दस्तावेज भी आवश्यक होंगे जो ग्राहक की ओर से बैंक के साथ लेनदेन कर रहा है।

2.3 व्यक्ति

किसी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, दस्तावेज इस प्रकार हैं :

- a) एक हाल की तस्वीर
- b) आयकर का स्थायी खाता संख्या (पैन) या फॉर्म नंबर 60
- c) आधार नंबर या कोई भी एक पहचान और पते के विवरण युक्त आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी) की प्रमाणित प्रति
- d) बैंक द्वारा निर्दिष्ट केवाईसी नीति के आलोक में व्यवसाय या वित्तीय स्थिति की प्रकृति से संबंधित दस्तावेज आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों (OVD) की सूची इस प्रकार है : –

- I. पासपोर्ट
- II. ड्राइविंग लाइसेंस
- III. भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र
- IV. नरेगा के अंतर्गत जारी किया गया जॉब कार्ड जो राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित हो।
- V. राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी किया गया नाम और पते का विवरण
- VI. आधार नंबर होने का प्रमाण

यदि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज में वर्तमान पता नहीं है, तो निम्नलिखित दस्तावेज को पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जा सकता हैरू –

- I. हालिया उपयोगिता बिल (बिजली, टेलीफोन, पोस्ट-पेड मोबाइल फोन, पाइपड गैस, पानी का बिल) – दो महीने से अधिक पुराना नहीं होना चाहिए।
- II. संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद।
- III. सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन या पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ)।
- IV. नियोक्ता से आवास के आवंटन का पत्र।

हालांकि, ग्राहक को तीन महीने की अवधि के भीतर अपडेटेड वर्तमान पता सहित आधार या ओवीडी को जमा करने की आवश्यकता होती है।

2.4 सोल मालिकाना फर्मों

मालिकाना फर्म के नाम पर व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित दस्तावेजों में से कोई भी दो दस्तावेजों जरूरी हैं

- I. पंजीकरण प्रमाण पत्र।
- II. दुकान और स्थापना अधिनियम के तहत नगरपालिका अधिकारियों द्वारा जारी किए गए प्रमाण पत्र/लाइसेंस।



- III. बिक्री कर और आयकर रिटर्न ।
- IV. सीएसटी / वैट / जीएसटी प्रमाण पत्र ।
- V. बिक्री कर / सेवा कर / व्यावसायिक कर अधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र / पंजीकरण दस्तावेज ।
- VI. आयातक निर्यातक कोड या किसी भी वैधानिक पेशेवर निकाय से लाइसेंस / प्रमाण पत्र ।
- VII. बिजली, पानी और लैंडलाइन टेलीफोन बिल जैसे उपयोगिता बिल ।

हालाँकि, यदि बैंक फील्ड विजिट करता है और फर्म के अस्तित्व को लेकर संतुष्ट है, तो एक भी दस्तावेज पर्याप्त है ।

2.5 साझेदारी फर्म

- I. पंजीकरण प्रमाण पत्र
- II. पार्टनरशिप डीड
- III. फर्म का पैन्

2.6 कंपनी

- I. निगमन प्रमाणपत्र ।
- II. ज्ञापन एवं संस्था के अंतर्नियम ।
- III. कंपनी का पैन् ।
- IV. प्राधिकृत अधिकारियों को दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी एवं संबन्धित निदेशक मण्डल का प्रस्ताव ।

2.7 अनिगमित संस्थाएँ / संघों जैसे किसान क्लब, एसएचजी, आदि ।

- I. प्रबंध निकाय या व्यक्तियों का निकाय का संकल्प
- II. पैन् या फार्म 60
- III. अपनी ओर से लेनदेन करने देने हेतु दी गई पावर ऑफ अटॉर्नीय
- IV. ऐसी कोई भी जानकारी जो बैंक को ऐसी संस्था के अस्तित्व को समझने के लिए आवश्यक लगता है ।

नोट : व्यक्तियों के अलावा अन्य के खातों को खोलने के लिए खातों को संचालित करने वाले अधिकृत व्यक्तियों के संबंध में व्यक्तियों के खाते खोलने के लिए निर्दिष्ट दस्तावेजों की भी आवश्यकता होती है ।

2.8 ई-केवाईसी

केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहक को सत्यापन हेतु उसके मूल दस्तावेजों को उसके एक प्रति के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है । बैंक को भविष्य के संदर्भ के लिए प्रस्तुत दस्तावेजों को बनाए रखना आवश्यक है । इस प्रक्रिया में ग्राहक को लागत और असुविधा, दस्तावेजों की जालसाजी का जोखिम और बैंक में भंडारण से संबंधित समस्याएं शामिल हैं । इसे देखते हुए ई-केवाईसी पेश किया गया है ।

- ✓ इलेक्ट्रॉनिक रूप में केवाईसी दस्तावेज के सत्यापन को ई-केवाईसी के रूप में जाना जाता है ।
- ✓ ई-केवाईसी आधार या यूआईडी नंबर के साथ किया जाता है ।

- ✓ भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई), जो आधार के लिए व्यक्तियों को पंजीकृत करता है, व्यक्तियों से कुछ जानकारी प्राप्त करता है और अपने कंप्यूटर सर्वर में उसे संग्रहीत करता है। ये विवरण व्यक्ति की पहचान और पते सहित केवाईसी उद्देश्यों के लिए उपयोग किए जाते हैं।
- ✓ यूआईडीएआई की अपनी ई-केवाईसी सेवाएं हैं। आरबीआई ने इस तरह की सेवा को केवाईसी अनुपालन के लिए एक वैध प्रक्रिया के रूप में उपयोग करने की अनुमति दी है।
- ✓ इस सेवा का उपयोग करने के लिए, ग्राहक की स्पष्ट सहमति लेनी चाहिए।
- ✓ तत्पश्चात, ग्राहक अपना आधार नंबर प्रदान करता है और बायोमेट्रिक डिवाइस पर खुद को प्रमाणित करता है।
- ✓ यदि व्यक्ति अपने द्वारा प्रदान किए गए नंबर के साथ पंजीकृत है, तो बायोमेट्रिक विवरण से मिलान करने के बाद यूआईडीएआई सर्वर तुरंत और ऑनलाइन केवाईसी अनुपालन के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान करता है।
- ✓ प्रदान किए गए विवरणों में नाम, पता, जन्म तिथि, लिंग, फोटोग्राफ, मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी (यदि उपलब्ध हो) शामिल हैं।
- ✓ बैंक भविष्य के संदर्भ के लिए कागज रहित रूप में इस जानकारी को बरकरार रखता है।
- ✓ चूंकि केवाईसी दस्तावेज का यह सत्यापन इलेक्ट्रॉनिक रूप में किया जाता है, इसलिए इसे ई-केवाईसी के रूप में जाना जाता है।
- ✓ आजकल ई-केवाईसी के ऑफलाइन सत्यापन की सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है।

C. परिचालन संबंधी निर्देश

2.9 जमा खाते का उपयोग या संचालन :

खाता खोलना पहला कदम है। खाता खोलने के समय ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए कि खाता कौन संचालित करेगा। अब, बैंक खाते डेबिट कार्ड, एटीएम सह डेबिट कार्ड, इंटरनेट और मोबाइल के माध्यम से भी संचालित होते हैं। इन उपकरणों या विधियों के मामले में ग्राहकों को एक पिन (PIN) या लॉग इन आईडी और पासवर्ड जारी किया जाता है। पासवर्ड, लॉग इन करने और लेनदेन के लिए अलग हो सकता है। पासवर्ड एक या एक से अधिक स्तर के हो सकते हैं। दूसरे स्तर में खाताधारक को उसकी जन्मतिथि प्रदान करने के लिए कहा जा सकता है और तीसरे स्तर में एक छवि या वस्तु जिसे पूर्व में ही बैंक द्वारा खाते में पहचान हेतु संग्रहीत किया जाता है। इसके अतिरिक्त, बैंक मोबाइल या ईमेल के माध्यम से जारी ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) का उपयोग इंटरनेट या मोबाइल और पीओएस (पॉइंट ऑफ सेल) आधारित लेनदेन के लिए करते हैं।

इसके बावजूद, परिचालन निर्देश महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे खातों को बंद करने से भी संबन्धित हैं।

❖ एकल खाता

- एक व्यक्ति द्वारा खाता खोला जा सकता है। खाता उसके नाम से खोला जाएगा और वह स्वयं ही खाता संचालित कर सकती है। ऐसे खाते को "एकल" खाते के रूप में जाना जाता है। इन मामलों में,

खाताधारक द्वारा सूचित किए जाने पर, उसके अकेले द्वारा या पावर ऑफ अटॉर्नी (पीओए) धारक द्वारा खातों का संचालन किया जाएगा।



संयुक्त खाता

- एक खाता दो या दो से अधिक व्यक्तियों के नाम से खोला जा सकता है। आम तौर पर, बैंक परिचालन सुविधा के लिए अधिकतम तीन व्यक्तियों के साथ एक खाता खोलने की अनुमति देते हैं।
- ऐसे मामले में, खाते में सभी व्यक्तियों का नाम होता है और उनमें से कोई एक या सभी खाते में जमा कर सकते हैं। खाते में जमा करने के लिए परिचालन निर्देश महत्वपूर्ण नहीं हैं। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि अजनबियों को किसी ग्राहक के खाते में नकदी/धन जमा करने की अनुमति नहीं है क्योंकि इसके कुछ धन शोधन (मनी लौण्डरिंग) संबंधी उलझाव हो सकते हैं। तृतीय पक्ष द्वारा चेक जमा करने में यह बाधा नहीं है क्योंकि वो खाताधारक जिसने चेक जारी किया है उसे पहचाना जा सकता है।
- परंतु राशि निकालने के लिए, या तो सभी को खाता संचालित करना होगा या अपने अधिकार को हस्ताक्षर द्वारा प्रदान करना होगा।

संयुक्त खाता—कोई भी या उत्तरजीवी (Either or Survivor)

- कई बार पत्नी—पति, पिता—बेटी आदि जैसे करीबी रिश्तेदार के साथ एक संयुक्त खाता खोलते हैं। पूर्व में संयुक्त खाते को खोलने के लिए इस लिए प्रोत्साहित किया गया था ताकि खाता धारकों के मृत या किसी रूप में अक्षम हो जाने पर खाता बंद करना आसान हो जाए।
- एक संयुक्त खाते में सभी खाताधारकों (तीन तक) का नाम होता है।
- यह असुविधाजनक होगा यदि खाते को संचालित करने के लिए सभी या दोनों को हर बार उपस्थित होना होगा। खाताधारक खाते को संचालन (निकासी समझा जाय) में लचीलापन रखना पसंद कर सकते हैं।
- खाते में इस तरह के ऑपरेशन की सुविधा के लिए, बैंक दो व्यक्तियों के बीच संबंध के बावजूद खाता खोलने के समय खाताधारकों के स्पष्ट निर्देश रखना चाहेंगे।
- इस प्रकार का एक निर्देश “कोई भी या उत्तरजीवी” दो खाता धारकों के मामले में है। इसका मतलब यह है कि खाता धारकों में से कोई भी खाता संचालित कर सकता है और यदि खाता धारकों में से कोई एक खाताधारक नहीं रहते हैं तो शेष राशि किसी एक या जीवित व्यक्ति के लिए देय है। इस तरह का विकल्प उन्हें दोनों व्यक्तियों को उपलब्ध होने के बिना आसानी से खाता संचालित करने की सुविधा प्रदान करता है। बैंक के पास दोनों खाताधारकों के हस्ताक्षर होने चाहिए।

संयुक्त खाता – संयुक्त रूप से या उत्तरजीवी द्वारा संचालित:

- इस प्रकार के निर्देशों में, खाता, दोनों खाताधारकों द्वारा संयुक्त रूप से संचालित किया जाएगा (जिसका अर्थ है कि चेक पर दोनों के हस्ताक्षर होंगे) और यदि किसी की मृत्यु हो जाती है तो उत्तरजीवी काम करेगा।

संयुक्त खाता— पूर्व या उत्तरजीवी:

- इस प्रकार के खाते का संचालन पहले धारक द्वारा किया जाएगा और उसकी मृत्यु के पश्चात उत्तरजीवी, यदि वह जीवित है तो खाते का संचालन कर सकता है ।

संयुक्त खाता – कोई भी या उत्तरजीवी (A या S)

- जब दो से अधिक व्यक्तियों द्वारा खाता खोला जाता है, तो ऐसा खाता सभी द्वारा संयुक्त रूप से संचालित किया जा सकता है और निर्देश संयुक्त रूप से या उत्तरजीवी या अंतिम उत्तरजीवी हो सकता है ।

हालांकि, सबसे आम परिचालन निर्देश "कोई एक या उत्तरजीवी " है । इसका मतलब यह है कि खाता धारकों में से कोई भी खाते का संचालन कर सकता है और किसी की मौत हो जाने की परिस्थिति में जीवित बचे लोगों में से कोई एक या अंतिम उत्तरजीवी ।

परिचालन निर्देशों के बारे में:

- परिचालन निर्देश महत्वपूर्ण हैं । इन निर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए । सभी खाताधारकों की सहमति के बिना, परिचालन निर्देश नहीं बदल सकते ।
- एओएफ में परिचालन निर्देशों हेतु एक विशिष्ट स्थान है जिन्हें सभी खाताधारकों द्वारा प्रमाणित किया जाना है ।

2.10 नामांकन

जमाकर्ताओं के जीवनकाल के दौरान, खाते में परिचालन बैंक द्वारा जमाकर्ता के निर्देशों के अनुसार किया जाता है । एकल धारक खाते के मामले में, एक प्रश्न यह उठता है की जमाकर्ता की जीवन अवधि समाप्त हो जाने के बाद, शेष राशि किसे सौंपी जानी चाहिए? आम तौर पर पैसा कानूनी उत्तराधिकारियों को दिया जाना चाहिए । लेकिन कानूनी उत्तराधिकारी आदि का पता लगाने की प्रक्रिया लंबी और घुमावदार है । इसलिए बैंक खाता धारक से नामांकन लेना चाहती है कि खातेदार की जीवन अवधि समाप्त हो जाने पर खाते की धनराशि किसे प्राप्त होनी चाहिए । इस प्रयोजन के लिए, बैंक जमाकर्ता को नामांकन की सुविधा प्रदान करते हैं ।

खाता खोलने का फॉर्म खाता खोलने के समय जमाकर्ताओं द्वारा भरे जाने वाले नामांकन के विवरण के लिए जगह प्रदान करता है ।

- खाता खोलने के बाद भी नामांकन किया जा सकता है । इसी तरह, नामांकन किसी भी समय और कितनी ही बार परिवर्तित या रद्द किया जा सकता है ।
- नामांकन सुविधा सभी एकल और संयुक्त जमाकर्ताओं के लिए सभी प्रकार के जमा खातों में उपलब्ध है ।
- संयुक्त खाते में, सभी जमाकर्ताओं को एक साथ एक ही नामांकन करना होगा ।
- जमाकर्ता को नामांकन करने के लिए सूचित/प्रोत्साहित किया जाना चाहिए लेकिन यह जमाकर्ता के लिए अनिवार्य नहीं है की वे किसी भी व्यक्ति को नामांकित करे ।
- केवल एक ही नामांकन करने की अनुमति है । नामांकन उत्तराधिकार निर्धारण नहीं है और इसलिए खाताधारक नामांकितों को देय धन का हिस्सा इंगित नहीं कर सकता है । इसलिए केवल एक नामांकन की अनुमति है ।



- नामांकित (नॉमिनी) एक व्यक्ति होना चाहिए। ट्रस्ट, क्लब, कंपनी आदि को नामांकित नहीं किया जा सकता है।
- नामांकन वसीयत की जगह नहीं लेता है। यह नामांकित व्यक्ति के खाते में शेष राशि का भुगतान करने के लिए एक प्रक्रिया है।
- बैंक जमाकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में नॉमिनी को भुगतान करेगा। उसे उत्तराधिकारी/उत्तराधिकारियों आदि के नामों का पता लगाने की आवश्यकता नहीं है।
- खाते में नामांकन होने पर बैंक पर किसी अन्य व्यक्ति द्वारा शेष राशि हेतु कोई नोटिस या दावा नहीं किया जा सकता है। नामांकन पैसे का दावा करने के लिए नामिती को कोई कानूनी अधिकार प्रदान नहीं करता है।

D. आय का कराधान

2.11 व्याज और आयकर

- उपार्जित व्याज/अर्जित ब्याज कर योग्य है।
- आयकर निर्देश है कि बैंक कर में कटौती करे और प्रत्येक ग्राहक द्वारा अर्जित ब्याज की भी रिपोर्ट करे। इस प्रयोजन के लिए बैंक, खाते खोलने के समय, ग्राहक के पैन नंबर पर जोर देते हैं।
- बैंक को फिक्स्ड/टर्म डिपॉजिट पर 10% की टीडीएस की कटौती करनी होगी। यदि ग्राहक ने पैन कार्ड का विवरण नहीं दिया है, तो टीडीएस 20% होगा। टीडीएस नहीं काटना आय कर अधिनियम के तहत एक अपराध है।
- उन ग्राहकों के मामले में जो फॉर्म 15 जी (वरिष्ठ नागरिकों के लिए 15 एच) देते हैं, जो यह कहता है कि ग्राहक की कुल आय आयकर अधिनियम के अनुसार न्यूनतम कर योग्य आय से कम है, बैंक को स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) नहीं करनी चाहिए।
- एसबी खाते में भी ब्याज कर योग्य है।
- टीडीएस की वर्तमान सीमा वरिष्ठ नागरिकों के लिए रु 50,000/- और अन्य व्यक्तियों के लिए रु 40,000/- है।
- स्रोत पर कर (टीडीएस) नहीं काटना आय कर अधिनियम के तहत एक अपराध है।
- कर ब्याज पर लागू होता है और इसे एकल खाताधारक की आय माना जाता है। यदि खाता संयुक्त नामों में है तो पहला धारक कर के लिए उत्तरदायी है।
- बैंक को खाता खोलने के समय पैन कार्ड का विवरण, फॉर्म 15 जी या 15 एच लेना चाहिए।
- कई बार ग्राहक पैन के बजाय फॉर्म 60 जमा करते हैं। फॉर्म 60 पैन के समतुल्य नहीं है, लेकिन केवल एक घोषणा है कि ग्राहक के पास पैन नहीं है और इस फॉर्म में उसका पता है। ऐसे मामलों में 20% का टीडीएस काटना है।

2.12 स्थायी खाता संख्या (पैन) कार्ड

- आयकर नियम के अन्तर्गत, निर्धारित प्रपत्र में आवेदन करने पर व्यक्तियों को स्थायी खाता संख्या (पैन) प्रदान किया जाता है।

- इस आवेदन के आधार पर, एक स्थायी खाता संख्या (पैन) व्यक्ति को आवंटित किया जाता है और व्यक्ति को टोकन के रूप में एक लेमिनेटेड कार्ड प्रदान किया जाता है।
- कार्ड में व्यक्ति का पूरा नाम, पिता का नाम, जन्म तिथि और व्यक्ति के हस्ताक्षर के साथ फोटोग्राफ शामिल हैं। कार्ड में एक विशिष्ट 10 अक्षर भी होता है जिसमें वर्ण-क्रम और संख्याएँ होती हैं, जो स्थायी खाता संख्या (पैन) है।
- पता बदलने पर भी पैन जीवन भर के लिए वैध है।
- पैन अक्षर को एक निश्चित क्रम में व्यवस्थित किया जाता है। पहले पाँच अक्षर वर्णमाला के तत्पश्चात चार संख्याएँ हैं। अंतिम अक्षर एक वर्णमाला है। उदाहरण के लिए – (i) AZIPS 2228K, (ii) AAAPN 1256 L.
- पैन के अक्षर निम्नानुसार दर्शाते हैं : –
- पहले तीन अक्षर (उपरोक्त उदाहरण (i) में AZI) श्रृंखला का प्रतिनिधित्व करते हैं। श्रृंखला AAA से ZZZ है।
- चौथा अक्षर P व्यक्तिगत करदाता के लिए एक कोड है।
- पाँचवाँ अक्षर S, पैन कार्ड धारक के अंतिम नाम/उपनाम का पहला अक्षर है।
- चार नंबर 2228 क्रमिक संख्या हैं। संख्या 0001 से 9999 तक है
- अंतिम अक्षर (K) एक चेक अंक है। यह पैन की संपूर्णता/अखंडता की रक्षा के लिए उपयोग किया जाता है जो आयकर विभाग द्वारा एक गुप्त सूत्र द्वारा निकाला जाता है।
- बैंक द्वारा नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) या यूटीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर टेक्नोलॉजी एंड सर्विसेज लिमिटेड (यूटीआईआईटीएसएल) वेबसाइटों की सहायता से पैन को ऑनलाइन सत्यापित किया जा सकता है।
- बैंक खाता खोलने के लिए पैन नंबर महत्वपूर्ण है।

2.13 फॉर्म 15 जी/एच

- यदि किसी वित्तीय वर्ष में जमाकर्ता को, आयकर विभाग द्वारा वर्ष के दौरान तय की गई एक विशेष सीमा से अधिक, भुगतान किया जा रहा है तो आयकर अधिनियम के अनुसार बैंकों को कर कटौती करने की और उसे आयकर विभाग में जमा करने की आवश्यकता होती है। इस आवश्यकता को आमतौर पर स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) के रूप में जाना जाता है।
- यह संभव है कि ब्याज आय सहित कुल व्यक्तिगत आय कर योग्य सीमा से कम हो। इस परिस्थिति में ग्राहक को स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) के कारण असुविधा होगी क्योंकि उसे इस कर का रिफंड लेना होगा।
- इस संभावना से बचने के लिए, आयकर नियम एक निर्धारित प्रपत्र में पैन धारक द्वारा इस आशय की घोषणा करने हेतु सुविधा प्रदान करता है।
- इस उद्देश्य के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले फॉर्म वरिष्ठ नागरिक के अलावा अन्य व्यक्ति के लिए फॉर्म 15 जी है, और वरिष्ठ नागरिकों को, जो 60 वर्ष से अधिक आयु के हैं, फॉर्म 15 एच में इस घोषणा को प्रस्तुत करना होगा।
- अगर ये फॉर्म खाता खोलने के समय और उसके बाद हर साल जमा किए जाते हैं, तो बैंक स्रोत पर कर नहीं काटेंगे।



- यदि कोई फॉर्म जमा करने में विफल रहता है और कर काट लिया जाता है, तो भी वह आयकर रिटर्न दाखिल करके रिफंड का दावा कर सकता है।

E. फॉर्म और आंतरिक प्रक्रिया

2.14 खाता खोलने का फॉर्म (एओएफ) और ग्राहक सूचना फाइल (सीआईएफ) – विवरण और सामग्री

ग्राहक के साथ बैंकिंग संबंध स्थापित करने के लिए, बैंक की आवश्यकता होती है की वे

- a) कुछ कानूनी आवश्यकताओं का अनुपालन करें
- b) खाताधारक का विवरण प्राप्त करें
- c) खाते के संचालन के बारे में स्पष्ट निर्देश प्राप्त करें
- d) ग्राहक और उसके निर्देशों की पहचान करने के लिए हस्ताक्षर का नमूना रिकॉर्ड रखे
- e) लेनदेन की प्रकृति को समझने के लिए बैंक की नीति के अनुसार आर्थिक गतिविधि का विवरण प्राप्त करें। इससे मनी लॉन्ड्रिंग गतिविधि यदि कोई हो, की निगरानी करने में भी मदद मिलती है।
- f) ग्राहक की मृत्यु की स्थिति में निपटने के लिए नामांकन प्राप्त करें।

इस प्रयोजन के लिए, बैंक को ग्राहक को खाता खोलने का फॉर्म (एओएफ) और ग्राहक सूचना फॉर्म (सीआईएफ) भरने की आवश्यकता होती है। इनमें निहित जानकारी का उपयोग ग्राहक आईडी और बैंक में खाता खोलने के लिए किया जाता है। खाता खोलने का फॉर्म को कुछ बैंकों में ऑन-लाइन भी प्रस्तुत किया जा सकता है। यह एक मुद्रित फार्म है जिसमें बैंक का नाम और निम्नलिखित सूचनाओं के लिए स्थान होता है: –

- I. **शाखा का नाम** – प्रपत्र सभी शाखाओं के लिए एक समान है। इसलिए, संबंधित शाखाओं में आम तौर पर शाखा पहचान के लिए एक रबर स्टैप लगाते हैं।
- II. **ग्राहक का प्रकार** – खाता खोलने का फॉर्म प्रत्येक प्रकार के ग्राहक के लिए अलग अलग है।
- III. **खाता संख्या** – यह खाता खुलने के बाद बैंक द्वारा भरा जाएगा। लेकिन आवेदन पत्र में उसके के लिए स्थान होगा।
- IV. **शाखा कोड और योजना कोड** – आम तौर पर सामने और शुरुआत में पर्याप्त स्थान शाखा कोड के लिए प्रदान किया जाता है। कभी कभी योजना कोड के लिए भी स्थान प्रदान किया जाता है ताकि किसी खास योजना के खाताधारकों का विवरण तैयार किया जा सके। आवेदक द्वारा शाखा कोड और योजना कोड भरने की आवश्यकता नहीं है।
- V. **खाताधारक का विवरण**
 - a) खाताधारक/धारकों का पूरा नाम आधार कार्ड या अन्य आईडी फॉर्म के अनुसार भरें। नाम को कैपिटल लेटर्स में भरना चाहिए। कृपया दिए गए स्थान में ध्यान से पहले और दूसरे आवेदक/धारक के नाम भरें।
 - b) पिता/माता/पति/पत्नी का नाम: इन विवरणों को भरें। यहां आईडी डॉक्यूमेंट जैसे आधार, पैन आदि के अनुसार फिर से विवरण भरें।

- c) लिंग
- d) जन्म तिथिरू जन्म तिथि को "DD/MM/YYYY" प्रारूप में भरें। उदाहरण के लिए, यदि जन्म तिथि 23 नवंबर 2002 है तो इसे 23/11/2002 के रूप में भरें। अगर यह 01 फरवरी 87 है तो इसे 01/02/1987 के रूप में भरें।
- e) आवेदक के विवरण के अनुसार राष्ट्रीयता, पेशा, पता और आर्थिक गतिविधि का विवरण भरा जाना चाहिए।
- VI. **ऑपरेशनल इंस्ट्रक्शन** – नमूना हस्ताक्षर के लिए दिये गए जगह पर हस्ताक्षर करें। इंगित करें की खाता कौन ऑपरेट करेगा। कृपया दिए गए विकल्पों में से उचित विकल्प पर टिक करें।
- VII. उल्लेखित जगह में चेकबुक और एटीएम कार्ड की आवश्यकता का भी उल्लेख करें। अगर दो खाताधारक हैं तो दो कार्ड दिए जा सकते हैं। चेक बुक भी दी जा सकती है।
- VIII. चेक बुक लघु खाते में नहीं दी जाती है।
- XI. **नामांकन** – किसी व्यक्ति के खाते में नामांकित व्यक्ति के नाम और खाताधारक के साथ संबंध को प्रदान की गई जगह पर उल्लेख किया जाना चाहिए। यदि आवेदक नामांकन नहीं करना चाहता है तो उसे निर्दिष्ट स्थान पर इंगित और प्रमाणित किया जाना चाहिए।
- X. **कार्यालय उपयोग हेतु** – बैंक खाता खोलने के लिए बैंक की प्रक्रिया और प्राधिकरण के अनुपालन के लिए। एओएफ को आम तौर पर स्पष्ट रूप से ओवरराइटिंग के बिना बड़े अक्षरों में भरा जाना चाहिए। आम तौर पर, ग्राहक खाता खोलने की जल्दी में होंगे और अधिकारी या बीसी को जल्दी भरने के लिए कहेंगे। कृपया भरने की ज्यादा जल्दी ना करें क्योंकि इससे फॉर्म में गलतियां हो सकती हैं जिसके परिणामस्वरूप आपको फिर से भरने की आवश्यकता हो सकती है। इसे जल्दी भरें साथ ही साथ स्पष्ट रूप से और सही ढंग से भरें।

2.15 कस्टमर सूचना फाइल (CIF)

- AOF में दिए गए विवरण और कानूनी आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए प्रस्तुत दस्तावेजों के आधार पर प्रत्येक खाता धारक के लिए एक ग्राहक सूचना फाइल (CIF) बनाई जाती है।
- यह एक स्थायी फाइल है और उस समय तक बनी रहती है जब तक कि ग्राहक बैंक के साथ किसी भी तरह का खाता आधारित संबंध बनाए रखता है।
- यह फाइल भविष्य में जब भी ग्राहक बैंक के साथ कोई संबंध स्थापित करता है, तब इन विवरणों को प्रस्तुत करने की आवश्यकता को कम करता है। बैंक (शाखा नहीं) के खाता धारक के सभी खातों के लिए एक ग्राहक सूचना फाइल है।
- प्रत्येक ग्राहक के लिए एक पहचान संख्या बनाई जाती है। यह बैंक द्वारा ग्राहक को प्रदान किए गए पासबुक, खाते के विवरण आदि जैसे दस्तावेजों में भी मुद्रित होता है।

2.16 खाता खोलने – आंतरिक प्रक्रिया

खाता खोलने के लिए कुछ निश्चित प्रक्रिया का पालन करना होता है ताकि बीसी या बैंक ग्राहक की पहचान करने, लेनदेन करने और बैंक की सुविधाओं को आसानी से प्रस्तुत करने में सक्षम हो।



- बीसी बिंदु / आउटलेट पर खाता खोलने के समय, एक संदर्भ संख्या उत्पन्न होती है।
- संदर्भ संख्या एक एक रजिस्टर में क्रमबद्ध अंकित की जाती है। ग्राहक का मूल पहचान विवरण जैसे नाम, पता, गांव, मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी और दिये गए सभी दस्तावेजों का विवरण दर्ज किया जाता है।
- इस प्रयोजन के लिए रखे गए रजिस्टर में जमा की गई राशि, यदि कोई हो, दर्ज की जाती है।
- दस्तावेजों को बीसी द्वारा उसके पहचान कोड के साथ सत्यापित किया जाना चाहिए। "दस्तावेजों को सत्यापित किया गया है" दर्ज किया जाना चाहिए।
- एओएफ और ओवीडी की प्रतियाँ पावती के विरुद्ध बैंक की शाखा को सौंप दी जानी चाहिए।
- संबंधित शाखा अधिकारी, बीसी द्वारा खाताधारक के संबंध में भरे गए विवरणों को सत्यापित करेंगे और यदि आवश्यक हो तो संशोधित करेंगे।
- कई बैंक BC की पहुँच सीआईएफ बनाने के लिए प्रदान नहीं करते हैं या कुछ सीमित पहुँच प्रदान करते हैं। यदि बीसी को डेटा प्रविष्टि करने की अनुमति दी जाती है, तो शाखा अधिकारी को सत्यापन करना चाहिए।
- शाखा अधिकारी को भरी गई जानकारी को सत्यापित करना चाहिए और एओएफ में उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर उसे पूरा करना चाहिए।
- खुद को संतुष्ट करने के बाद, बैंक के अधिकृत अधिकारी द्वारा बीसी को खाता खोलने के लिए अधिकार प्रदान करना चाहिए।
- दस्तावेजों के साथ एओएफ को इस उद्देश्य के लिए रखी गई फाइल में रखा जाना चाहिए।
- नमूना हस्ताक्षर को स्कैन किया जाना चाहिए और सिस्टम में अपलोड किया जाना चाहिए।
- पासबुक बनाई जानी चाहिए। पासबुक को बीसी या शाखा के पास इस उद्देश्य के लिए रखे रजिस्टर में पावती के साथ ग्राहक को सौंप दिया जाना चाहिए।

F. आधार

2.17 आधार विवरण

- भारत के निवासियों को उनकी पहचान के लिए एक अनोखी संख्या प्रदान करने के लिए यूआईडीएआई की स्थापना की गयी।
- आधार के लिए नामांकन (एनरोलमेंट) प्रक्रिया स्वैच्छिक और लागत मुक्त है।
- व्यक्ति को उंगलियों के निशान, आइरिस स्कैन और फोटोग्राफ के अलावा और अन्य जानकारी जैसे नाम, जन्म तिथि या उम्र, लिंग और पता जैसी बायोमेट्रिक जानकारी प्रदान करनी होती है।
- ये सभी जानकारी यूआईडीएआई द्वारा एक केंद्रीकृत डेटा बेस में संग्रहीत की जाती हैं।
- एक पावती स्लिप दी जाती है जिसमें 14 अंकों की नामांकन संख्या जैसे 2345/25678/45608 और 14 अंकों की नामांकन की तारीख और समय dd / mm / yyyy hh: mm: ss के प्रारूप में दी जाती है। ये 28 अंक मिलकर एनरोलमेंट आईडी (ईआईडी) बनाते हैं।

- इसे संसाधित करने के बाद, नामांकन की पुष्टि के रूप में एक 12-अंकीय बेतरतीब (रेण्डम) संख्या जारी की जाती है जो कि स्थायी होती है। इस संख्या को आधार संख्या के रूप में जाना जाता है।
- एक कार्ड भी जारी किया जाता है जिसमें फोटोग्राफ, नाम और जन्म तिथि, लिंग और पता जैसे विवरण होते हैं।
- चूंकि यह पहचान और पते का प्रमाण है, इसलिए बैंकों द्वारा केवाईसी अनुपालन हेतु और सरकार द्वारा इसे अपनी कल्याणकारी योजना के विस्तार के लिए स्वीकार किया जाता है।
- यह आसानी से ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों तरह से एक किफायती तरीके से सत्यापित किया जा सकता है, इसे पहचान के प्राथमिक उपकरण के रूप में उपयोग करने के लिए पर्याप्त मजबूत माना जाता है।

2.18 आधार लिंकिंग

यदि कोई व्यक्ति खाता खोलने के समय आधार संख्या जमा करता है, तो उसे बैंक भविष्य के संदर्भ के लिए अपने डेटाबेस में शामिल कर लेते हैं।

- व्यक्ति बैंक खाता खोलने के बाद भी यूआईडी/आधार आईडी जमा कर सकता है। इस प्रयोजन के लिए, व्यक्ति को बैंक को लिखित रूप में एक आवेदन करना होगा और उसे आधार विवरण प्रस्तुत करना आवश्यक है।
- यूआईडी/आधार आईडी जमा करने पर, आधार नंबर के सत्यापन के लिए ऑनलाइन जांच की जाती है।
- बैंक केवाईसी उपयोगकर्ता एजेंसी के रूप में पंजीकृत होते हैं, उन्हें सत्यापन के लिए आवश्यक सभी विवरण मिलते हैं।
- यह संभव है कि बैंक ने इस प्राधिकरण को बीसी के साथ साझा नहीं किया हो। इसके बाद भी, बीसी निम्न प्रक्रिया के तहत कुछ विवरणों को सत्यापित कर सकता है: –
 1. यूआईडीएआई की वेबसाइट: www-uidai-gov पद पर जाएं
 2. वेबसाइट पर 'आधार सर्विसेज' पर जाएं
 3. श्वेरिफाई आधार नंबर पर क्लिक करें। इससे नया पेज बनेगा
 4. पेज 12-अंकीय आधार संख्या और कैप्चा कोड दर्ज करने की जगह प्रदान करता है।
 5. निम्नलिखित विवरण उपलब्ध कराया जाता है।
 - a) क्या विशेष आधार संख्या मौजूद है?
 - b) 10 साल की आयु में आयु बैंड-उदाहरण के लिए 60-70
 - c) लिंग
 - d) राज्य का नाम
 - e) आधार के साथ पंजीकृत होने पर, मोबाइल नंबर के अंतिम 3 अंक

एक बार जब यह उचित रूप से स्थापित हो जाता है कि आधार नंबर उस व्यक्ति विशेष का है, तो बैंक के डेटाबेस में इसे शामिल किया जाता है। इस प्रक्रिया को "आधार लिंकिंग" कहा जाता है।

ग्राहक आधार नंबर की मदद से अपने खाते तक पहुंच सकता है। एक आधार नंबर को उसी बैंक या किसी बैंक में किसी व्यक्ति द्वारा खोले गए कई खातों से जोड़ा जा सकता है।



2.19 आधार सीडिंग

सरकार और विभिन्न एजेंसियां विभिन्न प्रकार की सब्सिडी, अनुदान आदि प्रदान करती हैं, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि वही सही लाभार्थी तक पहुंचे।

- आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस) में राशि सीधे लाभार्थी के बैंक खाते में स्थानांतरित करने की सुविधा है
- इस प्रयोजन के लिए, बैंकों को निर्दिष्ट प्रारूप में ग्राहक से एक सहमति फॉर्म प्राप्त करने और ग्राहक को पावती प्रदान करने की आवश्यकता होती है।
- बैंक, ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी के सत्यापन के बाद, इस प्रयोजन के लिए नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) द्वारा रखे गए डिपॉजिटरी में इसे इंगित करता है। इस मैपिंग को “आधार सीडिंग” कहा जाता है।
- जिस खाते से यह एपीबीएस लेन-देन किया जाना चाहिए, वह ग्राहक की सहमति से बैंक द्वारा बदला जा सकता है। इसके लिए एनपीसीआई डिपॉजिटरी में अपडेशन की जरूरत होगी।

G. खाता संचालन की विधि

2.20 विभिन्न मोड के माध्यम से खाते का संचालन – चेक, इंटरनेट, एटीएम/मोबाइल धीओएस

बैंक खाते को विभिन्न माध्यमों से संचालित किया जा सकता है। बैंक की मूल समझ यह है कि खाता उसी व्यक्ति द्वारा संचालित किया जा रहा हो जिसके पास संचालन करने का अधिकार है। बैंक ग्राहक के प्राधिकार के अनुसार खाता धारक को संचालन की अनुमति देने के लिए उचित देखभाल करते हैं। हालांकि, यह भी खाते धारक की जिम्मेदारी है की वे पासबुक, चेक बुक, एटीएम कार्ड, पासवर्ड इत्यादि की सुरक्षा सुनिश्चित करे ताकि इसका कोई दुरुपयोग न हो सके।

2.21 निकासी फार्म

हम ने सीखा/पढ़ा कि खातों को चेक, एटीएम कार्ड आदि द्वारा संचालित किया जा सकता है। बैंक से पैसे वापस लेने का एक मूल तरीका निकासी फॉर्म है। यह लगभग चेक की तरह ही है लेकिन दूसरों को जारी नहीं किया जा सकता है और समाशोधन के माध्यम से नहीं भेजा जा सकता है। इस फॉर्म को भुगतान के लिए हमेशा बैंक में प्रस्तुत करना होगा। चेक के विपरीत इसका कोई सीरियल नंबर नहीं है।

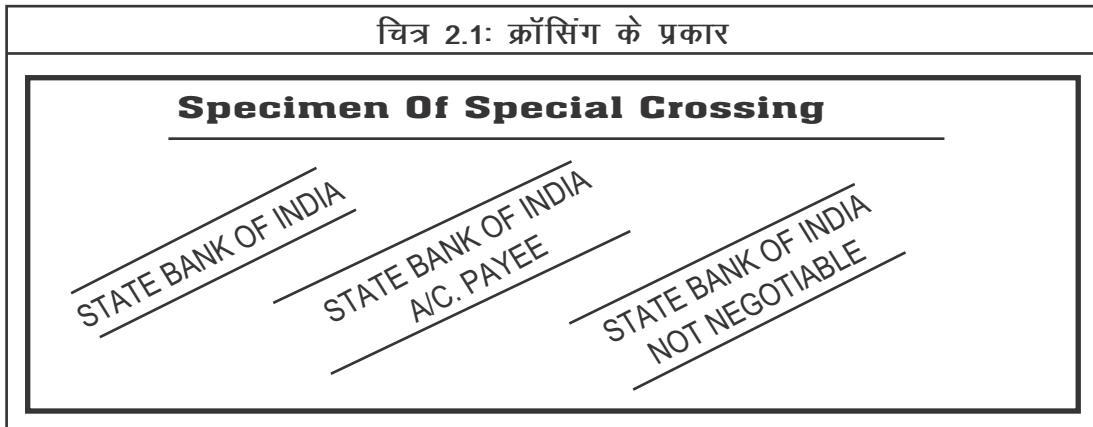
इस फॉर्म में तारीख, खाताधारक का नाम, खाता संख्या, निकाले जाने वाले धन और हस्ताक्षर/अंगूठे के निशान के लिए जगह है।

- खाताधारक पासबुक एवं ठीक से भरे हुए निकासी फार्म के साथ खुद को, जहां उनका खाता है, शाखा के कारोबार समय के दौरान प्रस्तुत करता है।
- बैंक खाते में पर्याप्त शेष होने और विवरण का सत्यापन करेगा और भुगतान करेगा।
- निकासी फॉर्म का इस्तेमाल केवल निकासी फॉर्म में बताई गई तारीख पर किया जा सकता है।
- निकासी फॉर्म को पृष्ठांकित नहीं किया जा सकता है और केवल खाता धारक ही इसका उपयोग कर सकता है।

2.22. चेक

चेक एक उपकरण है जिसका उपयोग खाता धारक द्वारा भुगतान प्राप्त करने या दूसरों को भुगतान करने के लिए किया जाता है। चेक एक परक्राम्य (नेगोसीयबल) इंस्ट्रुमेंट और बैंकिंग का आधार है।

- चेक एक मुद्रित दस्तावेज है जिसमें एक सीरियल नंबर, बैंक का नाम और शाखा का पता होता है। आजकल खाता संख्या और खाताधारक का नाम भी छपा हुआ है।
- यह एक आयताकार दस्तावेज है जिसमें आदाता (पेई) के नाम यानी जिसे पैसे का भुगतान किया जाना चाहिए, के लिए जगह है।
- इसके लिए प्रदान की गई जगह में (दाहिने हाथ के शीर्ष कोने पर) चेक की तारीख लिखनी होगी।
- खाता धारक को इसके लिए दिए गए स्थान पर दाहिने हाथ के निचले कोने में चेक पर हस्ताक्षर करना चाहिए। हस्ताक्षर के लिए जगह है।
- चेक नंबर और एमआईसीआर (MICR) कोड चेक के नीचे दिया गया है।
- आईएफएससी (IFSC) नंबर भी दिया गया है।
- जारी किया गया चेक, चेक की तारीख से तीन महीने के लिए वैध होता है।
- बैंक कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस का उपयोग कर रहे हैं और ग्राहक, ग्राहक आईडी द्वारा पहचाने जाते हैं जो बैंक की सभी शाखाओं के लिए समान है। इसलिए खाता धारक बैंक की किसी भी शाखा में खाता संचालित कर सकता है।
- खाताधारक किसी भी व्यक्ति या वाहक के नाम पर एक चेक जारी कर सकता है, जिसका अर्थ है कि कोई भी जिसके कब्जे में चेक है वो उसका भुगतान प्राप्त कर सकता है।
- वाहक चेक का आदाता भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में खुद को प्रस्तुत करके या किसी भी बैंक में अपने खाते के माध्यम से राशि एकत्र कर सकता है।
- किसी व्यक्ति या आदेश के नाम पर किया गया चेक सामान्य रूप से आदाता को सत्यापित करने के बाद ही दिया जाता है।





