



तारांगण



TAARANGAN

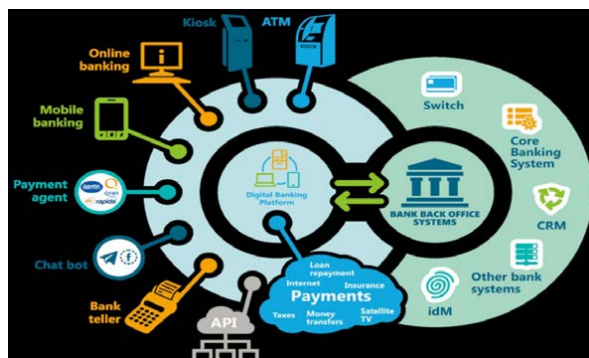
बैंक ऑफ इंडिया की तिमाही गृहपत्रिका मार्च, 2023

Bank of India's Quarterly House Journal March, 2023



Digital Banking Units (DBUs)

6



शाखा स्तर पर लाभप्रदता बढ़ाने के उपाय 11

CRM Next – Bank’s Customer grievance redressal portal15



CRMNEXT

Significance of KYC & AML Compliance18

समय, जीवन और हम..... 21

Neobanking - Fertile ground for opportunities32



8

डिजिटल रुपया (ईर) : रुपया अब नए क्रांतिकारी पथ पर

Digital Document Execution (DDE) in CAPS

24



बैंक में अग्नि सुरक्षा	35
Environmental sustainability and Bank	39
Rise from the Ashes	44
कोरोना, आहार एवं जीवनशैली	45
तीसरी आँख - सिरीज़ - 1	52
THIRD EYE -Series 2	55

मंदिरों का शहर भुवनेश्वर - एक परिचय

28



संपादकीय मंडल/ Editorial Board

ए.के. पाठक

मुख्य महाप्रबंधक
A. K. Pathak
Chief General Manager

डी.एस. शेखावत

महाप्रबंधक
D. S. Shekhawat
General Manager

एस. चंद्रशेखर

संपादक
S. Chandrashekar
Editor

Back Cover

Painting by - Mrs Sonali Ganeshe, Staff-Clerk,
H.O.HRD

यह आवश्यक नहीं कि पत्रिका में छपे
लेखों में व्यक्त विचार बैंक के हों।

Printed, Published and Edited by

S. Chandrashekar on behalf of Bank of India,
Published from Head Office :
Star House, G-5, 'G' Block,

Bandra Kurla Complex, Bandra (E),
Mumbai - 400 051 and printed at

PRINT PLUS PVT. LTD.,
212, Swastik Chambers, S.T. Road,
Chumbur, Mumbai 400071

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ / MD & CEO



प्रिय साथियो,

अपनी द्विभाषी गृह पत्रिका तारांगण के माध्यम से आप सभी से संवाद करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। चूंकि मैं अब इस अद्भुत बीओआई परिवार का हिस्सा हूँ, मैं हमारे बैंक की संस्कृति और परंपरा से परिचित हो रहा हूँ। मैं आशा करता हूँ कि आप सभी के साथ मेरा जुड़ाव धीरे-धीरे और गहरा होगा।

वर्ष 2022-23 काफी अच्छी तरह से समाप्त हुआ और सभी स्टाफ सदस्यों के लिए खुशियां लेकर आया क्योंकि हम अपने सभी स्टाफ सदस्यों को पूरे 15 दिनों के पीएलआई का भुगतान करने के अपने वादे को पूरा करने में सक्षम रहे। आप सभी ने हमारे लिए निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अथक परिश्रम किया है। आप सभी इस बहुप्रतीक्षित प्रोत्साहन के हकदार हैं।

भले ही हमने पिछले वित्त वर्ष में महत्वपूर्ण मापदंडों पर अच्छा प्रदर्शन किया है, लेकिन ऐसे कुछ क्षेत्र हैं जहां हमें बेहतर कार्य करने की जरूरत है। मेरा मानना है कि सभी फील्ड पदाधिकारी और उनकी संबंधित टीमों आने वाली चुनौतियों के लिए पूरी तरह से तैयार हैं और समावेशी और सतत वृद्धि सुनिश्चित करेंगे।

तारांगण की संपादकीय टीम को इस जीवंत पत्रिका के प्रकाशन के लिए मेरी शुभकामनाएं। मैं सभी से आग्रह करता हूँ कि वे हमारी गृह पत्रिका के लिए योगदान करें ताकि इसे और अधिक जानकारीपूर्ण और रोचक बनाया जा सके।

शुभकामनाओं सहित

Dear Colleagues,

It gives me immense pleasure to communicate with all of you through our bilingual house journal Taarangan. As I am now a part of this wonderful "BOI PARIVAAR" I am getting acquainted with the culture and tradition of our Bank. I look forward to a meaningful association with all of you.

The year 2022-23 ended fairly well and brought cheer to the rank and file as we were able to fulfil our commitment of paying full 15 days PLI to all our staff members who have worked tirelessly to achieve the targets that we had set for us. You all deserve this much awaited incentive.

Even though we have performed well on key parameters in the last fiscal, there are areas where we need to come up with better numbers. I believe that all the field functionaries and their respective teams are fully geared up for the upcoming challenges and shall come up with inclusive and sustainable growth.

My best wishes to the editorial team of Taarangan for bringing out this vibrant magazine. I urge everyone to contribute through our house journal so as to make it even more informative and attractive.

With best wishes

With Best Wishes

(रजनीश कर्नाटक)/(Rajneesh