- चेक के पार या बाएं हाथ के ऊपरी कोने पर दो समानांतर रेखाएँ खींचकर एक चेक को रेखांकित (क्रॉसिंग) किया जा सकता है। यदि कोई चेक रेखांकित किया जाता है तो यह काउंटर के पर नकद में देय नहीं है। रेखांकित (क्रॉसिंग) करने की कई विधियाँ हैं।

2.23 स्वचालित टेलर² मशीन (एटीएम)

एटीएम कैश वेंडिंग मशीन है। यह एक इलेक्ट्रॉनिक मशीन है। एटीएम को शाखा या अन्य स्थानों जैसे बाजार, हवाई अड्डे, मॉल आदि में स्थापित किया जा सकता है। आजकल एटीएम वाहनों पर भी लगाए जाते हैं जो एक स्थान से दूसरे स्थान पर जा सकते हैं। एटीएम की निम्न विशेषताएं हैं

- खाताधारक अपना एटीएम कार्ड डालकर और पिन का उपयोग करके खाते से नकदी निकाल सकते हैं। पिन का उपयोग लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए किया जाता है। पिन 4 या 6 अंकों की संख्या हो सकती है।
- ये मशीनें इलेक्ट्रिक पावर पर काम करती हैं और इसलिए इन्हें बिना किसी रुकावट के इस्तेमाल किया जा सकता है। इन मशीनों को 24x7 तक पहुँचा जा सकता है
- वे बहुत कुशल और त्वरित सेवा प्रदान करते हैं।
- चूंकि मशीनों का उपयोग ग्राहक स्वयं करते हैं, इसलिए लेनदेन के संबंध में पूरी गोपनीयता बनाए रखी जाती है।
- कुछ एटीएम, कार्ड के बिना भी लेकिन एक बार के उपयोग के लिए मोबाइल नंबर पर बैंक से प्राप्त पिन के साथ संचालित किए जा सकते हैं।
- एटीएम न केवल बैंकों बल्कि निजी पार्टियों द्वारा लगाए जा रहे हैं। निजी एटीएम को सफेद (व्हाइट) लेबल वाले एटीएम के रूप में जाना जाता है।
- सभी एटीएम पर नकद निकासी, बैलेंस पूछताछ, पिन परिवर्तन, आदि जैसी सुविधाएं उपलब्ध हैं।
- एटीएम के माध्यम से निकाली गई राशि तुरंत खाते में डेबिट कर दी जाती है। बैंक लेनदेन की पुष्टि करने वाले एसएमएस भेजते हैं।
- बिना किसी शुल्क एटीएम में ग्राहक द्वारा किए जाने वाले लेनदेन की संख्या भिन्न होती है जो विभिन्न बैंको और ग्राहक के खाते के प्रकार पर निर्भर करती है।
- कई बार लेन-देन होता है, लेकिन एटीएम द्वारा नकदी का भुगतान नहीं होता है। ऐसे मामलों में जहां एटीएम मशीन द्वारा नकदी नहीं दी जाती है, लेकिन खाते में डेबिट हो जाता है, सामान्य रूप से, राशि 24 घंटे के भीतर खाते में वापस जमा हो जाती है।
- यदि खाते में राशि जमा नहीं की जाती है, तो ग्राहक को उस बैंक शाखा के साथ जहां उसका खाता है, 30 दिनों के अंदर एक शिकायत दर्ज करनी चाहिए, भले ही लेनदेन दूसरे बैंक के एटीएम में किया गया हो। बैंकों को 7 कार्य दिवसों की अधिकतम अवधि के अंदर ऐसी गलत तरीके से डेबिट की गई राशि को फिर से क्रेडिट करना होगा। यदि राशि 7 कार्य दिवसों के भीतर जमा नहीं की जाती है तो बैंक द्वारा ग्राहक को क्षतिपूर्ति देय है।

²टेलर शब्द एक ऐसे व्यक्ति को दर्शाता है जो नकद वितरित करता है

2.24 स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) कार्ड

यह बैंक द्वारा जारी किया गया एक छोटा प्लास्टिक कार्ड है। कार्ड में पहचान के लिए एक नंबर, कार्ड की एक्सपायरी डेट, एक चुंबकीय पट्टी या एक चिप और तीन अंकों का कार्ड वैल्यू वेरिफिकेशन (सीवीवी) नंबर होता है। इस कार्ड का उपयोग केवल बैंक के ऑटोमेटेड टेलर मशीन में नकद निकासी के लिए किया जा सकता है, जिसने कार्ड जारी किया है। बैंकों ने कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस को अपनाया है और उन्हें वित्तीय स्विच के साथ पंजीकृत किया है, इस तरह के कार्डों को धीरे धीरे हटाया गया गया है।

2.25 टोल फ्री नंबर

ग्राहक कई माध्यम, जैसे ब्रांच, एटीएम, कार्ड्स, आदि से लेन-देन करते हैं। उन्हें कुछ शिकायतें करनी पड़ सकती हैं। शिकायतें पूरे दिन टोलफ्री नंबर पर की जा सकती हैं। इस नंबर पर खाते से संबंधित कुछ बुनियादी सेवाएं या सामान्य बैंकिंग सेवाओं से संबंधित प्रश्नों के जवाब उपलब्ध हैं। इस सेवा के लिए ग्राहक से कोई शुल्क नहीं लिया जाता है। कुछ बैंकों के टोल फ्री नंबर निम्नानुसार हैं: —

इलाहाबाद बैंक —	1800 57 22 000
भारतीय स्टेट बैंक —	1800 425 3800
बैंक ऑफ इंडिया —	1800 220 088
बड़ौदा यूपी ग्रामीण बैंक —	1800 229 779
बैंक ऑफ बड़ौदा —	1800 102 4455
पंजाब नेशनल बैंक —	1800 180 2222

2.26 मिस्ड (Missed) कॉल बैंकिंग

कुछ बैंक यह सेवा प्रदान कर रहे हैं, जिसके तहत ग्राहक को विभिन्न सेवाओं के लिए बैंक द्वारा निर्दिष्ट नंबर पर अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से मिस्ड कॉल देना आवश्यक है। कॉल सेंटर या बैंक विवरण मांगने वाले ग्राहक को वापस कॉल करेगा। कुछ मिस्ड कॉल विशिष्ट संख्या सुविधा के तहत उपलब्ध हैं जहां ग्राहक शेष पूछताछ कर सकते हैं, पिछले पांच लेनदेन का विवरण आदि प्राप्त कर सकते हैं। चूंकि टेलीफोन का उत्तर नहीं दिया गया है, ग्राहक को दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा शुल्क नहीं लिया जाता है। ग्राहक उसके द्वारा प्राप्त सेवाओं की सूचना एसएमएस के माध्यम से प्राप्त करता है।

2.27 डेबिट कार्ड

डेबिट कार्ड एटीएम कार्ड की तरह होता है और इसमें पहचान संख्या, कार्ड की समाप्ति तिथि, एक चुंबकीय पट्टी या एक चिप और तीन अंकों वाले कार्ड वैल्यू वेरिफिकेशन (सीवीवी) नंबर जैसी सभी विशेषताएं होती हैं। इस कार्ड का उपयोग व्यक्ति द्वारा बनाए गए एक गुप्त चार अंकों की व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) की मदद से किया जाता है। ग्राहक जब चाहे, पिन बदल सकता है। चूंकि बैंकों ने उन्हें राष्ट्रीय वित्तीय स्विच के साथ पंजीकृत किया है, एक बैंक द्वारा जारी किया गया डेबिट कार्ड अन्य बैंकों के एटीएम नेटवर्क पर उपयोग किया जा सकता है। यह कार्ड न केवल नकद निकासी, बल्कि बैलेंस पूछताछ, मिनी स्टेटमेंट और पिन चेंज की सुविधा देता है। कार्ड का उपयोग प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) डिवाइस पर व्यापारियों के साथ किया जा सकता है। कार्ड विवरण और ओटीपी का उपयोग करके ऑनलाइन वाणिज्यिक लेनदेन भी किया जा सकता है।



2.28 नेट –बैंकिंग

यह सुविधा बैंक द्वारा ग्राहक को विशिष्ट अनुरोध पर प्रदान की जाती है। लेनदेन हेतु नेट बैंकिंग का उपयोग बैंक की वेबसाइट के माध्यम से किए जाते हैं। चूंकि यह ऑनलाइन किया जाता है, इसलिए इसे ऑनलाइन बैंकिंग के रूप में भी जाना जाता है। इसके लिए, ग्राहक को एक पहचान (कस्टमर आईडी) बनाकर बैंक की सुरक्षित वेबसाइट पर पंजीकरण करना होता है, जो कई बार बैंक द्वारा स्वयं निर्दिष्ट किया जाता है। तत्पश्चात ग्राहक को एक गुप्त पासवर्ड बनाना आवश्यक होता है जो बैंकिंग लेनदेन के लिए उपयोग किया जाएगा। ग्राहक जब चाहें, इस पासवर्ड को बदला सकते हैं। एक बार ऐसा हो जाने के बाद ग्राहक सभी प्रकार के लेन-देन, जैसे भुगतान, प्रेषण आदि कर सकेगा और विभिन्न प्रकार की सेवाओं जैसे चेक बुक के लिए अनुरोध, चेक का भुगतान रोकना आदि का लाभ उठा सकेगा। अधिकांश मामलों में बैंक ऑनलाइन लेनदेन की पुष्टि के लिए मोबाइल या ईमेल पर ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) भेजते हैं। चूंकि इस सुविधा का आसानी से दुरुपयोग किया जा सकता है, इसलिए पर्याप्त सावधानी बरतने की जरूरत है। ग्राहक को केवल विश्वसनीय ब्राउजर, सुरक्षित वेबसाइट <https> का उपयोग सुनिश्चित करना चाहिए, सार्वजनिक उपकरणों के माध्यम तथा खुले/मुफ्त नेटवर्क से लेनदेन से बचना चाहिए और किसी के साथ अपना पासवर्ड साझा नहीं करना चाहिए।

2.29 मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग सेवाओं के लिए एक और माध्यम है। यह सेवा शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस (एसएमएस), अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा (यूएसएसडी) और एप्लिकेशन (ऐप) के माध्यम से प्रदान की जाती है। मोबाइल का इस्तेमाल ऑन-लाइन बैंकिंग करने के लिए भी किया जाता है।

मोबाइल बैंकिंग आमतौर पर 24-घंटे के आधार पर उपलब्ध होती है। कुछ बैंकों में मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से कुछ खाताओं में एक्सेस किया जाना प्रतिबंधित है और इसके साथ साथ लेन-देन हेतु राशि की सीमा भी तय की गयी है। मोबाइल बैंकिंग मोबाइल डिवाइस में इंटरनेट या डेटा कनेक्शन की उपलब्धता पर निर्भर है।

मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से लेन-देन मोबाइल बैंकिंग ऐप की सुविधाओं पर निर्भर करता है। इसमें आमतौर पर अकाउंट बैलेंस, नवीनतम लेन-देन की सूची आदि शामिल हैं। कुछ ऐप स्टेटमेंट की प्रतियां डाउनलोड करने और कभी-कभी ग्राहक के परिसर में मुद्रित करने में भी सक्षम होते हैं।

बैंक के दृष्टिकोण से, मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग गैर-नकद लेनदेन के लिए ग्राहकों की शाखा में जाने की आवश्यकता को कम करके लेनदेन से निपटने की लागत को कम करता है। मोबाइल या ऑन-लाइन बैंकिंग का उपयोग करके नकदी निकालना संभव नहीं है।

मोबाइल बैंकिंग ऐप में लॉग इन करने से पहले एक सुरक्षित कनेक्शन स्थापित करना महत्वपूर्ण है अन्यथा एक ग्राहक अपनी व्यक्तिगत जानकारी से छेड़छाड़ कर सकता है।

2.30 बिक्री (पीओएस) मशीन

प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है। इसका उपयोग खुदरा स्थानों पर कार्ड द्वारा भुगतान की प्रक्रिया के लिए किया जाता है। मशीन कार्ड की जानकारी पढ़ सकती है और ग्राहक के साथ लेनदेन के लिए धन की पर्याप्तता की जांच करती है, ग्राहक के खाते से विक्रेता के खाते में धन हस्तांतरित करती है, लेनदेन रिकॉर्ड करती है और रसीद भी प्रिंट करती है।

आजकल पीओएस मशीनों को पेट्रोल पंप, किराने की दुकानों, मॉल, क्लॉथ स्टोर आदि में रखा जाता है। इस कारण से ग्राहक को दुकान तक नकदी ले जाने की आवश्यकता नहीं होती है और कार्ड का उपयोग करके उसकी खरीदारी के लिए भुगतान करता है। यह धीरे-धीरे हमें कम नकदी वाले समाज तक ले जाएगा।

वित्तीय समावेशन में पीओएस मशीनें महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं।

H. लेन-देन का विवरण

2.31 पासबुक / खाता विवरण

पासबुक ग्राहक के खाते का विवरण है। यह कालानुक्रमिक क्रम में लिखा / मुद्रित किया जाता है और इसमें सभी लेनदेन का विवरण है।

- बैंक बचत खाता खोलने के बाद पासबुक जारी करेगा।
- बैंक का नाम कवर पर मुद्रित किया जाता है और बचत बैंक खाते से संबंधित सामान्य नियमों को पुस्तिका के अंतिम कुछ पृष्ठों के रूप में मुद्रित रूप में शामिल किया जाता है।
- खाताधारक का नाम, पिता / पति या पत्नी का नाम और खाता संख्या का विवरण प्रमुखता से लिखा या टाइप किया जाता है।
- ग्राहक और शाखा का पता, संपर्क नंबर आदि, शाखा का आईएफएस कोड आदि भी इस पृष्ठ पर उपलब्ध हैं।
- ग्राहक की फोटो भी चिपका दी जाती है।
- एक बैंक अधिकारी विवरण के सत्यापन के रूप में इस पृष्ठ पर अपना हस्ताक्षर करता है।
- ग्राहक की सहमति से पासबुक में नामांकित व्यक्ति का नाम हो सकता है।
- इसमें बैंक खाते में लेनदेन रिकॉर्ड करने के लिए कई खाली पृष्ठ रहते हैं।
- जब भी खाते में कोई लेनदेन होता है, तो पासबुक में प्रमाण के रूप में दर्ज किया जाता है। लेन-देन का विवरण समय के कालांतर होने के बाद भी दर्ज किया जा सकता है। एक बैंक कर्मचारी लेनदेन की प्रामाणिकता हेतु रिकॉर्डिंग के विरुद्ध लघु हस्ताक्षर करते हैं।
- इससे बैंक में ग्राहकों का विश्वास हासिल करने में मदद मिलती है।
- पासबुक पर ग्राहक का पता, कई सेवा प्रदाताओं द्वारा पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाता है।
- ग्राहक को इस संबंध में निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए: –
 - पासबुक को समय-समय पर अपडेट किया जाना चाहिए।
 - इसे सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए।
 - इसे मोड़ा नहीं जाना चाहिए क्योंकि मशीन द्वारा लेन-देन का विवरण प्रिंट करना मुश्किल होगा।

I. ग्राहक के मूल अधिकार

2.32 कस्टमर का अधिकार

अधिकांश ग्राहक व्यक्ति हैं और बैंक बड़े संस्थान हैं। इसलिए ऐसा हो सकता है कि ग्राहक अच्छी सेवा की मांग नहीं कर सकता हो और बैंक के खिलाफ मुद्दों को उठाने में डर सकता हो। परंतु बैंक नियंत्रित है। इसलिए भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को ग्राहकों को अधिकार प्रदान करने के लिए अपनी नीति तैयार करने की सलाह दी है।



बैंक को निम्नानुसार पाँच मूल अधिकार प्रदान करने होंगे. —

- (i) उचित बरताव का अधिकार
- (ii) पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार
- (iii) अनुरूपता/योग्यता का अधिकार
- (iv) निजता का अधिकार और
- (v) शिकायत निवारण और मुआवजा का अधिकार

बॉक्स 2.1

ग्राहकों के अधिकारों के चार्टर ..आरबीआई

बैंकों द्वारा ग्राहक को (ए) गंभीरता से लिया जाना चाहिए, (बी) समझा जाना चाहिए, (सी) सम्मान का अनुभव और त्वरित प्रतिक्रिया प्राप्त करना चाहिए। बैंकों के मामले में आरबीआई ने कहा है कि ग्राहक के पास निम्न अधिकार हैं:

1. उचित बरताव का अधिकार: ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को शिष्टाचार के साथ व्यवहारीत होने का अधिकार है। वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण के दौरान लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर गलत तरीके से ग्राहक से भेदभाव नहीं करना चाहिए।
2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार: वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करना चाहिए कि वे अनुबंध या समझौते को पारदर्शी, अच्छी तरह समझने लायक एवं आम व्यक्ति को आसानी से संचारित लायक बनायें। उत्पाद की कीमत, संबद्ध जोखिम, नियम और शर्तें जो कि उत्पाद के जीवन चक्र और ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों पर उपयोग करती हैं, स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाना चाहिए। ग्राहक को अनुचित व्यापार या विपणन प्रथाओं, जबरदस्ती अनुबंध की शर्तों या भ्रामक अभ्यावेदन के अधीन नहीं होना चाहिए। अपने संबंधों के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान, अनुचित प्रभाव या घोर उत्पीड़न में संलग्न होने की धमकी नहीं दे सकता है।
3. अनुरूपता का अधिकार: पेश किए गए उत्पाद ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के मूल्यांकन पर आधारित होने चाहिए।
4. निजता का अधिकार: ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को तब तक गोपनीय रखा जाना चाहिए जब तक कि उन्होंने वित्तीय सेवा प्रदाता के लिए विशिष्ट सहमति की पेशकश नहीं की हो या ऐसी जानकारी कानून के तहत प्रदान करने की आवश्यकता ना हो या यह एक अनिवार्य व्यवसाय उद्देश्य के लिए प्रदान किया गया हो (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों को)। ग्राहक को अनिवार्य रूप से अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। ग्राहकों को सभी प्रकार के संचार, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करते हैं, से सुरक्षा का अधिकार है।

5. शिकायत निवारण और मुआवजा का अधिकार: ग्राहक के पास किसी भी पेश किए जाने वाले उत्पादों के लिए वैध शिकायत निवारण के लिए स्पष्ट और आसान तरीके से वित्तीय सेवा प्रदाता को जवाबदेह बनाने का अधिकार है। सेवा प्रदाता को तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री से उपजी शिकायतों के निवारण की सुविधा भी देनी चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा की गयी गलतियों की भरपाई, आचरण में कमी, साथ ही साथ गैर-प्रदर्शन या प्रदर्शन में देरी, चाहे प्रदाता के कारण हो या अन्यथा, के लिए अपनी नीति को बताना चाहिए। इस तरह की घटनाओं के होने पर ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में नीति जरूर होनी चाहिए।

बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड ऑफ इंडिया, (बीसीएसबीआई), एक स्वतंत्र बैंकिंग उद्योग प्रहरी है जो बैंक के ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा करता है। बीसीएसबीआई ने ग्राहकों के लिए (a) बैंक की प्रतिबद्धता कोड और (b) एमएसएमई (मध्यम और छोटे उद्यमों) के लिए कोड विकसित किया है

- बैंकों ने कोड लागू करने हेतु सहमति दी है।
 - बैंक द्वारा कोड का पालन न किए जाने की स्थिति में ग्राहक शिकायत कर सकता है।
 - कोड ग्राहकों को 10 अधिकार प्रदान करता है जैसे : —
- i. कोई बैंक केवल इस कारण से खाता खोलने से इनकार नहीं कर सकता है कि उसके पास स्थायी पते का प्रमाण नहीं है।
 - ii. एक व्यक्ति जिसके पास बैंक खाता नहीं है, वह एनईएफटी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर) द्वारा रु 50000/ तक का प्रेषण भेज सकता है।
 - iii. एक बेसिक बैंकिंग खाते को न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता नहीं है।
 - iv. 30 दिनों का नोटिस बैंक के साथ किसी समझौते के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए प्रदान किया जाना है।
 - v. प्रत्येक ग्राहक को बैंक द्वारा निर्दिष्ट अवधि से परे चेक के देर से संग्रह के लिए, साधारण ब्याज दर पर मुआवजा पाने का अधिकार है।
 - vi. प्रत्येक ग्राहक को बैंक को उसकी देयता को समाप्त करने के 15 दिनों के भीतर प्रतिभूति वापस मिलनी चाहिए।
 - vii. बैंक को तीसरे पक्ष के उत्पादों को खरीदने के लिए बाध्य नहीं करना चाहिए: उदाहरण के लिए: म्यूचुअल फंड या बीमा पॉलिसी आदि।
 - viii. बैंक अपने हिसाब से बदले हुए गुणों के साथ उत्पाद पेश नहीं कर सकता है।
 - ix. ग्राहक पर कोई अनधिकृत डेबिट जबरन नहीं डाला जा सकता है।
 - x. प्रत्येक ग्राहक को मना करने के कारणों को जानने का अधिकार है।



J. एसएचजी और अन्य प्रकार के खातों का खाता

2.33. स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) खाते का हैंडलिंग

बीसी को आम तौर पर व्यक्तिगत बचत बैंक खातों को संभालने की अनुमति दी जाती है क्योंकि लेनदेन एक ही व्यक्ति द्वारा किए जाते हैं। यह मुख्य रूप से इसलिए है की माइक्रो एटीएम/पीओएस मशीनों में प्रमाणीकरण के लिए केवल एक उंगली के निशान की पहचान करने की क्षमता थी।

स्वयं सहायता समूह व्यक्तियों का एक निकाय है और नियमों के अनुसार ऐसे खातों को कम से कम दो व्यक्तियों द्वारा संचालित करने की आवश्यकता होती है। इसलिए एसएचजी के लिए एकल प्रमाणीकरण क्षमता वाली मशीनों से लेन-देन करना संभव नहीं था। आजकल दोहरी प्रमाणीकरण क्षमता वाली मशीनें उपलब्ध हैं। इसे देखते हुए, बैंक ऐसी मशीन वाले बीसी को एसएचजी खातों को संभालने की सुविधा दे सकते हैं।

- एसएचजी खाते में आम तौर (a) सदस्यों से जमा की प्राप्ति/व्यक्तिगत सदस्यों द्वारा एसएचजी को ऋण की अदायगी (b) आम आर्थिक गतिविधि/व्यक्तिगत सदस्यों को देने हेतु के लिए खाते से नकद निकासी संबन्धित बैंकिंग लेनदेन होता है।
- बीसी ये लेनदेन कर सकते हैं क्योंकि एसएचजी खाते तक पहुंच दो व्यक्तियों के प्रमाणीकरण द्वारा अनुमत है। एसएचजी खातों के लिए अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता, फिंगरप्रिंट-आधारित प्रमाणीकरण को एक के बाद एक प्रदान करते हैं और मशीन द्वारा मेल होने पर लेन-देन को अधिकृत करती है जैसे की व्यक्तिगत खाते के मामले में होता है।
- एसएचजी के व्यक्तिगत सदस्यों से प्राप्त राशि (चाहे वह नियमित रूप से जमा हो या ऋण की अदायगी हो), एसएचजी के बचत खाते में जमा की जाती है।
- बीसी, एसएचजी के अधिकृत व्यक्तियों द्वारा, उपरोक्त तरीके से अधिकार प्राप्त करने के बाद, खाते से धन की निकासी कर सकते हैं। निकाले गए धन बैंक या स्वयं सहायता समूह द्वारा वितरित ऋण का प्रतिनिधित्व कर सकते हैं और एसएचजी सामान्य आर्थिक गतिविधि के लिए राशि का उपयोग कर सकते हैं/व्यक्तिगत सदस्यों को दे सकते हैं।
- बीसी केवल बैंकिंग पहलू के लिए जिम्मेदार है और लेनदेन को जमा/निकासी के रूप में रिकॉर्ड करता है। एसएचजी द्वारा फंड का उपयोग बीसी के दायरे में नहीं है।
- जमा/निकासी के उद्देश्य, सदस्यों, जिनसे निधि प्राप्त की गई थी, आदि जैसे विवरण एसएचजी द्वारा रखा जाना है, और बीसी का इस कार्य से कोई संबंध नहीं है। यहां तक कि जहां बीसी एसएचजी का सदस्य है और उसकी ओर से लेन-देन हुआ है, बीसी और एसएचजी सदस्य/पदाधिकारी के रूप में उसकी दो अलग-अलग भूमिकाएं हैं।
- बैंक स्वयं सहायता समूह के सदस्यों का व्यक्तिगत खाता खोल रहे हैं और उसे स्वयं सहायता समूह के खातों के साथ धन हस्तांतरण के लिए, व्यक्तिगत खातों से या इसके विपरीत, मानचित्रण (मैपिंग) करते हैं। इस तरह के मानचित्रण होने पर, सदस्यों से नियमित रूप से जमा या एसएचजी को ऋण की अदायगी के लिए नकद प्राप्ति की आवश्यकता नहीं होगी, क्योंकि राशि को व्यक्तिगत खाते से एसएचजी खाते में स्थानांतरित किया जा सकता

है। इसी तरह, एसएचजी खाते से व्यक्तिगत सदस्यों को भुगतान के लिए नकदी की आवश्यकता को भी पूरा करेगा, क्योंकि इसे सदस्यों के व्यक्तिगत खाते में स्थानांतरित किया जा सकता है।

- ऋण चुकौती से संबंधित लेन-देन शाखा में संभाला जाता है, न कि बीसी द्वारा।

2.34 आरडी/एफडी खाता खोलना

❖ एफडी

- एफडी खाता खोलने की प्रक्रिया एसबी या चालू खाते के समान है।
- यदि किसी व्यक्ति के पास करंट (चालू) या बचत खाता है तो बैंक केवाईसी हेतु पुनः दस्तावेज नहीं चाहेगा बल्कि केवल जमा राशि का विवरण, जमाकर्ताओं का नाम के बारे में जानकारी लेगा।
- यदि खाताधारकों के नाम अलग हैं, तो एओएफ और सीआईएफ फॉर्म भरने होंगे।
- एक ग्राहक को एफडी के लिए अलग नामांकन दाखिल करना चाहिए। बचत खाते में नामांकन, यदि कोई हो, एफडी के लिए मान्य नहीं है।
- एफडी के लिए फार्म 15 जी या 15 एच महत्वपूर्ण है। एफडी पर टीडीएस अनिवार्य है।
- पैनकार्ड भी महत्वपूर्ण है क्योंकि गैर-पैन कार्ड नंबर खाते 20% की दर से टीडीएस को आकर्षित करेंगे।
- बैंक आवर्ती डिपॉजिट के मामले में एक पासबुक जारी करता है क्योंकि उसमें मासिक जमा होगा। जब भी कोई डिपॉजिट किया जाता है, तो एंट्री के रूप में एक पावती दी जाती है।
- फिक्स्ड डिपॉजिट के मामले में, राशि केवल एक बार प्राप्त होती है और वो निश्चित अवधि के लिए होती है। इसलिए बैंक मुद्रित रसीद के रूप में एक पावती जारी करता है। एफडी जारी करने वाले बैंक और शाखा का नाम रसीद के शीर्ष पर मुख्य रूप से मुद्रित होता है।
- शाखा और पते का नाम या तो मुद्रित होता है या शाखा की आसान पहचान के लिए रबर स्टैम्प के साथ अंकित किया होता है।
- जमा रसीद पर जारी करने की तारीख और जमाकर्ता के नाम के विवरण के लिए जगह है।
- रसीद में संख्या और शब्दों दोनों में जमा राशि का उल्लेख होता है।
- जमा की अवधि वर्षों, महीनों और दिनों की संख्या के संदर्भ में उल्लिखित है। परिपक्वता की सही तारीख भी बताई जाती है।
- एफडी रसीद में ब्याज की दर का उल्लेख किया जाता है। उदाहरण के लिए, साढ़े नौ प्रतिशत की ब्याज दर को 9.50% बताया जाता है।
- नामांकित व्यक्ति का नाम या यह तथ्य कि नामांकित पंजीकृत है या नहीं, बैंक की नीति के अनुसार और जमाकर्ता की सहमति के साथ सूचित किया जाता है।
- आवधिकता जैसे, मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक, जिस पर चक्रवृद्धि ब्याज दिया जाता है, इंगित किया जाता है।

- बैंक के अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर की जगह रसीद में रहता है। एफडी को अधिकृत अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित किया जाना चाहिए।
- ग्राहक ऑन-लाइन एफडी भी बना सकते हैं। इस स्थिति में आवेदन, चेक और अन्य औपचारिकताओं की आवश्यकता नहीं है। ऑन-लाइन जमा का उल्लेख एसबी फोलियो में भी किया गया है। आम तौर पर, खाते में एसबी और डिपॉजिट का शेष और सारांश इंगित करते हैं।
- ऑन-लाइन डिपॉजिट बनाने के लिए, ग्राहक को अपने नेट बैंकिंग खाते में लॉग इन करना होगा और डिपॉजिट बनाना होगा।
- एसबी खाते में शेष राशि पर्याप्त है और लॉग-इन और लेन-देन पासवर्ड और ओटीपी सही है, तो डिपॉजिट बनाई जाएगी।
- ऑन-लाइन डिपॉजिट को जरूरत पड़ने पर ऑन-लाइन बंद किया जा सकता है। यह पूर्व में चर्चा किए गए समयपूर्व समापन के अनुसार दंड और व्याज की दर के अनुसार होगी है।

2.35 एफडी खाते में संचालन (विजिटिंग शाखा / इंटरनेट के माध्यम से)

- जब भी ऐसी कोई आवश्यकता होती है, शाखा में जाकर खाते का संचालन किया जा सकता है।
- "मासिक आय योजना" या "त्रैमासिक आय योजना" के मामले में नियमित अंतराल में खाते में ब्याज जमा नहीं होने की स्थिति में शाखा में जाने की आवश्यकता हो सकती है।
- आम तौर पर एफडी खाते में केवल दो लेनदेन होंगे, एक खोलने के समय और दूसरा खाता बंद करने के समय।
- आवधिक भुगतान के मामले में जैसे की एमआईएस में, ग्राहक शाखा में जाकर नकद निकाल सकता है। आम तौर पर इंटरनेट के माध्यम से केवल उन एफडी खाते के संचालन को अनुमति दी जाती है जहां खाता ऑनलाइन खोला गया है।

2.36 एफडी रसीद जारी करना / खाते का विवरण

- फिक्स्ड डिपॉजिट के मामले में, राशि केवल एक बार प्राप्त होती है और एक निश्चित अवधि के लिए होती है। अतः बैंक रसीद जारी करता है और पासबुक नहीं।
- फ्लेक्सी डिपॉजिट / हाइब्रिड डिपॉजिट के मामले में, जो आम तौर पर एसबी या करंट अकाउंट होल्डर को उपलब्ध कराया जाता है, बैंक आमतौर पर प्रिंट की गई रसीद की तुलना में फिक्स्ड डिपॉजिट के संबंध में अकाउंट का स्टेटमेंट जारी करता है।

2.37 एफडी के विरुद्ध ऋण

सावधिक जमा एक विशेष अवधि के लिए बैंक के साथ विशिष्ट राशि का जमा है। बैंक जमा की पूरी अवधि के लिए उक्त राशि पर सहमत दर का भुगतान करता है। हालांकि, यह संभव है कि फिक्स्ड डिपॉजिट करने वाले व्यक्ति को उपयोग के लिए कुछ धन की वापसी चाहिए। उदाहरण के लिए, एक ग्राहक ने 10 जनवरी, 2019 को रु 1,0000 /- जमा किया है, जो एक वर्ष के लिए 7% प्रति वर्ष की दर से ब्याज ले रहा है, यानी 10 जनवरी 2020 को परिपक्व हो रहा है। मान लें कि उसे कुछ राशि रु 5000 /- की 10 अप्रैल 2019 को आवश्यकता है। उसके पास यह विकल्प है

- वह सावधि जमा की सुरक्षा के विरुद्ध (a) ऋण या (b) ओवरड्राफ्ट प्राप्त कर सकता है।

- बैंक जमा राशि का कुछ प्रतिशत, मान लें 70%, ऋण या ओवरड्राफ्ट देगा। ऋण के रूप में दी जा सकने वाली एफडी की राशि का प्रतिशत हर बैंक में अलग-अलग होगा।
- पुनर्निवेश योजना के मामले में ऋण संचित मूल्य का कुछ प्रतिशत और ज्यादातर अन्य मामलों में ऋण मूल निवेश का कुछ प्रतिशत होगा ना की संचित मूल्य का प्रतिशत होगा।।
- एफडी के विरुद्ध बैंक ऋण किसी भी उद्देश्य के लिए उपलब्ध है और उसका प्रयोजन या अवधि, जिसके भीतर उधारकर्ता ऋण वापस करेगा, इंगित करने की आवश्यकता नहीं है। जमा की परिपक्वता पर ऋण स्वतः बंद हो जाएगा।
- यदि जमा को नवीनीकृत किया जाता है तो एक नया ऋण लिया जा सकता है।
- बैंक द्वारा ऋण पर ली गई ब्याज की दर जमा पर देय ब्याज की दर से 1% से 2% अधिक होगी। ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाता है जिसके लिए ओवरड्राफ्ट/ऋण बकाया होगा।
- सावधि जमा की परिपक्वता से पहले किसी भी समय ओवरड्राफ्ट/ऋण चुकाया जा सकता है। यदि यह सावधि जमा की परिपक्वता तिथि तक चुकाया नहीं जाता है, तो बैंक ब्याज के साथ परिपक्वता पर ऋण राशि को समायोजित करता है और शेष राशि का भुगतान करता है।

2.38 समयपूर्व निकासी

- यदि ग्राहक को फंड की आवश्यकता होती है, तो वह समय से पहले एफडी बंद करने और राशि निकालने की सुविधा का लाभ उठा सकता है।
- व्यक्तियों (एकल या संयुक्त रूप रखे हुए) से रु 15 लाख या उससे कम सभी प्राप्त फिक्स्ड डिपॉजिट पर समयपूर्व निकासी की सुविधा की अनुमति है। अन्य सभी जमाओं के मामले में, बैंकों को समयपूर्व निकासी विकल्प के बिना, सावधि जमा की पेशकश करने की स्वतंत्रता है।
- समय से पहले निकासी के मामले में, ब्याज उस अवधि के लिए लागू दर पर भुगतान किया जाता है जिसके लिए जमा शेष था। इसके अलावा, बैंक उनके द्वारा निर्धारित दर पर जुर्माना/शुल्क लगाने के लिए स्वतंत्र हैं।
- फिक्स्ड डिपॉजिट की राशि के लिए ग्राहक को एक डिपॉजिट के बजाय कई फिक्स्ड डिपॉजिट लिए जाने की सलाह दी जानी चाहिए। इससे उसे केवल आवश्यक सीमा तक ही समय से पूर्व निकासी में मदद मिल सकती है। शेष सावधि जमा अनुबंधित दर पर ब्याज अर्जित करना जारी रखेंगे।

2.39 निर्देश

➤ एकल

- एक व्यक्ति द्वारा खाता खोला जा सकता है। उसके नाम से खाता खोला जाएगा और वह स्वयं ही खाता संचालित कर सकती है। ऐसे खाते को "एकल" खाते के रूप में जाना जाता है।

➤ संयुक्त खाता

- खाता दो या दो से अधिक व्यक्तियों के नाम से संयुक्त रूप से खोला जा सकता है। आम तौर पर, बैंक परिचालन सुविधा के लिए अधिकतम तीन व्यक्तियों के साथ खाता खोलने की अनुमति देते हैं।

- सावधि जमा खाते के मामले में, परिचालन निर्देश परिपक्वता के समय सावधि जमा के भुगतान के लिए हैं। अतः एफडी के विरुद्ध ऋण के लिए कोई भी अनुरोध परिचालन के लिए मान्य नहीं हैं।
- संयुक्त खाते के मामले में जमा को समय से पहले बंद करने के लिए अनुरोध पर सभी खाता धारकों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए, भले ही वो "ई या एस", "एफ या एस", या "संयुक्त रूप से या एस" आदि हो।
- "ई या एस" के मामले में, संयुक्त खाता धारक में से कोई डिस्चार्ज दे सकता है और परिपक्वता की राशि प्राप्त कर सकता है। इसी तरह, हम में से कोई के मामले में, कोई भी खाताधारक राशि का दावा कर सकता है।
- बैंक, जमा को समय से पहले बंद करने के लिए "ई या एस" के निर्देश को एक नियम के रूप में स्वीकार नहीं करते हैं।
- संयुक्त खाता ई या एस और हम में से कोई के मामले में किसी भी खाता धारक की दुर्भाग्यपूर्ण मौत में भी एफडी खाता चालू रहता है।

2.40 नवीनीकरण निर्देश

एफडी खुलने के समय, ग्राहक परिपक्वता पर राशि के निपटान के तरीके पर बैंक को निर्देश दे सकता है। यह परिपक्वता के समय बैंक जाने से बचने के लिए किया जाता है। पुनः

- a) ग्राहक एसबी खाता का व्योरा प्रदान कर बैंक को परिपक्वता पर परिपक्वता राशि को जमा करने का निर्देश दे सकता है।
- b) ग्राहक बैंक से सावधि जमा को नवीनीकृत करने का अनुरोध कर सकते हैं। इस मामले में, फिक्स्ड डिपॉजिट स्वचालित रूप से नवीनीकृत हो जाता है और ग्राहक को एफडी के लिए लागू ब्याज मिलता रहता है।
- c) फिक्स्ड डिपॉजिट का नवीनीकरण उसी मौजूदा अवधि या अलग अवधि के लिए हो सकता है। यदि अवधि अलग होनी है, तो ग्राहक को विशिष्ट निर्देश देने होंगे।
- d) नवीनीकरण निर्देश तब भी दिया जा सकता है जब ग्राहक को ब्याज का भुगतान किया गया हो।

2.41 पुनर्निवेश के मामले में टीडीएस निर्देश

पुनर्निवेश के मामले में, ग्राहक को ब्याज राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, बल्कि एफडी में पुनर्निवेश किया जाता है। टीडीएस अर्जित ब्याज पर लागू होता है और आवश्यक रूप से भुगतान नहीं किया जाता है। यह देखते हुए कि ग्राहक को ब्याज राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, यदि एक वित्तीय वर्ष में राशि रुपये 40000/- (वरिष्ठ नागरिक के लिए रु 50000/-) की सीमा से अधिक है, तो यह टीडीएस के अधीन है। उदाहरण के लिए, यदि किसी व्यक्ति ने वर्ष के दौरान 5 लाख की जमा राशि पर रु 42000/- का ब्याज अर्जित किया है, पुनर्निवेश के समय ब्याज राशि का @ 10% यानि 4200/- रुपये टीडीएस के रूप में काटा जाएगा। पुनर्निवेश के कारण नए एफडी की मूल राशि रु 542000/-के बजाय केवल रुपये 537800/- होगा।

स्वयं का परीक्षण करें

1. बचत बैंक खाता निम्न द्वारा खोला जा सकता है
 - A- अकेला शख्स
 - B- दो व्यक्ति
 - C- दो से अधिक व्यक्ति
 - D- ऊपरोक्त सभी
2. किसी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, दस्तावेज निम्नानुसार हैं:
 - A- हाल ही की एक तस्वीर
 - B- आयकर या फॉर्म नंबर 60 का स्थायी खाता संख्या (पैन)
 - C- आधार नंबर या कोई भी आधिकारिक तौर पर मान्य दस्तावेज (ओवीडी) की प्रमाणित प्रति
 - D- ऊपरोक्त सभी
3. आधिकारिक वैध दस्तावेज नहीं है
 - A- पासपोर्ट
 - B- ड्राइविंग लाइसेंस
 - C- भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र
 - D- राशन कार्ड
4. नामांकन किया जा सकता है
 - A- केवल खाते के खुलने के समय
 - B- केवल खाता खोलने के बाद
 - C- किसी भी समय
 - D- नामांकन की अनुमति नहीं है।
5. बैंक द्वारा टीडीएस नहीं काटने हेतु, वरिष्ठ नागरिक को जमा करना होगा
 - A- फॉर्म 15 जी
 - B- फॉर्म 15 एच
 - C- फॉर्म 16
 - D- फॉर्म 16 ए

उत्तर कुंजी

1-D	2-D	3-D	4-C	5-B
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 3

भुगतान और प्रेषण

A. फंड ट्रांसफर की जरूरत

3.1 फंड ट्रांसफर

लोगों को अपनी खरीद, कॉलेज की फीस, चिकित्सा खर्चों को पूरा करने, हवाई यात्रा, सिनेमा आदि के टिकट खरीदने के लिए भुगतान करने की आवश्यकता है। ये भुगतान, यदि यह स्थानीय है तो नकद या चेक में किए जा सकते हैं, और यदि भुगतान कहीं और किया जाना है तो ड्राफ्ट द्वारा प्रेषित किया जा सकता है। आजकल भुगतान डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, यूपीआई, मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। पूर्व में मेल ट्रांसफर, डिमांड ड्राफ्ट आदि के माध्यम से हस्तांतरण लोकप्रिय थे। इन दिनों बैंकिंग प्रौद्योगिकी और संचार प्रौद्योगिकी बैंकों में पर्याप्त नवोन्मेष के कारण एनईएफटी, आईएमपीएस और आरटीजीएस की पेशकश की जाती है जो धन के लगभग तत्काल और अधिक सुरक्षित हस्तांतरण में मदद करते हैं।

बैंकिंग प्रणाली धन हस्तांतरण के निम्न जरूरतों के लिए सुविधाएं प्रदान करती है

- I. एक ग्राहक से दूसरे व्यक्ति के पास जिसका उसी बैंक में खाता है।
- II. एक ग्राहक से दूसरे व्यक्ति के पास जिसका अन्य बैंकों में खाता है।
- III. ग्राहक से व्यापारी को।
- IV. ग्राहक से कर अधिकारियों को।
- V. ग्राहक से संस्थानों (कॉलेज, अस्पताल, हाउसिंग सोसायटी, बिजली, टेलीफोन, आदि) को।
- VI. बी 2 बी, जिसका मतलब है बिजनेस से बिजनेस, हेतु विभिन्न खरीद और अन्य भुगतानों के लिए।

ग्राहक बैंक के एक खाते से उसी बैंक के दूसरे खाते में चेक जारी कर और अंतरण के लिए एक फॉर्म भरकर, इंटरनेट बैंकिंग, आदि द्वारा धनराशि भेज सकता है। ये अंतरण तुरंत प्रभाव से प्रभावित होते हैं।

B. फंड ट्रांसफर का तरीका

3.2 जैसा कि संकेत दिया गया है कि अन्य बैंकों और अन्य के ग्राहकों को पैसे भेजने के लिए कई प्रेषण उत्पाद हैं। इनमें से कुछ बीसी के माध्यम से किए जा सकते हैं। इनमें से एक आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (AePS) है – ऑन अस एण्ड ऑफ अस

आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (AePS) – ऑन अस एण्ड ऑफ अस

- एईपीएस एक प्रणाली है जो ऑनलाइन लेनदेन की अनुमति देती है।
- प्वाइंट ऑफ सेल या माइक्रो एटीएम में लेनदेन की अनुमति है
- बीसी इन लेनदेन को सक्षम बनाता है।

- इन लेनदेनों के लिए मशीन के माध्यम से आधार नंबर के प्रमाणीकरण की आवश्यकता होती है।
- बैंकों को इस उद्देश्य के लिए एक स्विच स्थापित करना आवश्यक है ताकि बैंकों के बीसी से लेकर सीबीएस तक का डेटा इंटरफेस प्रत्यक्ष न होकर इस स्विच के माध्यम से हो।
- एईपीएस ऑन अस (ग्राहक बैंक) – जब बीसी इस प्रक्रिया के माध्यम से अपने स्वयं के बैंक के किसी भी ग्राहक को सेवा प्रदान करता है, तो इसे “एईपीएस ऑन अस” के रूप में जाना जाता है।
- एईपीएस ऑफ अस – जब बीसी इस प्रक्रिया के माध्यम से किसी अन्य बैंक (अपने स्वयं के बैंक के अलावा) के ग्राहक को सेवा प्रदान करता है, तो इसे “एईपीएस ऑफ अस” के रूप में जाना जाता है।

निम्नलिखित लेनदेन AePS के माध्यम से किए जा सकते हैं: –

- a) फंड ट्रांसफर – एक बैंक खाता को जो आधार नंबर से जुड़ा हो।
- b) नकद निकासी।
- c) नकद जमा।

इसका उपयोग ग्राहक द्वारा निम्न हेतु किया जा सकता है

I. मिनी स्टेटमेंट

II. शेष राशि का विवरण

इन लेन-देन के लिए प्रक्रिया निम्नानुसार है

III. ग्राहक मशीन में अपना आधार नंबर दर्ज करता है।

IV. आधारकार्ड ले जाने की कोई आवश्यकता नहीं है

V. फिर वह अपनी उंगलियों में से किसी एक को फिंगरप्रिंट के सत्यापन के लिए मशीन में निर्दिष्ट जगह पर रखता है।

VI. आधार संख्या, बायोमेट्रिक रूप से सत्यापित हो जाता है। पृष्ठभूमि में, आधार संख्या और फिंगर प्रिंट विवरण बैंक स्विच के माध्यम से एनपीसीआई को भेजते हैं और वहाँ से प्रमाणीकरण के लिए यूआईडीएआई के पास। सत्यापन संदेश यूआईडीएआई से एनपीसीआई को दिया जाता है।

इस बिंदु से आगे की प्रक्रिया एईपीएस ऑन अस और एईपीएस ऑन ऑफ अस के मामले में भिन्न होती है क्यों की इसमें एईपीएस ऑन ऑफ अस में एक बैंक शामिल होता है जो कि उससे अलग होता है जहां लेनदेन किया जाता है। इसके बाद ग्राहक लेन-देन करता है। जैसे की धन का प्रेषण।

AePS ऑन अस के मामले में (ग्राहक एक ही बैंक का है):

I. संदेश एनपीसीआई द्वारा बैंक के स्विच में भेजा जाता है।

II. स्विच से संदेश सीबीएस बैंकों तक जाता है

III. लेन-देन अधिकृत/पूरा हो जाने पर बैंक स्विच पर संदेश पारित हो जाता है।

IV. बीसी को लेनदेन के पूरा होने की पुष्टि मिलती है।



AePS ऑफ अस के मामले में (ग्राहक एक अलग बैंक का है)

- I. एनपीसीआई के द्वारा संदेश ग्राहक के बैंक स्विच पर भेजा जाता है।
- II. संदेश को लेनदेन के प्रकार के अनुसार ग्राहक के बैंक के सीबीएस को भेजा जाता है।
- III. लेन-देन पूरा हो होने का संदेश ग्राहक के बैंक स्विच के माध्यम से भेजा जाता है।
- IV. वहां से संदेश एनपीसीआई को जाता है।
- V. लेनदेन के पूरा होने के बारे में संदेश एनपीसीआई द्वारा बीसी के बैंक स्विच में भेज दिया जाता है।
- VI. वहां से संदेश बीसी के बैंक सीबीएस में चला जाता है।
- VII. सीबीएस अपना लेनदेन (बीसी से संबंधित) करता है और संदेश को अपने स्विच यानी बीसी के बैंक स्विच भेजता है।
- VIII. लेनदेन की पुष्टि स्विच के माध्यम से बीसी को की जाती है।

दोनों प्रकार के लें दे में एक प्रिंटआउट तैयार होता है जो लेनदेन का विवरण प्रदान करता है। प्रिंटआउट में एक प्रतिक्रिया संदेश शामिल है जैसे कुछ उपयुक्त कोड के साथ लेनदेन सफल। यदि किसी कारण से लेनदेन सफल नहीं होता है तो प्रतिक्रिया संदेश भिन्न होगा। यह कोड लेनदेन की विफलता के कारण को दर्शाने वाला होगा। पूरी प्रक्रिया ऑनलाइन है, और ग्राहक ऊपर उल्लिखित विभिन्न चरणों के बारे में शायद ही जानते होंगे। यह महत्वपूर्ण है कि दूरसंचार कनेक्टिविटी को पूरे लेनदेन में बनाए रखा जाना चाहिए।

यह संभव है कि ग्राहक द्वारा धन प्रेषण के दौरान ग्राहक के खाते में डेबिट किया गया हो और उसे उस आशय का संदेश प्राप्त हो लेकिन पीओएस या माइक्रो एटीएम से कोई प्रतिक्रिया उत्पन्न नहीं होती है। ऐसी घटना में, यदि बीसी को उनके खाते में लेन-देन के बारे में संदेश मिलता है, तो उसे ग्राहक को भुगतान करना चाहिए विशेष रूप से "एईपीएस ऑन अस" लेनदेन के मामले में।

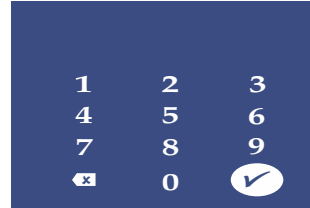
3.3 यूपीआई बीएचआईएम (BHIM)

- BHIM (भारत इंटरफेस फॉर मनी) एक मोबाइल ऐप है जिसे नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) द्वारा विकसित किया गया है।
- ऐप एनपीसीआई द्वारा विकसित यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI) प्लेटफॉर्म का भी उपयोग करता है, इसे अधिक विश्वसनीय माना जाता है।
- ऐप उन सभी भारतीय बैंकों का समर्थन करता है जो यूपीआई (UPI) का उपयोग करते हैं।
- चूंकि यह यूपीआई पर आधारित एक एकीकृत ऐप है, इसलिए इसे किसी भी यूपीआई-सक्षम बैंक खातों के साथ समन्वयित किया जा सकता है। BHIM में केवल एक UPI- सक्षम खाता जोड़ा जा सकता है हालाँकि खाता बदलने का विकल्प है।
- ऐप एक बहुत ही सरल यूजर इंटरफेस प्रदान करता है चूंकि यह उपयोगकर्ताओं को मोबाइल नंबर के साथ आभासी भुगतान पत्ता – वीपीए (VPA) बनाने में सक्षम है। उदाहरण के लिए, कोई व्यक्ति BHIM के मामले में VPA के रूप में 9415176954 / UPI का VPA प्राप्त कर सकता है है। यह प्लेटफॉर्म का उपयोग करने वाले अन्य

मोबाइल ऐप के विपरीत है, जहां नाम, संख्या और बैंक के नाम का उपयोग किया जाता है।

- इसमें मोबाइल बटुआ (वॉलेट) की आसानी है लेकिन बैंक खातों में होने वाले लेन-देन के लिए वॉलेट में कोई पैसा रखने की आवश्यकता नहीं है।

Box 3.1: BHIM कैसे काम करता है चरण-दर-चरण स्पष्टीकरण'

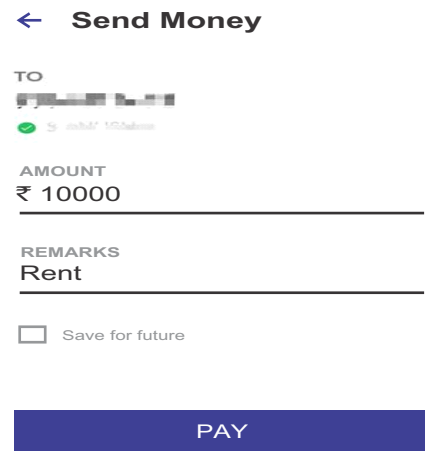
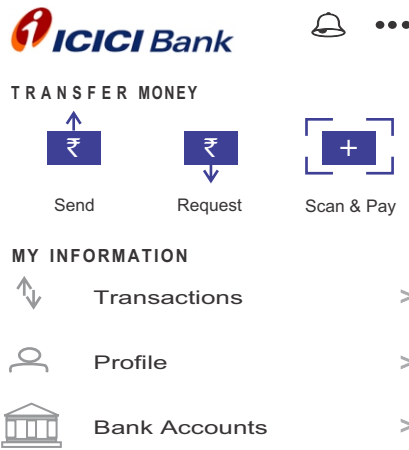


यूपीआई (UPI), या यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस, एक भुगतान प्रणाली है जो स्मार्टफोन का उपयोग करके किसी भी दो बैंक खातों के बीच धन हस्तांतरण की अनुमति देता है। UPI एक ग्राहक को क्रेडिट कार्ड विवरण, IFSC कोड, या नेट बैंकिंग/ वॉलेट पासवर्ड टाइप करने की परेशानी के बिना, ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों तरह से अलग-अलग व्यापारियों को सीधे बैंक खाते से भुगतान करने की अनुमति देता है। प्रमुखता मोबाइल नंबर की है जो बैंक खाते में दर्ज होता है।

एप्लिकेशन का उपयोग करने के तरीके के बारे में चरण-दर-चरण मार्गदर्शिका :

- ✓ एंड्रॉइड मोबाइल फोन वाले बैंक ग्राहक प्ले स्टोर (Play Store) से ठम्ड एप्लिकेशन खोजकर डाउनलोड कर सकते हैं। अभी iOS यूजर्स के लिए ऐप उपलब्ध नहीं है।

BHIM ऐप का एक नमूना स्क्रीन शॉट



- ✓ एप्लिकेशन को डाउनलोड और इंस्टॉल करने के बाद, ग्राहक को भाषा चुननी होगी। ऐप एसएमएस का उपयोग करके ग्राहकों के फोन नंबर के सत्यापन के लिए संकेत देगा। अगला पर क्लिक करें और सत्यापन प्रक्रिया पूरी होने तक प्रतीक्षा करें।

- ✓ पृष्ठभूमि (बैंकग्राउंड) में ऐप और सपोर्टिंग प्रोग्राम फोन नंबर को वेरिफाई करेंगे अगर सिम कार्ड ग्राहक का है। एक बार सत्यापन पूरा हो जाने के बाद, ग्राहक को 4 अंकों का पासकोड इनपुट करना होगा।
- ✓ पासकोड सेट होने के बाद, ऐप आपको अपना बैंक चुनने के लिए कहेगा। बैंक के चयन के बाद, ऐप आपके फोन नंबर का उपयोग करके आपके बैंक खाते का विवरण स्वचालित रूप से ले लेगा। यदि ग्राहक के कई बैंक खाते हैं, तो उसे अपने लेनदेन के लिए उपयोग किए जाने वाले प्राथमिक बैंक खाते का चयन करना होगा।
- ✓ ऐप में तीन विकल्प हैं जो सत्यापित दो फोन नंबरों के बीच हो सकते हैं – भेजें, अनुरोध करें और स्कैन/भुगतान करें।
- ✓ उदाहरण के लिए, यदि ग्राहक किसी को पैसा भेजना चाहता है, तो उसे रिसीवर के फोन नंबर और ट्रांसफर की जाने वाली राशि को टाइप करना होगा। एप्लिकेशन आपके एमपीआईएन (MPIN), जो आमतौर पर 4- या 6 अंकों का होता है, कोड को इनपुट करने के लिए संकेत देगा, जो की मोबाइल लेनदेन को प्रमाणित करता है।
- ✓ एप्लिकेशन का उपयोग, उनके फोन नंबर का उपयोग करके किसी से पैसे का अनुरोध करना संभव है।
- ✓ तीसरा विकल्प स्कैन और भुगतान है, जो उपयोगकर्ताओं को एक क्यूआर कोड, दो आयामी काले और सफेद बारकोड का उपयोग करके, धन हस्तांतरित करने की अनुमति देता है जिसे स्मार्टफोन या टैबलेट द्वारा डिकोड किया जा सकता है। प्रत्येक फोन नंबर को एक क्यूआर कोड दिया जाता है जिसे होम स्क्रीन पर प्रोफाइल के तहत एक्सेस किया जा सकता है।

3.4 नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (NEFT)

फंड ट्रांसफर के तरीकों में से एक NEFT है। NEFT भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा संचालित है। इस प्रणाली में, ग्राहक देश में कहीं भी किसी अन्य बैंक के ग्राहक को राशि हस्तांतरित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, एनईएफटी के तहत बाराबंकी (उत्तर प्रदेश) में ग्रामीण बैंक का एक ग्राहक चेन्नई में भारतीय स्टेट बैंक के बैंक खाते में फंड ट्रांसफर कर सकता है।

राशि का हस्तांतरण करने का इरादा रखने वाले व्यक्ति को उस व्यक्ति (लाभार्थी) के संबंध में निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करनी होगी, जिन्हें धनराशि प्रेषित की जानी है (जिनके खाते में जमा किया जाना है): –

- I. लाभार्थी का नाम (प्राप्तकर्ता)
- II. प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- III. लाभार्थी का बैंक और शाखा का नाम
- IV. ब्रांच/बैंक का IFSC (इंडियन फाइनेंशियल सिस्टम कोड) जहां लाभार्थी ने अपना खाता रखा है। IFS कोड

एक अनूठी ग्यारह अंकों का कोड है जिसमें अक्षर और अंक दोनों शामिल होते हैं। पहले 4 अल्फा वर्ण बैंक का प्रतिनिधित्व करते हैं। 5 वां वर्ण 0 (शून्य) है। अंतिम 6 वर्ण शाखा को इंगित करते हैं। खाता धारक की पासबुक और चेकबुक पर IFS कोड उपलब्ध रहता है।

V. राशि जो प्रेषित किया जाना है

VI. लाभार्थी का पता (कुछ बैंक इस जानकारी पर जोर देते हैं)

हालांकि NEFT के लिए बैंक द्वारा विभिन्न विवरण एकत्र किए जाते हैं, लेकिन फंड ट्रांसफर खाता संख्या और IFS कोड पर आधारित होता है। इसलिए, इन विवरणों को प्रदान करने में अत्यधिक सावधानी बरती जानी चाहिए। ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण खाता संख्या और IFSC का उल्लेख करने पर यदि फंड दिए गए खाता नंबर और IFSC (इन दोनों चीजों के आधार पर) में स्थानांतरित हो जाता है, तो बैंक को जिम्मेदार नहीं माना जाएगा।

- a. यह सुविधा निःशुल्क या काफी कम शुल्क पर उपलब्ध है। राशि प्राप्त करने वाले व्यक्ति के लिए निःशुल्क है और उनसे से कोई शुल्क नहीं लिया जाता है। यह सुविधा हर दिन चौबीसों घंटे छुट्टी के दिन सहित साल के सभी दिनों में उपलब्ध है।
- b. प्रत्येक लेन-देन के बाद 22 वर्ण कोड वाला एक अनूठा लेनदेन संदर्भ (UTR) नंबर उत्पन्न होता है। इसे प्रेषित करने वाले द्वारा रखा जाना चाहिए, क्योंकि इसका उपयोग लेनदेन को विशिष्ट रूप से पहचानने के लिए किया जा सकता है।
- c. एनईएफटी लेनदेन का निपटारा आरबीआई द्वारा बैचों में किया जाता है यानी आधे घंटे के समय में किसी दिए गए लेन-देन को बैच में तय किया जाएगा। प्रत्येक दिन आधे घंटे के 48 बैच होते हैं और पहले बैच का निपटान 00:30 बजे के बाद शुरू होता है और अंतिम बैच 00:00 घंटे पर समाप्त होता है। इसका मतलब यह है कि 10:45 सुबह पर किया गया (अर्थात 10:30 सुबह से 11:00 सुबह के बैच में) लेनदेन 11 सुबह से 11:30 सुबह के बैच व्यवस्थित हो जाएगा। इसलिए, लेनदेन 11:30 बजे सुबह के बाद पूरा होगा। इस सम्बन्ध में,
 - आरबीआई बैंक से संबंधित सभी संदेश को समेकित करता है और प्रत्येक बैच के समापन के बाद 15–30 मिनट के भीतर ग्राहक के खाते में जमा करने के लिए बैंक/बैंकों (आदाता बैंक) को भेजता है।
 - यदि बैंक के पास ऐसी तकनीकी सुविधा है, तो आदाता ग्राहक के खाते को तुरंत क्रेडिट किया जाता है। अन्यथा, दिन के अंत तक इसे जमा किया जा सकता है।
 - एक बार, लाभार्थी के खाते में राशि जमा हो जाती है, तो धन भेजने वाले व्यक्ति को दिन के अंत तक उसके बारे में उसके मोबाइल पर एक पुष्टिकरण संदेश मिलता है।
 - यदि भुगतानकर्ता बैंक किसी भी कारण से खाते को क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो यह अधिकतम 24 घंटे (अगले दिन दोपहर 12 के भीतर) एक संदेश भेजता है। फिर उस राशि को उस व्यक्ति के खाते में वापस जमा कर दिया जाता है, जिसने धनराशि प्रेषित की है।
 - फंड ट्रांसफर की सुविधा आम तौर पर बैंक के खाताधारक तक ही सीमित है।

हालांकि, इसे वॉक-इन कस्टमर के लिए भी अनुमति दी जा सकती है यानी बैंक के साथ खाता नहीं रखने वाले व्यक्ति के लिए भी, जिसकी अधिकतम राशि 50000/ तक है। ।

3.5 रियल टाईम ग्रोस सेटेलमेंट (RTGS)

इस सुविधा के अंतर्गत, आरबीआई के पास पंजीकृत शाखाओं के बीच निधियों का हस्तांतरण करता है। आम तौर पर इंटर-बैंक निपटान में बैंक को जो प्राप्त करना और भुगतान करना होता है वह net (शुद्ध) होता है और संबंधित बैंक के आरबीआई के पास खाते में नेट डेबिट या क्रेडिट होते हैं। आरटीजीएस में लेन-देन सकल आधार पर होता है और लेन-देन के आधार पर डेबिट और क्रेडिट लगातार होता है।

आरटीजीएस के लिए, शाखा द्वारा ग्राहक से लेनदेन के लिए मांगी गई विवरण सामग्री, एनईएफटी के मामले में जैसा ही है।

- आरटीजीएस मुख्य रूप से बड़ी राशि के हस्तांतरण के लिए है क्योंकि इस लेनदेन के लिए न्यूनतम राशि रु 2.00 लाख है। हालांकि, इसकी कोई अधिकतम सीमा नहीं है।
- आरटीजीएस के तहत राशि तुरंत हस्तांतरित की जाती है अर्थात वास्तविक समय के आधार पर।
- आरटीजीएस कार्यदिवस में सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे तक (आरबीआई द्वारा निर्धारित) उपलब्ध है। बैंक इस तरह के लेनदेन के लिए कम समय दे सकता है।
- यह सुविधा निःशुल्क या काफी कम शुल्क पर उपलब्ध है। आरटीजीएस के तहत धन प्राप्त करने वाले व्यक्ति को भी कोई शुल्क नहीं देना होगा।
- प्रत्येक लेनदेन के बाद 22 वर्ण कोड वाला एक अनूठा लेनदेन संदर्भ (UTR) नंबर उत्पन्न होता है। इसका उपयोग लेनदेन को विशिष्ट रूप से पहचानने के लिए किया जा सकता है।

एनईएफटी और आरटीजीएस दोनों (a) शाखा में जाकर और भरे हुए फॉर्म के साथ प्रेषित की जाने वाली रकम नकद/चेक में दे सकते हैं या (b) नेट बैंकिंग द्वारा जिसमें बैंक लेनदेन की पुष्टि करने के लिए एक ओटीपी देगा। इसके लिए ग्राहक को आदाता के नाम और खाता संख्या को पूर्व में ही पंजीकृत करना होगा जिसमें एक दिन का समय लग सकता है।

ऑन लाइन पैसे भेजने के लिए लाभार्थी बनाने हेतु, अपने नेट बैंकिंग खाते में प्रवेश करना (लॉग इन) होगा और बैंक द्वारा दिए गए चरणों का पालन करके लाभार्थी को पंजीकृत करना होगा। विवरण दर्ज होने के बाद बैंकों लाभार्थी को पंजीकृत/पुष्टि करने हेतु 24 घंटे तक ले सकते हैं। कुछ बैंक लाभार्थी या इच्छित प्राप्तकर्ता के पंजीकरण के 30 मिनट के बाद छोटी राशि प्रेषण की अनुमति देते हैं।

3.6 एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)

अधिकांश ऑनलाइन लेनदेन प्रणालियों में, खाता धारक द्वारा आईडी और पासवर्ड प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है, जिसके माध्यम से प्रत्येक बार लेनदेन किए जाने के समय खाताधारी की पहुँच, बैंक की जानकारी तक होती है। इन संवेदनशील सूचनाओं का बार-बार उपयोग में जोखिम की संभावनाएं होती हैं और इस प्रकार बहुत से लोग ऑनलाइन लेनदेन से बचना पसंद करते हैं। इस कठिनाई को दूर करने के लिए, एनपीसीआई ने यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) नामक मोबाइल ऐप के उपयोग के लिए एक मंच शुरू किया है। यह मोबाइल फोन पर एक ऐप है। यह विधि उपयोगकर्ताओं को बैंक खातों के बीच धन हस्तांतरित करने और बिल भुगतान के लिए सुविधा का उपयोग करने की अनुमति देती है।

- इस ऐप को किसी भी स्मार्टफोन पर डाउनलोड किया जा सकता है।
- ऐप डाउनलोड हो जाने के बाद, ग्राहक को अपने बैंक खाते का विवरण प्रदान करना चाहिए। एक ग्राहक जितने चाहे उतने खातों का विवरण प्रदान कर सकता है।
- इसके बाद ग्राहक को एक वैध यूजर नेम बनाना चाहिए। यूजर नेम को वर्चुअल भुगतान पता, वर्चुअल पेमेंट एड्रेस, (VPA) कहा जाता है क्योंकि यह वास्तविक या स्थानीय पता नहीं है (स्थायी पता बैंक खाता विवरण है)। उदाहरण के लिए, VPA मनीष/एक्सवार्डजेड बैंक हो सकता है।
- VPA एक ईमेल आईडी की तरह है। बैंक कई खातों के लिए एक VPA लिंक कर सकता है या विभिन्न बैंक खातों के लिए अलग अलग VPA हो सकता है।
- एप्लिकेशन मौजूदा IMPS और AePs का उपयोग बैंक हस्तांतरण के लिए करता है। इसे देखते हुए, धन का हस्तांतरण तत्काल हो जाता है। स्थानांतरण खाता संख्या और IFS कोड (जैसा की IMPS के मामले में) के आधार पर और आधार संख्या (AePS का उपयोग करते हुए) के आधार पर भी किया जा सकता है।
- यह इस अर्थ में अनूठा है, क्योंकि यह रिसीवर के दृष्टांत पर धन प्राप्त करने की सुविधा देता है (जिसे आमतौर पर “पुल” सेवा भी कहा जाता है)। उदाहरण के लिए, यदि कोई व्यक्ति किसी दुकान पर जाता है और खरीदारी करता है, तो केवल वर्चुअल पता (बैंक विवरण नहीं) देना पर्याप्त है। दुकानदार धन प्राप्त करने के लिए इसका उपयोग अनुरोध के माध्यम से करेगा। ग्राहक (क्रेता) को उसके मोबाइल फोन पर एक संदेश मिलेगा जो प्रमाणीकरण के लिए कहेगा। एक बार जब वह पासवर्ड दर्ज करके प्रमाणित करेगा, तो लेनदेन पूरा हो जाएगा। व्यापारी को धन प्राप्त होगा। इसके लिए ना तो क्रेता या ना ही दुकानदार द्वारा बैंक विवरण/सूचना साझा करने की आवश्यकता है। चूंकि UPI IMPS पर चलता है, इसलिए राशि का भुगतान तुरंत किया जाएगा। अन्य सभी प्रणालियों में, ग्राहक को लेन-देन शुरू (“पूश”) करना होता है।
- ये लेन-देन आवश्यकता और सुविधा के अनुसार निर्धारित किए जा सकते हैं।
- यह सेवा पूरी तरह से सुरक्षित है क्योंकि यह अत्यधिक एन्क्रिप्टेड प्रारूप में है।
- इसके अलावा इसे मोबाइल बैंकिंग व्यक्तिगत पहचान संख्या (MPIN) के रूप में भी प्रमाणित किया गया है जो प्रत्येक भुगतान की पुष्टि करने के लिए आवश्यक है।
- शुल्क कम हैं, लेकिन बैंक में भिन्न हो सकते हैं।
- कुछ बैंकों के UPI ऐप बैंक विशिष्ट नाम जैसे एसबीआई पे, आईसीआईसीआई पॉकेट्स आदि में उपलब्ध हो सकते हैं, BHIM UPI का एक ऐप संस्करण है जो बटुआ की तरह काम करता है।
- यह, ग्राहक द्वारा लेनदेन शुरू करने पर, हर बार बैंक विवरण या अन्य संवेदनशील जानकारी दर्ज करने की आवश्यकता को समाप्त करता है।
- किसी परेशानी या गलत प्रविष्टि के मामले में, कोई व्यक्ति सीधे मोबाइल ऐप द्वारा शिकायत दर्ज कर सकता है।
- आम तौर पर, ऑनलाइन भुगतान के लिए, भुगतानकर्ता के पंजीकृत होते समय, खाता संख्या, खाता की प्रकृति, बैंक का नाम और आईएफएससी कोड जैसे विवरण प्रदान करना पड़ता है। एक बार विवरण प्रदान करने के बाद, बैंकों को कुछ समय यहाँ तक की 24 घंटे तक का समय लगता है। लेकिन यह UPI के मामले में ऐसा नहीं है।



- यह ऐप ग्राहक के कई बैंक खातों को प्रबंधन करने में मदद करता है। अलग अलग बैंकों के मोबाइल एप्लिकेशन को डाउनलोड करने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि इस ऐप के माध्यम से ग्राहक के सभी बैंकों की विभिन्न सुविधाएं प्राप्त की जा सकती हैं।

3.7 आईएमपीएस (IMPS)

यह सुविधा एनईएफटी और आरटीजीएस के समान है लेकिन एनपीसीआई द्वारा शुरू की गई है और यह सभी बैंकों के लिए उपलब्ध है उनमें से अधिकांश बैंक इस सेवा के लिए सदस्य हैं। यदि बैंक सदस्य है, तो बैंक द्वारा तय किए गए एटीएम, इंटरनेट, मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से आईएमपीएस किया जा सकता है।

- यह सेवा एक बैंक के खाते से दूसरे बैंक के खाते में तत्काल निधि हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करती है। उदाहरण के लिए, भारतीय स्टेट बैंक का एक ग्राहक बैंक ऑफ बड़ौदा के ग्राहक को धन हस्तांतरित कर सकता है।
- यह वर्ष के सभी दिनों में चौबीसों घंटे उपलब्ध है। कोई छुट्टियां नहीं होती हैं। यह रविवार और प्रतिदिन 24 घंटे उपलब्ध है।
- फंड ट्रांसफर की अधिकतम सीमा रु 2.00 लाख है। कोई न्यूनतम सीमा नहीं है। कुछ बैंक रु 1 / के हस्तांतरण की सुविधा भी उपलब्ध कराते हैं।
- लगाए गए शुल्क आमतौर पर NEFT शुल्क की तर्ज पर बहुत कम हैं।
- यह विभिन्न चैनलों के माध्यम से द्वारा जैसे मोबाइल, इंटरनेट, एटीएम, एसएमएस, शाखा और यूएसएसडी (*99#) उपलब्ध है।।
- अगर मोबाइल को ट्रांसफर के लिए इस्तेमाल करना है, तो भेजने वाले और प्राप्त करने वाले का मोबाइल नंबर रजिस्टर करना आवश्यक है। लेन-देन को प्रमाणित करने के लिए 7 अंकों का मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त होता है।
- यह सेवा खाता नंबर और रिसीवर के आईएफएस कोड का उपयोग करके लेनदेन को सक्षम करने के बाद अधिक लोकप्रिय हो गई है।
- इंटरनेट बैंकिंग में, बैंक NEFT, RTGS और IMPS जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से फंड ट्रांसफर का विकल्प प्रदान करते हैं। ग्राहक को इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए IMPS विकल्प का चयन करना चाहिए।

C. माइक्रो एटीएम का संचालन

3.8 माइक्रो एटीएम के माध्यम से संचालन का निपटान

ATM एक कैश वेंडिंग मशीन है। ग्राहक एटीएम के माध्यम से खाते से पैसे निकालने के लिए एटीएम या एटीएम सह डेबिट कार्ड का उपयोग करते हैं। जैसा कि नाम से पता चलता है, यह आकार में छोटा है। माइक्रो एटीएम नकद नहीं देता है। नकद बीसी के पास रहता है। इसके अतिरिक्त माइक्रो एटीएम उन सभी लेनदेन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है, जहां एटीएम का उपयोग किया जाता है।

- माइक्रो एटीएम भारतीय बैंक एसोसिएशन द्वारा सुझाए गए मानकों के अनुरूप हैं।
- ये मशीनें बहुत आसानी से ले जा सकते हैं और आसानी से कहीं भी सेटअप कर सकते हैं। इसे देखते हुए, बीसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मशीन उपयोग में न होने पर सुरक्षित स्थान पर रखी जाए।

- डिवाइस मोबाइल कनेक्टिविटी पर काम करता है। इसे देखते हुए, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि माइक्रो एटीएम का उपयोग करने वाले क्षेत्र में अच्छी कनेक्टिविटी मौजूद है।
- यह बेहतर होगा कि इसके निर्बाध रूप से उपयोग हेतु एक से अधिक मोबाइल कंपनी के सिम को रखा जाए।
- माइक्रो एटीएम विभिन्न भाषा में विवरण प्रदान करने के लिए प्रोग्राम किए गए हैं। इसलिए, मशीन खरीदते समय, क्षेत्रीय भाषा के अनुकूल मशीनों को खरीदा जाना चाहिए।
- माइक्रो एटीएम में कार्ड स्वाइप करने के लिए एक स्लॉट होता है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि स्लॉट साफ है ताकि कार्ड रीडिंग प्रभावित न हो।
- इसके लिए बहुत कम वोल्टेज कनेक्टिविटी की आवश्यकता होती है। इसलिए यह बहुत उच्च वोल्टेज बिजली प्रदान करने वाले बिजली के बिंदुओं से जुड़ा नहीं होना चाहिए।
- यह बैटरी पर काम करता है जिसमें पावर स्टोर करने की सीमित क्षमता होती है। यह महत्वपूर्ण है कि इसे किसी स्थान पर ले जाने से पहले, जहां इलेक्ट्रिक कनेक्टिविटी की कमी है, यथोचित रूप से चार्ज किया जाना चाहिए। मशीन के साथ चार्जर को रखा जाना चाहिए।
- माइक्रो एटीएम में फिंगरप्रिंट स्कैनर लगा होता है। इस बिंदु/स्थान को साफ रखना चाहिए ताकि यह उंगलियों के निशान को आसानी से पढ़ सके।
- कभी-कभी, मशीन ग्राहकों की उंगलियों के निशान को आसानी से नहीं पढ़ सकती है क्योंकि उनकी उंगलियां साफ नहीं होती हैं। फिंगर वाइप्स, जेल आदि के उपयोग से उंगलियों को साफ करना उपयोगी साबित हो सकता है।
- बीसी को ग्राहक से लेनदेन के प्रकार के बारे में पूछताछ करनी चाहिए। यदि बीसी के पास पर्याप्त नगदी नहीं है तो उन्हें निकासी लेनदेन की अनुमति नहीं देनी चाहिए।
- इसी तरह, नकद जमा को तभी स्वीकार किया जाना चाहिए, जब प्राप्त नकद को बैंक के निर्देशों के अनुसार निपटाया जा सके (जैसे रात भर की धारण शक्ति, बैंक में जमा करने की समय सीमा, बीमा सीमा, आदि)
- मशीन में लेनदेन के विवरण वाली एक पर्ची को प्रिंट करने का प्रावधान है। इस उद्देश्य के लिए मशीन में पेपर रोल को ठीक से डाला जाना चाहिए। बीसी को मशीन में उपलब्ध कागज की मात्रा की भी जांच करनी चाहिए और बदलने के लिए नया रोल तैयार रखना चाहिए।
- कार्ड और पिन के साथ लेनदेन के मामले में, कार्ड को स्वाइप करने के तुरंत बाद वापस कर देना चाहिए। ग्राहक को उसकी पिन की गोपनीयता की अनुमति दी जानी चाहिए। किसी भी परिस्थिति में, बीसी को ग्राहक से कार्ड और पिन एकत्र नहीं करना चाहिए।
- जमा की राशि केवल तभी स्वीकार की जानी चाहिए जब लेनदेन मुद्रित पर्ची से प्राप्त होने के बाद सफल हो। यदि लेन-देन के दौरान कनेक्टिविटी खो जाती है या किसी भी कारण से लेन-देन पूरा नहीं होता है, तो जमा राशि स्वीकार नहीं की जानी चाहिए।
- लेन-देन सफल होने पर निकाली गयी राशि सौंप दी जानी चाहिए।
- मुद्रित रसीद की एक प्रति ग्राहक को सौंपी जानी चाहिए।
- प्रत्येक लेनदेन का विवरण, यहां तक कि असफल लेनदेन, एक रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए।



- लेन-देन के समय निम्नलिखित विवरण एकत्र किए जाने चाहिए :
 - ग्राहक का नाम
 - बैंक का नाम
 - शाखा और आईएफएस कोड का नाम (यदि ग्राहक एक अलग बैंक से है)
 - संचालन का प्रकार
 - संचालन की राशि
 - मोबाइल नंबर
 - आधार संख्या – इसे लेन-देन के उद्देश्य से एकत्र किया जाना चाहिए लेकिन इसे रखा नहीं जाना चाहिए।
 - यह सभी जानकारी एक रजिस्टर में रखी जानी चाहिए जिसे तारीख वार बनाए रखा जाना चाहिए। यह जानकारी ग्राहक द्वारा सामान्य रूप में (प्रेफेरेबली) अपने लेखन में भरी जानी चाहिए। ग्राहक से अनुरोध किया जाना चाहिए कि वह अपने प्रमाणीकरण के रूप में हस्ताक्षर करे।

हालांकि, निम्नलिखित जानकारी को किसी भी तरह से एकत्र या रखा नहीं जाना चाहिए:

- एटीएम कार्ड नंबर
- पिन नम्बर
- लेन-देन का उद्देश्य
- पता

स्वयं का परीक्षण करें

1. धनराशि का हस्तांतरण ----- द्वारा किया जा सकता है
 - A- एनईएफटी
 - B- आरटीजीएस
 - C- आईएमपीएस
 - D- ऊपर के सभी
2. बीएचआईएम (BHIM) के तहत, अगर ग्राहक किसी को पैसे भेजना चाहता है, तो उसे टाइप करना होगा
 - A- आधार संख्या
 - B- रिसीवर का फोन नंबर
 - C- पैन नंबर
 - D- ऊपर के सभी

3. एनईएफटी (NEFT) का इस्तेमाल पैसे भेजने के लिए किया जाता है
 A- एक ही बैंक के दूसरे खाते में ।
 B- अलग बैंक के दूसरे खाते में ।
 C- एक ही बैंक की अलग शाखाओं के दूसरे खाते में ।
 D- ऊपर के सभी
4. एनईएफटी (NEFT) में प्रत्येक बैच की अवधि है
 A- 1 घंटा
 B- 45 मिनट
 C- 30 मिनट
 D- 15 मिनट
5. IMPS द्वारा लॉन्च किया गया है
 A- भारतीय रिजर्व बैंक
 B- सेबी
 C- आईआरडीए
 D- एनपीसीआई

उत्तर कुंजी

1-D	2-B	3-B	4-C	5-D
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 4

ऋण एवं अग्रिम

A. ऋण की आवश्यकताएं

बैंक व्यावसायियों और अन्य को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप सभी प्रकार के ऋण प्रदान करते हैं। इस तरह के ऋणों का उद्देश्य सामान्य प्रयोजन जैसे की चल संपत्ति एवं अचल संपत्ति के निर्माण से लेकर विभिन्न प्रकार के व्यवसाय की विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए, जैसे विशिष्ट उपकरण, पौधों की खरीद, तक होती है। इसके अलावा, व्यवसाय में विभिन्न स्तरों, जैसे निर्माता, वितरक, थोक व्यापारी और खुदरा विक्रेताओं की आवश्यकता के अनुरूप भी ऋण प्रदान किए जाते हैं।

4.1 एक ही व्यवसाय में शामिल होने के वावजूद भी ऋण की राशि और ऋण के प्रकार एक दूसरे से भिन्न हो सकती है। उदाहरण के लिए, निर्माता को कच्चे माल, संयंत्र और मशीनरी की खरीद के लिए धन की आवश्यकता होती है, वितरक की आवश्यकताएं तैयार माल की खरीद, गोदाम के निर्माण के लिए हो सकती हैं। एक थोक व्यापारी को भंडारण के लिए, खुदरा विक्रेता को माल की डिलीवरी हेतु वाहनों की खरीद के लिए आदि के लिए धन की आवश्यकता हो सकती है। व्यापार का आकार ग्राहकों के अनुसार भिन्न हो सकता है। इसके अलावा, गाँव के एक छोटे से व्यवसायी को स्थानीय बाजार में किराए के आवास, लकड़ी के शेल्फ बनाने का काम, कच्चे माल की खरीद, कार्यस्थल में प्रकाश की व्यवस्था आदि की भी आवश्यकता हो सकती है।

इसी तरह व्यापार की जरूरतों के आधार पर फंड/क्रेडिट आवश्यकताएं भी भिन्न हो सकती हैं। उदाहरण के लिए, खाद्य पदार्थों एवं जल्दी खराब हो जाने वाले उत्पादों के व्यापार में शीतलन उपकरण के लिए फंड की आवश्यकता होगी जबकि कांच के बने पदार्थ के व्यापार के लिए विशिष्ट पैकेजिंग सामग्री की आवश्यकता हो सकती है।

आम तौर पर अगर उधारकर्ता ऋण योग्य हों और अपने व्यवसाय को कानूनी और लाभदायक तरीके से संचालित कर सकते हों तो बैंक ऋण प्रदान करते हैं।

- बैंकों ने पिछले कुछ वर्षों में, व्यापार की प्रकृति या विशेष प्रकार की आवश्यकता के आधार पर विशिष्ट ऋण उत्पाद योजनाएं भी विकसित की हैं।
- ये ऋण आम तौर पर व्यवसाय की संपत्ति और प्रमोटर द्वारा दी गयी प्रतिभूति (Collateral) के विरुद्ध प्रदान किए जाते हैं।
- बैंक व्यवसाय में उधारकर्ता द्वारा भी कुछ पैसे निवेश करने पर जोर देते हैं और इन्हें मार्जिन या मालिक के योगदान के रूप में जाना जाता है।
- प्रत्येक ऋण के लिए ब्याज की दर विभिन्न कारकों पर निर्भर है।
- बैंक ऋण आवेदन की जांच करने के लिए कुछ शुल्क (प्रोसेसिंग शुल्क) ले सकते हैं।

B. ऋण के प्रकार और मूल बातें :

4.2 ऋण और मूल बातें:

बैंक व्यापारिक संगठनों, किसानों, व्यक्तियों आदि की ऋण की आवश्यकता को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार के ऋण और अग्रिम प्रदान करते हैं। ऋण की आवश्यकता भिन्न तरह के व्यवसाय, इसकी प्रकृति, आकार आदि के आधार पर अलग-अलग होगी।

ऋण विभिन्न रूप में, जैसे कैश क्रेडिट, ओवरड्राफ्ट, डिमांड लोन, टर्म लोन, बिल खरीद या डिस्काउंट लिमिट आदि, हो सकता है।

- बैंक निवेश और व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए कॉर्पोरेट, साझेदारी फर्मों, किसानों, छोटे एवं लघु उद्योगों आदि को कार्यशील पूंजी, टर्म और अन्य ऋण प्रदान करते हैं। ये व्यावसायिक ऋण हैं जो उधारकर्ता के लिए आय सृजन करते हैं। व्यवसाय करने वाले व्यक्ति इन ऋणों के लिए पात्र हैं।
- दूसरी ओर, खुदरा या व्यक्तिगत ऋण, व्यक्तियों की विभिन्न व्यक्तिगत और घरेलू जरूरतों को पूरा करने के लिए प्रदान किए जाते हैं।
- ऋण की मात्रा और ऋण का प्रकार उसके उद्देश्य, उसके आकार और आर्थिक गतिविधियों के आधार के अनुसार भिन्न होगी।

बैंकों ने विभिन्न प्रकार के ऋणों को निम्नानुसार विकसित किया है :

4.3 उधारकर्ता की कार्यशील पूंजी की जरूरतों को पूरा करने के लिए :

मैनुफेक्चरिंग संगठनों, व्यापारियों, किसानों और आर्थिक गतिविधि में शामिल अन्य लोगों को (क) संयंत्र और मशीनरी आदि की खरीद के लिए क्रेडिट की आवश्यकता होगी, जिसे पूंजीगत व्यय कहा जाता है और (ख) प्रतिदिन की जरूरतों/व्यवसाय व्यय जैसे वेतन, बिक्री और प्रशासनिक व्यय आदि को पूरा करने के लिए कार्यशील पूंजी। एक किसान को बीज की खरीद, उर्वरक, मजदूरों को भुगतान आदि के लिए धन की आवश्यकता होगी।

- कार्यशील पूंजी के लिए इन क्रेडिट आवश्यकताओं को नकद उधार (CC) या ओवरड्राफ्ट सुविधा या ऋण के रूप में पूरा किया जाता है

4.4 नकद उधार (कैश क्रेडिट)

कैश क्रेडिट एक चालू खाते की तरह काम करता है। इसे देखते हुए उधारकर्ता खाते में जमा और निकासी (क्रेडिट और डेबिट) कितनी ही बार कर सकता है। चालू खाते के विपरीत, जहां ग्राहक खाते में क्रेडिट बैलेंस के भीतर खाते का संचालन करने में सक्षम होता है, नकद उधार और ओवरड्राफ्ट के मामले में ग्राहक धन का उपयोग ऋण की स्वीकृत सीमा तक कर सकता है जिसे खाते में सीमा के रूप में उल्लेख किया जाता है। इस प्रकार, यदि किसी व्यक्ति के पास 1 करोड़ रुपये की सीमा है, तो वह 1 करोड़ रुपये की डेबिट शेष राशि तक धनराशि निकाल सकता है। ऋण की इस प्रणाली की मूल विशेषताएं निम्नलिखित हैं :

- एक हद तक फंड की अनुमति दी जाती है जिसे कैश क्रेडिट सीमा कहा जाता है। खाते में बकाया राशि सामान्य रूप से इस सीमा के भीतर होनी चाहिए। बैंक मूल्यांकन और जरूरतों के आधार पर एवं उपलब्ध कच्चे और तैयार माल की जमानत पर सीमा से अधिक एक अस्थायी वृद्धि की पेशकश कर सकते हैं।

- उधारकर्ता को यह सुविधा अल्पावधि के लिए प्रदान किया जाता है जो आम तौर पर एक वर्ष है। सीमा की समीक्षा प्रत्येक वर्ष के अंत में की जाती है और आवश्यकता के अनुसार इसका नवीनीकरण किया जाता है।
- ब्याज दैनिक शेष राशि के ऋण की बकाया राशि पर लगाया जाता है।
- आम तौर पर, नकद उधार एक सुरक्षित अग्रिम है। इनकी जमानत प्रतिभूति, बंधक या दृष्टि बंधक हो सकती है।
- स्वीकृत राशि हमेशा उपयोग के लिए उपलब्ध नहीं होती है। इसका कारण यह है कि आहरण सीमा का निर्धारण, उधारकर्ता द्वारा बंधक या दृष्टि बंधक रखे गए प्रतिभूति की सुरक्षा में से बैंक द्वारा निर्धारित मार्जिन को कम करने के पश्चात किया जाता है।
- ऋण/सीमा की राशि का आकलन प्रचलन में विभिन्न कार्यशील पूंजी अनुमानों के आधार पर होता है। शुद्ध नेट कार्यशील पूंजी विधि, ऑपरेशनल साइकल विधि, नकद बजट विधि और टर्नओवर विधि कार्यशील पूंजी की आवश्यकता का अनुमान लगाने की कुछ जानी मानी विधियाँ हैं।
- संपूर्ण कार्यशील पूंजी बैंक द्वारा वित्तपोषित नहीं होती है। बैंक उम्मीद करता है कि उधारकर्ता फंड की आवश्यकता के एक हिस्से को पूरा करेंगे। इसलिए, आहरण सीमा दृष्टिबंधक प्रतिभूति से मार्जिन कम करने के बाद आती है।
- उदाहरण के लिए, यदि उधारकर्ता ने कच्चे माल, वर्क इन प्रोग्रेस, तैयार माल और देनदार सहित वर्तमान परिसंपत्तियों का अनुमान लगाया है, तो बैंक उस पर 30% का मार्जिन रखेगा और सीमा का आकलन करेगा। उदाहरण के लिए, उल्लिखित वर्तमान स्टॉक परिसंपत्ति का मूल्य यदि 1.50 करोड़ रुपये है तो सीमा 1.05 करोड़ रुपये होगी। इसे ड्राइंग पावर (DP) के रूप में जाना जाता है।
- ट्रेडिंग यूनिट/कारोबार के मामले में दुकान में स्टॉक को दृष्टिबंधक किया जा सकता है।
- बंधक के मामले में माल एक गोदाम में तथा बैंक और उधारकर्ता की संयुक्त निगरानी में होता है।

4.5 ओवरड्राफ्ट

- ओवरड्राफ्ट एक नियमित ऋण या एक अस्थायी सीमा हो सकती है।
- जब व्यवसायी और संस्थाएं जो बैंक के साथ चालू खाता रखते हैं, उन्हें अस्थायी रूप से धन की आवश्यकता होती है और बैंक यदि इसकी अनुमति देता है तो इसे जिसे अस्थायी ओवरड्राफ्ट के रूप में जाना जाता है।
- अस्थाई ओवरड्राफ्ट आमतौर पर असुरक्षित और गैर-जमानती सीमा है और बहुत कम अवधि के लिए स्वीकृत किया जाता है।
- इस सुविधा को वित्तीय प्रतिभूतियों के विरुद्ध सीमा (लिमिट) के रूप में व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए मंजूरी दी जा सकती है।
- बैंक द्वारा मांग पर ऋण की राशि का भुगतान किया जाना है।
- ओवरड्राफ्ट भी कैश क्रेडिट की तरह एक सीमा हो सकती है।
- यह, व्यापारियों को वित्तीय प्रतिभूति जैसे शेयर, डिबेंचर, एलआईसी पॉलिसी आदि की विरुद्ध, दी जा सकती है।
- इन मामलों में सीमा प्रतिभूति के मूल्य में मार्जिन को कम करके आँकी जाती है।

कैश क्रेडिट और ओवरड्राफ्ट दोनों के मामले में, प्रतिभूतियों के मूल्यांकन, खाते को कैसे संचालित किया जाए, स्टॉक स्टेटमेंट में क्या विवरण देना चाहिए, सीमाएं कैसे आंकी जाए, आदि के बारे में कई नियम हैं ।

- स्वीकृत सीमा स्वीकृत ऋण की राशि है और ड्राइंग पावर वह राशि है जिसका उपयोग / आकलन प्रतिभूति के मूल्य के आधार पर किया जा सकता है । ड्राइंग सीमा स्वीकृत सीमा से कम हो सकती है ।
- जब कोई खाता (i) 90 दिन या उससे अधिक समय तक सीमा से अधिक आहरित रहता है या (ii) खाते में 90 दिनों या उससे अधिक के लिए कोई क्रेडिट नहीं है या खाते में क्रेडिट की राशि उस अवधि के दौरान लगाई गई ब्याज से कम हो, तो खाता आउट ऑफ ऑर्डर हो जाता है ।
- कैश क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट के मामले में जो खाता आउट ऑफ ऑर्डर है उसे एनपीए समझा जाता है ।
- सहमत / निर्दिष्ट दर पर ब्याज दैनिक शेष पर देय है लेकिन त्रैमासिक रूप से चार्ज किया जाता है ।
- कैश क्रेडिट और ओवरड्राफ्ट को चेक के माध्यम से संचालित किया जा सकता है और इस हेतु विशिष्ट परिचालन निर्देश होना चाहिए ।
- कैश क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट की आमतौर पर समीक्षा और नवीनीकरण किया जाता है । लेकिन अगर शर्तों का उल्लंघन किया गया हो या उधारकर्ता समीक्षा समय पर सीमा का नवीनीकृत नहीं करना चाहता है तो बैंक उस समय पूरी रकम वापस करने को कह सकता है । एक तरह से सीसी और ओडी, टर्म लोन की तुलना में अधिक लंबी अवधि की ऋण होती है क्योंकि एक बार खाता खोलने के बाद खातों को सही ढंग से लंबे समय तक संचालित किया जाता है । इसे हर साल नवीनीकृत किया जाता है, इसलिए इन्हें शॉर्ट टर्म एडवांस के रूप में जाना जाता है ।

4.6 मांग / अवधि ऋण⁴

हमने पहले जाना था कि व्यवसायी, जब भूमि और भवन, मशीनरी आदि खरीदते हैं तो पूंजीगत व्यय करते हैं । इन वस्तुओं का उपयोग व्यापार में कच्चे माल आदि की तुलना में अधिक समय तक किया जाता है । इसलिए, इन मदों के लिए दीर्घकालिक ऋण की आवश्यकता होती है । जबकि सीसीओडी की सीमाएँ नवीकरणीय होती हैं । ऋण मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक, वार्षिक या सहमत अवधि के अंत में चुकाने योग्य होते हैं । जब व्यक्ति मकान खरीदते हैं, जिसका उपयोग लंबे समय तक किया जाता है, तो उन्हें बैंक से ऋण सहायता की आवश्यकता होती है ।

- ऋण मांग पर चुकाने योग्य होते हैं अर्थात् जब बैंक द्वारा मांग की जाती है । मांग किए जाने पर भुगतान किया जाना एक कानूनी आवश्यकता है । लेकिन बैंक इस बात से सहमत होते हैं कि ऋण निर्दिष्ट किशतों में चुकाया जा सकता है और आमतौर पर इसकी अवधि खरीदी गई संपत्ति के जीवन की तुलना से कम होती है ।
- ये ऋण एकमुश्त (मशीनरी की खरीद) या किशतों (निर्माण प्रगति के अनुसार चरणों में वितरित आवास ऋण) में वितरित किए जा सकते हैं ।
- ऋण पर ब्याज निर्धारित अवधि में या ऋण के निस्तारण के समय ऋण के साथ देय होता है ।

⁴बैंक ऋण और अग्रिम शब्द का उपयोग करते हैं । ऋण की तुलना में, अग्रिम वह है जहां भुगतान समय से पहले किया जाता है । अग्रिम का उदाहरण है फेस्टिवल एडवांस, जो एक कर्मचारी को भुगतान किया जाता है और वेतन के खिलाफ निर्धारित होता है । इसे पहले से भुगतान किए गए वेतन के रूप में माना जाता है और इसलिए यह अग्रिम है ।



- ऐसे ऋण जिनकी चुकौती अवधि अधिक होती है, को टर्म लोन कहा जाता है। ऐसे ऋण का उद्देश्य उपकरण, संपत्ति, आदि की खरीद हो सकता है।
- ऋण की अवधि साधारणतया 30 वर्ष तक हो सकती है। इसका मतलब है कि उस अवधि के भीतर ऋण को पूरी तरह से चुकाया जाना है।
- ऋण किशतों में या एकमुश्त राशि में चुकाया जा सकता है।
- बैंक शर्तों के अधीन उस अवधि से पहले ऋण का पूर्ण चुकौती (नियत तारीख से पहले चुकाना) स्वीकार कर सकते हैं।
- किस्त की राशि और आवधिकता का निर्धारण व्यवसाय/आर्थिक गतिविधि के नकदी प्रवाह के आधार पर किया जाता है।
- ऋण से बनाई गई संपत्ति बैंक को दृष्टि बंधक या गिरवी रख दी जाती है
- आम तौर पर ऋण कुछ प्रतिभूति सुरक्षा के विरुद्ध दिया जाता है जैसे जमीन/मकान आदि। यह सुरक्षा व्यक्तिगत गारंटी भी हो सकती है।
- फ्लैट, हाउस, मशीनरी जैसे प्रतिभूति जिन्हें बैंक द्वारा वित्तपोषित किया जाता है और उन्हें गिरवी रखा जाता है, प्राथमिक प्रतिभूति/परिसंपत्तियां के रूप में जाना जाता है।
- अन्य परिसंपत्तियां जो बैंक ऋण द्वारा नहीं बनाई गई हैं और प्राथमिक सुरक्षा के अतिरिक्त सुरक्षा के रूप में दी गई हैं, संपार्श्विक/कोलैटरल (Collateral) प्रतिभूति के रूप में जाना जाता है।
- प्राथमिक प्रतिभूति पर कोई प्रतिबंध नहीं है। लेकिन आरबीआई के दिशा-निर्देश हैं कि बैंकों द्वारा कोलैटरल प्रतिभूति को कहाँ नहीं लेना चाहिए।
- सीसी/ओडी चूंकि चालू खाते की तरह संचालित होते हैं अतः भुगतान और निकासी (डेबिट और क्रेडिट) की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं होता है। सीसी और ओडी बार-बार क्रेडिट बैलेंस में हो सकता है और फिर भी सीमा की पूरी राशि तक निकाला जा सकता है।
- डिमांड लोन या टर्म लोन के मामले में रकम दोबारा भुगतान नहीं किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि 5 साल का ऋण जून 2016 में रु 5.00 लाख वितरित किया गया था और मार्च 2019 तक रु 3.00 लाख (मूलधन) का भुगतान किया जा चुका है। उधारकर्ता इस राशि को फिर से नहीं वापस नहीं ले सकता, भले ही वह जून 2021 (चुकौती की तिथि) से पहले चुकाने की क्षमता रखता हो।
- यदि ब्याज या किस्त या दोनों 90 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहते हैं, तो मांग/टर्म लोन एनपीए बन जाता है।
- यदि प्राथमिक और या संपार्श्विक प्रतिभूति (बैंक की जानकारी के बिना) बेची जाती है या क्षतिग्रस्त हो जाती है, तो भी खाता एनपीए बन सकता है।
- यदि ऋण किसी व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिया जाता है और उक्त व्यवसाय बंद या दोषपूर्ण हो जाता है तो भी खाता एन.पी.ए. बन जाएगा।

C. ऋण का उद्देश्य

4.7 प्रयोजन जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया जा सकता है।

बैंक लगभग हर आय अर्जक गतिविधि, कानूनी और आर्थिक गतिविधि के लिए ऋण प्रदान करते हैं। कुछ महत्वपूर्ण उद्देश्य जिनके लिए बैंक ऋण प्रदान करते हैं : -

कृषि एवं कृषि से संबन्धित गतिविधियां

- यह देश में मुख्य आर्थिक गतिविधि है। सबसे आम गतिविधि फसलों को उगाना है।
- किसानों को फसलों की खेती के लिए और विभिन्न कृषि कार्यों के लिए ऋण की आवश्यकता होती है जैसे खेत की जुताई, बीज, उर्वरक, सिंचाई, कीटनाशक और कटाई हेतु। फसल उगाने के लिए बैंक कार्यशील पूंजी के लिए किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) के रूप में नकद ऋण प्रदान करते हैं। केसीसी एक सीमा है जिसके अंदर किसान कितनी ही बार खाते का संचालन कर सकता है। पुनर्भुगतान के संबंध में, यह आवश्यक है कि जब कृषि उपज बेची जाती है या बैंक द्वारा निर्धारित की जाती है, तो खाता को शून्य में लाया जाता है।
- बैंक, कृषि में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उपकरणों और परिसंपत्तियों की खरीद के लिए भी ऋण की मंजूरी देते हैं। वे कुओं की खुदाई या निर्माण, बोरवेल, पंप सेट की खरीद और/या ट्रैक्टर, हार्वेस्टर, आदि के लिए ऋण का प्रदान करते हैं। इन उद्देश्यों के लिए, बैंक कुछ मार्जिन आवश्यकताओं के अधीन कृषि मियादी ऋण प्रदान करते हैं।
- ग्रामीण क्षेत्रों में अधिकांश किसान और कई अन्य लोग आर्थिक गतिविधियां करते हैं जो कि डेयरी, पोल्ट्री, मत्स्य पालन आदि जैसे कृषि से संबद्ध हैं, इन गतिविधियों के लिए कार्यशील पूंजी और सावधि ऋण की आवश्यकताएं भी बैंकों द्वारा उपलब्ध कराई जाती हैं।

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम

बैंक आर्थिक गतिविधियों को अंजाम देने वाले विभिन्न उद्यमों को वित्त प्रदान करते हैं। व्यावसायिक उद्यमों को मोटे तौर पर दो वर्गों में वर्गीकृत किया गया है। विनिर्माण और सेवा गतिविधियाँ। निवेश के आकार के आधार पर इन विनिर्माण/सेवा उद्योगों को सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (MSME) के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

- एक फर्म जो मध्यम उद्यम से बड़ा है वह एक बड़ा उद्योग है।
- एक उद्यम जो माल के निर्माण या उत्पादन में लगा हुआ है या निर्माण की प्रक्रिया में संयंत्र और मशीनरी का उपयोग कर अंतिम उत्पाद के मूल्य में संवर्धन कर सकता है, मैन्यूफक्चरिंग (विनिर्माण) उद्यम माना जाता है।
- परिवहन और संचार, सेवा गतिविधि के उदाहरण हैं। किसी भी प्रकार की सेवा प्रदान करने वाले उद्यम को सेवा उद्यम के रूप में जाना जाता है।
- मैन्यूफक्चरिंग उद्यम प्लांट और मशीनरी में निवेश करता है और विविध आकार के होते हैं। इन उद्यमों को इन वस्तुओं में उनके निवेश के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। सेवा उद्यम उपकरण का उपयोग करते हैं और इसलिए उन्हें उपकरणों में निवेश के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है।



- एमएसएमई उद्यमों के वर्गीकरण की वर्तमान सीमा निम्नानुसार है : –

एंटरप्राइज की प्रकृति	मैनुफक्चरिंग	सेवा क्षेत्र
	प्लांट और मशीनरी में निवेश	उपकरणों में निवेश
सूक्ष्म	रु 25 लाख तक	रु 10 लाख तक
छोटे	रु 25 लाख से ऊपर रु 5 करोड़ तक	रु 10 लाख से ऊपर रु 2 करोड़ तक
मध्यम	रु 5 करोड़ से अधिक रु 10 करोड़ तक	रु 2 करोड़ से ऊपर रु 5 करोड़ तक

बैंक इन उपक्रमों को अपनी गतिविधियों को चलाने के लिए सभी प्रकार के ऋण/सुविधाएं प्रदान करते हैं। इसमें कार्यशील पूंजी, संयंत्र, मशीनरी, उपकरण, कच्चे माल आदि की खरीद के लिए ऋण शामिल हैं। बड़े उद्योग के विपरीत जहां कार्यशील पूंजी और मियादी ऋण अलग से स्वीकृत किए जाते हैं, बैंक,एमएसएमई को कार्यशील पूंजी अवधि ऋण (डबल्यूसीटीएल) की मंजूरी दे सकती है जो दोनों कामों, पूंजी और निवेश आवश्यकताओं, को पूरा कर सकता है।

4.8 एफडी के विरुद्ध ऋण

इसकी चर्चा पूर्व में ही पैरा 2.37 में की जा चुकी है।

4.9 स्वर्ण/स्वर्ण आभूषण के खिलाफ अग्रिम

देश में एक पुरानी प्रथा है की साहूकार, ज्वैलर्स आदि सोने/स्वर्ण आभूषणों के खिलाफ ऋण प्रदान करते हैं। हालांकि, ऐसे ऋणों के नियम और शर्तें काफी शोषणकारी हैं और पारदर्शी नहीं हैं। आजकल बैंक भी सोने/सोने के आभूषणों की प्रतिभूति के विरुद्ध ऋण प्रदान करते हैं। साहूकारों एवं सूदखोरों द्वारा दिये गए कर्जों पर व्याज दरें अधिक और अस्पष्ट रहती हैं। इसके विपरीत बैंक की ब्याज की दरें उचित और पारदर्शी हैं।

- यह ऋण बैंक की चुनिंदा शाखाओं में उपलब्ध है।
- कृषि, व्यवसाय, अन्य उपयोग आदि जैसे किसी भी उद्देश्य के लिए इस ऋण का लाभ उठाया जा सकता है।
- स्वर्ण आभूषणों के विरुद्ध बैंकों द्वारा दिये गए ऋण में साहूकार द्वारा दिये गए समान तरह के ऋण में ऋणदाताओं के लिए कुछ फायदे हैं जैसे कि :
 - I. बैंक ऋण एक पुनर्भुगतान विकल्प के साथ जारी किया जा सकता है कि ब्याज के साथ पूरी ऋण राशि को एकमुश्त राशि में चुकाया जा सकता है, जैसे एक वर्ष में।
 - II. ये ऋण सावधि ऋण के रूप में 3, 5 वर्षों की निश्चित अवधि के लिए भी जारी किए जा सकते हैं। इस मामले में किस्त और ब्याज का भुगतान हर तिमाही या छमाही या वार्षिक किया जा सकता है।
 - III. यदि आभूषण को संपार्श्विक (Collateral) प्रतिभूति के रूप में लिया जाता है तो ऋण का भुगतान ईएमआई या नियमित किस्तों में भी किया जा सकता है,
 - IV. ऋण,आभूषण के मूल्य के कुछ प्रतिशत के रूप होता है। वर्तमान बाजार मूल्यके आधार पर एलटीवी (लोन टू वैल्यू) अनुपात बैंक द्वारा तय किया जाता है।

- V. सोने का मूल्य इसकी शुद्धता पर आधारित है और इसलिए बैंक पेशेवर स्वर्ण मूल्यांककों से इसको मूल्यांकित करवाते हैं ।
- VI. बाजार में प्रचलित दर पर सोने का मूल्यांकन करवाया जाता है ।
- VII. बैंक के पास गिरवी रखा सोना सुरक्षित रूप से बैंक के लॉकर में रखा जाता है । ग्राहक द्वारा उसके निशान के साथ सील कर एक पैकेट में रखा जाता है ।

D. ऋण चुकौती के तरीके— ब्याज, किस्त, ईएमआई

- 4.10 ऋण को ब्याज सहित चुकाना आवश्यक है और इसके चुकाने की विधि उद्देश्य, नकदी प्रवाह आदि के आधार पर अलग-अलग होगी जो निम्न है ।
- I. स्वीकृत शर्तों के अनुसार ऋण राशि की अदायगी त्रैमासिक, अर्धवार्षिक या वार्षिक किस्तों में की जा सकती है । ऋण राशि का भुगतान समान मासिक किस्तों में किया जा सकता है ।
 - II. बैंक कुछ ऋणों के मामले में प्रारंभिक पुनर्भुगतान अवकाश प्रदान कर सकते हैं । उदाहरण के लिए, एक नई कंपनी तब तक आय नहीं पैदा कर सकती है जब तक कि उनमें विनिर्माण और बिक्री शुरू नहीं हो जाती है । यह मशीनरी आदि की स्थापना के कारण समय ले सकती है ।
 - III. यदि पुनर्भुगतान के लिए नकदी प्रवाह पर्याप्त नहीं है तो बैंक भविष्य में होने वाली आय एवं नगदी प्रवाह के आधार पर बढ़ती हुई दर पर (बैलून) पुनर्भुगतान की पेशकश कर सकते हैं और इस स्थिति में प्रारंभिक पुनर्भुगतान/ईएमआई कम हो सकती है और बाद में पुनर्भुगतान/ईएमआई अधिक हो सकता है । बैलून पुनर्भुगतान का उपयोग अक्सर व्यक्तिगत/खुदरा ऋणों में किया जाता है जहां उधारकर्ता को आय में वृद्धि की उम्मीद होती है क्योंकि ऋणी की सेवा की अवधि कई वर्षों तक होती है ।
 - IV. किस्त/ईएमआई की राशि, ऋण का लाभ उठाने के बाद, अपेक्षित नकदी प्रवाह पर निर्भर करेगी ।
 - V. यदि ब्याज मासिक किस्त में शामिल है तो अलग से भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है । अन्य मामलों में, आम तौर पर त्रैमासिक विश्राम में यानी हर तिमाही में ब्याज का भुगतान करना पड़ता है ।
 - VI. ईएमआई में मूल राशि और ब्याज राशि दोनों शामिल हैं । हालांकि यह राशि हर महीने तय की जाती है, लेकिन मूलधन और ब्याज के लिए भुगतान की गई राशि बदलती रहती है । प्रारंभिक वर्षों में, पुनर्भुगतान का अधिक हिस्सा ब्याज की ओर होता है । हालांकि, बाद के वर्षों में, ब्याज के विरुद्ध पुनर्भुगतान कम हो जाता है और निर्धारित मूलधन की ओर चुकौती बढ़ती रहती है ।

E. ऋण के लिए सुरक्षा दृष्टिकार और शुल्क

4.11 ऋण के लिए सुरक्षा – प्रतिभूतियों का प्रकार, कैसे प्राप्त किया जाय और अधिभार (चार्ज)

बैंक ऋण सुरक्षित या असुरक्षित (क्लीन) हो सकता है । आरबीआई के निश्चित दिशा-निर्देश हैं कि कुछ ऋणों के मामले में बैंकों को संपार्श्विक प्रतिभूति नहीं लेना चाहिए ।

जैसा कि हमने पहले अध्ययन किया है कि प्रतिभूति दो प्रकार की है । प्राथमिक और संपार्श्विक । प्राथमिक प्रतिभूति वे संपत्तियाँ हैं, जो बैंक ऋण द्वारा बनाई/खरीदी जाती हैं और ये प्रतिभूति बैंक को दृष्टि बंधक (Hypothecation), बंधक (प्लेज) , असाइनमेंट या गिरवी के रूप में सुरक्षा के रूप में दिया जाता है । संपार्श्विक प्रतिभूति प्राथमिक



सुरक्षा के अतिरिक्त है (और बैंक ऋण से नहीं बनाई गई है) और ये गारंटी या बंधक या वित्तीय प्रतिभूति या गहने हो सकती है।

लगभग सभी मामलों में, जिन्हें असुरक्षित ऋण के रूप में स्वीकृत किया जाता है (उदाहरण के लिए, अस्थायी ओवरड्राफ्ट, क्रेडिट कार्ड ऋण) बैंक उधारकर्ता से सुरक्षा लेते हैं ताकि उधारकर्ता द्वारा डिफॉल्ट होने की स्थिति में, वे प्रतिभूति का सहारा ले सकें और ऋण की वसूली / समायोजन कर सकें।

प्रतिभूति के प्रकार के आधार पर प्रतिभूति चार्ज करने की अलग अलग प्रक्रिया होती है। बैंक ऋण के लिए दी जाने वाली किसी भी प्रतिभूति के लिए आमतौर पर निम्नलिखित चार्ज हैं : –

- बैंक को मंजूरी देने से पहले, यदि संपार्श्विक प्रतिभूति आवश्यक है तो बैंक स्पष्ट रूप से इसका उल्लेख करेगा।
- उधारकर्ता और बैंक के बीच समझौता होने पर प्रतिभूति को निर्दिष्ट करना होगा जिसे उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।
- प्रतिभूतिके साथ एक पत्र उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाना चाहिए जिसमें स्पष्ट उल्लेख करना चाहिए कि उधारकर्ता द्वारा प्राप्त ऋण को सुरक्षित करने के लिए सुरक्षा दस्तावेज प्रस्तुत किए जा रहे हैं।

4.12 अधिभार (चार्ज) के प्रकार

प्रतिभूति प्रदान करने की कुछ प्रक्रियाएँ हैं। इसे प्रतिभूति पर चार्ज बनाने के रूप में जाना जाता है। कुछ मामलों में, विशेष रूप से जहाँ सुरक्षित संपत्ति का कब्जा उधारकर्ता के पास होता है (उदाहरण के लिए एक गृह ऋण जहाँ उधारकर्ता रहता है या घर या कारखाने किराया पर दिया जाता है जहाँ उन परिसंपत्तियों का दैनिक उपयोग किया जाता है) चार्ज की घोषणा की जाती है ताकि अन्य फाइनेंसरों को पता चल सके कि उक्त प्रतिभूति पहले से ही ऋण के लिए उपयोग की गई है।

निम्न प्रकार के चार्ज होते हैं।

बंधक / गिरवी – जब अचल संपत्ति जैसे भूमि, भवन, संयंत्र और मशीनरी आदि को प्रतिभूति के रूप में पेश किया जाता है, तो उधारकर्ता को उसे बैंक पक्ष में बंधक बनाना होगा। इसका मतलब यह है कि बैंक डिफॉल्ट होने की स्थिति में बंधक को प्रतिबंधित कर सकता है और उधारकर्ता पर बकाया देय राशि के निपटान के लिए संपत्ति को बेचकर मूल्य प्राप्त कर सकता है। बंधक के मामले में, संपत्ति का स्वामित्व और कब्जा उधारकर्ता के पास रहता है।

- बंधक और प्रभार के सृजन की प्रक्रिया संपत्ति हस्तांतरण अधिनियम द्वारा नियंत्रित होती है। गिरवी रखने के मामले में संपत्ति के सभी दस्तावेज जैसे बिक्री विलेख, गैर-भार प्रमाण पत्र, खोज / तलाश दस्तावेज आदि बैंक को सौंप दिए जाते हैं।
- बंधक सरल बंधक और सामयिक बंधक हो सकता है।
- सरल बंधक के मामले में, इस उद्देश्य के लिए बनाए गए विलेख को निष्पादित करके बंधक बनाया जाता है।
 - यह विलेख पुनः रजिस्ट्रार ऑफ एश्योरेंस के साथ पंजीकृत किया जाता है जो भूमि रजिस्ट्री के लिए एक सरकारी अधिकारी है।

II. बैंक/उधारकर्ता को इसके लिए स्टॉप शुल्क का भुगतान करना होगा और इसके लिए सभी औपचारिकताओं को भी पूरा करना होगा।

इक्विटेबल मॉर्गेज को टाइटल विलेख को जमा द्वारा गिरवी के रूप में भी जाना जाता है। यहां बैंक को टाइटल विलेख जमा करके बंधक को पूरा किया जाता है और बैंक ऋण के लिए सुरक्षा के रूप में सभी दस्तावेज प्राप्त होने के बावत एक नोट रिकॉर्ड करता है।

I. यह बंधक केवल शहरों/कस्बों और सरकार द्वारा अधिसूचित स्थानों पर किया जा सकता है। इसके लिए किसी भी विलेख या पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है।

II. बैंक इस तथ्य को दर्ज करता है कि उधारकर्ता ने दस्तावेजों को प्रतिभूति के रूप में दिया है।

सरल/पंजीकृत बंधक को राज्य के कानून के अनुसार स्टाम्प ड्यूटी के भुगतान की आवश्यकता होगी।

प्लेज

• प्लेज बैंक ऋण को सुरक्षित करने का एक और तरीका है। चल संपत्ति के मामले में प्लेज संभव है। प्लेज में, चल सामग्री जैसे कच्चे माल (कपास, तेल), माल (वाहन, डीलर या वाहनों के निर्माता के मामले में) आदि को प्रतिभूति के रूप में पेश किया जा सकता है।

I. प्लेज के मामले में, गिरवी रखे सामान को बैंक या कर्जदार की संयुक्त निगरानी में वेयर हाउस या गोदाम में रखा जाता है।

II. गिरवी रखे गए माल का स्वामित्व उधारकर्ता के पास रहता है, लेकिन कब्जा का अधिकार बैंक के पास होता है, इसलिए उधारकर्ता द्वारा माल का उपयोग नहीं किया जा सकता है।

III. प्लेज का उपयोग नकद ऋण (सीसी) खातों के मामले में किया जाता है। गिरवी रखी गयी वस्तुओं के मूल्य के आधार पर ड्राइंग पावर तय की जाती है और जब जब माल गोदाम में जमा हो जाता है या हटा दिया जाता है तो ड्राइंग सीमा उचित रूप से निर्धारित मार्जिन के आधार पर बदल जाएगी। बैंक वास्तविक या रचनात्मक कब्जा यानी समझौता कर सकता है।

• प्लेज विलेख पर हस्ताक्षर करके चार्ज बनाया जाता है। विलेख, ऋण को वसूलने के लिए गिरवी रखे सामान को बेचने का अधिकार बैंक को देता है। विलेख, माल जिसे गिरवी रखा जाएगा, के प्रकार का विवरण प्रदान करता है।

• गिरवी रखे सामानों का सही विवरण प्रदान करने के लिए एक अलग रजिस्टर रखा जा सकता है। वेयर हाउस या गोदाम की चाबी बैंक के पास होनी चाहिए। बैंक अधिकारियों को माल गोदाम से बाहर निकालने के समय मौजूद होना चाहिए। बैंक क्लॉज के साथ सभी जोखिमों के लिए सामान/माल का बीमा किया जाना चाहिए।

दृष्टिबंधक:

यह कच्चे माल, मशीनरी, माल आदि जैसे चल संपत्ति के विरुद्ध ऋण हासिल करने का एक और तरीका है। हाइपोथेकेशन कच्चे माल, मशीनरी आदि के लिए उपयुक्त है, लेकिन गहने या वित्तीय प्रतिभूतियों के लिए नहीं है।

इस तरह के चार्ज में संपत्ति के स्वामित्व और कब्जे दोनों उधारकर्ता के पास रहती है। हाइपोथीकेशन को पूरा करने के लिए, उधारकर्ता हाइपोथीकेशन एग्रीमेंट पर हस्ताक्षर करेगा, जिसमें (क) माल की प्रकृति, (ख) माल या वस्तुओं



की पहचान का विवरण, और (ग) ऐसी जगह, जहां इस तरह के सामान रखे गए हैं या विशिष्ट माल जिसे प्रतिभूति के रूप में पेशकिया जाता है, का विवरण उपलब्ध कराए जाते हैं। उस स्थान पर जहां दृष्टिबधित सामान रखे जाते हैं, या ऐसे वाहन में, जो बैंक के लिए दृष्टिबधित हो गया है, या किसी ऐसी दुकान में, जहां माल दृष्टिबधित किया गया है, संबधित उधारकर्ता बैंक के हित को सार्वजनिक रूप से जानकारी के लिए कुछ साइन बोर्ड लगाता है। यदि चल माल की प्रकृति ऐसी है कि उसका स्वामित्व कुछ अधिकारियों के साथ दर्ज किया जाना होता है, तो ऐसे अधिकारियों के साथ चार्ज (हाइपेकेशन) दर्ज किया जाता है। उदाहरण के लिए, वाहन का दृष्टिबंधन "बैंक क्लॉज" के माध्यम से सड़क परिवहन कार्यालय (आरटीओ) के साथ पंजीकृत होता है। जब तक बैंक क्लॉज को हटा नहीं दिया जाता है, या बैंक एनओसी नहीं देता है, वाहन जो बैंक को दृष्टिबंधित किया जाता है, उधारकर्ता/मालिक द्वारा किसी और को नहीं बेचा जा सकता है। कृषि ऋणों के मामले में, खड़ी फसलों को बैंक में दृष्टिबंधन किया जाता है। बैंक ऋण भी भूमि रिकॉर्ड में दर्ज किया जाता है

असाइनमेंट

जब किसी व्यक्ति के पास एलआईसी पॉलिसी या कोई अन्य निवेश होता है, जिसके विरुद्ध वह उधार लेना चाहता है, उस पर चार्ज करने के तरीका असाइनमेंट है। यहां उधारकर्ता बैंक के पक्ष में प्रतिभूति का आधिकार सौंप कर और उसी हेतु एक समझौते पर हस्ताक्षर करके बैंक को उक्त निवेश पर अधिकार प्रदान करता है। बैंक इसके आधार पर खुद को संस्था(जैसे,एलआईसी) के साथ संपत्ति-भागी के रूप में पंजीकृत करेगा और इस प्रकार संस्था (जैसे, एलआईसी) बैंक को भुगतान करेगा। असाइनमेंट एग्रीमेंट/डॉक्यूमेंट को जरूरी रूप से साक्षीकृत होना चाहिए। यदि उधारकर्ता ऋण को चुकाता है तो बैंक द्वारा असाइनमेंटको रद्द करते हुये उधारकर्ता एवं संस्था को एक पत्र देकर सूचित कर दिया जाता है और असाइनमेंट रद्द कर दिया जाता है। असाइनमेंट के मामले में ओरिजिनल इन्वेस्टमेंट डॉक्यूमेंट (जैसे LIC पॉलिसी) की मूल प्रति बैंक को सौंप दिया जाता है।

स्वयं का परीक्षण करें

1. कैश क्रेडिट ----- जैसे काम करता है
 - A. बचत खाता
 - B. चालू खाता
 - C. निश्चित खाता
 - D. आवर्ती खाता
2. ड्राइंग पावर ----- हो सकती है
 - A. स्वीकृत सीमा से अधिक
 - B. स्वीकृत सीमा के बराबर
 - C. स्वीकृत सीमा से कम है
 - D. बी एंड सी दोनों

3. दृष्टि बंधक के मामले में
 - A. माल का स्वामित्व बैंक को हस्तांतरित किया जाता है
 - B. माल का स्वामित्व उधारकर्ता के पास रहता है लेकिन कब्जा बैंक के पास होता है।
 - C. संपत्ति का स्वामित्व और कब्जा दोनों उधारकर्ता के पास रहता है
 - D. ऊपर के सभी
4. निम्न में से चार्ज का प्रकार है
 - A. प्लेज
 - B. दृष्टि बंधक
 - C. असाइनमेंट
 - D. ऊपर के सभी
5. छोटे उद्यम (निर्माण) का मतलब है
 - A. रु 25 लाख रुपये तक के उपकरणों में निवेश
 - B. रु 10 लाख रुपये तक के संयंत्र और मशीनरी में निवेश
 - C. प्लांट और मशीनरी में निवेश झरु 25 से रु 500 लाख
 - D. उपकरण में निवेश झरु 10 से रु 100 लाख

उत्तर कुंजी

1-B	2-D	3-C	4-D	5-C
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 5

ऋण संचालन

A. आवेदक और ऋण का विवरण

5.1 ऋण आवेदन

- बैंकों के पास विभिन्न ऋण उद्देश्यों के लिए अलग-अलग आवेदन पत्र होते हैं। उदाहरण के लिए, किसान क्रेडिट कार्ड के लिए अलग और व्यक्तिगत ऋण के लिए आवेदन पत्र अलग से होगा।
- आवेदन पत्र में उधारकर्ता का विवरण देना आवश्यक होता है जैसे कि
 - I. नाम, पता आदि, जो किसी बैंक खाते को खोलने के लिए आवश्यक हैं (केवाईसी संबंधित सभी विवरण)
 - II. सीआईएफ जैसा लागू हो
 - III. प्रस्तावक या उधारकर्ता के बारे में विवरण जैसे अनुभव, पिछला ऋण यदि कोई हो तो उसका उल्लेख।
 - IV. व्यवसाय में आवेदकों के निवेश का विवरण
 - V. आडिटेड (लेखा परिक्षित) बैलेंस शीट और लाभ और हानि खाते के रूप में विगत वित्तीय वर्ष में वित्तीय प्रदर्शन। छोटी फर्मों के मामले में अनौडिटेड (अपरिक्षित) बैलेंस शीट पर्याप्त होते हैं।
 - VI. व्यावसायिक स्तर और नकदी प्रवाह का अनुमान
 - VII. आवेदक के अन्य दायित्व
 - VIII. संपार्श्विक प्रतिभूति यदि कोई प्रस्तावित है और
 - IX. आपूर्तिकर्ता/विक्रेता और खरीदार जो आवेदक के बारे में जानकारी/राय दे सकते हैं।
 - X. संपूर्ण परियोजना/व्यवसाय के लिए आवश्यक ऋण और पूंजी संरचना। आवेदक को व्यवसाय और नगदी प्रवाह आधारित मांगी गई ऋण राशि के प्रस्ताव के औचित्य को उचित ठहराना होगा ताकि बैंक ऋण प्रस्ताव को मूल्यांकित करने में सक्षम हो सके।

आवेदन पत्र में पावती के लिए छिद्रित स्थान होता है। इस हिस्से को फाड़कर आवेदक को दिया जाता है जिसमें वो तारीख इंगित होती है जिस दिन यह प्राप्त हुआ था।

5.2 ऋणों के लिए कस्टमर ड्यू डिलिजेन्स (सीडीडी)

- ऋण के लिए कस्टमर ड्यू डिलिजेन्सकी प्रक्रिया जमाओं की प्रक्रिया के समान है, जिसकी चर्चा पिछले अध्यायों में की जा चुकी है।
- ग्राहक द्वारा दिए गए विभिन्न दस्तावेजों और दी गई जानकारी के आधार पर कस्टमर ड्यू डिलिजेन्स किया जाता है।
- विभिन्न प्रकार के ग्राहकों से प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेजों को कानून, भारतीय रिजर्व बैंक एवं बैंकों द्वारा नियमानुसार निर्धारित किया गया है।

- इस संबंध में प्राप्त की जाने वाली सूचना प्रत्येक बैंक द्वारा एक नीति निर्धारित करके तय की जाती है। उनका उल्लेख समान्यतया ऋण नीति में किया जाता है।
- एकत्र किए गए डाटा और सूचना को अद्यतन रखा जाना चाहिए ताकि इनका औचित्य बना रहे।
- बैंक तब तक ऋण खाता नहीं खोलेंगे जब तक कि सीडीडी प्रक्रिया पूरी नहीं हो जाती है और अधिकृत प्राधिकारी द्वारा ऋण मंजूर नहीं कर लिया जाता है।
- सीडीडी केवल खाता खोलने के समय ही किया जाता है इसे हर वर्ष दोहराया नहीं जाता है।

B. खाता का खुलना और प्रलेखन

5.3 लोन / क्रेडिट खाता खोलना और प्रलेखन

प्रत्येक ऋण खातेके संदर्भ में पहचान, स्वीकृत राशि, प्राधिकारी जिन्होंने ऋण मंजूर किया है, ऋण के प्रकार या ऋणसुविधा का नाम, ऋण सुविधा की अवधि, प्रतिभूति का विवरण और ब्याज की दर आदि कम्प्युटर सिस्टम में शामिल किए जाते हैं।

- खाता खोलने से पूर्व, प्रक्रियाओं जैसे (i) मंजूरी देने वाले अधिकारी द्वारा अनुमोदन (ii) जोखिम प्रबंधन विभाग से मंजूरी (iii) दस्तावेजीकरण औपचारिकताओं को पूरा करना (iv) मार्जिन का भुगतान, यदि कोई हो तो, और केवाईसी पूरा करना सुनिश्चित करें।
- नकद ऋण खाते हेतु आवश्यक विवरण जैसे की (a) स्वीकृत सीमा (b) ड्राइंग पावर/लिमिट (c) मार्जिन (d) स्टॉक का मूल्य (e) बीमा की वैधता आदि की आवश्यकता होगी। उनकी उपलब्धता सुनिश्चित करें।
- एक टर्म लोन खाते में ऋण संवितरण की अवधि, ऋण स्थगन (ग्रेसटेरन) की अवधि, किस्त का विवरण आदि शामिल होंगे।
- बैंक मुद्रित ऋण दस्तावेजों का उपयोग करते हैं। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि दस्तावेज पूरा हो गया है, उधारकर्ता ने सभी आवश्यक स्थानों पर हस्ताक्षर कर दिये हैं और संबंधित आंतरिक प्राधिकरण द्वारा ऊन दस्तावेजों को मंजूरी दे दी गई है।
- दस्तावेज पर उचित रूप से ड्यूटी के भुगतान से संबंधित स्टाम्प लगाया जाना चाहिए। स्टाम्प ड्यूटी प्रत्येक राज्यों में अलग-अलगहोगी।

5.4 कुछ महत्वपूर्ण दस्तावेज इस प्रकार हैं

- वचन पत्र—यह एक प्राथमिक दस्तावेज है जिसमें उधारकर्ता उस राशि का उल्लेख करता है जो राशि उसने निर्दिष्ट ब्याज दर पर उधार लिया है और उसे जिसका नाम उल्लिखित है (वर्तमान मामले में बैंक) को भुगतान करना है जिसका पैसा देय है
- बिल डिस्काउंटिंग लिमिट को छोड़कर अन्य ऋणों के मामले में, वचन पत्र एक मांग वचन पत्र है। (बिलों के मामले में यह एक सावधि (टाईम) वचन पत्र होगा जहां भुगतान करने का समय उल्लेखित रहेगा।) इसका मतलब यह है कि भले ही ऋण किशतों में चुकाने योग्य हो, लेकिन बैंक को किसी भी समय राशि को वापस मांगने का अधिकार है। हालांकि, किस्त और ब्याज भुगतान नियमित होने पर बैंक ऋण वापस करने की मांग नहीं करेगा।



- करार (अग्रीमेंट) – यह बैंक और उधारकर्ता दोनों द्वारा निष्पादित एक दस्तावेज है। यह ऋण के नियमों और शर्तों का विवरण प्रदान करता है। इसमें उधारकर्ता का विवरण, पता, दस्तावेज का स्थान, मंजूर की गई ऋण राशि, वितरण एवं चुकाने की प्रक्रिया, इसे कैसे वितरित किया जाएगा, इसे कैसे चुकाया जाएगा, ब्याज की दर, ऋण के लिए प्रतिभूति, जुर्माने की शर्तें, उधारकर्ता के कर्तव्य आदि शामिल हैं। इस अभिलेख पर बैंक अधिकारी और उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षर किए जाते हैं।
- यह महत्वपूर्ण है की इन शर्तों को उधारकर्ता को पूरी तरह से समझाया जाय। यह भी महत्वपूर्ण है कि उधारकर्ता इन शर्तों को पूरी तरह समझ गए है, इसका उल्लेख एवं पुष्टि उधारकर्ता द्वारा की जानी चाहिए। आम तौर पर बैंक द्वारा इस आशय का एक रबर स्टैम्प लगाया जाता है, जो उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित किया जाता है।
- यदि उधारकर्ता अनपढ़ है और अंगूठे के निशान का उपयोग करता है, तो दस्तावेज को पर्याप्त रूप से साक्षित होना चाहिए।
- दस्तावेज ऋण सुविधा के अनुसार होना चाहिए। उदाहरण के लिए, बंधक के मामले में, मांग वचन पत्र आवश्यक नहीं है।
- मांग वचन पत्र (डीपी नोट) में तीन साल की वैधता होती है जिसके बाद दस्तावेज को नवीनीकृत करना होता है या उधारकर्ता को संतुलन और सुरक्षा पुष्टि पत्र हस्ताक्षर करना होता है। ऐसा नहीं होने पर ऋण समय बाधित हो जाता है (सीमा की अवधि 3 वर्ष है) और यह वाध्यकारी नहीं रह जाता है।
- बंधक की स्थिति में सीमा अवधि 12 वर्ष है।
- प्रतिभूति के संबंध में दस्तावेज जैसे कि दृष्टिबंधन, बंधक, गिरवी, असाइनमेंट आदि को आवश्यकतानुसार निष्पादित किया जाना चाहिए।
- यदि अन्य व्यक्तियों द्वारा ऋण की गारंटी दी जाती है, तो गारंटर को गारंटी डीड निष्पादित करनी होगी।
- बैंक उधारकर्ता से जरूरत के अनुसार अंडरटेकिंग, घोषणा, आदि प्राप्त कर सकता है।

C. संवितरण की प्रक्रिया

5.5 ऋण संवितरण

- ऋण की मंजूरी के बाद, बैंक एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋणी को कर्जों की शर्तों के बारे में सूचित करता है।
- पत्र में संवितरण से पहले मंजूरी की महत्वपूर्ण शर्तें और विभिन्न औपचारिकताओं को पूरा करना होता है जैसे ऋण संबन्धित दस्तावेज तैयार करवाना आदि।
- आवेदक (उधारकर्ता) को मंजूरी पत्र की डुप्लिकेट कॉपी पर अपने हस्ताक्षर कर मंजूरी के नियमों और शर्तों को स्वीकार करना आवश्यक है।
- तत्पश्चात, आवेदक को ऋण संवितरण से पहले आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करना आवश्यक है। जैसे की (क) आवश्यकताओं के अनुरूप उधारकर्ता द्वारा मार्जिन प्रदान करना (ख) खरीद के मामले में बैंक से चालान और अन्य विवरण साझा करना (ग) होम लोन के मामले में बंधक रखना, आदि।
- ऋण संवितरण एकमुश्त या किस्तों में मंजूरी की शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

- नकद ऋण खाते में कोई विशिष्ट वितरण नहीं होता है, लेकिन उधारकर्ता इसका उपयोग चालू खाते के रूप में करते हैं और व्यापारिक जरूरतों के अनुसार धनराशि जमा और निकाल सकते हैं।
- किश्तवार ऋण के संवितरण के मामले में, कुछ निष्पादनकी शर्तें हो सकती हैं जिन्हें उधारकर्ता द्वारा अनुपालन किया जाना चाहिए। उसका प्रमाण बैंक को दिया जाना चाहिए।
- यदि यह शर्तों में निर्दिष्ट हैं तो ऋणकी राशि आपूर्तिकर्ता को सीधे वितरित की जा सकती है।

स्वयं का परीक्षण करें

1. एक नकद क्रेडिट खाते में निम्न विवरण की आवश्यकता होगी
 - A. स्वीकृत सीमा,
 - B. आहरण शक्ति / सीमा,
 - C. मार्जिन
 - D. ऊपर के सभी
2. बंधक के मामले में सीमा अवधि है
 - A. 3 वर्ष
 - B. 5 वर्ष
 - C. 12 वर्ष
 - D. इनमें से कोई भी नहीं
3. टर्म लोन खाते में क्या विवरण होता है
 - A. ऋण संवितरण की आवधिकता,
 - B. परियोजना पूरी होने की अवधि,
 - C. किस्त आदि का विवरण
 - D. ऊपर के सभी
4. करारनामा फॉर्म में होते हैं
 - A. उधारकर्ता का विवरण,
 - B. दस्तावेज का स्थान,
 - C. स्वीकृत ऋण की राशि,
 - D. ऊपर के सभी
5. करारनामा फॉर्म पर _____ द्वारा हस्ताक्षर किया जाना चाहिए
 - A. केवल उधार लेने वाला
 - B. केवल बैंक
 - C. बैंक और उधारकर्ता दोनों
 - D. इनमें से कोई भी नहीं

उत्तर कुंजी

1-D	2-C	3-D	4-D	5-C
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 6

वसूली

A. चुकौती और डिफॉल्ट

6.1 उधारकर्ता द्वारा ऋण करार शर्तों के अनुसार ऋण चुकाया जाता है। ऋण देते समय, बैंक उधारकर्ता को ऋण चुकौती/वापसी की शर्तें समझाते हैं। यह उम्मीद की जाती है कि ये चुकौती उधारकर्ताओं द्वारा सही और समय पर किए जाएं।

बैंक व्यवसाय, कृषि और एमएसएमई ऋण के मामले में नकदी प्रवाह के आधार पर, उधारकर्ता या उधार लेने वाली इकाई द्वारा, चुकाने की क्षमता का आकलन करते हैं। व्यक्तिगत (खुदरा) ऋणों के मामले में ऋण चुकौती/वापसी आम तौर पर शुद्ध वेतन के एक निश्चित प्रतिशत के रूप में तय किया जाता है। इसे आय अनुपात का निश्चित भुगतान दायित्व भी कहा जाता है। समान्यतया यह वेतन का 50 प्रतिशत तक होता है।

ऋण, उधारकर्ताओं के प्रोजेक्ट की जरूरत और चुकाने की क्षमता के आधार पर, दिया जाता है और आम तौर पर सामान्य अवस्था में चुकाने में कोई कठिनाई नहीं होनी चाहिए। फिर भी कम बिक्री, सूखे, बाढ़ या खराब फसल (कृषि क्षेत्र) आदि के कारण उधारकर्ताओं को नकदी प्रवाह में अस्थिरता या व्यापार चक्र में कमी का सामना करना पड़ सकता है। इन मामलों में, यदि उधारकर्ता जानकारी और कठिनाइयों के पर्याप्त प्रमाण के साथ बैंकों के पास जाएं तो, बैंक आम तौर पर ऋण चुकौती/वापसी का पुनर्निर्धारण या पुनर्गठन करते हैं ताकि उधारकर्ता नगद प्रवाह अस्थिरता का प्रबंधन करने में सक्षम हो। बैंक उधारकर्ताओं के लिए ऐसी सुविधाओं का विस्तार करते हैं जो की कुछ आंतरिक सीमाओं के अधीन होते हैं। बैंक अनिश्चित काल की अवधि तक ऋण वापसी का विस्तार नहीं कर सकते हैं।

कुछ उधारकर्ता ऐसे भी हो सकते हैं जो चुकौती में चूक करते हैं क्योंकि बैंक ऋण बाजार ब्याज दर से सस्ता होता है। उधारकर्ताओं को पता है कि मुकदमा दायर करने वाले खातों में ऋण की वसूली करने करने में लंबा समय लगता है और इसलिए वे जानबूझ कर ऋण चुकौती में हिलहवाली करते हैं। कुछ उधारकर्ताओं के पास विविध व्यवसाय हो सकते हैं जिसके परिणामस्वरूप नकदी प्रवाह की समस्याएं हो सकती हैं। कुछ उधारकर्ताओं ने अधिक जोखिम के कारण नुकसान उठाया होगा। कुछ उधारकर्ता जान बुझकर (विलफूल) डिफॉल्ट कर सकते हैं। छोटे ऋणों के लिए बैंक संपार्श्विक नहीं लेते हैं, यह एक अन्य कारक है जो चूक का कारण बनता है।

पर बैंक ऐसी स्थितियों में क्यों उधार देते हैं? क्या वे वसूली में दिलचस्पी नहीं रखते हैं? बैंक इन मुद्दों के बारे में जानते हैं, फिर भी वे उधार देते हैं क्योंकि वे गरीब लोगों, किसानों, एमएसएमई क्षेत्र आदि को उधार देने के लिए प्रतिबद्ध हैं, ताकि वे देश के विकास में सक्रिय भूमिका निभाएं। पहले से विलफूल डिफॉल्टर की पहचान करना भी असंभव है। इस परिप्रेक्ष्य में संग्रह और वसूली कार्य महत्वपूर्ण हो जाते हैं।

6.2 संग्रह और वसूली के बीच अंतर

संग्रह में सामान्य तरीके से ऋण चुकौती ध्वापसी मिल रहा होता है। ये ऐसे मामले हैं जहां उधारकर्ताओं को भुगतान करने का इरादा होता है और फिर भी बैंक संग्रह करने के लिए कुछ प्रयास करता है। आम तौर पर, खाता अतिदेय होने पर या डिफॉल्ट होने से पहले धनराशि वापसी के सभी प्रयासों को संग्रह के रूप में जाना जाता है।

- वसूली से वो रकम वापस मिलती हैं, जो अतिदेय हो गए हैं। मोटे तौर पर संग्रह और वसूली के बीच अंतर निम्नानुसार हैं।
- संग्रह प्रक्रिया नियत तारीख से पहले है। डिफॉल्ट के बाद ही वसूली शुरू होती है।
- संग्रह प्रक्रिया में ऋण की संपार्श्विक प्रतिभूति या गारंटी का सहारा लेना शामिल नहीं है। वसूली प्रक्रिया में, अन्य चीजों के अलावा उधारकर्ता/गारंटर और संपार्श्विक यदि कोई हो, को शामिल किया जाता है।
- संग्रह उधारकर्ता को समय में बकाया चुकाने की सुविधा के बारे में है। इसमें (अ) अनुस्मारक (रिमाइंडर) जारी करना (ब) नोटिस जारी करना, और/या (स) व्यक्तिगत बैठक या टेलीफोन कॉल/एसएमएस, आदि को नियत तारीख से पहले जारी करना शामिल है।
- वसूली की प्रक्रिया तब शुरू होती है जब उधारकर्ता ने समय पर देय राशि का भुगतान नहीं किया हो। यहां भी चुकौती की मांग हेतु रिमाइंडर जारी करने, नोटिस देने, टेलीफोन कॉल करने, व्यक्तिगत रूप से बैठक करने की प्रक्रिया है।
- संग्रह में समझाने-बुझाने पर अधिक जोर है जबकि वसूली में कानूनी और अन्य कार्रवाई शामिल हो सकती है जैसे कि संपार्श्विक की बिक्री आदि।
- संग्रह बैंक अधिकारियों और बीसी द्वारा किया जाता है जबकि वसूली, एजेंटों और तीसरे पक्ष द्वारा भी की जा सकती है।
- संग्रह के उद्देश्य के लिए किया गया संचार/संपर्क विशुद्ध रूप से सरल या व्यावसायिक भाषा में होता है। वसूली के लिए संपर्क/संचार कानूनी भाषा में होता है।
- बैंक संग्रह के लिए अपने किसी भी कर्मचारी की प्रतिनियुक्ति कर सकता है। संग्रह प्रक्रिया के लिए किसी विशेष कर्मचारी के पक्ष में विशिष्ट अधिकार की आवश्यकता नहीं है। बाहरी व्यक्ति और एजेंट संग्रह में शामिल नहीं होता है। बीसी संग्रह में शामिल हो सकता है। बैंक अधिकारी भी वसूली में शामिल हो सकते हैं। हालाँकि, तृतीय पक्ष यदि संग्रह में शामिल है तो उसे बैंक या कानून द्वारा अधिकृत किया जाना चाहिए।
- संग्रह कार्य करने वाला व्यक्ति इस क्षेत्र में पेशेवर नहीं हो सकता है, या इस कार्य के लिए प्रशिक्षित नहीं हो सकता है। वसूली कार्य केवल पेशेवर/प्रशिक्षित व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है। ऐसी व्यवस्था है कि रिकवरी एजेंटों को निर्दिष्ट संस्थानों द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए।
- संग्रह में प्राप्त राशि को पूरी तरह से ऋण चुकाने की दिशा में माना जाता है। वसूली प्रक्रिया के माध्यम से प्राप्त राशि का उपयोग पूरी तरह से ऋण चुकाने की प्रक्रिया में नहीं किया जाएगा क्योंकि बैंक को वसूली से संबंधित खर्चों, एजेंटों के कमीशन आदि को अदा करना होता है।
- बीसी को वसूली एजेंट के रूप में कार्य नहीं करना चाहिए जब तक कि वे अपेक्षित प्रशिक्षण से न गुजरे हों और बैंकों द्वारा अधिकृत न किए गए हों।



B. सुचारु संग्रह सुनिश्चित करने के लिए कदम

6.3 कारवाई जिन्हें सुगम संग्रह सुनिश्चित करने के लिए लिया जा सकता है

प्रत्येक व्यवसाय में कुछ नकदी प्रवाह के समय होते हैं। बैंकों को ऐसे समय की पहचान करनी चाहिए और उस समय पर संग्रहीत करने का प्रयास करना चाहिए। इस संबंध में

- I. बैंक मिलों, विपणन संघ, सहकारी समितियों आदि के साथ टाई अप कर सकते हैं, जिनके साथ उधारकर्ता को अपने उत्पादों की आपूर्ति करने की व्यवस्था है। यह सुनिश्चित करेगा कि ये एजेंसियां उधारकर्ताओं को भुगतान करने के समय बैंक की देय राशि एकत्र करेंगी।
- II. बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंक ऋण से बनाई गई बीमित परिसंपत्तियों के बीमा के मामले में उनका हित बीमा कंपनियों के साथ दर्ज हो। इससे बैंक को बीमा दावों के मामले में अपनी राशि एकत्र करने में मदद मिलेगी। बैंकों को बीमा कंपनियों के साथ अपने दावे दर्ज कराने में उधारकर्ताओं की मदद करनी चाहिए।
- III. बैंक, नियोक्ता (व्यक्तिगत/खुदरा ऋण के मामले में) को किस्त की कटौती करने और बैंक को भेजने के लिए भी कह सकते हैं।
- IV. बैंक को उधारकर्ताओं से अपने खाते को डेबिट करने और देय तिथि पर बकाया भुगतान करने के निर्देश ले लेने चाहिए।
- V. बैंक पोस्ट डेटेड चेक (पीडीसी) भी ले सकते हैं ताकि डिफॉल्ट से बचा जा सके।
- VI. एमएसएमई के वित्तपोषण के मामले में, बैंक एक आपूर्ति श्रृंखला दृष्टिकोण (Supply Chain Management Approach) अपना सकते हैं और खरीदार को सीधे बैंक को भुगतान करने को कह सकते हैं।
- VII. फसल ऋण के मामले में, बैंक उन किसानों को गोदाम रसीद के विरुद्ध ऋण का विस्तार कर सकते हैं जिनकी फसल की कटाई हो चुकी हो।
- VIII. बैंक उन लोगों के संबंध में ईएमआई निर्धारित कर सकते हैं, जिनके पास नियमित मासिक आय है जैसे, वेतन कमाने वालों और पेशेवरों, जैसे डॉक्टरों और सीए आदि।

बाक्स 6.1 : मासिक किस्त और समान किस्त (EMI) को समझना

जब कोई उधारकर्ता ऋण लेता है, तो उसे ब्याज के साथ मूल राशि चुकाने की आवश्यकता होती है। ब्याज की राशि की गणना उस राशि और अवधि के लिए की जाती है जिसके लिए राशि बकाया रहती है। ज्यादातर मामलों में ब्याज खाते में ब्याज लगने के एक महीने के भीतर ब्याज देय होता है। चूंकि अधिकांश बैंक तिमाही आधार पर ब्याज लागू करते हैं, इसलिए ब्याज भी तिमाही देय होता है।

बैंक पुनर्भुगतान का निर्धारण कैसे करते हैं, इसके कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं

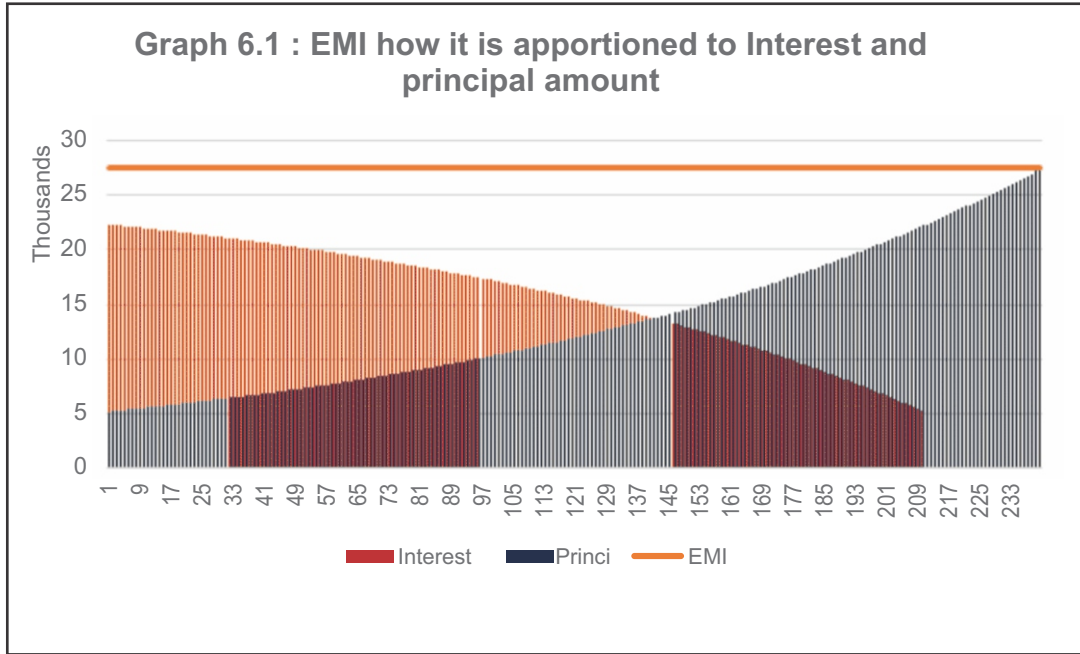
- फसल ऋण के मामले में, पैदावार के विपणन के बाद पूरी राशि चुकाने योग्य होती है।
- जब माल बेचा जाएगा तब गोदामध्वेयर हाउस रसीद के विरुद्ध ऋण चुकाया जाएगा।

- गृह ऋण या वाहन ऋण मासिक किस्तों में चुकाने योग्य होगा।
- नकद ऋण को सालाना नवीनीकृत किया जाएगा, और सीमा को बढ़ाया या घटाया जा सकता है, क्योंकि यह कार्यशील पूंजीकी आवश्यकताओं पर आधारित हो सकता है।
- किसान को पंपसेट, ट्रैक्टर आदि के लिए ऋण छमाही रूप से देय होगा और ब्याज भी छमाही होगा। प्रारंभिक वर्षों में बैंक मूल राशि के लिए किस्त कम रख सकते हैं।
- गोल्ड लोन आमतौर पर एक वर्ष के अंत में चुकाया जाता है या नवीनीकृत किया जाता है।
- एक विनिर्माण (manufacturing) कंपनी जिसने ऋण लिया है, वह त्रैमासिक किस्तों में ऋण का भुगतान कर सकती है क्योंकि इसकी बिक्री पर नियमित रूप से नकदी प्रवाह होता है।
- कुछ ऋण ऐसे हैं जहां ऋण राशि अधिक है, वहाँ प्रारंभिक ब्याज का बोझ उपलब्ध नकदी प्रवाह से परे होगा। इसके अलावा, कुछ लोग ब्याज भुगतान के लिए पैसे अलग नहीं रख सकते और इसे खर्च कर देते हैं। ऐसे मामलों में बैंक ईएमआई निर्धारित करते हैं।
- होम लोन और अन्य व्यक्तिगत ऋणों के मामले में उधारकर्ता के पास उसका वेतन या पेशेवर आय होती है जो की यह हर महीने और त्रैमासिक या अर्धवार्षिक ब्याज की किस्त को पूरा करने के लिए पर्याप्त नहीं होती है। साथ ही, शुरुआती अवधि में ब्याज बहुत अधिक होता है। इन मामलों में, बैंक समान मासिक किस्तों (ईएमआई) को निर्धारित करते हैं।
- इन मामलों में, बैंक मंजूरी के समय उस अवधि को इंगित करेगा, जिसके के भीतर ऋण चुकाना चाहिए।
 - उदाहरण के लिए, होम लोन के मामले में लोन की अवधि 30 साल तक हो सकती है और किस्त मासिक हो सकती है।
 - इसका मतलब है कि ऋण 360 मासिक किस्तों में चुकाया जाएगा। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि चूंकि उधारकर्ता की मासिक आय है और इसलिए किस्त मासिक होगी।
 - मासिक किस्त ब्याज और मूलधन दोनों के लिए होगी और ब्याज का भुगतान अलग से नहीं किया जाना चाहिए।
 - वाहन ऋण के मामले में यह 60 मासिक किस्तें अर्थात् 5 वर्ष हो सकता है।

इस प्रकार, उधारकर्ता को हर महीने केवल एक निश्चित राशि का भुगतान करना पड़ता है और बैंक इसे ब्याज में समायोजित करेगा और यदि कोई शेष है तो मूलधन में। ईएमआई इस तरह से निर्धारित की जाती है की यदि उधारकर्ता हर महीने निश्चित राशि का भुगतान करता है तो ऋण की अवधि के अंत में ऋण पूर्णरूप से चुक जाए।

अगले पेज पर दिये गए ग्राफ से पता चलता है कि 20 साल के होम लोन में ईएमआई को मूलधन और ब्याज के लिए कैसे समायोजित किया जाता है। यह देखा जा सकता है कि शुरुआती अवधि में लगभग पूरी रकम ब्याज में समायोजित हो जाती है।

ग्राफ 6.1: ईएमआई यह ब्याज और मूल राशि के लिए कैसे प्रदान की जाती है



6.4 संग्रह करने के लिए युक्तियाँ

- उधारकर्ता से व्यक्तिगत रूप से मिलना संग्रह का सबसे प्रभावी तरीका है। लेकिन कुछ उधारकर्ता इस बारे में संवेदनशील हो सकते हैं कि उनसे कब और कहां संपर्क किया जाए और जब दूसरे आसपास हों तो संभवतः वे मिलना पसंद न करें। इसलिए बैंक अधिकारियों को दिन के दौरान उनके निवास स्थान या व्यवसाय स्थान पर उनसे मिलना चाहिए।
- ऐसे अवसर हो सकते हैं जब कोई बैंक अधिकारी उधारकर्ता से लापरवाही से या सामाजिक कार्यों या अन्य स्थानों पर मिलें। संग्रह के बारे में याद दिलाने के लिए ये उपयुक्त अवसर नहीं हैं।
- उधारकर्ता को नियत तारीख से पहले ही याद दिलाया जाना चाहिए ताकि वह भुगतान की व्यवस्था कर सके। यह अच्छा होगा यदि उधारकर्ता को नियत तारीख से कुछ दिन पहले याद दिलाया जाए ताकि वह धनराशि की व्यवस्था कर सके।
- उधारकर्ता को उस समय संपर्क किया जाना चाहिए जब नकदी प्रवाह प्रबल होने की संभावना है। इसका मतलब यह नहीं है कि नियमित अनुस्मारक को नकदी प्रवाह के लिए इंतजार करना चाहिए।
- सभी उधारकर्ताओं से संग्रह के लिए समान दृष्टिकोण अपनाने की आवश्यकता नहीं होती। कोई व्यक्ति जो कभी भुगतान करने से नहीं चूका है, उससे उस तरह व्यवहार नहीं किया जाना चाहिए जैसे कि एक अभ्यस्त डिफॉल्टर के लिए।
- इसके अलावा, पहली बार डिफॉल्ट को सावधानी से हैंडल किया जाना चाहिए ताकि डिफॉल्ट एक आदत न बन जाए। एक व्यक्ति जो एक बार डिफॉल्ट करता है उस व्यक्ति को फिर से चूक करने की अधिक संभावना होता है।

अतः प्रबंधक को पहले डिफॉल्ट में ही उधारकर्ता से मिलना चाहिए और स्थिति का सावधानीपूर्वक आकलन करना चाहिए।

- संपत्ति के सत्यापन के लिए उधारकर्ता के व्यवसाय के निरीक्षण स्थल पर जाने से कभी नहीं चूकना चाहिए क्योंकि यह नियत तारीख के बारे में याद दिलाने की एक विधि है।
- अनुस्मारक, एसएमएस आदि में प्रयुक्त भाषा विनम्र और पेशेवर होनी चाहिए। संग्रह के लिए किसी भी धमकी का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।
- यह कहने के बजाय की "मैं आपको अदालत में देखूंगा", "बैंक कानूनी कार्रवाई करने के लिए विवश होगा", कहना चाहिए।
- जब कोई ग्राहक बैंक अधिकारियों या बीसी से संपर्क करने के बाद भुगतान करता है तो एसएमएस द्वारा धन्यवाद संदेश भेजें। आप कह सकते हैं "हम आपके रिश्ते की सराहना करते हैं। पुनर्भुगतानके लिए धन्यवाद"
- यदि अधिकारी या बीसी नकद जमा लेते हैं, तो कृपया मौके पर एक रसीद जारी करें और बैंक में वाउचर पास होने के बाद इसकी पुष्टि करें। माइक्रो एटीएम में तत्काल रसीद देना संभव है।

C. वसूली के तरीके

6.5 वसूली के तरीके निम्नानुसार हो सकते हैं: —

वसूली एक प्रक्रिया है जिसे संग्रह के तरीके विफल हो जाने और खाता डिफॉल्ट हो जाने पर अपनाई जाती है। यदि खाता एनपीए हो जाता है, तो वसूली की गंभीरता बढ़ जाती है। सभी डिफॉल्ट खाते एनपीए नहीं हैं। ब्याज या किस्त या मूल राशि के 90 दिनों से अधिक चूक होने के बाद खाता एनपीए बन जाता है। वसूली के निम्न तरीके हो सकते हैं

- तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी) की सेवा उन ऋणों के लिए ली जा सकती है जहां नियत तारीखों पर संग्रह नहीं होती हो।
 - ✓ बैंक डिफाल्टरों से पैसा वसूलने के लिए तीसरे पक्ष को शामिल कर सकते हैं। तीसरा पक्ष व्यावसायिक संवाददाता एजेंट हो सकता है जो इस उद्देश्य के लिए प्रशिक्षित है। बैंक ऐसी एजेंसियों को अधिकार प्रदान करता है। ऐसी व्यवस्था के बारे में बैंक को उधारकर्ताओं को यथासमय सूचित करना चाहिए।
 - ✓ रिकवरी एजेंटों को बैंक ऋण के लिए निर्धारित "क्या करना है" (Do) और "क्या नहीं करना है" (Don'ts) के कोड का पालन करना चाहिए।
 - ✓ वसूली गई रकम का रिकवरी एजेंट द्वारा दुरुपयोग नहीं करना चाहिए
- एनपीए खातों में संग्रह के लिए वसूली कानूनी का सहारा लिया जा सकता है। निम्नलिखित कुछ कानूनी तरीके हैं।
 - ✓ **लोक अदालत** — लोक अदालत को रु 20 लाख तक की ऋणों की वसूली के लिए संपर्क किया जा सकता है।। यहां तक की धन-वाद(मनी सूट) के तहत वसूली के लिए सिविल कोर्ट में लंबित मामलों को लोक अदालत में लाया जा सकता है। लोक अदालत बैंक और ऋणी को बातचीत द्वारा मामलों को निपटाने

के लिए प्रोत्साहित करता है। पंच-निर्णय के रूप में जाना जाने वाला आदेश दोनों पार्टियों पर बाध्यकारी है और अपील का कोई प्रावधान नहीं है।

- ✓ **राज्य अधिनियमों के तहत** – लगभग सभी राज्यों में ऋणों की वसूली के लिए कानून हैं जिनमें बैंक ऋण भी शामिल हैं। इस तरह के कानून आम तौर पर उधारकर्ता और गारंटर दोनों के खिलाफ कार्रवाई के लिए अधिकार प्रदान करते हैं। बैंक वसूली के लिए कानून के तहत निर्धारित प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं। सामान्य तौर पर ऐसा देखा गया है की राज्य सरकारें इनका उपयोग करने के लिए अनिच्छुक हैं।
- ✓ **ऋण वसूली न्यायाधिकरण (DRT)**– ये ऋणों की वसूली और दिवालिया अधिनियम, 1993 के तहत ऋणों की वसूली के तहत बनाए गए संस्थान हैं, जो बैंक ऋणों की वसूली में सहायता करते हैं। रु 20 लाख और उससे अधिक के एनपीए के मामले डीआरटी में दायर किए जा सकते हैं।
- ✓ **वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित का प्रवर्तन (SARFAESI) अधिनियम 2002**, – यह अधिनियम रु 1 लाख से अधिक NPA बकाया के मामले में अदालती प्रक्रियाओं का पालन किए बिना ऐसी सुरक्षा हित का प्रवर्तन/लागू करने का अधिकार प्रदान करता है। यह प्रतिभूतियों के त्वरित निपटान और बैंक बकाया की वसूली के लिए अनुमति देता है।
- ✓ **वाद दायर करना** – यदि बैंक ऋण के लिए कोई प्रतिभूति नहीं है या बैंक मुख्य रूप से उधारकर्ता की व्यक्तिगत गारंटी पर भरोसा कर रहा है, तो एक मुकदमा (मनी सूट के रूप में जाना जाता है) वसूली के लिए दायर किया जा सकता है। अदालत सामान्य प्रक्रिया का पालन करती है और डिक्री प्रदान की जाती है। बैंक सिविल प्रक्रिया संहिता के तहत एक सारांश मुकदमा (summary suit) भी दायर करता है।
- ✓ बैंक ने यदि डिफॉल्ट गारंटी के लिए कुछ एजेंसियों के साथ अपने ऋण का बीमा किया है, तो उसे पात्र होने की अवस्था में, ऐसी एजेंसियों के साथ अपना दावा प्रस्तुत करना चाहिए।
- ✓ **गारंटर से वसूली** – जहां भी बैंकों ने ऋण के लिए जमानत या गारंटी ली है, बैंक गारंटर से वसूली कर सकते हैं। बैंक गारंटर के खिलाफ कानूनी कार्रवाई भी कर सकता है। बैंक गारंटर के खिलाफ कार्रवाई कर सकता है, भले ही उसने कर्जदार के खिलाफ कार्रवाई नहीं की हो।
- अन्य उपाय
 - ✓ समझौता/निपटान – बैंक ऋण लेने वालों के साथ बातचीत के जरिए समझौता कर सकते हैं और बकाया राशि के अंतिम निपटान के कारण कुछ राशि छोड़ध्याग सकते हैं। बैंक द्वारा घोषित योजना को स्वीकार करते हुए उधारकर्ता इस तरह के निपटान का सहारा ले सकते हैं।
 - ✓ एकमुश्त समझौता (वन टाइम सेटलमेंट)–बैंक डिफॉल्टर द्वारा बकाए का भुगतान करने के लिए एक मुश्त समझौता की योजना ल सकते हैं।

6.6 वसूली में "क्या करना चाहिए?"

- वसूली बैंक के अलावा अन्य एजेंसी यानी तीसरे पक्ष के माध्यम से भी की जा सकती है। ऐसे मामले में, बैंक को इस प्रयोजन के लिए लगी एजेंसियों के बारे में लिखित रूप में उधारकर्ता को सूचित करना चाहिए।

- तीसरे पक्ष के एजेंट को उधारकर्ता को दिखाने के लिए अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस की एक प्रति ले जानी चाहिए।
- जहां तक संभव हो ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- वसूली एजेंट को शालीन और सभ्य तरीके से बात करनी चाहिए। किसी भी तरह की अपमानजनक भाषा का इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए।
- वसूली एजेंट और उधारकर्ता के बीच बातचीत या विषय वस्तु संदेश का रिकॉर्ड रखना चाहिए।
- ग्राहक को बकाया राशि के बारे में जानकारी प्रदान की जानी चाहिए और बकाया राशि के निर्वहन के लिए आवश्यक सूचना दी जानी चाहिए।
- प्रतिभूति को अपने कब्जे में लेते समय, एजेंट को ऋण समझौते के संबंधित शर्तों को उधारकर्ता की जानकारी में लाना चाहिए।
- प्रतिभूति के स्वामित्व और उसकी प्राप्ति के अधिकार से पहले उचित नोटिस दिया जाना चाहिए।
- केवल बकाया और वसूली लागत को बैंक द्वारा अपने पास रखा जाना चाहिए और अतिरिक्त राशि का भुगतान उधारकर्ता को किया जाना चाहिए।

6.7 वसूली में "क्या नहीं करना चाहिए ?

- वसूली एजेंट को इस उद्देश्य के लिए व्यवसाय या निवास के अलावा ग्राहक से संपर्क नहीं करना चाहिए।
- वसूली एजेंट को ग्राहक से उस समय संपर्क नहीं करना चाहिए जब कर्जदार का परिवार किसी भी आपदा, दुर्घटना से गुजरा हो।
- वसूली एजेंट को उचित समय से परे ग्राहक से संपर्क नहीं करना चाहिए। आम तौर पर, संपर्क 7 बजे सुबह से 7 बजे शाम के बीच होना चाहिए।
- वसूली एजेंटों को उधारकर्ता या उसके परिवार के सदस्यों को कोई शारीरिक नुकसान नहीं पहुंचाना चाहिए।

D. गैर निष्पादित परिसंपत्ति और डिफॉल्ट का असर

6.8 गैर निष्पादित परिसंपत्ति : एनपीए

लेखप्रणाली शब्दावली में, बैंकों द्वारा जो देय है वह देयता (जमा, उधार, विविध लेनदार, पूंजी) है और जो स्वामित्व है वह संपत्ति है (नकद, बैंक शेष, निवेश, ऋण और अग्रिम, अचल संपत्ति)। इस प्रकार ऋण एक संपत्ति है। ऋण के मामले में उम्मीद की जाती है कि ऋण राशि को समय पर चुकाया जाय (सहमति के रूप में किस्त या एकमुश्त राशि) और ब्याज का भुगतान भी समय पर किया जाय। इस प्रकार ऋण चुकाने के दो अंग हैं (क) ब्याज का भुगतान और (ख) मूलधन का पुनर्भुगतान। यदि ये नियमित नहीं हैं तो खाते को अतिदेय या अनियमित के रूप में जाना जाता है। यदि कोई ऋण खाता 90 दिनों से अधिक समय तक अनियमित है, तो इसे गैर निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) के रूप में जाना जाता है। नॉन-परफॉर्मिंग एसेट (एनपीए) को इस रूप में परिभाषित किया जा सकता है "एक ऋण सुविधा जहां मूल या ब्याज का भुगतान नियत तारीख पर नहीं किया गया है और यह स्थिति 90 दिनों से अधिक समय तक रहता है"।

- यह नोट करना महत्वपूर्ण है कि भले ही एक किस्त एनपीए हो, संपूर्ण ऋण बकाया एनपीए हो जाता है, न कि केवल मूलधन या ब्याज की देय राशि।
- एनपीए खाता के मामले में बैंकों को ब्याज आय को मान्यता नहीं देनी चाहिए। इसका मतलब यह है कि हालांकि बैंक ऋण खाते में ब्याज की गणना करेंगे, लेकिन अपने लाभ और हानि खाते को तैयार करते समय इस पर विचार नहीं करेंगे। इस तरह की ब्याज आय वर्ष के लिए आय का हिस्सा नहीं होगी।
- पुनः, एनपीए की आयु के आधार पर इसे उप-मानक (सब स्टैंडर्ड), संदिग्ध और हानि संपत्ति (जहां वसूली की कोई गुंजाइश नहीं है)। इन मामलों में, बैंकों को आरबीआई द्वारा निर्धारित दरों पर क्षति का प्रावधान करना चाहिए।
- खाताको एनपीए कैसे तय करें?
- एक बैंक ने मई 2018 में रु 1 लाख का सावधि ऋण स्वीकृत किया है लेकिन वितरित राशि केवल रु 80000/-।
- इसने रुपये 5000/- की त्रैमासिक किस्त तय की है। प्रत्येक कैलेंडर तिमाही के अंतिम महीने की 15वीं को भुगतान किया जाना है।
- ऋण में वर्तमान बकाया रु 70000/-
- यदि 15 दिसंबर 2018 को भुगतान के लिए निर्धारित किस्त का भुगतान नहीं किया गया है।
- यह राशि 15 दिसंबर 2018 को देयहोने वाली थी। यह 16 दिसंबर 2018 को अतिदेय और 16 मार्च 2019 को एनपीए हो गया।

6.9 चूक उधारकर्ता को कैसे प्रभावित करती है

- उधारकर्ता द्वारा बकाया राशि (देयता) बढ़ जाती है क्योंकि बैंक (क) ब्याज पर ब्याज के रूप में ब्याज को तब तक पूंजीकृत करते हैं जब तक कि खाता NPA नहीं हो जाता है और (ख) दंडात्मक ब्याज वसूल सकता है।
- उधारकर्ता द्वारा की जा रही आर्थिक गतिविधि को नुकसान हो सकता है क्योंकि ऋण की सुविधा का प्रावधान होने पर भी बैंक उधारकर्ता को और धन उपलब्ध नहीं करा सकता है।
- बैंक द्वारा ऋण की वसूली पर लागत भी उधारकर्ता से वसूली जाती है।
- उधारकर्ता का क्रेडिट स्कोर नीचे चला जाता है और उधारकर्ता किसी अन्य बैंक या वित्तीय संस्थानों से ऋण प्राप्त करने में सक्षम नहीं हो पाता है। हर बैंक को क्रेडिट ब्यूरो को ऋण का रिपोर्ट करना होता है। सभी बैंक किसी भी व्यक्ति के वित्त पोषण से पहले क्रेडिट स्कोर पर भरोसा करते हैं।
- बैंक बड़े खातों को छोड़कर बकाएदारों की सूची प्रकाशित नहीं करते हैं। फिर भी बैंक द्वारा उधारकर्ता से वसूली के लिए किए गए प्रयासों को समाज जान सकता है और उधारकर्ता अपनी प्रतिष्ठा खो सकता है।

स्वयं का परीक्षण करें

1. वसूली प्रक्रिया में शामिल है
 - A. गारण्टी की सहायता लेना
 - B. ऋण की संपार्श्विक का सहारा लेना
 - C. कानूनी कार्रवाई जहां कभी भी आवश्यक हो।
 - D. ऊपर के सभी
2. कानूनी तरीके हैं
 - A. लोक अदालत
 - B. राज्य वसूली अधिनियम
 - C. सरफेसी
 - D. ऊपर के सभी
3. गृह ऋण या वाहन ऋण ----- में चुकाना होगा
 - A. मासिक किस्तें
 - B. एक मुस्त
 - C. जब और जैसा बैंक चाहते हैं
 - D. ऊपर के सभी
4. संग्रह में प्राप्त राशि पर निम्न विचार किया जाता है,
 - A. पूरी तरह से ऋण की चुकौती की ओर।
 - B. प्राप्त राशि पर कुछ शुल्क लगाया जाता है।
 - C. आंशिक रूप से, ऋण की चुकौती की ओर
 - D. ऊपर के सभी
5. संग्रह प्रक्रिया है
 - A. नियत तारीख के 2 महीने बाद
 - B. नियत तारीख के 2 सप्ताह बाद
 - C. नियत तारीख से पहले
 - D. इनमें से कोई भी नहीं

उत्तर कुंजी

1-D	2-D	3-A	4-A	5-C
-----	-----	-----	-----	-----

बैंक की आईटी गतिविधि को संभालना

A. बैंकिंग तकनीक और कोर बैंकिंग

7.1 पहले बैंक हाथ की लिखावट की पद्धति में काम करते थे। ग्राहकों के खाते, खाता बही, खाते की पुस्तकें आदि, हाथ की लिखावट से शाखा में बनाए रखी गई थीं। अन्य शाखाओं से खाता संचालित करना संभव नहीं था। बाद में, कंप्यूटर के आगमन के साथ, कंप्यूटर सिस्टम के साथ रिकॉर्ड बनाए रखा गया लेकिन तब भी लेनदेन शाखा में हो रहा था। हालांकि इसने आसानी के साथ गणना और रिकॉर्ड की पुनर्प्राप्ति में शाखा की मदद की।

आज बैंकिंग तकनीक (जो की कंप्यूटिंग क्षमता में सुधार, संचार प्रौद्योगिकी में उन्नति और कई वितरण बिंदुओं का एक संयोजन है) से बैंकों के काम करने का तरीका बदल गया है। कुछ मुख्य कार्य जैसे ग्राहक रिकॉर्ड का रख-रखाव, लेनदेन की रिकॉर्डिंग, ब्याज की गणना, लेन-देन का लेखा-जोखा, पास बुक से संबंधित संचालन आदि, सभी स्वचालित हैं।

इसके अलावा बैंकों ने "कोर बैंकिंग सॉल्यूशन" के रूप में जाना जाने वाला एक तकनीकी समाधान स्थापित किया है जिसके माध्यम से शाखाएं एक-दूसरे के साथ सहज रूप से जुड़ी हुई हैं। कोर बैंकिंग सॉल्यूशन, किसी भी शाखा से बैंक के सर्वर तक ऑनलाइन बिना किसी बिलंब के यानी वास्तविक समय में, सूचनाओं के स्वचालित आदान-प्रदान को सक्षम बनाता है। प्रत्येक ग्राहक को एक आईडी दी गई है जिसके माध्यम से वह किसी भी शाखा में काम कर सकता है और इंटरनेट नेट बैंकिंग, मोबाइल (फोन बैंकिंग), एटीएम, डेबिट कार्ड आदिके माध्यम से भी काम कर सकता है। बैंक के लिए लेन-देन करने में बीसी कोर बैंकिंग और बैंक CBS को माइक्रो एटीएम के साथ लिंक करने की क्षमता के कारण सक्षम हुये। संक्षेप में, प्रौद्योगिकी ग्राहक को बैंक का ग्राहक बनने और कई पहुंच बिंदुओं से लेनदेन करने की अनुमति देता है।



B. लेन-देन जो बीसी कर सकते हैं

7.2 सीबीएस के माध्यम से बैंक शाखा में और शाखा के बाहर नीचे दिए गए रेखा-चित्र में उल्लिखित पहुंच बिंदुओं के माध्यम से बीसी लेनदेन कर सकते हैं।

आम तौर पर, बैंक निम्न बुनियादी कार्यों को बीसी द्वारा संचालित करने की अनुमति देते हैं :

- बीसी को केवल व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए लेनदेन करने की अनुमति है। साझेदारी फर्मों, कंपनियों, आदि से लेन देन करने की अनुमति नहीं है।
- बीसी सभी प्रकार के जमा खाते खोल सकते हैं। परंतु ऋण खाते, लॉकर, आदि खोलने की अनुमति नहीं है।
- बीसी करंट अकाउंट (चालू खाता) को हैंडल नहीं करते हैं क्योंकि वे व्यापार से संबंधित हैं और इसमें कई उच्च मूल्य के लेनदेन शामिल हो सकते हैं।
- बचत खाते के संबंध में बीसी की भूमिका एओएफ (खाता खोलने का फार्म), सीआईएफ और सभी केवाईसी और अन्य दस्तावेजों को इकट्ठा करने तक सीमित है। इन्हें संबंधित शाखा को सौंप दिया जाता है जहां खाता खोला जाता है। इस प्रकार बीसी, ग्राहक आईडी और ग्राहक की सूचना फाइल का निर्माण (सीआईएफ) में शामिल नहीं हैं।
- बीसी को, बैंकों द्वारा शाखा में सीबीएस में एओएफ और सीआईएफ डेटा दर्ज करने की, अनुमति दी जा सकती है।
- बीसी को अपने आउटलेट या कार्यालय में बैंकों के ग्राहकों के लिए लेनदेन करने की अनुमति है।
- बीसी के स्तर पर जमा और निकासी के संबंध में कुछ मौद्रिक सीमाएं हो सकती हैं।
- बीसी ग्राहक रिकॉर्ड को संशोधित नहीं कर सकता है।
- बीसी को बिजनेस फैंसिलिटेटर के सभी कार्यों को करने की अनुमति है, जिसके लिए बैंक के सीबीएस सिस्टम तक पहुंच की आवश्यकता नहीं है।

C. प्रौद्योगिकी जोखिम का प्रबंध

7.3 पासवर्ड

अतीत में तकनीक और इंटरनेट नहीं था। इन दो पहलुओं ने बैंकों के लिए "आईटी जोखिम और साइबर सुरक्षा" नामक एक नया जोखिम उत्पन्न किया है। इन जोखिमों में आईडी चोरी, पासवर्ड का दुरुपयोग, डेटा और पैसे चोरी करने के लिए सिस्टम की हैकिंग शामिल हैं।

खाता खोलने के समय बैंक व्यक्तिगत विवरण जैसे अपना नाम, पिता/पति का नाम, पता, आधार नंबर, फिंगरप्रिंट, फोन नंबर, ईमेल आईडी आदि प्राप्त करते हैं और संग्रहीत करते हैं। ये व्यक्तिगत विवरण होते हैं जो बैंकिंग उद्देश्यों के लिए बैंक के साथ साझा किए जाते हैं और दूसरों के साथ साझा नहीं किए जाते। खाता का विवरण भी उतना ही महत्वपूर्ण है। आईटी जोखिम प्रबंधन में कुछ महत्वपूर्ण कदम निम्नलिखित हैं।

- बैंकिंग लेनदेन के लिए बीसी, लैपटॉप, पीओएस या माइक्रो एटीएम का उपयोग करेगा। इन मशीनों को पीओएस और माइक्रो एटीएम में फिंगरप्रिंट या इनपुट के लिए अनुमति प्राप्त सीमा तक के अलावा ग्राहकों की पहुंच नहीं

होनी चाहिए। इसके अलावा स्टाफ की पहुँच भी भंडारण सह लेनदेन डिवाइस तक केवल अनुमति प्राप्त सूचनाओं तक ही होनी चाहिए।

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि मशीन का उपयोग केवल अधिकृत व्यक्ति द्वारा किया जाता है, मशीनों को कुछ प्रमाणीकरण कोड के आधार पर पहुँच की अनुमति देने के लिए प्रोग्राम किया जाता है। यह एक पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) या पासवर्ड हो सकता है। ये विशेष रूप से प्रत्येक कर्मचारियों को आवंटित किए जाते हैं और केवल इन कर्मचारियों को इन मशीनों तक पहुँचने या काम करने के लिए इसका उपयोग करना चाहिए।
- पिन और पासवर्ड अन्य सहयोगियों सहित किसी के साथ साझा नहीं किया जाना चाहिए।
- सिस्टम सामान्य तौर पर यूजर आईडी और पासवर्ड के आधार पर काम करता है। उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड दोनों कर्मचारी के लिए विशिष्ट है। नेट बैंकिंग के मामले में ये प्रत्येक ग्राहक के लिए विशिष्ट है।
- एक यूजर आईडी बनाई जाती है ताकि मशीन का उपयोग करने वाले व्यक्ति की पहचान हो सके। यह बैंक को उस व्यक्ति का रिकॉर्ड रखने में सक्षम बनाता है जिसने सिस्टम को एक्सेस किया है। पहचान संख्या उपयोगकर्ता द्वारा दी गई शब्दों, प्रतीकों, नाम के प्रारंभिक अक्षरों, का एक संयोजन हो सकती है। बैंक आमतौर पर बीसी को यूजर आईडी प्रदान करते हैं।
- यूजर आईडी बन जाने के बाद, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि इसका उपयोग केवल संबंधित उपयोगकर्ता द्वारा किया जाए। इस प्रयोजन के लिए, प्रत्येक उपयोगकर्ता को पासवर्ड बनाने के लिए कहा जाता है। पासवर्ड अक्षरों का एक संयोजन, मशीन में उपलब्ध प्रतीक या एक नंबर या इन सभी का एक संयोजन हो सकता है। कई बैंक इस बात पर जोर देते हैं कि पासवर्ड इन सभी का संयोजन होना चाहिए।

7.4 पासवर्ड के संबंध में निम्नलिखित सावधानियां बरती जा सकती हैं

- पासवर्ड बैंक की नीति के अनुसार बनाया जाना है अन्यथा, यह मशीन द्वारा स्वीकार नहीं किया जाएगा।
- पासवर्ड के लिए वास्तविक शब्द होने की कोई आवश्यकता नहीं है। इसलिए, सार्थक शब्दों से बचना बेहतर है। किसी भी परिस्थिति में, बीसी को इस उद्देश्य के लिए अपने नाम या जन्म तिथि का उपयोग नहीं करना चाहिए।
- आम तौर पर, पासवर्ड अक्षरों (बड़े और छोटे दोनों), संख्याओं और प्रतीकों का एक संयोजन हो सकता है। उपयोग की जाने वाली संख्याएं अन्य लोगों द्वारा जानी जाने वाली संख्याएं घर के नंबर, वाहन नंबर, जन्मदिन, शादी के दिन आदि से भिन्न होनी चाहिए।
- एहतियात के तौर पर, लगातार संख्याएँ जैसे 1, 2, 3, 4 या अक्षर a, b, c, d या कीबोर्ड संयोजन जैसे asdf, qwer, आदि से बचा जा सकता है।
- बीसी का व्यक्तिगत पासवर्ड ईमेल या सोशल साइट्स आदि के लिए भी हो सकते हैं। इन पासवर्डों का उपयोग बैंक के लिए नहीं किया जाना चाहिए।
- पासवर्ड को सार्वजनिक रूप से घोषित नहीं किया जाना चाहिए और न ही इस तरह से उपयोग किया जाना चाहिए कि अन्य लोग पासवर्ड जान सकें। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जब मशीन में पासवर्ड डाला जा रहा है तो कोई भी नहीं देखता हो।
- हर मशीन को खोलने के लिए एक पासवर्ड होना चाहिए।

- किसी भी मशीन को लंबे समय तक बिना ध्यान दिये नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- हर बार जब लेनदेन पूरा हो जाता है और आगे कोई लेनदेन नहीं करना होता है, तो मशीन से लॉग ऑफ करना आवश्यक है।
- कीस्ट्रोक लॉगर (keystroke logger) और अन्य मैलवेयर के माध्यम से पासवर्ड की चोरी से बचने के लिए एक सुरक्षा सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जाना चाहिए।
- विभिन्न व्यक्तिगत या अन्य वेबसाइटों तक पहुंचने के लिए कार्यालय मशीन का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।
- असुरक्षित वाई-फाई कनेक्शन का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि इस असुरक्षित कनेक्शन पर पासवर्ड और डेटा को इंटरसेप्ट किया जा सकता है।
- सभी पासवर्ड को गुप्त रखा जाना चाहिए और किसी के साथ साझा नहीं किया जाना चाहिए।
- यह बेहतर है कि पासवर्ड को याद किया जाए। अगर याद रखना मुश्किल है, तो इसे लिखा जाना चाहिए और गुप्त रूप से रखा जाना चाहिए।
- बैंक पासवर्ड बदलने की सुविधा की अनुमति देते हैं। इसलिए, इसे नियमित अंतराल पर बदला जाना चाहिए।
- यदि कोई कर्मचारी या ग्राहक पासवर्ड भूल जाता है तो बैंक पासवर्ड को पुनः प्राप्त करने की सुविधा देता है। यह कर्मचारियों या ग्राहक पहचान के प्रमाणीकरण के बाद किया जाता है। इस उद्देश्य के लिए, बैंकों के पास कुछ प्रश्न बनाने की प्रणाली है। इन्हें सुरक्षा प्रश्न कहा जाता है। इन सवालों और जवाबों को याद किया जाना चाहिए या लिखा जाना चाहिए और गुप्त रूप से रखा जाना चाहिए।
- यदि कोई कर्मचारी अनुपस्थित है, तो उसे अन्य कर्मचारियों को पासवर्ड की सूचना नहीं देनी चाहिए। ऐसे मामलों में बैंकों के पास शाखा कर्मचारियों के या बीसी के अस्थायी पासवर्ड जनरेट करने की प्रणाली होती है ताकि काम प्रभावित न हो बल्कि सुचारु रूप से संचालित होता रहे।

D. उपकरण आदि का हैंडलिंग

7.5 माइक्रो एटीएम और पीओएसकी हैंडलिंग (कृपया पैरा 3.8 भी देखें)

- मशीन में कार्ड डालने, फिंगरप्रिंट कैप्चर करने और प्रिंट जनरेट करने के लिए डिस्प्ले एरिया, कीपैड और स्लॉट्स हैं। सुचारु कामकाज सुनिश्चित करने के लिए इन सभी को साफ रखा जाना चाहिए।

बॉक्स 7.1 माइक्रो एटीएम कैसे काम करता है



माइक्रो एटीएम⁵ का चित्र

⁵स्टेट्समैन न्यूज सर्विस। चंडीगढ़। 20 फरवरी 2018



- लेनदेन के पहले, बीसी को लेनदेन के प्रकार के बारे में पूछताछ करनी चाहिए। बीसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक के पास पर्याप्त नकदी है, और उसके बाद ही लेनदेन का प्रयास किया जाना चाहिए। कभी-कभी बीसी के पास नकदी नहीं हो सकती है, इस परिस्थिति में लेनदेन से पहले ग्राहक द्वारा मांगी गई आवश्यक राशि का पता लगाना आवश्यक है।
- लेन-देन के समय, ग्राहक का विवरण जो स्क्रीन पर चमकता है, ग्राहक के साथ पुष्टि की जानी चाहिए। कुछ मशीनों में ग्राहक द्वारा किए जा रहे लेनदेन के बारे में ऑडियो संदेश देने की सुविधा है। बीसी को ग्राहक को ऑडियो सुविधा के बारे में सूचित करना चाहिए, जिसके द्वारा ग्राहक को लेनदेन से पहले उसकी पुष्टि प्राप्त होती है।
- मशीन पर परिचालन की अनुमति ग्राहक और बीसी के सामने दी जानी चाहिए।

7.6 कियोस्क आउटलेट प्रबंधन (लैपटॉप, प्रिंटर के साथ)

लैपटॉप

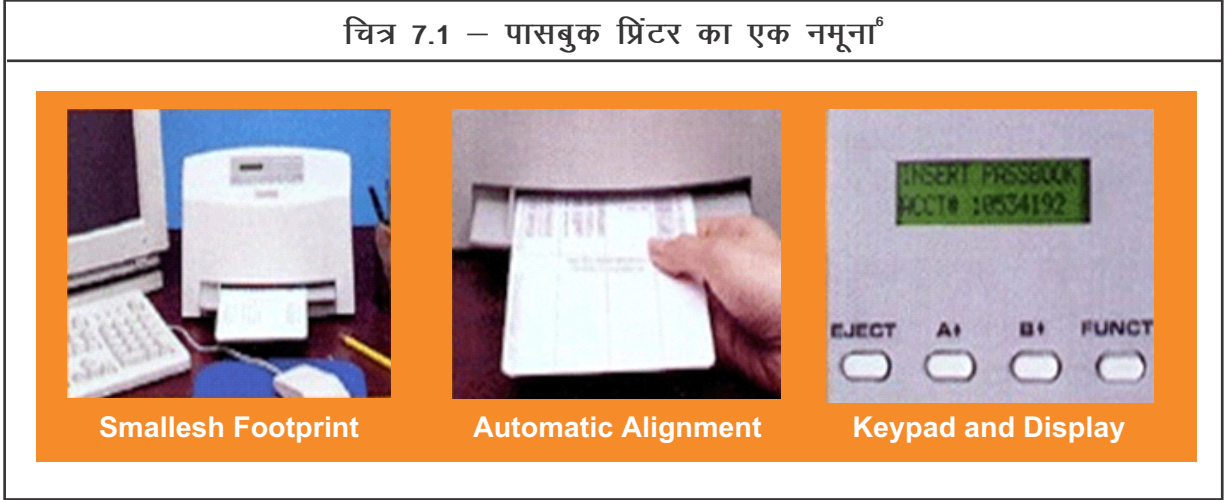
- पीसी या लैपटॉप अच्छी गुणवत्ता (बनावट और उत्पादन) वाले विश्वसनीय कंपनी के होने चाहिए जिनका शहर या आस-पास के स्थान में अपनी सेवा / मरम्मत केंद्र हो।
- लैपटॉप बैटरी से चलता है। जिसे नियमित अंतराल पर चार्ज करने की आवश्यकता होती है। केवल कंपनी द्वारा प्रदान की गई मूल तार (Cord) का उपयोग किया जाना चाहिए। बैटरी को पूरी क्षमता तक चार्ज किया जाना चाहिए। लैपटॉप को चार्ज करने के बाद पावर केबल को पावर प्लग से अलग कर देना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि पीसी / लैपटॉप को स्थायी रूप से बिजली से जुड़ा रखने के बजाय बैटरी का उपयोग किया जाता है और फिर से रिचार्ज किया जाता है नहीं तो वो बैटरी को खराब कर देगा।
- लैपटॉप द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले सिस्टम को मालवेयर से बचाने के लिए अच्छी क्वालिटी का एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर इंस्टॉल करना बेहद जरूरी है।
- बीसी को कभी भी व्यक्तिगत काम के लिए कार्यालय के पीसी / लैपटॉप का उपयोग नहीं करना चाहिए।
- चूंकि बीसी को परिचालन हेतु एक समर्पित नेटवर्क के उपयोग की आवश्यकता होती है, इसलिए बैंक के नेटवर्क पर हैकर्स, मैलवेयर आदि के हमले से बचने के लिए फायरवॉल सिस्टम को लागू किया जाना चाहिए।
- हार्ड ड्राइव को नियमित रूप से खंडीकरण किया जाना चाहिए। सभी ऑपरेटिंग सिस्टम फाइलें, सॉफ्टवेयर को इस उद्देश्य के लिए खास समर्पित खंड में संग्रहीत किया जाना चाहिए।
- उपयोग में न आने वाली पुरानी फाइलों को साफ किया जा सकता है। सिस्टम द्वारा डाउनलोड की गई अस्थायी फाइलों को हटा दिया जाना चाहिए।
- लैपटॉप के पास भोजन और पेय पदार्थों का सेवन करने से सख्ती से बचना चाहिए।
- अक्सर देखा जाता है कि कर्मचारी खाना खाते समय कंप्यूटर पर काम करता रहता है। इस परिस्थिति में ग्राहक यह सोच सकता है कि कर्मचारी भोजन करते समय भी काम कर रहा है। लेकिन यह कार्यालय में काम करने का उचित तरीका नहीं है। दोपहर का भोजन आदि अलग स्थान पर लेना चाहिए।
- लैपटॉप को ठंडी जगह पर रखना चाहिए। इसके अलावा, ओवरहीटिंग को रोकने के लिए कठोर सतह का उपयोग किया जाना चाहिए।

- जब भी, लैपटॉप पर कोई प्रोग्राम खोला जाता है, तो वह सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (CPU) के कुछ स्पेस का उपयोग करता है। इसलिए, केवल उपयोग किए जा रहे प्रोग्राम को खोला जाना चाहिए।

प्रिंटर

- प्रिंटर विद्युत शक्ति पर काम करता है। इसलिए, बीसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वोल्टेज के उतार-चढ़ाव के बिना बिजली का स्रोत निर्बाध होना चाहिए।

चित्र 7.1 – पासबुक प्रिंटर का एक नमूना⁶



- प्रिंटर से जुड़ी पावर के स्रोत को प्लग या अनप्लग करते समय प्रिंटर को बंद कर देना चाहिए।
- प्रिंटर कारतूस की मदद से काम करता है। इसमें हानिकारक रसायन होते हैं। कारतूस बदलते समय सावधानी बरतनी चाहिए ताकि रसायन शरीर के अंगों पर न पड़े।
- प्रिंटर उपयोग के बाद गर्म हो जाता है। जरूरत पड़ने पर, मशीन को ठंडा करने के लिए प्रिंटर खोला जा सकता है।
- सीधे धूप या गर्मी के नुकसान से बचने के लिए नए कारतूस को ठंडे और अंधेरे स्थान पर संग्रहित किया जाना चाहिए।

7.7 पासबुक का मुद्रण

- बचत खाता रखने वाले सभी व्यक्तियों को पासबुक प्रदान की जाती है।
- पासबुक को समय-समय पर अपडेट किया जाना चाहिए।
- पासबुक शाखा में या पासबुक प्रिंटिंग मशीन द्वारा अद्यतन किया जा सकता है जो शाखाएँ या एटीएम कियोस्क में उपलब्ध होती हैं।
- पासबुक को मोड़ा नहीं जाना चाहिए क्योंकि मशीन प्रविष्टियों को पढ़ने और प्रिंट करने में सक्षम नहीं हो सकती है।
- जब भी पासबुक प्रस्तुत किया जाता है तो बीसी को पासबुक की प्रिंटिंग कर उसे ग्राहक को पासबुक तुरंत लौटा देनी चाहिए।

⁶<https://www.printtech-com>



- यदि पासबुक (बड़ी संख्या में प्रविष्टियों, कनेक्टिविटी समस्या के कारण) रोककर रखा जाता है तो ग्राहक को रसीद की तारीख और पासबुक एकत्र किए जाने का संकेत देते हुए एक कागज टोकन प्रदान किया जाना चाहिए।
- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि पासबुक में दर्जित लेन-देन के बाद से ही आगे की लेनदेन के लिए मुद्रण शुरू हो ताकि विवरणों की निरंतरता प्रदान की जा सके।
- प्रिंटर में पर्याप्त स्याही होनी चाहिए ताकि प्रिंट सुपाठ्य हो।
- मुद्रित किए गए लेनदेन का संक्षिप्त विवरण प्रदान करना चाहिए ताकि ग्राहक को उस के बारे में पता चल सके।

स्वयं का परीक्षण करें

1. यदि बीसी अनुपस्थित है, तो उसे
A. पासवर्ड को अन्य कर्मचारियों को सूचित नहीं करना चाहिए
B. पासवर्ड को अन्य कर्मचारियों को सूचित करना चाहिए
C. पासवर्ड अपने वरिष्ठों को सूचित कर सकते हैं
D. ऊपर के सभी
2. पासवर्ड भूल जाने की स्थिति में
A. पासवर्ड प्राप्त करने की सुविधा उपलब्ध है
B. आपको खाता बंद करना होगा
C. आपको शाखा से संपर्क करना होगा
D. इनमे से कोई भी नहीं।
3. बीसी को अनुमति है
A. एओएफ एकत्र करने के लिए
B. सीआईएफ इकट्टा करने के लिए
C. सभी केवाईसी और अन्य दस्तावेजों को इकट्टा करने के लिए
D. ऊपर के सभी
4. ग्राहक अपने बैंक खाते को बैंक के व्यावसायिक घंटों के बाद भी -----
माध्यम से एक्सेस कर सकता है
A. इंटरनेट बैंकिंग
B. डेबिट कार्ड
C. मोबाइल बैंकिंग
D. ऊपर के सभी
5. बीसी आम तौर पर किस के साथ लेन देन करती है
A. साझेदारी फर्मके साथ
B. चालू खाता धारकके साथ
C. बचत खाताधारक के साथ
D. दोनों बी एंड सी

उत्तर कुंजी

1-A	2-A	3-D	4-D	5-C
-----	-----	-----	-----	-----

अध्याय 8

योजनाओं का विवरण और अन्य गतिविधियों

A. योजनाओं को लोकप्रिय बनाना और इनरोलमेंट

8.1 योजनाओं को लोकप्रिय बनाना

पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई, एपीवाई, सुकन्या समृद्धि योजना आदि, लोगों के कल्याण के लिए बनाए गए हैं। यह महत्वपूर्ण है कि बीसी को योजना के विवरणों को स्पष्ट रूप से जानना चाहिए और ग्राहकों को उसी रूप में समझाने में सक्षम हो।

- विभिन्न योजनाओं के बारे में जनता को सूचित करने की मुख्य जिम्मेदारी सरकार के पास है। लेकिन चूंकि बीसी ग्राहकों के करीब है, वे योजना को लोकप्रिय बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए, बीसी को पहले उसकी जानकारी होनी चाहिए और कुछ प्रशिक्षण के माध्यम से खुद को तैयार करना चाहिए।
- बीसी को उन व्यक्तियों/एजेंसियों का पता लगाना चाहिए, जो प्रचार सामग्री प्रदान करती हो और जिनसे इस योजना के बारे में संपर्क किया जा सकता है। इन विवरणों को बीसी के कार्यालय/कार्यस्थल में रखा जाना चाहिए।
- योजना संबंधी अधिकांश प्रचार सामग्री ऑनलाइन सरकार की वेब साइट पर उपलब्ध है खासकर योजना को लागू करने वाले विभाग के साइट पर। उदाहरण के लिए, वित्तीय सेवा विभाग, भारत सरकार (<https://financialservices-gov-in>) बैंकों के माध्यम से विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को लागू कर रहा है।
- इसके अलावा, स्कीम की जानकारी के लिए विशिष्ट वेबसाइटों तक भी पहुँचा जा सकता है। उदाहरण के लिए, पीएमजेडीवाई के लिए www-pmjdy-gov-in, पीएमएसबीवाई, पीएमजेजेबीवाई और एपीवाई के लिए <http://www-jansuraksha-gov-in>।
- बैंक योजनाओं पर ब्रोशर भी प्रकाशित करते हैं। कुछ विवरण बैंक वेबसाइटों में भी उपलब्ध हैं।
- बीसी को व्यवसाय के स्थान पर इन योजनाओं से संबंधित पोस्टर प्रदर्शित करने चाहिए ताकि बीसी का दौरा करने वाला कोई भी व्यक्ति को इस माध्यम से जानकारी मिल सके।
- बीसी को योजनाओं से संबंधित पर्चे को रखना चाहिए और जब भी बीसी अपने क्षेत्र के गांवों का दौरा करें या लोग उनके केंद्र पर आयें तो वह उन्हें वही सौंप दें।
- बीसी आवंटित क्षेत्र में वित्तीय साक्षरता शिविरों की व्यवस्था कर सकता है और ग्राहकों को योजना संबंधी जानकारी दे सकता है।



8.2 इनरोलमेंट

- बीसी को विभिन्न योजनाओं के तहत लोगों को भर्ती करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है। इस प्रयोजन के लिए, योजना विशिष्ट फार्म आवश्यक हैं। बीसी के पास इन फार्मों का पर्याप्त स्टॉक होना चाहिए।
- नामांकन से पहले, बीसी को ग्राहक को योजना के सभी महत्वपूर्ण पहलुओं की व्याख्या करनी चाहिए। ग्राहक को योजना का एक पैम्फलेट सौंपना वांछनीय है।
- पीएमजेडीवाई के तहत नामांकन बैंक के साथ बचत बैंक खाता खोलने के अलावा और कुछ नहीं है। इस उद्देश्य के लिए, बैंक के विशिष्ट एओएफ को सही ढंग से भरना होगा। ग्राहकों के खाते खोलते समय, बीसी को नामांकन हेतु विभिन्न दिशानिर्देशों जैसे केवाईसी, नामांकन, आदि का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए।
- मोबाइल और आधार लिंकिंग सुनिश्चित किया जाना चाहिए।
- खाता खोलने में एक मुद्रा डेबिट कार्ड का भी है। डेबिट कार्ड के लिए ग्राहक की सहमति लेनी चाहिए।
- पीएमएसबीवाई (प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना), पीएमजेबीवाई (प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना), एपीवाई (अटल पेंशन योजना) और एसएसवाई (सुकन्यासमृद्धि योजना) के तहत नामांकन विशिष्ट उद्देश्यों हेतु जैसे बीमा, पेंशन और केंद्रित बचत के लिए हैं। बीसी को योजना के विवरण को समझाने के बाद उपयुक्त व्यक्तियों के लिए इन खातों को खोलना चाहिए। इन योजनाओं को उन लोगों को, केवल लक्ष्य प्राप्त करने के लिए, नहीं बेचा जाना चाहिए, जिन्हें इन योजनाओं की आवश्यकता नहीं है। प्रत्येक योजना में नामांकन के लिए विशिष्ट योजना से संबंधित प्रपत्र भरे जाने चाहिए।

B. कल्याणकारी योजनाएँ

8.3 योजनाओं के महत्वपूर्ण पहलू

❖ पीएमजेडीवाई

- बैंकों के साथ मूल बचत बैंक जमा खाता।
- इन खातों में न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की आवश्यकता नहीं है।
- खाताधारकों को शाखा के अलावा अर्थात् अन्य स्थानों जैसे एटीएम, पीओएस इत्यादिपर लेनदेन के लिए डेबिट सह एटीएम कार्ड जारी किया जाएगा।
- रुपये कार्ड वाले खाताधारक आकस्मिक मृत्यु को कवर करने हेतु बीमा के पात्र होंगे।
- खाताधारकों के पास रु 10,000/ तक की ओवरड्राफ्ट सुविधा है। बैंक इन ओडी पर अपनी ब्याज दर नीति के अनुसार ब्याज दर लगाएंगे।
- खाताधारकों से कोई शुल्क नहीं लिया जाता है
- ये खाते पात्र ग्राहकों को सरकार के अधीन बीमा और पेंशन योजनाएँ लाभ प्राप्त करने में सक्षम बनाते हैं।

❖ पीएमएसबीवाई

- यह कम लागत वाली दुर्घटना बीमा योजना है

- बीमा 70 वर्ष की आयु तक के वरिष्ठ नागरिकों के लिए भी उपलब्ध है।
- वार्षिक प्रीमियम रु 2 लाख बीमित राशि के लिए रु 12/- है।
- पॉलिसी में दुर्घटनाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है
- पॉलिसी में मृत्यु और विकलांगता दोनों शामिल हैं।

❖ पीएमजेजेबीवाई

- यह कम लागत वाली जीवन बीमा योजना है।
- इसमें 50 वर्ष की आयु तक के व्यक्तियों को शामिल किया गया है – बीमा कवर प्राप्त करने के लिए किसी चिकित्सा परीक्षा की आवश्यकता नहीं है।
- रु 2 लाख तक की बीमा राशि के लिए अधिकतम वार्षिक प्रीमियम रु 330/- किसी भी उम्र के लिए है।
- सभी प्रकार के जोखिम जिसका परिणाम मृत्यु पॉलिसी में शामिल हैं।

❖ एपीवाई

- यह वयस्कों के लिए कम लागत वाली पेंशन योजना है
- न्यूनतम प्रीमियम रु 42 प्रति माह 18 वर्ष के वयस्क के लिए है।
- प्रवेश के समय उम्र 18–40 वर्ष है।
- ग्राहक विकल्प के आधार पर अग्रिम रूप से पेंशन का निर्धारण किया जाता है न्यूनतम पेंशन रु 1000/- प्रति माह।
- भारत सरकार द्वारा गारंटीकृत पेंशन की राशि।
- सब्सक्राइबर को आजीवन पेंशन पति या पत्नी को देय है।
- सब्सक्राइबर और जीवनसाथी की मृत्यु के बाद नामांकित व्यक्ति को एकमुश्त भुगतान।

❖ एसएसवाई

- यह एक दीर्घकालिक जमा उत्पाद है जिसे माता-पिता द्वारा बालिका की शिक्षा और शादी की जरूरतों को पूरा करने के लिए खोला जा सकता है।
- खाता युवा उम्र में (10 वर्ष की उम्र तक) खोला जाना चाहिए और इसकी परिपक्वता शादी या खाता खोलने की तिथि से 21 वर्ष की अवधि के बाद होती है।
- खाता खोलने के लिए न्यूनतम जमा रु 250/- मात्र है। वार्षिक जमा कुछ भी हो सकता है लेकिन न्यूनतम राशि रु 250/- होगी।
- इस योजना में अन्य सरकारी योजना, जैसे सार्वजनिक भविष्य निधि जैसी योजनाएँ जिनका योगदान अवधि (15 वर्ष) समान है, की तुलना में अधिक ब्याज दर है।
- इस जमा में निवेश माता-पिता और अन्य लोगों के लिए कर कटौती (80 सी) के अधीन पात्र मदों में से एक है जो रु 1.50 लाख तक निवेश कर सकते हैं।



- परिपक्वता राशि कर से मुक्त है।
- लड़की की 18 साल की उम्र के बाद शिक्षा के लिए आंशिक निकासी की अनुमति है।
- नियमों के अनुसार समय से पहले बंद होने की अनुमति है।
- ❖ **वृद्धावस्था पेंशन योजनाएँ**
 - इसमें लाभार्थी का कोई योगदान नहीं है और सरकार उसके के लिए अनुदान प्रदान करता है।
 - इसका लाभ उठाने के लिए, लाभार्थी के पास आधार के साथ एक बैंक खाता होना चाहिए, ताकि सरकार सीधे बैंक खाते में लाभ हस्तांतरित कर सके।
- ❖ **वृद्धावस्था पेंशन योजना – भारत सरकार**
 - भारत सरकार इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना को लागू कर रहा है।
 - आवेदक की आयु 60 वर्ष (पुरुष या महिला) से अधिक होनी चाहिए।
 - सरकारी मानदंड के आधार पर गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले वृद्ध व्यक्ति को ही केवल वृद्धावस्था पेंशन की अनुमति दी जाती है।
 - किसी भी स्रोत (परिवार या अन्य) से वित्तीय सहायता का कोई नियमित स्रोत नहीं रखने वाले व्यक्ति ही पात्र हैं। (60–79 वर्ष की आयु वर्ग में गंभीर विकलांग व्यक्ति और विधवा पात्र नहीं हैं क्योंकि वे बेहतर लाभ के साथ विभिन्न अन्य योजनाओं के तहत आते हैं)
 - 60–79 वर्ष की उम्र तक के लिए पेंशन की राशि रु 200/– प्रति माह और 80 वर्ष और उससे अधिक के लिए रु 500/– प्रति माह है।
- ❖ **राज्य सरकार की वृद्धावस्था पेंशन योजना।**
 - कई राज्य सरकार भी बेहतर लाभ और व्यापक कवरेज के साथ वृद्धावस्था पेंशन योजना लागू कर रहे हैं। कुछ योजना विवरण इस प्रकार हैं।
- ❖ **कर्नाटक वृद्धावस्था पेंशन योजना**
 - 65 वर्ष या उससे अधिक आयु वाले पात्र हैं
 - आवेदक और पति या पत्नी की संयुक्त वार्षिक आय रु 20,000/– से अधिक नहीं होनी चाहिए
 - मासिक पेंशन की राशि रु 400/– है
- ❖ **उत्तर प्रदेश वृद्धावस्था पेंशन योजना**
 - रु 800/– प्रति माह की पेंशन।
 - आयु मानदंड – 60 वर्ष और उससे अधिक
 - आवेदक का संबंध आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग और समाज के पिछड़ा वर्ग (बीसी) से होना चाहिए।

C. मिससेलिंग

8.4 मिससेलिंग का अर्थ है किसी ऐसे उत्पाद को बेचना जो उस व्यक्तिके लिए उपयुक्त नहीं है या उत्पाद को उस ग्राहक को बेचना , जहाँ ग्राहक को उत्पाद के बारे में सभी जरूरी विशेषताएं और उसके ऊपर होने वाले प्रभाव के बारे में जानकारी नहीं है । यह तब होता है, जब किसी ग्राहक को उत्पाद के लाभ और सुविधाओं के बारे में जानबूझकर या अनजाने में गलत जानकारी देकर उत्पाद खरीदने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है ।

बैंक विभिन्न प्रकार के उत्पाद जैसे बचत, ऋण, बीमा और पेंशन को पेश करते हैं । इन सेवाओं की बिक्री के लिए बैंक बीसी को शामिल करते हैं । जब उत्पाद की बिक्री को प्रोत्साहन दिया जाता है और बीसी लक्ष्य का पीछा करते हैं तो इस तरह की चूक होती है ।

- बीसी वह व्यक्ति है जो वास्तव में ग्राहक के साथ काम कर रहा है । इस प्रकार ग्राहक का बीसी में विश्वास और भरोसा होता है । ग्राहक बीसी के सुझाव पर उत्पाद खरीद सकता है, हालांकि कोई उत्पाद ग्राहक के लिए उचित नहीं हो सकता है । इसे देखते हुए बीसी को इस बात से सावधान रहना चाहिए कि किस ग्राहक को क्या उत्पाद बेचे जाते हैं ।
- बीसी को लक्षित ग्राहकों के बारे में स्पष्ट दृष्टिकोण रखना चाहिए और उत्पाद बेचने या उन्हें दिए जाने से पहले उनकी स्वीकृति होनी चाहिए ।
- बैंक विभिन्न प्रकार के उत्पादों की बिक्री के लिए बीसी को कमीशन देते हैं । केवल कमीशन अर्जित करना ही, सभी उत्पादों को बड़ी संख्या में सभी लोगों को बेचने का कारण, नहीं होना चाहिए ।
- बीमा उत्पादों में मिससेलिंग अधिक प्रचलित है । सरकार द्वारा लॉन्च किए गए बीमा योजनाओंके अलावे अन्य बीमा उत्पाद की बिक्री करते समय, बीसी को अधिक सावधान रहना चाहिए ।
- मिससेलिंग से बीसी और बैंक में ग्राहकों के विश्वास की कमी हो सकती है । यह अंततः बीसी और बैंक की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाएगा ।
- बीसी द्वारा ग्राहक को योजना के नियमों और शर्तों के अनुसार उत्पाद खरीदने हेतु प्रोत्साहित करना चाहिए और यदि वे संतुष्ट नहीं हैं तो फ्री लुक पीरियड के भीतर ही इसे लौटा दें । बीमा कंपनियां 15 दिनों का फ्री लुक पीरियड प्रदान करती हैं, जिसके तहत ग्राहक बिना किसी दायित्व के पॉलिसी रद्द कर सकता है । ग्राहक के लिए शर्तों को समझना मुश्किल है और 15 दिनों के महत्व का एहसास नहीं हो सकता है । इसलिए बीसी को बीमा उत्पादों के खरीदार को स्पष्ट रूप से यह बताना चाहिए ।

D. बीमा और अन्य उत्पादों के साथ अंतर

8.5 बीमा योजनाएँ—बीमा योजना की मूल बातें

- बीमा वित्तीय उत्पाद है जो बीमाधारक (जिसने बीमा पॉलिसी खरीदी है) को किसी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में वित्तीय नुकसान से बचाने के लिए मदद करता है जिसके परिणामस्वरूप माल या सेवाओं या यहां तक कि मानव जीवन का नुकसान होता है ।
- यह सुविधा प्रदान करने वाली एजेंसी को “बीमाकर्ता” कहा जाता है, जैसे भारतीय जीवन बीमा निगम, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी, एचडीएफसी एर्गो लाइफ कंपनी, आदि ।



- बीमा पॉलिसी द्वारा कवर किए गए व्यक्ति (यानी जो प्रीमियम का भुगतान करते हैं और पॉलिसी खरीदते हैं) को “बीमित” के रूप में जाना जाता है।
- दोनों के बीच यह व्यवस्था एक अनुबंध द्वारा नियंत्रित होती है और इसकी मान्यता बीमाकर्ता द्वारा जारी “बीमा-पॉलिसी” के माध्यम से प्राप्त होती है।
- बीमित व्यक्ति इस सुविधा को प्राप्त करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा तय कुछ रकम देता है जिसे प्रीमियम राशि के रूप में जाना जाता है, ।
- प्रत्येक पॉलिसी एक निर्दिष्ट / विशेष अवधि के लिए मान्य है।
- बीमा की राशि (कवर), कवर किए गए जोखिम, दावे के लिए पालन की जाने वाली प्रक्रिया आदि को नीति / पॉलिसी में दर्शाया जाता है।
- किसी भी अप्रत्याशित घटना के होने की स्थिति में, जो कि बीमा की वैधता अवधि के भीतर पॉलिसी में कवर किया गया जोखिम है, बीमाधारक को वित्तीय नुकसान होगा। इस नुकसान को कवर करने के लिए बीमाधारक को पॉलिसी के विरुद्ध बीमाकर्ता के पास “दावा” करना चाहिए।
- यदि दावा नहीं किया जाता है तो बीमा कंपनी शर्तों के अनुसार नुकसान की भरपाई नहीं कर सकती है।
- मृत्यु के अलावा अन्य पॉलिसी के मामले में, बीमा पॉलिसी में एक शर्त हो सकती है कि पॉलिसी धारक का जब भी कोई क्लेम सेटल होगा, तो पॉलिसी धारक एक निश्चित राशि का भुगतान करेगा। इस राशि को “डिडक्टिबल” के रूप में जाना जाता है। यह मुख्य रूप से छोटे दावों से बचने के लिए एक निवारक के रूप में काम करने के लिए किया जाता है। दावा निपटान हेतु बीमा कंपनियों में एक विस्तृत प्रक्रिया शामिल है।

8.6 प्रीमियम

- बीमा की सुविधा प्रदान करने के लिए बीमाकर्ता को प्रीमियम का भुगतान किया जाता है।
- प्रीमियम की राशि बीमा कंपनी द्वारा तय की जाती है। बीमाकर्ता जोखिम को ध्यान में रखते हुए ही प्रीमियम की राशि का निर्णय लेता है।
- पॉलिसी के एक वर्ष तक की वैधता अवधि के मामले में प्रीमियम एकमुश्त आधार पर देय है।
- अधिक परिपक्वता वाली पॉलिसी के मामले में, पॉलिसी मासिक, त्रैमासिक, छमाही या वार्षिक पर लिया जा सकता है। नियत तारीख तक प्रीमियम का भुगतान करना होता है।
- आमतौर पर, बीमा कंपनियां पॉलिसी के लाभ को प्रभावित किए बिना प्रीमियम के भुगतान के लिए नियत तारीख (एक सप्ताह या एक महीने) से ज्यादा एक निश्चित समय प्रदान करती हैं। इस अवधि को “ग्रेस पीरियड” कहा जाता है।
- यदि नियत तारीख पर या ग्रेस पीरियड के भीतर प्रीमियम का भुगतान नहीं किया जाता है तो पॉलिसी लैप्स हो जाती है यानी बीमित व्यक्ति को बीमा का लाभ नहीं मिलता है।
- बीमाकर्ता कुछ शर्तों के अधीन प्रीमियम के भुगतान पर पॉलिसी को पुनर्जीवित करने का विकल्प प्रदान कर सकता है।

8.7 जमा, बीमा और निवेश – अंतर

- जमा, बीमा और निवेश – इन तीनों को ग्राहक द्वारा निवेश माना जाता है। लेकिन ये सभी निवेश नहीं हैं। यह तय करने में मदद करने से पहले, की किस उत्पाद को किस उद्देश्य के लिए चुनना है, बीसी को इन तीनों के उद्देश्य और विशेषताओं को समझना चाहिए।
- जमा का तात्पर्य (क) बचत (ख) ब्याज अर्जित करना और (ग) आपात स्थितियों में व्यय जैसे, बीमारी (स्वयं या रिश्तेदारों), यात्रा, उपभोग इत्यादि या शिक्षा, विवाह आवास, आदि हेतु भविष्य के खर्चों के लिए धन जमा करना है। बीमा का उद्देश्य मृत्यु, स्वास्थ्य, आपात स्थिति से लेकर वाहन दुर्घटना संबंध में अप्रत्याशित जोखिम को पूरा करना है। निवेश (शेयर, म्यूचुअल फंड या बॉन्ड) आय अर्जित करने के साथ धन का संचय करने के लिए है और इसमें सामान्य से अधिक वृद्धि की उम्मीद की जाती है।
- बैंकों और कंपनियों द्वारा जमा की पेशकश की जाती है। कंपनियां बचत और चालू खाते की पेशकश नहीं कर सकती हैं। कंपनी जमा को समय से पहले बंद नहीं किया जा सकता है। बैंक जमा लेनदेन (एसबी और करंट अकाउंट) और ब्याज अर्जन के लिए उपयोगी हैं। बैंक जमा सुरक्षित हैं। डीआईसीजीसी द्वारा बैंक जमाओं का प्रति खाता एक लाख रुपये तक का बीमा किया जाता है। बैंक निर्धारित ब्याज का भुगतान करते हैं। एक बार सहमत के पश्चात ब्याज दरें भिन्न नहीं होती हैं। बैंक स्वचालित रूप से सहमत दरों पर ब्याज का भुगतान करते हैं और इस हेतु ग्राहकों द्वारा मांग करने की जरूरत नहीं है। आरबीआई द्वारा बैंकों को नियंत्रित किया जाता है।
- बीमा जीवन बीमा या सामान्य बीमा (दुर्घटना, पशुधन, मोटर आदि) हो सकता है। फसल बीमा एक सामान्य बीमा उत्पाद है। बीमा कंपनी उन योजनाओं की भी पेशकश करती है जो निवेश और बीमा उत्पादों को जोड़ती हैं। यह समझना चाहिए कि बीमा दावा राशि केवल तभी देय है जब मृत्यु/हानि होती है। बीमित व्यक्ति की मृत्यु के बाद नामांकित व्यक्ति को जीवन बीमा देय है। बीमा उच्च ब्याज दर या लाभांश की पेशकश नहीं करता है। ऐसे व्यक्ति जो ब्याज या लाभांश अर्जित करना चाहते हैं, उन्हें बीमा नहीं लेना चाहिए। उन्हें निवेश करना चाहिए। बीमा योजनाओं की पेशकश बीमा कंपनियों द्वारा की जाती है।
- प्रीमियम का भुगतान करके हर साल मोटर बीमा का नवीनीकरण किया जाना जरूरी है। जीवन बीमा प्रीमियम का भुगतान मासिक या त्रैमासिक रूप से किया जाता है। यदि प्रीमियम का भुगतान नहीं किया जाता है तो पूरा बीमा चूक जाता है। नुकसान, दुर्घटना या मृत्यु की स्थिति में बीमा क्लेम बीमाधारक या नामित व्यक्ति द्वारा किया जाना चाहिए। बीमा कंपनियां दावे का मूल्यांकन करेंगी और भुगतान करेंगी। अक्सर यह शिकायत की जाती है कि बीमा कंपनियाँ दावों का निपटान जल्दी नहीं करती हैं और अक्सर भुगतान की गई राशि किसी कारण या अन्य कारण से, दावे से बहुत कम होती है। आईआरडीएआई बीमा का नियामक है।
- शेयर, डिबेंचर बॉन्ड और म्यूचुअल फंड में निवेश सीधे जारीकर्ता/कंपनी के साथ किया जा सकता है या स्टॉक एक्सचेंज में कारोबार किया जा सकता है। सेबी इन सभी के लिए नियामक है। एएमएफआई एक उद्योग संघ है जो स्वयं म्यूचुअल फंड को नियंत्रित करती है।
- बैंक जमा के साथ कमीशन के लिए बीमा कंपनियों और म्यूचुअल फंडों आदि की ओर से बीमा और निवेश उत्पादों को बेचती है। चूंकि कर्मचारियों को बीमा और म्यूचुअल फंड बेचने के लिए प्रोत्साहन मिलता है, अक्सर यह देखा जाता है कि बैंक कर्मचारी और एजेंट जमा के लिए नहीं बल्कि अन्य उत्पादों के लिए प्रचार करते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि प्रीमियम का भुगतान, बीमा उत्पादों के तहत लाभ की प्राप्ति आदि, बैंक खाते के माध्यम से हो।

- कुछ बीमा उत्पाद ऐसे हैं जहां कुछ निश्चित राशि, पॉलिसी धारक को आवधिक अंतराल पर और परिभाषित वृद्धि के अनुसार वापस कर दिया जाता है। चूंकि, इस उत्पाद में पैसे की वापसी और परिभाषित वृद्धि एक तत्व है, इसलिए इन पॉलिसियों को जमा या निवेश उत्पाद के रूप में समझा जाता है जो गलत है।
- प्रतिफल दर को जमा के मामले में ब्याज के रूप में जाना जाता है। उदाहरण के लिए, जब हम बचत बैंक खाते में पैसा रखते हैं, तो हम जानते हैं कि यह बैंक की नीति के अनुसार 3.5% या अधिक का ब्याज प्राप्त करेगा। बांड और डिबेंचर और कंपनी जमा के मामले में ब्याज की दर जमा डाकुमेंट में उल्लिखित होती है।
- शेयरों और अन्य निवेश के मामले में प्रतिफल या रिटर्न बाजार की स्थितियों और विशेष योजना के प्रदर्शन पर निर्भर करेगा। यह संभव है कि कुछ मामलों में लाभांश या वृद्धि नहीं हो सकती है और निवेश की गई राशि को वापस चुकाया भी नहीं जा सकता है।
- बीमा के मामले में, रिटर्न जैसा कुछ नहीं है। किसी व्यक्ति को केवल जोखिम वाले कवर के मामले में बीमा कंपनी (विशेषकर गैर-जीवन नीतियों) से धन प्राप्त हो सकता है और यह क्षति की सीमा तक हो सकता है। कुछ मामलों में समर्पण मूल्य देय है।
- जमा और निवेश का उपयोग व्यक्ति द्वारा जीवनकाल के दौरान किया जाता है और बाद में नामित व्यक्ति को दिया जाता है। एंडोमेंट और विशिष्ट रिटर्न पॉलिसियों को छोड़कर जीवन बीमा, नामित व्यक्ति या कानूनी उत्तराधिकारी को बीमित राशि प्रदान करता है, न कि ऐसी पॉलिसियों को लेने वाले व्यक्ति को।
- जमा एक सरल उत्पाद है और समझने में आसान है। कई शर्तों के कारण बीमा को समझना मुश्किल है और यह अनिश्चितता भी समाहित है। बीमा दावा बहुत सरल नहीं है।
- निवेश केवल उन लोगों द्वारा किया जाना चाहिए जो बाजार को जानते हैं और नुकसान का जोखिम उठा सकते हैं।
- जमा और बीमा बुनियादी आवश्यकताएं हैं। यही कारण है कि बैंकों और सरकार की जमा और बीमा की कई योजनाएं हैं। निवेश केवल उन लोगों के लिए है जो योजनाओं को समझते हैं। म्युचुअल फंड अपेक्षाकृत सुरक्षित हैं लेकिन निवेश की प्रतिफल और वापसी बाजार के जोखिमों से प्रभावित हो सकते हैं।
- जमा और निवेश स्वैच्छिक उत्पाद हैं इसलिए इसे व्यक्ति की पसंद पर छोड़ दिया जाना चाहिए की वे जमा करेंगे या निवेश। हालांकि, वाहन और फसल बीमा अनिवार्य है।
- बैंक, गृह ऋण के मामले में उधारकर्ता के जीवन बीमा पर भी जोर देते हैं। उधारकर्ता की मृत्यु हो जाने की स्थिति में बैंक ऋण का भुगतान बीमा की राशि से किया जाएगा।

8.8 जब बीमा दावा देय हो

दावा देय होने से पहले निम्नलिखित शर्तें पूरी की जानी चाहिए: –

- बीमा पॉलिसी लागू करने योग्य हो यानी पॉलिसी के अंतर्गत आने वाली घटना पॉलिसी की वैधता अवधि के दौरान हुई हो। उदाहरण के लिए, अप्रैल 2018 से मार्च 2019 के लिए दुर्घटना बीमा पॉलिसी वैध होने की स्थिति में, यदि दुर्घटना मार्च 2019 तक होती है तो दावा देय है। यह आवश्यक नहीं है कि इस अवधि के दौरान दावा भी किया जाना चाहिए।

- पॉलिसी के तहत कवर किए गए जोखिमों के कारण ही क्षति होनी चाहिए यानी यह निषेध खंड के तहत नहीं होना चाहिए।
- बीमा धारक को पॉलिसी में निहित अपनी जिम्मेदारियों जैसे पर्याप्त देखभाल करना, कानूनों का पालन करना, आदि को पूरा करना चाहिए।
- पॉलिसी के तहत कवर की गई घटना की सूचना पॉलिसी के तहत निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रदान की जानी चाहिए।
- यदि पॉलिसी में, जैसे हैल्थ पॉलिसी के मामले में, अनुमानों के अनुमोदन की आवश्यकता है, तो यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए।
- निर्धारित समय के भीतर कंपनी के निर्दिष्ट कार्यालय को निर्दिष्ट प्रारूप में एक दावा किया जाना चाहिए।
- पॉलिसी में निर्धारित सभी सहायक दस्तावेज जमा किए जाने चाहिए।
- कंपनी अपने प्रतिनिधि के माध्यम से दावे की सत्यता का पता लगा सकती है।
- व्यक्ति (दावेदार/सेवा प्रदाता/नामांकित) के संबंध में, जिसे भुगतान किया जाना है, का विवरण जैसे नाम, पता, बैंक विवरण, आदि प्रदान किया जाना चाहिए।

E. स्वयं सहायता समूह और संयुक्त देयता समूह का गठन

8.9 स्वयं सहायता समूह (SHG)

- स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) 10–20 व्यक्तियों का एक समरूप समूह है जो जरूरत के समय में बचत और आंतरिक रूप से एक-दूसरे की मदद के लिए एक साथ आते हैं।
- स्वयं सहायता समूह समाज के वंचित वर्ग के व्यक्तियों के समूह का एक स्वैच्छिक संघ है जो सामाजिक और आर्थिक सशक्तीकरण के लिए समूह बनाते हैं।
- बैंक ऐसे समूहों के बचत बैंक खाते खोलते हैं और एसएचजी – बैंक लिंकेज कार्यक्रम के तहत ऋण सहायता भी प्रदान करते हैं। ऋण की राशि समूह और सरकार के सहयोग द्वारा जुटाई गई आंतरिक बचत पर निर्भर करती है।
- एसएचजी के गठन के लिए जागरूकता प्रयासों की आवश्यकता है। बीसी के जमीनी स्तर व्यक्ति होने के कारण वे स्वयं सहायता समूह के गठन में मदद कर सकते हैं।
- एसएचजी को लगातार हैंड होल्डिंग और बहुत सारे प्रशिक्षण सहायता की आवश्यकता होती है। बीसी इस संबंध में मदद कर सकते हैं।
- नाबार्ड और राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन आदि जैसी एजेंसियां, देश में एसएचजी के प्रचार में शामिल हैं। ये संस्थान एसएचजी संबंधित गतिविधियों के लिए बैंकों को अनुदान और प्रशिक्षण सहायता प्रदान करते हैं। अनुदान सहायता का लाभ उठाने के लिए बैंक बीसी की सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

8.10 संयुक्त देयता समूह

- जेएलजी 4 –10 व्यक्तियों का एक अनौपचारिक समूह है जो आजीविका गतिविधियों में संलग्न है। वे आपसी गारंटी के विरुद्ध समूह तंत्र के माध्यम से ऋण प्राप्त करने के उद्देश्य से आते हैं।



- जेएलजी प्रक्रिया समाज के वंचित वर्गों जैसे भागीदारी में खेती करनेवाले, मौखिक पट्टेदार, किरायेदारों, कारीगरों, आदि को ऋण प्रदान करने में मदद करती है।
- बैंक, समूह या व्यक्तिगत सदस्य के रूप में, ऋण प्रदान करते हैं। समूह के सभी सदस्यों से आपसी गारंटी ली जाती है।
- नाबार्ड जेएलजीके गठन, पोषण और वित्तपोषण के लिए बैंकों को रु 2,000 प्रति जेएलजी अनुदान सहायता प्रदान करता है।
- इस उद्देश्य के लिए बीसी की सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है और बैंक नाबार्ड से अनुदान सहायता का उपयोग कर सकते हैं और अपने क्रेडिट प्रवाह को भी बढ़ा सकते हैं।

स्वयं का परीक्षण करें

1. वेब साइट <http://www-pmjdy-gov>-पद के लिए है
A. पीएमजेडीवाई (पीएमजेडीवाई)
B. पीएमएसबीवाई (PMSBY)
C. पीएमजेजेबीवाई (PMJJBY)
D. एपीवाई (APY)
2. डेबिट सह एटीएम कार्ड का उपयोग किया जाता है
A. एटीएम में
B. पीओएस पर
C. ऑन लाइन दुकानदारी
D. ऊपर के सभी
3. पीएमजेडीवाई खाते में, ----- रुपये की ओवरड्राफ्ट सुविधा है।
A. रु 1000
B. रु 5000
C. रु 7500
D. रु 10000
4. पीएमएसबीवाई के तहत, बीमा कवर ----- तक उपलब्ध है।
A. रुपये 1 लाख
B. रुपये 2 लाख
C. रुपये 5 लाख
D. रुपये 10 लाख

5. पीएमएसबीवाई के तहत बीमा कवर उपलब्ध है
- A. केवल मृत्यु पर
 - B. केवल विकलांगता पर
 - C. मृत्यु और विकलांगता दोनों पर
 - D. इनमे से कोई भी नहीं

उत्तर कुंजी

1-A	2-D	3-D	4-B	5-A
-----	-----	-----	-----	-----

बैंक और व्यवसाय संवाददाता के बीच संबंध

A. बीसी – पात्र निकाय और क्षेत्र

- 9.1. बैंकों ने मुख्य रूप से वित्तीय समावेश के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए बिजनेस कॉर्रेस्पॉण्डेंट (बीसी) की सेवाएं ली हैं। इस ने बैंकों को बिजनेस कॉर्रेस्पॉण्डेंट के रूप में पात्र संस्थाओं को शामिल करने के लिए प्रेरित किया है। आमतौर पर, बैंकों ने व्यक्तियों, कंपनियों, एसएचजी फेडरेशन, आदि को अपने बीसी के रूप में शामिल किया है। व्यक्तियों के अलावा, बीसी एजेंट के माध्यम से भी अपनी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। बैंक एक लिखित समझौते में शामिल होता है जो कार्य के नियमों और शर्तों को पूरा करता है। कई बैंकों ने बीसी की कार्य पर नीति बनाई है।
- 9.2. बैंक बीसी को अपने सीबीएस सर्वर के साथ इंटरफेस रखने की अनुमति नहीं देते हैं। इसलिए बैंक एक अलग सर्वर (जिसे आम तौर पर वित्तीय समावेश सर्वर के रूप में जाना जाता है) को रखते हैं या इस उद्देश्य के लिए एक प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता (टीएसपी) के साथ व्यवस्था करते हैं। बीसी इस सर्वर पर अपने लेन-देन का कार्य करता है और प्रौद्योगिकी समाधान (स्विच) की मदद से लेनदेन बैंक के सीबीएस सर्वर में परिलक्षित होता है।
- 9.3. बैंक एक से अधिक बिजनेस कॉर्रेस्पॉण्डेंट की सेवाओं को उनके भौगोलिक प्रसार, बढ़ती ग्राहक पहुँच आदि की आवश्यकता के आधार पर लगा सकता है, हालांकि, बीसी द्वारा सेवाएं प्रदान करने के लिए स्थान की पहचान मुख्य रूप से बैंक द्वारा तय की जाती है। बीसी द्वारा लगाए गए एजेंट के चयन प्रक्रिया में बैंक भी शामिल रहते हैं। बैंक पात्रता मानदंड निर्धारित करते हैं और एक एजेंट के चयन में अंतिम निर्णय लेते हैं।
- एकबार एक एजेंट का चयन हो जाने के बाद, कुछ बैंक सतर्कता बरतते हुए, पुलिस के सत्यापन के साथ-साथ उनके पिछले कार्य कलापों के रिकार्ड (Past record) का भी सत्यापन करते हैं। यह सुनिश्चित करता है कि एजेंट का कोई आपराधिक रिकॉर्ड नहीं है।
- 9.4. ग्रामीण क्षेत्रों में, बैंक प्रत्येक एजेंट के संचालन के क्षेत्र (अर्थात गाँव/उपसेवा क्षेत्र) की भी पहचान करते हैं। यह बैंक द्वारा बीसी की एजेंट के संचालन के क्षेत्र में ओवरलैप से बचने में मदद करती है। पहचान किए गए क्षेत्र को सिस्टम में विशेष एजेंट के लिए मैप किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि एजेंट केवल आवंटित क्षेत्र के व्यक्तियों के संबंध में बैंक खाते खोलता है और विशेष क्षेत्र में अन्य वित्तीय समावेशन प्रयासों के लिए कवरेज के संबंध में डाटा उत्पन्न करता है।

A. धन और अन्य व्यवस्था

- 9.5. व्यवसाय संवाददाता (कंपनी, फेडरसन आदि) बैंक की मुख्य शाखा में चालू खाता रखता है एजेंट को लिंक शाखा के साथ चालू खाता बनाए रखना आवश्यक है। लिंक शाखा आम तौर पर वह शाखा होती है जिसके सेवा क्षेत्र में बीसी एजेंट कार्य करता है। लिंक शाखा एजेंट की बैंकिंग आवश्यकताओं की देखभाल करती है और इसके संचालन का पर्यवेक्षण करती है।
- 9.6. वित्त पोषण आवश्यकताओं के संबंध में बैंक बीसी के साथ एक व्यवस्था बनाता है। इस संबंध में व्यवस्थाएँ भिन्न बैंक

में भिन्न भिन्न होती हैं, जैसे अपेक्षित व्यापारिक परिमानों के एक निश्चित प्रतिशत के बराबर सुरक्षा जमा, बैंक के साथ रखे गए सावधि जमा के विरुद्ध एजेंट को ओवरड्राफ्ट की मंजूरी, आदि। बैंकों में एक उभरती हुई प्रवृत्ति विभिन्न स्थानों पर व्यवसाय के विभिन्न स्तर को देखते हुए, व्यक्तिगत एजेंटों को ओवरड्राफ्ट की मंजूरी है। आम तौर पर, मार्जिन पर कोई जोर नहीं दिया जाता है और बैंक फिक्स्ड डिपॉजिट की एक सीमा तक ओवरड्राफ्ट की मंजूरी करता है। बैंक इस पर कोई ब्याज नहीं देते हैं और न ही ओवरड्राफ्ट पर कोई ब्याज लेते हैं। हालांकि, ओवरड्राफ्ट की राशि किसी विशेष स्थान के लिए बैंक द्वारा मूल्यांकन किए गए व्यवसाय के स्तर तक सीमित है।

- 9.7. आधारीक संरचना हेतु व्यवस्था की जिम्मेदारी जैसे बीसी के स्थान पर लैपटॉप, प्रिंटर, आदि बैंक और बीसी के बीच की व्यवस्था के आधार पर भिन्न बैंक में भिन्न-भिन्न होता है। इस संबंध में बीसी द्वारा अनुबंधित एजेंट की शर्तें और नियम भी महत्वपूर्ण हैं। आम तौर पर, बीसी केवल उन व्यक्तियों को एजेंट के रूप में संलग्न करते हैं जो इन खर्चों को वहन कर सकते हैं। हालांकि, कुछ बैंक इस उद्देश्य हेतु आसान नियमों और शर्तों पर बीसी एजेंट को ऋण सहायता प्रदान करते हैं। बैंक/टीएसपी द्वारा लेनदेन करने के लिए सॉफ्टवेयर मुफ्त प्रदान करता है।

B. सेवा प्रारंभ

- 9.8. एजेंट को अपनी सेवा शुरू करने में सक्षम करने के लिए, बैंक/टीएसपी को प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म पर काम करने के लिए उसे पहुंच प्रदान करनी होगी। इसके लिए यूजर आईडी और पासवर्ड बनाना होगा। यूजर आईडी को कुछ बैंकों में कियोस्क ऑपरेटिंग कोड भी कहा जाता है। उपयोगकर्ता को आईडी आम तौर पर बैंकों द्वारा आवंटित किया जाता है और यह इस तरीके से किया जाता है ताकि व्यवसाय संवाददाता और लिंक शाखा की आसान पहचान सुनिश्चित किया जा सके। बैंक एजेंट के सभी यूजर आईडी और संबंधित विवरणों का रिकॉर्ड रखता है।
- 9.9. एजेंट के लिए एक डिफॉल्ट पासवर्ड उत्पन्न किया जाता है। एजेंट को इसे संशोधित करने और बैंक की नीति के अनुसार सिस्टम में लॉग इन करने के लिए एक पासवर्ड बनाने की आवश्यकता होती है। यूजर आईडी और पासवर्ड की मदद से सिस्टम में लॉग इन करने के बाद ही एजेंट लेनदेन करने में सक्षम होता है। कुछ बैंक यूजर आईडी और पासवर्ड की आवश्यकता को नकारते हुए (माइक्रो एटीएम के माध्यम से संचालन के लिए) आधार प्रमाणीकरण के माध्यम से बीसी को अनुमति देते हैं।
- 9.10. लेन-देन शुरू करने के लिए, बीसीए को प्रतिदिन सुबह में लेन-देन करने की सलाह दी जाती है। आमतौर पर इसे व्यवसाय की शुरुआत (एसओबी) या दिवस की शुरुआत (बीओडी) कहा जाता है। इसी तरह, दिन के कारोबार को बंद करते समय, उन्हें एंड ऑफ डे (ईओडी) के रूप में जाना जाता है। हालांकि, बैंकों ने ईओडी लेन-देन करने के लिए दिन का कोई समय निर्धारित नहीं किया है और न ही वे आग्रह/निगरानी (जैसा कि बैंक शाखा के मामले में है) करते हैं। बीसीए को अगले दिन लेन-देन करने में सक्षम होने के लिए ईओडी करना पड़ता है। माइक्रो एटीएम के आधुनिक संस्करण में बीसीए द्वारा लेनदेन की अनुमति नहीं देते हैं जब तक कि पिछले दिन का ईओडी नहीं किया गया हो। आमतौर पर कियोस्क मॉडल के तहत बीसीए द्वारा एसओबी/बीओडी और ईओडी करना आवश्यक नहीं है।

C. बैंक का नाम और रजिस्टर का रखरखाव

- 9.11. यह उम्मीद की जाती है की बीसीए के निर्धारित व्यापार बिंदु पर बैंक का नाम, लिंक शाखा का नाम, बीसीएका नाम, व्यवसाय समय, आदि उपयुक्त रूप से प्रदर्शित हो। हालांकि, व्यवसाय के लिए उनसे किसी भी बैंक स्टेशनरी का उपयोग करने की उम्मीद नहीं की जाती है। उन्हें बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में लेनदेन आदि से संबंधित जानकारी को रखना आवश्यक है।



- 9.12. बीसीए, उनके द्वारा किए गए लेनदेन, गतिविधियों आदि संबंधित कार्य को रिकॉर्ड करने के लिए कई रजिस्टर रखता है। बीसीए द्वारा आमतौर पर बनाए गए रजिस्टर निम्नानुसार हैं :
- लेन देन रजिस्टर**— प्रत्येक ग्राहक के जमा और निकासी के लेनदेन को रिकार्ड करने के लिए ।
 - खाता खोलने का रजिस्टर**— उन ग्राहकों का विवरण दर्ज करने के लिए जिनका खाता बीसीए द्वारा खोला गया है ।
 - पॉलिसी रजिस्टर**— रजिस्टर में उन ग्राहकों का विवरण शामिल है जिन्होंने सामाजिक सुरक्षा योजनाओं, जैसे पीएमएसबीवाई, पीएमजेबीवाई और एपीवाई के लिए नामांकन किया है। यदि बैंक में किसी तीसरे पक्ष के बीमा इत्यादि की बिक्री की व्यवस्था है, तो बीसीए के माध्यम से वितरित किए जाने पर इन उत्पादों के संबंध में भी विवरण बनाए रखा जाता है ।
 - सुविधा रजिस्टर** — यह रजिस्टर बीसीए द्वारा उपलब्ध कराये गए विभिन्न सुविधा गतिविधियों जैसे आधार लिंगिंग, मोबाइल नंबर लिंगिंग, डिमांड नोटिस जारी करना, ऋण आवेदनों का एकत्रीकरण, इत्यादि का विवरण प्रदान करता है ।
 - विजिट / दौरा रजिस्टर** — यह रजिस्टर बैंक अधिकारियों द्वारा किए गए दौरे के विवरण और बीसीए के कामकाज पर उनकी टिप्पणियों का विवरण प्रदान करता है ।
 - सुझाव / शिकायत रजिस्टर**— यह रजिस्टर बैंक ग्राहक / भावी ग्राहक के सुझावों / शिकायतों की रिकॉर्डिंग का विवरण प्रदान करता है ।

D. लेनदेन की प्रक्रिया, रसीद और रजिस्टर

- 9.13. बीसीए बैंक की ओर से जमा और निकासी से संबंधित लेनदेन करता है। आम तौर पर, बीसीए को ग्राहक को उसके खाते के संबंध में ही लेनदेन की अनुमति प्रदान करता है और वह भी आधार से जुड़ा होने पर है। हालांकि, कुछ बैंक बीसीए को अपने खाते के अलावा अन्य के संबंध में ग्राहक द्वारा जमा लेनदेन करने की अनुमति देते हैं। लेनदेन में शामिल प्रक्रिया आमतौर पर निम्नानुसार होती है : —
- बीसीए द्वारा ग्राहक की पहचान सुनिश्चित करना आवश्यक है। यह आधार कार्ड / बैंक की पासबुक की सहायता से किया जाता है ।
 - बीसीए लेनदेन की प्रकृति सुनिश्चित करता है। नकद (जमा / निकासी) से जुड़े लेनदेन के मामले में, बीसीए ग्राहक द्वारा जमा / निकासी की जाने वाली मुद्रा के बारे में प्रारंभिक जांच करता है। बीसीए तभी आगे बढ़ता है जब वह लेनदेन के लिए नकदी की मात्रा और गुणवत्ता से संतुष्ट हो ।
 - तत्पश्चात बीसीए प्रक्रिया शुरू करता है और यह सुनिश्चित करता है कि वह लेनदेन के लिए सिस्टम में लॉग इन है ।
 - बीसीए तब लेनदेन के आवश्यक विवरणों जैसे जमा / निकासी, खाते की प्रकृति (आमतौर पर बचत बैंक), खाता संख्या और राशि को पंच करता है। आधार लिंक किए गए खाते के मामले में, बीसीए बैंक के नाम का चयन करता है और लिंक किए गए बैंक खाते को ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए बायोमेट्रिक इनपुट के आधार पर सिस्टम द्वारा स्वचालित रूप से पहचाना जाता है ।

- e) ग्राहक के स्वयं के खाते में लेन-देन के मामले में (ग्राहक के स्वयं के खाते के अलावा अन्य खाते में निकासी की अनुमति नहीं दी जा सकती), लेन-देन को आधार/एटीएम कार्ड की सहायता से ग्राहक द्वारा अधिकृत किया जाता है। ग्राहक के अलावा किसी अन्य खाते में जमा करने के मामले में, इस तरह के प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है।
- f) लेनदेन पूरा होने के बाद, सिस्टम एक रसीद बनाता है। इस रसीद की एक प्रति ग्राहक को प्रदान की जाती है। बीसीएए को प्रत्येक लेनदेन के संबंध में ग्राहक को एक प्रणाली-निर्मित अच्छी गुणवत्ता वाली मुद्रित रसीद प्रदान करनी चाहिए।
- g) एक रसीद निम्नलिखित विवरण प्रदान करती है: —



बैंक का नाम :	एबीसी बैंक
लेनदेन की प्रकृति :	नकद भुगतान (आहरण)
दिनांक :	06 / 06 / 2019 समय: 12:49:55
एजेंट का नाम :	हरि राम
एजेंट आईडी :	12040816
एजेंट स्थान :	BIRAURA, लखनऊ, यूपी
टर्मिनल आईडी :	50161481 (लेन-देन जिस स्थान पर किया गया है, उस टर्मिनल की पहचान के लिए आमतौर पर माइक्रो एटीएम/कियोस्क को एक पहचान संख्या प्रदान की जाती है)
ग्राहक विशिष्ट पहचान (UID) :	XXXXXXXXX7337 (आधार संख्या के अंतिम चार अंक)
ग्राहक का नाम :	(इसे ईपीएस ऑफ अस ट्रांजेक्शन में प्रदर्शित नहीं किया जा सकता है)
लेनदेन आईडी :	2031032
प्रमाणन (रिक्वेस्ट रेफरेंस) संख्या :	915712203103 (ईपीएस लेनदेन के मामले में 12 अंकों का कोड)
यूआईआईआई प्राधिकरण कोड :	0010325de8280f668940e1b843ed5b7 (वित्तीय समावेश सर्वर द्वारा उत्पन्न 31 वर्ण अल्फा-न्यूमेरिक कोड)
लेनदेन की स्थिति :	सफलता (00) असफल लेनदेन के कारण, दो अंकों का कोड उत्पन्न होता है। अलग-अलग कारणों के कोड अलग-अलग होते हैं।
लेन-देन की राशि :	200.00
कमीशन की राशि :	0.00 (बीसीए से उम्मीद की जाती है कि वह किसी से ग्राहक से कमीशन नहीं लेगी इसलिए इसे 0.00 ही होना चाहिए)
शेष राशि (ग्राहक के खाते में शेष राशि) :	रु 6.00



- h) बीसीए उसके पास उपलब्ध नकद में से भुगतान करता है। जमा करने के मामले में, ग्राहक से राशि का भुगतान प्राप्त करता है।

9.14. इन लेनदेन का विवरण लेनदेन रजिस्टर में दर्ज किया गया है। पंजीकरण रजिस्टर का एक सरल प्रोफार्मा निम्न है :-

कवर पृष्ठ

- a) बैंक का नाम
b) बीसीए का नाम
c) एजेंट कोड
d) शाखा का नाम

रजिस्टर के फोलियो में कॉलम

क्रम सं (1)	दिनांक (2)	ग्राहक का नाम (3)	आधार सं/ बैंक खाता सं (4)
जमा (रकम रु में) (5)	निकासी (रकम रु में) (6)	जमा के मामले में उच्च मूल्यवर्ग के नोट का विवरण (रु 500/2000) (7)	अन्य प्रकार के लेनदेन जैसे फंड ट्रांसफर/बैलेंस इंक्वायरी (8)
मोबाइल नंबर (9)	अनुरोध संदर्भ संख्या (आरआरएन) (10)	ग्राहक का हस्ताक्षर/अंगूठा छाप (11)	एजेंट के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान (12)

फोलियो के अंत में सारांश

- a) दिन की शुरुआत से पहले नकद शेष : (+/-) रु
b) बीसीए के बैंक खाते में जमा : रु
c) बीसीए के बैंक खाते से निकासी : रु
d) दिन के अंत में नकद शेष : (+/-) रु

F. बैंक के साथ बीसीए लेनदेन का निपटान

9.15. जब बीसीए ग्राहक के साथ लेन-देन का कार्य कर रहा है, बीसीए के चालू खाते में, जिसमें शाखा के साथ ओवरड्राफ्ट सुविधा है, साथ साथ लेनदेन होता रहता है। चालू खाते में परिलक्षित लेनदेन का एक नमूना निम्नानुसार है :

- a) खाताधारक का नाम : हरि लाल
b) खाता संख्या : 01642002989

c) ओवरड्राफ्ट सीमा : रु 20,000 /—

d) ओवरड्राफ्ट के लिए सुरक्षा, यदि कोई हो : रुपये 20,000 /— की एफडी।

ग्राहक इस स्तर पर बीसीए के पास जाता है और रु 2000 /जमा करने का इरादा रखता है। — बीसीए इस जमा को

दिनांक	विवरण	डेबिट	क्रेडिट	शेष राशि) {रु} ओवरड्राफ्ट की बकाया राशि का संकेत)	अभियुक्ति
15.05.2019	BCA को नकद भुगतान	19000.00	—	(-)19000.00	चूंकि शेष राशि नहीं थी और बीसीए ने राशि ली है, यह बैंक खाते में ऋणात्मक और/या लाल रंग में दिखाया गया है
15.05.2019	बीसीए द्वारा ग्राहक को भुगतान	—	—	1000.00	बीसीए द्वारा भुगतान बैंक की ओर से किया गया है। नकद का भुगतान बैंक द्वारा नहीं किया गया था और इसलिए बीसीए के एंकाउंट को राशि के साथ जमा किया जाता है। चूंकि बीसीए के खाते में एक नकारात्मक शेष (ओवरड्राफ्ट) था, क्रेडिट का प्रभाव बीसीए की देयता (ओवरड्राफ्ट) को कम करने का है।
15.05.2019	बीसीए द्वारा ग्राहक से जमा	1500.00	—	19500.00	बीसीए ने एक डिपॉजिट लिया है, लेकिन पैसा बैंक में नहीं आया है। बैंक का यह पैसा बीसीए पर बकाया है। इसलिए, इसे मौजूदा ओडी बैलेंस में जोड़ा गया है।

स्वीकार नहीं कर पाएगा क्योंकि जमा करने के प्रभाव से यह ओवरड्राफ्ट सीमा से अधिक हो जाएगी (रुपये का बकाया ओवरड्राफ्ट रु 19500.00 + रु 2000.00 यानी रु 21500.00)। इस अवस्था में उसे अपनी जमा राशि की स्वीकृति को रु 500.00 / तक प्रतिबंधित करना होगा।

हालांकि, वह ग्राहक के लिए नकद निकासी सहित अन्य गतिविधियां कर सकती है और फिर इस जमा को स्वीकार कर सकती है, जब ओडी का शेष स्वीकृत सीमाओं के भीतर हो जाती है।



अब, वह रुपये 2000.00 की राशि के साथ अतिरिक्त रु 2500.00 तक (ओवरड्राफ्ट की सीमा रु 20000.00 तक) स्वीकार कर सकता है।

दिनांक	विवरण	डेबिट	क्रेडिट	शेष राशि) {रु} ओवरड्राफ्ट की बकाया राशि का संकेत)	अभियुक्ति
15.05.2019	BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान	—	4000.00	(-)15500.00	भुगतान ओवरड्राफ्ट के शेष को कम करता है

अब, एक ग्राहक रुपये 4000.00 की वापसी के लिए संपर्क करता है। क्या वह भुगतान कर सकता है? उसे नकदी की जरूरत होगी। उसके पास कितनी नकदी है? उसके पास केवल रु 2500.00। वह बैंक में जा सकता है, ओवरड्राफ्ट

दिनांक	विवरण	डेबिट	क्रेडिट	शेष राशि) {रु} ओवरड्राफ्ट की बकाया राशि का संकेत)	अभियुक्ति
15.05.2019	BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान	—	7000.00	(-)8500.00	भुगतान ओवरड्राफ्ट के शेष को कम करता है
15.05.2019	BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान	—	6000.00	(-)2500.00	बीसीए द्वारा ग्राहक को भुगतान

सीमा तक यानि रु 17500.00 तक नकदी वापस ले सकता है। लेकिन क्या होगा अगर उसके पास अपना कैश है? क्या वह अपनी नकदी से भुगतान कर सकता है?

आम तौर पर, बैंक बीसीए को बिना किसी सीमा के अपने (बीसीए) कैश से भुगतान करने की अनुमति देते हैं क्योंकि इससे बीसीए का प्रभाव बैंक में अपने पैसे को जमा के रूप में रखने का होता है। हालांकि, कुछ बैंक परिचालन उद्देश्यों के लिए ऐसे खातों में क्रेडिट बैलेंस की मात्रा को सीमित कर सकते हैं।

दिनांक	विवरण	डेबिट	क्रेडिट	शेष राशि) {रु} ओवरड्राफ्ट की बकाया राशि का संकेत)	अभियुक्ति
15.05.2019	BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान	—	4000.00	1500.00	भुगतान ओवरड्राफ्ट के शेष को कम करता है इस भुगतान का प्रभाव यह है कि चालू खाते में उसका क्रेडिट बैलेंस (खुद का पैसा) है।

- 9.16. किसी विशेष बीसी के सभी एजेंटों द्वारा किए गए लेनदेन बैंक के साथ बनाए गए बीसी खाते में एक साथ परिलक्षित होते हैं। कुछ मामलों में, बैंक प्रत्येक एजेंट को आवंटित कोड के साथ सभी एजेंटों के लेनदेन को रिकॉर्ड करने के लिए एक अवास्तविक लेखा खाता खोलते हैं ताकि विशेष बीसी और उससे जुड़े एजेंट की पहचान हो सके। यह किसी विशेष बीसी के एजेंटों द्वारा लेनदेन का आसान संकलन सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है क्योंकि बीसी को किए जाने वाले कमीशन भुगतान के लिए लेन- देन आधार हैं।
- 9.17. बैंक प्रत्येक व्यवसाय संवाददाता के साथ एक निपटान खाता रखता है। यह बीसी को कमीशन के भुगतान की सुविधा प्रदान करता है और किसी विशेष बीसी से प्राप्त होने वाली किसी भी राशि को इकट्ठा करता है। ऊपर उल्लिखित एजेंट लेनदेन, इस खाते में भी परिलक्षित हो सकता है।

G. कमीशन के भुगतान की प्रक्रिया

- 9.18. बीसी से सहमति की दरों पर कमीशन के भुगतान के लिए मासिक आधार पर दावे का विवरण बैंक को प्रस्तुत करने की उम्मीद की जाती है। हालांकि, बीसी द्वारा किए गए अधिक दिखाये गए दावों (इन्प्लेटेड क्लेम) को ध्यान में रखते हुए, बैंकों ने इस तरह के दावों को खत्म करने के लिए सॉफ्टवेयर/सिस्टम लगाए हैं। बैंक योग्य लेनदेन की रिपोर्ट तैयार करते हैं और उसे बीसी के अपने दावों की सुविधा के लिए उपलब्ध करते हैं। यह किसी भी विवाद को समाप्त करने और दावों के त्वरित निपटान में मदद करता है।
- 9.19. बैंकिंग लेनदेन के अलावा, बीसी के साथ बैंक के समझौते के अनुसार बीसीए विभिन्न सुविधा कार्य, जैसे आधार लिंगिंग, मोबाइल लिंगिंग, लोन एप्लिकेशन के एकत्रीकरण, डिमांड नोटिस की पावती, इत्यादि करता है। बीसी को इस तरह के काम के लिए कमीशन/प्रोत्साहन भी मिलता है। बीसीए/बीसी को इन कार्यों से संबंधित दावों को बैंक के शाखा/नियंत्रण कार्यालय को व्यवस्था के अनुसार प्रस्तुत करना आवश्यक है। लिंग शाखा दावे की पुष्टि शाखा रिकॉर्ड के आधार पर करती है और आवश्यक भुगतान करने की सिफारिश/करती है।
- 9.20. फील्ड स्तर पर सीधे बैंक के काम में बीसी एजेंट ही शामिल होता है। हालांकि, बैंक बीसी को कमीशन के भुगतान के लिए उत्तरदायी है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि बीसी अपने एजेंट को समय पर भुगतान करता है, बैंक आम तौर पर अपने खाते में डेबिट के लिए बीसी से एक अधिदेश (मैंडेट) पर जोर देता है और बीसी और उसके एजेंट के बीच सहमति फॉर्मूला के अनुसार एजेंटों को कमीशन/प्रोत्साहन देता है। इस अधिदेश के आधार पर, जब भी बैंक बीसी को कमीशन/प्रोत्साहन का भुगतान करता है, तो एजेंट के हिस्से को भी साथ साथ जमा किया जाता है।

H. जोखिम प्रबंधन, निगरानी और पर्यवेक्षण

- 9.21. एजेंट बैंक की ओर से लेनदेन कर रहा है और इस व्यवस्था में कई तरह के जोखिम शामिल हैं। एजेंट के अपराध से वित्तीय जोखिम का हो सकना एक खतरा है। बैंक आमतौर पर बीमा के माध्यम से (या बीसी के माध्यम से) अपने जोखिम को कवर करता है और बीमा कंपनियों ने "बैंकर्स क्षतिपूर्ति नीति" के रूप में एक विशिष्ट पॉलिसी बनाया है। एक सामान्य पॉलिसी, बैंकों के इस तरह के जोखिम को कवर प्रदान करती है। हालांकि एजेंट नकदी संचालन से संबंधित बैंक को जोखिम है। एक एजेंट को नकदी को हाथ में रखने की आवश्यकता होती है (जैसे बैंक अपने परिसर और एटीएम में) और शाखा से नकदी को अपने स्थान ६ व्यवसाय पर स्थानांतरित करने के लिए (बैंक के नकद के प्रेषण के समान)। नियमित बैंकर्स क्षतिपूर्ति पॉलिसी बीसीए के ऐसे जोखिम को सुरक्षा प्रदान नहीं करती है। बैंकों को उम्मीद है कि बीसी या बीसीए अपने दम पर ऐसे जोखिम को कवर करेगा।



9.22 चूंकि बीसीए बैंक के व्यवसाय का एक अभिन्न अंग बन गया है, इसलिए बैंक अपनी निगरानी, पर्यवेक्षण और शिकायत निवारण के लिए बहुत अधिक महत्व देते हैं। बैंकों ने शाखाओं और नियंत्रण कार्यालयों द्वारा बीसी बिन्दुओं के आवधिक दौरे हेतु एक पक्की प्रणाली निर्धारित की है। आंतरिक लेखा परीक्षक और निरीक्षण भी शाखाओं के ऑडिट के दौरान बीसीए के संचालन को कवर करते हैं। बैंकों ने मासिक बैठकों आदि के माध्यम से नियमित इंटरफेस की प्रणाली विकसित की है। कुछ बैंकों ने बीसी गतिविधियों पर ध्यान रखने हेतु करने के लिए समर्पित बीसी पर्यवेक्षक भी तैनात किए हैं। बैंक भी प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहे हैं और उन्होंने ने वास्तविक समय मार्गदर्शन और शिकायत निवारण हेतु सोशल मीडिया पर बीसीए और बैंक प्रतिनिधियों (यहां तक कि वरिष्ठ स्तर के अधिकारी/मुख्य कार्यकारी अधिकारी) के समूह बनाए हैं।

स्वयं का परीक्षण करें

1. बैंक आम तौर पर बीमा के माध्यम से अपने जोखिम को कवर करता है और ऐसी बीमा पॉलिसी को _____ के रूप में जाना जाता है
 - A. बैंकर्स जोखिम नीति
 - B. बैंकर्स क्षतिपूर्ति नीति
 - C. बैंकर्स नकद जोखिम नीति
 - D. इनमें से कोई भी नहीं
2. यदि बीसीए (BCA)की ओवर ड्राफ्ट सीमा समाप्त हो गई है और ग्राहक निकासी के लिए खड़ा है
 - A. बीसीए अपने नकद के माध्यम से भुगतान कर सकता है
 - B. बीसीए अपने नकद के माध्यम से भुगतान नहीं कर सकता है
 - C. बीसीए ओडी सीमा के माध्यम से भुगतान नहीं कर सकता है
 - D. A और C दोनों
3. जब BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान किया जाता है, तो BCA का बैंक ओवरड्राफ्ट
 - A. कम हो जाती है
 - B. बढ़ती है
 - C. सीमा में कोई बदलाव नहीं
 - D. ऊपर के सभी
4. बीसीए को निम्नलिखित रजिस्ट्रों की देख रेख करनी चाहिए
 - A. लेन-देन रजिस्टर
 - B. खाता खोलने का रजिस्टर
 - C. विजिट रजिस्टर
 - D. ऊपर के सभी

5. बीसी के लिए लेनदेन करने के लिए, बैंक प्रदान करता है
- A. दैनिक आधार पर नकद
 - B. बीसी बिंदु पर बैंक का खजांची
 - C. ओवरड्राफ्ट सीमा
 - D. ऊपर के सभी

उत्तर कुंजी

1-B	2-A	3-A	4-D	5-C
-----	-----	-----	-----	-----



प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 1

1. हक बैंकिंग लेनदेन निम्न के माध्यम से कर सकते हैं
 - a. एटीएम
 - b. मोबाइल
 - c. इंटरनेट
 - d. ऊपर के सभी
2. बैंक निम्न खाता खोल सकते हैं
 - a. व्यक्तिगत खाता
 - b. पार्टनरशिप(साझेदारी) खाता
 - c. हिंदू अविभाजित परिवार खाता
 - d. ऊपर के सभी
3. बैंक निम्न खाता खोल सकते हैं
 - a. ट्रस्ट खाता
 - b. कंपनी खाता
 - c. स्थानीय निकाय खाता
 - d. ऊपर के सभी
4. टैक्स सेवर के मामले में जब संयुक्त नाम से एफडी जारी की जाती है, तो
 - a. केवल पहले धारक को कर का लाभ मिलता है।
 - b. केवल दूसरे धारक को कर का लाभ मिलता है
 - c. केवल तीसरे धारक को कर का लाभ मिलता है।
 - d. सभी धारकों को कर का लाभ मिलता है
5. बैंक बचत खाते से राशि निकालने के लिए ग्राहक उपयोग कर सकता है
 - a. स्मार्ट कार्ड
 - b. क्रेडिट कार्ड
 - c. डेबिट कार्ड
 - d. पैन कार्ड

6. बैंक खाते में ब्याज देय है
- मासिक शेष पर
 - दैनिक शेष पर
 - पाक्षिक शेष पर
 - त्रैमासिक शेष पर
7. एक ग्राहक बैंक में एक बचत बैंक रख रहा है और बीएसबीडी खाता खोलना चाहता है। उसके लिए उपलब्ध विकल्प है :
- वह बीएसबीडी खाता नहीं खोल सकता है
 - उसे दूसरा खाता बंद करना होगा तब बीएसबीडी खाता खोला जा सकता है।
 - बैंक अपने विवेक पर बीएसबीडी खाता खोल सकता है।
 - बीएसबीडी खाता खोला जाएगा और बीएसबीडी खाता के खुलने की तारीख के 30वे दिन बैंक दूसरा खाता बंद कर देगा।
8. बीएसबीडी में निकासी की संख्या प्रतिबंधित है
- पांच प्रति माह
 - चार प्रति माह
 - 60 प्रति वर्ष
 - 48 प्रति वर्ष।
9. छोटे खाते में एक वर्ष में कुल जमा तक सीमित है
- रु 40000
 - रु 50000
 - रु 75000
 - रु 100000
10. छोटे खाते में निकासी और स्थानांतरण प्रतिबंधित है
- रुपए 5000 प्रति माह
 - रुपये 10000 प्रति माह
 - रुपये 60000 प्रति वर्ष
 - रुपए 1200 प्रति वर्ष
11. छोटे खाते में बकाया राशि के लिए ऊपरी सीमा रुपए 50,000/- है हालांकि, इन मामलों में ऊपरी सीमा को पार किया जा सकता है
- खाताधारक एक महिला है



- b. खाताधारक, पति या पत्नी, बेटे या बेटी द्वारा किया जा रहा है।
- c. राशि सरकार द्वारा अनुदान, कल्याण लाभ और खरीद भुगतान हेतु जमा की जाती है।
- d. इनमें से कोई भी नहीं
12. श्री A एकमात्र स्वामित्व के तहत M/S ABC के नाम से व्यवसाय शुरू करना चाहता है। आप उसे खोलने का सुझाव देंगे
- a. बचत खाता
- b. चालू खाता
- c. कंपनी खाता
- d. सावधि जमा खाता
13. जब पैसा एक निश्चित अवधि के लिए बैंक के पास रखा जाता है, तो ऐसे खाते को निम्न कहा जाता है।
- a. बचत खाता
- b. चालू खाता
- c. सावधि जमा खाता
- d. मांग खाता
14. एक खाता जो लेनदेन खाते के लाभ और निश्चित जमा खाते के लाभ को जोड़ता है तो इसे निम्न कहा जाता है
- a. बचत खाता
- b. चालू खाता
- c. सावधि जमा खाता
- d. फ्लेक्सी जमा खाता
15. फिक्स्ड डिपॉजिट की न्यूनतम अवधि है
- a. एक महीना
- b. तीन महीने
- c. 7 दिन
- d. 15 दिन
16. सावधि जमा की अधिकतम अवधि है
- a. एक साल
- b. पांच साल
- c. दस साल
- d. कोई सीमा नहीं

17. वाणिज्यिक बैंकों में थोक जमा का मतलब है
- रुपये का एकल जमा रु 10 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 25 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 50 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 200 लाख और उससे अधिक
18. ग्रामीण बैंक में थोक जमा का मतलब है
- रुपये का एकल जमा रु 1 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 5 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 10 लाख और उससे अधिक
 - रुपये का एकल जमा रु 15 लाख और उससे अधिक
19. बैंक बचत बैंक जमा पर ब्याज दर का भुगतान कम से कम निम्न आधार पर करते हैं
- मासिक आधार पर
 - त्रैमासिक आधार पर
 - अर्धवार्षिक आधार पर
 - सालाना आधार पर
20. फिक्स्ड डिपॉजिट खाते निम्न द्वारा संचालित किया जा सकता है
- चेक
 - एटीएम
 - डेबिट कार्ड्स
 - इनमे से कोई भी नहीं
21. जहां एक ग्राहक को हर महीने एक निश्चित अवधि के लिए एक निश्चित राशि जमा करने की अनुमति दी जाती है और जमा की गई राशि और ब्याज की रकम को उक्त अवधि के अंत में वापस दे दिया जाता है, उसे ————— खाते के रूप में जाना जाता है।
- आवर्ती जमा
 - सावधि जमा
 - मागं जमा
 - करंट डिपॉजिट
22. आवर्ती जमा में ब्याज दर निम्न के समय पर तय की जाती है
- खाता बंद करने ।
 - खाता खोलने ।



- c. जब भी जमा की अवधि के दौरान यह सबसे अधिक होता है
d. जब भी जमा की अवधि के दौरान यह सबसे कम होता है
23. ----- अधिकतम अवधि के लिए आरडी स्वीकार किए जाते हैं
- a. 12 महीने
b. 24 माह
c. 60 महीने
d. 120 महीने
24. आरडी खाते में ब्याज की दर निम्न के अनुरूप तय किया जाता है
- a. बचत खाता
b. चालू खाता
c. सावधि जमा खाता
d. अलग-अलग ब्याज दर
25. टैक्स सेवर सावधि जमा की लाक इन अवधि है
- a. 1 साल
b. 3 साल
c. 5 साल
d. 10 साल

उत्तर कुंजी

1-d	6-b	11-c	16-c	21-a
2-d	7-d	12-b	17-d	22-b
3-d	8-b	13-c	18-d	23-d
4-a	9-d	14-d	19-b	24-c
5-c	10-b	15-c	20-d	25-c

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 2

1. बचत बैंक खाता निम्न द्वारा खोला जा सकता है।
 - a. अकेला शख्स
 - b. दो व्यक्ति
 - c. दो से अधिक व्यक्ति
 - d. ऊपरोक्त सभी
2. आयकर नियमों के अनुसार, संयुक्त खाते के मामले में कर-भार निम्नलिखित की होगी।
 - a. पहले धारक
 - b. दूसरे धारक
 - c. सभी धारक
 - d. इनमे से कोई भी नहीं
3. बीसी द्वारा एकत्रित, खाता खोलने का फॉर्म और ग्राहक सूचना फाइल ----- होनी चाहिए।
 - a. बीसी द्वारा ही रखा
 - b. शाखा के क्षेत्रीय कार्यालय में सौंप दिया
 - c. शाखा को सौंप दिया
 - d. ऊपरोक्त सभी
4. केवाईसी अनुपालित खाता खोलने के लिए बैंक को केवल ग्राहक की निम्न दस्तावेज की आवश्यकता होती है
 - a. मान्य पहचान प्रमाण
 - b. पते का सबूत
 - c. तस्वीर।
 - d. ऊपरोक्त सभी
5. एचयूएफ, फर्म, कंपनी आदि के मामले में, बैंकों को निम्नलिखित संबंधित दस्तावेजों की आवश्यकता होती है
 - a. निगमन,
 - b. बैंक के साथ लेनदेन करने का अधिकार



- c. बैंक के साथ लेनदेन करने के लिए अधिकृत व्यक्ति ।
d. ऊपरोक्त सभी
6. किसी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, दस्तावेज निम्नानुसार हैं :
- a. हाल ही की एक तस्वीर
b. आयकर या फॉर्म नंबर 60 का स्थायी खाता संख्या (पैन)
c. आधार नंबर या कोई भी आधिकारिक तौर पर मान्य दस्तावेज (ओवीडी) की प्रमाणित प्रति
d. ऊपरोक्त सभी
7. आधिकारिक वैध दस्तावेज नहीं है
- a. पासपोर्ट
b. ड्राइविंग लाइसेंस
c. भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र
d. राशन कार्ड
8. कौन सा दस्तावेज आधिकारिक वैध दस्तावेज है
- a. पैन
b. राशन कार्ड
c. अधार नंबर के कब्जे का प्रमाण
d. ऊपरोक्त सभी
9. यदि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज में वर्तमान पता नहीं है, तो निम्नलिखित दस्तावेज को पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जा सकता है:
- a. हाल का उपयोगिता बिल
b. संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद
c. सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी किए गए पेंशन या पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) ।
d. ऊपरोक्त सभी
10. यदि केवाईसी दस्तावेज में वर्तमान एड्रेस शामिल नहीं है तो ग्राहक को वर्तमान पते के साथ अपडेट किए गए ओवीडी को एक अवधि के भीतर प्रस्तुत करना आवश्यक है:
- a. एक महीना ।
b. दो महीने ।
c. तीन महीने ।
d. छह महीने

11. बैंक को ग्राहक को मुआवजे से बचने के लिए गलत तरीके से एटीएम डेबिट प्रविष्टि का क्रेडिट
----- के भीतर देना होगा।
- 7 कार्य दिवस।
 - 10 कार्य दिवस।
 - 12 कार्य दिवस।
 - 15 कार्य दिवस।
12. कंपनी खाता खोलने के लिए, निम्न की आवश्यकता होती है
- निगमन प्रमाण पत्र की प्रमाणित प्रति।
 - पंजीकरण प्रमाणपत्र
 - बिक्री कर द्वारा जारी प्रमाण पत्र
 - इनमें से कोई भी नहीं
13. ग्राहक का अधिकार है
- उचित बरताव का
 - उपयुक्तता का
 - बोलने का
 - ए और बी दोनों
14. इलेक्ट्रॉनिक रूप में केवाईसी दस्तावेज का सत्यापन को निम्न कहा जाता है
- ई – केवाईसी
 - सीडीडी
 - यूआईडीएआई
 - ऊपर के सभी
15. ई-केवाईसी निम्न की मदद से किया जाता है
- आधार संख्या
 - बायोमेट्रिक डिवाइस पर प्रमाणीकरण।
 - ए और बी दोनों एक साथ।
 - इनमें से कोई भी नहीं।
16. कोई एक या उत्तरजीवी का मतलब है
- कोई एक खाता संचालित कर सकते हैं
 - उत्तरजीवी खाता संचालित कर सकता है



- c. पहला खाता संचालित कर सकते हैं
d. एक और बी दोनों ।
17. **पूर्व या उत्तरजीवी**
a. कोई एक खाता संचालित कर सकते हैं
b. पूर्व की मृत्यु के बाद ही उत्तरजीवी खाता संचालित कर सकता है
c. केवल पूर्व ही खाता संचालित कर सकता है
d. बी एंड सी दोनों
18. **नामांकन किया जा सकता है**
a. केवल खाते के खुलने के समय
b. केवल खाता खोलने के बाद
c. किसी भी समय
d. नामांकन की अनुमति नहीं है ।
19. **नामांकन बदला जा सकता है**
a. सिर्फ एक बार
b. केवल दो बार
c. कितनी भी बार
d. इनमे से कोई भी नहीं
20. **संयुक्त खाते में, नामांकित व्यक्ति की संख्या हो सकती है**
a. केवल एक
b. केवल दो
c. सभी संयुक्त खाताधारक अलग-अलग नामांकन कर सकते हैं ।
d. इनमे से कोई भी नहीं
21. **नामांकित सिर्फ होना चाहिए**
a. व्यक्ति
b. न्यास
c. क्लब
d. कंपनी
22. **बैंक को एफडी ब्याज पर किस दर से टीडीएस काटना है, यदि यह ब्याज निर्धारित सीमा से अधिक हो ?**
a. अगर खाते में पैन अपडेट है तो 10%
b. यदि खाते में पैन अपडेट नहीं है तो 20%

- c. पैन अपडेशन पर विचार किए बिना 30%
- d. एक और बी दोनों
23. बैंक द्वारा टीडीएस नहीं काटने हेतु , वरिष्ठ नागरिक को जमा करना होगा
- a. फॉर्म 15 जी
- b. फॉर्म 15 एच
- c. फॉर्म 16
- d. फॉर्म 16 ए
24. बैंक द्वारा टीडीएस नहीं काटने की हेतु, वरिष्ठ नागरिक के अलावा, अन्य को जमा करना होगा
- a. फॉर्म 15 जी
- b. फॉर्म 15 एच
- c. फॉर्म 16
- d. फॉर्म 16 ए
25. एसबी खाते पर ब्याज निम्न है
- a. कर योग्य
- b. कर योग्य नहीं
- c. कर योग्य लेकिन निर्दिष्ट सीमा तक छूट
- d. उपरोक्त
26. पैन है
- a. 10 अंकों का
- b. 11 अंकों का
- c. 12 अंकों का
- d. 14 अंकों का
27. पैन में चौथा अक्षर "पी" निम्न के लिए है
- a. कंपनी
- b. ट्रस्ट
- c. साझेदारी
- d. व्यक्ति ।
28. वरिष्ठ नागरिकों के लिए ब्याज आय पर टीडीएस की वर्तमान सीमा है
- a. 10000 प्रति वर्ष
- b. 15000 प्रति वर्ष



- c. 40000 प्रति वर्ष
d. 50000 प्रति वर्ष
29. जिस व्यक्ति के पास बैंक खाता नहीं है, वह नेफ्ट द्वारा प्रेषित कर सकता है
- a. रु 25000 /- तक
b. रु 50000 /- तक
c. रु 7 5000 /- तक
d. रु 100000 /- तक
30. आधार संख्या ----- है
- a. 12 अंकों का
b. 13 अंकों का
c. 14 अंकों का
d. 15 अंकों का
31. निकासी फार्म का उपयोग करके राशि वापस लेने हेतु, खाताधारक स्वयं को प्रस्तुत करना होगा
- a. उस शाखा में जहां उसका खाता है
b. पासबुक और निकासी फॉर्म के साथ
c. शाखा के व्यावसायिक घंटों के दौरान
d. उपरोक्त सभी
32. जारी की गई चेक ----- के लिए मान्य है
- a. चेक की तारीख से एक महीना।
b. चेक की तारीख से दो महीने।
c. चेक की तारीख से तीन महीने।
d. चेक की तारीख से छह महीने
33. बैंक के अलावा अन्य संस्थानों द्वारा बनाए गए एटीएम को-----के रूप में जाना जाता है
- a. लाल लेबल वाले एटीएम
b. ब्लू लेबल वाले एटीएम
c. ग्रीन लेबल वाले एटीएम
d. सफेद लेबल वाले एटीएम

34. जहां एटीएम मशीन से नकदी नहीं निकलती है, लेकिन खाता डेबिट हो जाता है, सामान्य रूप से, राशि खाते में----- वापस जमा हो जाती है
- 12 घंटे के भीतर
 - 24 घंटे के भीतर
 - 48 घंटों के भीतर
 - 72 घंटों के भीतर
35. एटीएम लेनदेन से संबंधित शिकायत, गलत तरीके से डेबिट प्रविष्टि के वापसी हेतु----- की जा सकती है
- लेन-देन की तारीख से 30 दिनों के भीतर
 - लेन-देन की तारीख से 45 दिनों के भीतर
 - लेन-देन की तारीख से 90 दिनों के भीतर
 - लेन-देन की तारीख से 6 महीने के भीतर

उत्तर कुंजी

1-d	2-a	3-c	4-d	5-d
6-d	7-d	8-c	9-d	10-c
11-a	12-a	13-d	14-a	15-c
16-d	17-d	18-c	19-c	20-a
21-a	22-d	23-b	24-a	25-c
26-a	27-d	28-d	29-b	30-a
31-d	32-c	33-d	34-b	35-a

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 3

1. धनराशि का हस्तांतरण निम्न द्वारा किया जा सकता है
 - a. एनईएफटी
 - b. आरटीजीएस
 - c. आईएमपीएस
 - d. ऊपर के सभी
2. उसी बैंक के खातों के बीच फंड का हस्तांतरण निम्न द्वारा किया जा सकता है
 - a. चेक
 - b. इंटरनेट बैंकिंग
 - c. एनईएफटी
 - d. केवल ए और बी।
3. आधार इनेबलड पेमेंट सिस्टम (AePS) निम्न प्रकार के है
 - a. हम लोगों पर
 - b. हम लोगो को
 - c. हम लोगों से दूर
 - d. केवल ए और सी
4. आधार इनेबलड पेमेंट सिस्टम (AePS) के माध्यम से निम्नलिखित लेनदेन किए जा सकते हैं: —
 - a. फंड ट्रांसफर – पैन नंबर से जुड़ा बैंक खाता
 - b. नकद निकासी
 - c. नकद जमा
 - d. केवल बी एंड सी
5. बीएचआईएम (BHIM) के तहत, अगर ग्राहक किसी को पैसे भेजना चाहता है, तो उसे टाइप करना होगा
 - a. आधार संख्या
 - b. रिसेवर का फोन नंबर
 - c. पैन नंबर
 - d. ऊपर के सभी

6. बीएचआईएम (BHIM) ऐप में लेन-देन के लिए निम्न विकल्प हैं
 - a. भेजें
 - b. अनुरोध और
 - c. क्यू आर कोड स्कैन करें
 - d. ऊपर के सभी
7. एनईएफटी (NEFT) का इस्तेमाल पैसे भेजने के लिए किया जाता है
 - a. एक ही शाखा के एक खाते से दूसरे खाता में
 - b. एक बैंक के खाता से दूसरे बैंक के खाते में
 - c. किसी बैंक की एक शाखा के एक खाते से उसी बैंक की दूसरे खाता में
 - d. ऊपर के सभी
8. एनईएफटी (NEFT) में प्रत्येक बैच की अवधि है
 - a. 1 घंटा
 - b. 45 मिनट
 - c. 30 मिनट
 - d. 15 मिनट
9. एनईएफटी को क्रियान्वित किया जा सकता है
 - a. प्रत्येक कार्य दिवस पर
 - b. व्यापार घंटे के दौरान हर कार्य दिवस पर।
 - c. हर दिन चौबीसों घंटे
 - d. प्रत्येक कार्य दिवस पर सुबह 8 बजे से शाम 7 बजे तक।
10. वॉक-इन ग्राहक, एनईएफटी की सुविधा का लाभ उठा सकते हैं
 - a. ₹ 20000 तक
 - b. ₹ 30000 तक
 - c. ₹ 40000 तक
 - d. ₹ 50000 तक
11. आरटीजीएस के माध्यम से धन भेजने की न्यूनतम राशि है
 - a. रुपये 1 लाख
 - b. रुपये 2 लाख
 - c. रुपये 5 लाख
 - d. रुपये 10 लाख



12. आरटीजीएस (RTGS) को क्रियान्वित किया जा सकता है
- प्रत्येक कार्य दिवस पर 24X7
 - व्यापार घंटे के दौरान हर कार्य दिवस पर
 - प्रत्येक कार्य दिवस पर सुबह 8 बजे से शाम 7 बजे तक
 - प्रत्येक कार्य दिवस पर सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे तक
13. आईएमपीएस (IMPS) उपलब्ध है
- प्रत्येक कार्य दिवस पर 24X7
 - व्यापार घंटे के दौरान हर कार्य दिवस पर
 - प्रत्येक कार्य दिवस पर सुबह 8 बजे से शाम 7 बजे तक
 - हर दिन चौबीसों घंटे
14. आईएमपीएस (IMPS) के तहत स्थानांतरण की अधिकतम राशि है
- रु 50000 /-
 - रु 100000 /-
 - रु 200000 /-
 - रु 500000 /-
15. IMPS द्वारा लॉन्च किया गया है
- भारतीय रिजर्व बैंक
 - सेबी
 - आईआरडीए
 - एनपीसीआई

उत्तर कुंजी

1-d	2-d	3-d	4-d	5-b
6-d	7-b	8-c	9-c	10-d
11-b	12-d	13-d	14-c	15-d

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 4

1. ऋण निम्न रूप में हो सकता है
 - a. नकद ऋण
 - b. अवधि ऋण
 - c. कार्यशील पूंजी
 - d. ऊपर के सभी
2. एक प्रकार का चार्ज है
 - a. प्लेज
 - b. दृष्टिबंधक
 - c. असाइनमेंट
 - d. ऊपर के सभी
3. कैश क्रेडिट ----- जैसे काम करता है
 - a. बचत खाता
 - b. चालू खाता
 - c. निश्चित खाता
 - d. आवर्ती खाता
4. आम तौर पर नकद ऋण ----- प्रदान किया जाता है
 - a. 6 महीने के लिए
 - b. 1 साल के लिए
 - c. 3 साल के लिए
 - d. 5 वर्ष के लिए
5. कैश क्रेडिट लिमिट में ड्राइंग पावर का मतलब है
 - a. किस सीमा तक उधारकर्ता राशि निकाल सकता है ।
 - b. स्वीकृत सीमा ।
 - c. किस सीमा तक उधारकर्ता दूसरों को ऋण दे सकता है ।
 - d. इनमे से कोई भी नहीं ।



6. ड्राइंग पावर ----- हो सकती है
- स्वीकृत सीमा से अधिक
 - स्वीकृत सीमा के बराबर
 - स्वीकृत सीमा से कम है
 - बी एंड सी दोनों
7. ओवर ड्राफ्ट ----- जैसे काम करता है
- बचत खाता
 - चालू खाता
 - निश्चित खाता
 - आवर्ती खाता
8. भूमि, भवन और मशीनरी की खरीद के लिए किस प्रकार के लोन की जरूरत होती है
- डिमांड लोन
 - टर्म लोन
 - कैश क्रेडिट
 - बिल में छूट
9. अल्पकालिक ऋण हैं
- नकद ऋण
 - अवधि ऋण
 - ओवरड्राफ्ट
 - ए और सी दोनों
10. प्लेज के मामले में
- गिरवी रखे गए माल का कब्जा कर्जदार के पास रहता है
 - गिरवी रखे गए माल का स्वामित्व उधारकर्ता के पास रहता है लेकिन कब्जा बैंक के पास रहता है।
 - संपत्ति का स्वामित्व और कब्जा दोनों उधारकर्ता के पास रहता है
 - ऊपर के सभी
11. टर्म लोन एनपीए बन जाता है, जब
- ब्याज या किस्त 90 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहती है
 - ब्याज या किस्त 120 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहती है
 - 30 दिनों से अधिक समय तक ब्याज या किस्त
 - ब्याज या किस्त 60 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहती है

12. खाता एनपीए बन जाएगा, जब
- प्राथमिक और संपार्श्विक सुरक्षा बैंक की अनुमति के बिना बेची जाती है।
 - जिसके लिए ऋण दिया गया था वो व्यवसाय बंद हो
 - ए और बी दोनों
 - इनमे से कोई भी नहीं
13. दृष्टि बंधक के मामले में
- माल का स्वामित्व बैंक को हस्तांतरित किया जाता है
 - माल का स्वामित्व उधारकर्ता के पास रहता है लेकिन कब्जा बैंक के पास होता है।
 - संपत्ति का स्वामित्व और कब्जा दोनों उधारकर्ता के पास रहता है
 - ऊपर के सभी
14. सेवा उद्यमों को _____ में निवेश के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है
- उपकरणों
 - संयंत्र और मशीनरी
 - दोनों उपकरण और संयंत्र और मशीनरी
 - इनमे से कोई भी नहीं
15. मैनुफेक्चरिंग (विनिर्माण) उद्यमों को _____ में निवेश के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है
- उपकरणों
 - पौधे व यंत्र
 - दोनों उपकरण और संयंत्र और मशीनरी
 - इनमे से कोई भी नहीं

उत्तर कुंजी

1-d	2-d	3-b	4-b	5-a
6-d	7-b	8-b	9-d	10-b
11-a	12-c	13-c	14-a	15-b

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 5

1. नकद क्रेडिट खाते में निम्न विवरण की आवश्यकता होगी
 - a. स्वीकृत सीमा,
 - b. आहरण शक्ति & सीमा
 - c. मार्जिन
 - d. ऊपर के सभी
2. डीपी नोट के मामले में सीमा अवधि है
 - a. 3 वर्ष
 - b. 5 वर्ष
 - c. 12 वर्ष
 - d. इनमे से कोई भी नहीं
3. बंधक के मामले में सीमा अवधि है
 - a. 3 वर्ष
 - b. 5 वर्ष
 - c. 12 वर्ष
 - d. इनमे से कोई भी नहीं
4. ऋण आवेदन पत्र में निम्नलिखित विवरण आवश्यक हैं
 - a. उधारकर्ता का नाम और पता
 - b. संपार्श्विक प्रतिभूति यदि कोई पेशकश हो
 - c. संपूर्ण परियोजना / व्यवसाय के लिए आवश्यक ऋण और धन योजना
 - d. ऊपर के सभी
5. टर्म लोन खाते में किस का विवरण होता है
 - a. ऋण संवितरण की आवधिकता,
 - b. परियोजना पूरी होने की अवधि,
 - c. किस्त आदि का विवरण
 - d. ऊपर के सभी

6. स्टाम्प ड्यूटी अलग-अलग होगी
- तहसील से तहसील में
 - जिले से जिले में
 - एक राज्य से दूसरे राज्य में
 - पूरे में देश एक समान
7. करारनामा फॉर्म में निम्न होते हैं
- उधारकर्ता का विवरण
 - दस्तावेज का स्थान
 - स्वीकृत ऋण की राशि
 - ऊपर के सभी
8. करारनामा फॉर्म पर ----- द्वारा हस्ताक्षर किया जाना चाहिए
- केवल उधार लेने वाला
 - केवल बैंक
 - बैंक और उधारकर्ता दोनों
 - इनमे से कोई भी नहीं
9. यदि किसी अन्य व्यक्ति द्वारा ऋण की गारंटी दी जाती है तो गारंटीकर्ता को कौन दस्तावेज निस्पादित करने होंगे
- कर्जदाता के साथ ऋण अनुबंध
 - गारंटी डीड
 - प्रोमिसरी नोट
 - उपरोक्त सभी
10. ऋण वितरण के लिए ऋणी को
- ऋण की शर्तों को मंजूर करना होगा
 - स्वीकर्ति पत्र में इंगित आवश्यक औपचारिकता को पूरा करना होगा
 - एवं इ दोनों
 - आहरण के लिए सिर्फ चेक काटना होगा

उत्तर कुंजी

1-d	2-a	3-c	4-d	5-d
6-c	7-d	8-c	9-b	10-c

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 6

1. संग्रह है
 - a. सामान्य हालात में पुनर्भुगतान प्राप्त करना ।
 - b. असामान्य हालात में पुनर्भुगतान प्राप्त करना ।
 - c. सभी तरीकों में विफल होने पर अपनाने की प्रक्रिया
 - d. ऊपर के सभी
2. वसूली है
 - a. सामान्य हालात में पुनर्भुगतान प्राप्त करना ।
 - b. असामान्य हालात में पुनर्भुगतान प्राप्त करना ।
 - c. सभी तरीकों में विफल होने पर अपनाने की प्रक्रिया
 - d. ऊपर के सभी
3. संग्रह प्रक्रिया है
 - a. नियत तारीख के 2 महीने बाद
 - b. नियत तारीख के 2 सप्ताह बाद
 - c. नियत तारीख से पहले
 - d. इनमे से कोई भी नहीं
4. वसूली प्रक्रिया में शामिल है
 - a. गारंटी का लागू करना
 - b. ऋण के संपार्श्विक का सहारा लेना
 - c. कानूनी कार्रवाई करना जहां भी आवश्यक हो
 - d. ऊपर के सभी
5. संग्रह में प्राप्त राशि किस तरह समायोजित की जाती है
 - a. पूरी तरह से ऋण की चुकौती
 - b. प्राप्त राशि पर कुछ शुल्क लगाया जाता है
 - c. आंशिक रूप से ऋण की चुकौती
 - d. ऊपर के सभी

6. वसूली प्रक्रिया में प्राप्त राशि किस तरह समायोजित की जाती है
- पूरी तरह से ऋण की चुकौती
 - प्राप्त राशि पर कुछ शुल्क लगाया जाता है
 - आंशिक रूप से ऋण की चुकौती
 - बी एंड सी दोनों
7. गोदाम रसीद के विरुद्ध ऋण कब चुकाया जाएगा
- जब फसल काटी जाती है
 - जब उपज बेची जाती है
 - फसल की कटाई के छह महीने बाद
 - ऊपर में से कोई ।
8. गृह ऋण या वाहन ऋण ----- में चुकाना होगा
- मासिक किस्तों
 - एक मुस्त
 - जब और जैसा बैंक चाहते हैं
 - ऊपर के सभी
9. यदि बैंक के अधिकारी या बीसी नकद जमा करते हैं, तो वे रसीद कब जारी करेंगे
- जब वे शाखा में नकदी जमा करते हैं
 - नकद प्राप्ति के दो दिन बाद
 - उसी स्थान पर
 - किसी भी समय
10. रिकवरी एजेंट
- वसूल की गई राशि का दुरुपयोग नहीं कर सकते हैं
 - वसूल की गई राशि का उपयोग कर सकते हैं
 - वसूल की गई राशि को उनके शुल्क में कटौती के बाद जमा कर सकते हैं
 - ऊपर के सभी

उत्तर कुंजी

1-a	2-c	3-c	4-d	5-a
6-d	7-b	8-a	9-c	10-a

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 7

1. अब बैंकिंग उद्योग में कौन से मुख्य कार्य स्वचालित रूप से होते हैं
 - a. लेनदेन की रिकॉर्डिंग
 - b. ग्राहक के दरवाजे पर कूरियर के माध्यम से ड्राफ्ट भेजना
 - c. ब्याज की गणना
 - d. ए और सी दोनों
2. अब बैंकिंग उद्योग में निम्नलिखित कार्य स्वचालित रूप से होते हैं
 - a. लेनदेन की रिकॉर्डिंग
 - b. लेन-देन का हिसाब
 - c. ब्याज की गणना
 - d. ऊपर के सभी
3. ग्राहक अपने बैंक खाते को बैंक के व्यावसायिक घंटों के बाद भी----- माध्यम से पहुँच सकता है
 - a. इंटरनेट बैंकिंग
 - b. डेबिट कार्ड
 - c. मोबाइल बैंकिंग
 - d. ऊपर के सभी
4. बीसी साधारणतया किस से संबंध रखते हैं
 - a. साझेदारी फर्म
 - b. चालू खाता धारक
 - c. बचत खाता धारक
 - d. दोनों बी एंड सी
5. बीसी को आम तौर पर निम्न खाता खोलने की अनुमति है
 - a. बचत खाता
 - b. चालू खाता
 - c. लॉकर खाता
 - d. दोनों बी एंड सी

6. बीसी सी को अनुमति है
- एओएफ एकत्र करने के लिए,
 - सीआईएफ इकट्टा करने के लिए
 - सभी केवाईसी और अन्य दस्तावेजों को इकट्टा करने के लिए
 - ऊपर के सभी
7. बीसी सिस्टम सामान्य रूप से काम करती है
- केवल यूजर आईडी के आधार पर
 - केवल पासवर्ड के आधार पर
 - यूजर आईडी और पासवर्ड दोनों
 - ऊपर के सभी
8. यूजर आईडी का संयोजन हो सकता है
- शब्द
 - प्रतीक
 - नाम के प्रारंभिक अक्षर
 - ऊपर के सभी
9. पासवर्ड भूल जाने की स्थिति में
- पासवर्ड प्राप्त करने की सुविधा उपलब्ध है।
 - आपको खाता बंद करना होगा
 - आपको शाखा से संपर्क करना होगा
 - इनमे से कोई भी नहीं।
10. यदि बीसी अनुपस्थित है, तो उसे
- पासवर्ड को अन्य कर्मचारियों को सूचित नहीं करना चाहिए
 - पासवर्ड को अन्य कर्मचारियों को सूचित करना चाहिए
 - पासवर्ड आओने वरिष्ठों को सूचित कर सकते हैं
 - ऊपर के सभी

उत्तर कुंजी

1-d	2-d	3-d	4-c	5-a
6-d	7-c	8-d	9-a	0-a

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 8

1. जन कल्याणकारी योजनाएं हैं
 - a. पीएमजेडीवाई (पीएमजेडीवाई)
 - b. पीएमएसबीवाई (PMSBY)
 - c. एपीवाई (APY)
 - d. ऊपर के सभी
2. वेब साइट <http://www-jansuraksha-gov-> पद के लिए है
 - a. पीएमजेडीवाई (पीएमजेडीवाई)
 - b. पीएमएसबीवाई (PMSBY)
 - c. एपीवाई (APY)
 - d. ऊपर के सभी
3. वेब साइट <http://www-pmjdy-gov-> पद के लिए है
 - a. पीएमजेडीवाई (पीएमजेडीवाई)
 - b. पीएमएसबीवाई (PMSBY)
 - c. पीएमजेजेबीवाई (PMJJBY)
 - d. एपीवाई (APY)
4. पीएमजेडीवाई खाते में डेबिट कार्ड जारी किया जाता है
 - a. साधारणतया
 - b. शाखा प्रबन्धक की सहमति से
 - c. बैंक के विवेक से
 - d. कोई भी नहीं
5. डेबिट सह एटीएम कार्ड का उपयोग किया जाता है
 - a. एटीएम में
 - b. पीओएस पर
 - c. ऑन लाइन दुकानदारी
 - d. ऊपर के सभी

6. पीएमजेडीवाई खाते में, ----- रुपये की ओवरड्राफ्ट सुविधा है।
- रु 1000
 - रु 5000
 - रु 7500
 - रु 10000
7. पीएमएसबीवाई के तहत, बीमा कवर ----- तक उपलब्ध है।
- रुपये 1 लाख
 - रुपये 2 लाख
 - रुपये 5 लाख
 - रुपये 10 लाख
8. पीएमएसबीवाई के तहत बीमा कवर उपलब्ध है
- केवल मृत्यु पर
 - केवल विकलांगता पर
 - मृत्यु और विकलांगता दोनों पर
 - इनमें से कोई भी नहीं
9. पीएमएसबीवाई के तहत प्रीमियम है
- रुपये 2 प्रति वर्ष
 - रुपये 7 प्रति वर्ष
 - रुपये 12 प्रति वर्ष
 - रुपये 15 प्रति वर्ष
10. पीएमजेजेबीवाई (PMJJBY) के तहत पूरे साल का प्रीमियम है
- रुपये 150
 - रुपये 250
 - रुपये 300
 - रुपये 330
11. बैंक का नियामक है
- भारतीय रिजर्व बैंक
 - आईआरडीए
 - सेबी
 - भारत सरकार



12. एपीवाई है
- b. मृत्यु बीमा योजना
 - c. विकलांगता बीमा योजना
 - d. मृत्यु और विकलांगता योजना दोनों
 - a. पेंशन योजना
13. एपीवाई के मामले में न्यूनतम प्रीमियम है
- a. रुपये 35 प्रति माह
 - b. रुपये 42 प्रति माह
 - c. रुपये 50 प्रति वर्ष
 - d. रुपये 55 प्रति वर्ष
14. एपीवाई के मामले में प्रवेश के लिए न्यूनतम आयु है
- a. 18 साल
 - b. 21 साल
 - c. 25 साल
 - d. 35 साल
15. एपीवाई (APY) में पेंशन की न्यूनतम राशि है
- a. रु 1000 प्रति माह
 - b. रु 1500 प्रति माह
 - c. रु 2000 प्रति माह
 - d. रु 250 प्रति माह
16. एसएसवाई (SSY) खाता ----- आयु तक खोला जा सकता है
- a. 5 वर्ष
 - b. 10 वर्ष
 - c. 15 वर्ष
 - d. 18 वर्ष
17. एसएसवाई (SSY) के नाम से खोला जा सकता है
- a. केवल लड़की
 - b. केवल लड़का
 - c. लड़की और लड़का दोनों
 - d. कोई भी माता-पिता

18. एसएसवाई (SSY) के तहत खाता खोलने के लिए न्यूनतम राशि
- रुपए 100
 - रुपये 250
 - रुपए 400
 - रुपए 600
19. एसएसवाई में अधिकतम निवेश की राशि है
- रुपये 3000 प्रतिवर्ष
 - रुपये 30000 प्रति वर्ष
 - रुपये 100000 प्रति वर्ष
 - रुपये 150000 प्रतिवर्ष
20. मिससेलिंग अधिक प्रचलित है
- जमा खाते में
 - म्यूचुअल फंड्स में
 - स्वर्ण बांड
 - बीमा उत्पादों
21. बीमा पॉलिसी में न्यूनतम फ्री लुक पीरियड उपलब्ध है
- 15 दिन
 - 30 दिन
 - 45 दिन
 - 60 दिन
22. बीमा में फ्री लुक पीरियड का मतलब
- पॉलिसीधारक उस अवधि के दौरान दावा नहीं कर सकते
 - पॉलिसी धारक उस अवधि के दौरान दावा प्रस्तुत कर सकते हैं
 - बीमा कंपनी उस अवधि के भीतर दावा का निपटान करेगी
 - ग्राहक उस अवधि के भीतर किसी भी दायित्व के बिना पॉलिसी को रद्द कर सकता है
23. बीमा पॉलिसी में "ग्रेस पीरियड" का अर्थ है
- पॉलिसीधारक उस अवधि के दौरान दावा नहीं कर सकते
 - पॉलिसी को प्रभावित किए बिना प्रीमियम के भुगतान के लिए नियत तारीख से परे एक निश्चित समय
 - पॉलिसी धारक उस अवधि के दौरान दावा प्रस्तुत कर सकते हैं
 - बीमा कंपनी उस अवधि के भीतर दावा का निपटान करेगी



24. बीमा का नियामक है
- भारतीय रिजर्व बैंक
 - आईआरडीएआई
 - सेबी
 - भारत सरकार
25. म्यूचुअल फंड का नियामक है
- भारतीय रिजर्व बैंक
 - आईआरडीए
 - सेबी
 - भारत सरकार

उत्तर कुंजी

1-d	2-d	3-a	4-a	5-d
6-d	7-b	8-c	9-c	10-d
11-a	12-d	13-b	14-a	15-a
16-b	17-a	18-b	19-d	20-d
21-a	22-d	23-b	24-b	25-c

प्रश्नावली

बहुविकल्पी प्रश्न

अध्याय 9

1. बीसी के लिए, बैंक एक अलग सर्वर रखता है, जिसे ----- कहा जाता है
 - a. वित्तीय समावेशन सर्वर
 - d. सीबीएस सर्वर
 - c. मुख्य सर्वर
 - d. ऊपर के सभी
2. बीसी के लिए लेनदेन करने हेतु उन्हें प्रदान किया जाता है
 - a. दैनिक आधार पर नकद
 - b. बीसी बिंदु पर बैंक का खजांची
 - c. ओवरड्राफ्ट सीमा
 - d. ऊपर के सभी
3. आम तौर पर, बैंक बीसी को ----- सुरक्षा के विरुद्ध ओवरड्राफ्ट सुविधा प्रदान करते हैं
 - a. बीसी की व्यक्तिगत गारंटी
 - b. शाखा प्रबंधक की व्यक्तिगत गारंटी
 - c. फिक्स्ड डिपॉजिट
 - d. बीसी के बचत बैंक खाते पर ग्रहणाधिकार (लियन)
4. बीसीए को निम्नलिखित रजिस्ट्रों की देख रेख करनी चाहिए
 - a. लेन-देन रजिस्टर
 - b. खाता खोलने का रजिस्टर
 - c. विजिट रजिस्टर
 - d. ऊपर के सभी
5. बीसी मॉडल के तहत
 - a. ग्राहक के खाते के अलावा अन्य निकासी की अनुमति नहीं दी जा सकती है
 - b. बीसी डिमांड ड्राफ्ट जारी कर सकता है
 - c. ग्राहक के खाते के अलावा अन्य में निकासी और जमा दोनों की अनुमति दी जा सकती है
 - d. ऊपर के सभी



6. जब ग्राहक द्वारा बीसीए (BCA) को नकद जमा किया जाता है, तो BCA का बैंक ओवरड्राफ्ट
- बढ़ती है
 - कम हो जाती है
 - सीमा में कोई बदलाव नहीं
 - ऊपर के सभी
7. जब BCA द्वारा ग्राहक को भुगतान किया जाता है, तो BCA का बैंक ओवरड्राफ्ट
- कम हो जाती है
 - बढ़ती है
 - सीमा में कोई बदलाव नहीं
 - ऊपर के सभी
8. बैंक आम तौर पर बीमा के माध्यम से अपने जोखिम को कवर करता है और ऐसी बीमा पॉलिसी को _____ के रूप में जाना जाता है
- बैंकर्स जोखिम नीति
 - बैंकर्स क्षतिपूर्ति नीति
 - बैंकर्स नकद जोखिम नीति
 - इनमें से कोई भी नहीं
9. यदि बीसीए (BCA) की ओवर ड्राफ्ट सीमा समाप्त हो गई है और ग्राहक निकासी के लिए खड़ा है
- बीसीए अपने नकद के माध्यम से भुगतान कर सकता है
 - बीसीए अपने नकद के माध्यम से भुगतान नहीं कर सकता है
 - बीसीए ओडी सीमा के माध्यम से भुगतान नहीं कर सकता है
 - ए और सी दोनों
10. समझौते के माध्यम के आधार पर बीसीए भी विभिन्न सुविधा कार्य कर सकता है, जैसे
- आधार लिंकिंग
 - मोबाइल लिंकिंग
 - ऋण आवेदनों का संकलन
 - ऊपर के सभी

उत्तर कुंजी

1-a	2-c	3-c	4-d	5-a
6-a	7-a	8-b	9-a	10-d



बैंकर ग्रामीण विकास संस्थान

(नाबार्ड द्वारा स्थापित एक स्वायत्त संस्था)

Bankers Institute of Rural Development

(An autonomous Society promoted by NABARD)

सेक्टर एच, एलडीए कॉलोनी, कानपुर रोड, लखनऊ-226012

टेली. : +91 522 2421187, 2425917 फैक्स : +91 522 2421006

ई मेल : bird@nabard.org वेबसाइट : www.birdlucknow.in

Sector H, LDA Colony, Kanpur Road, Lucknow – 226012

Tel.: +91 522 2421187, 2425917 Fax: +91 522 2421006

E-mail: bird@nabard.org Website : www.birdlucknow.in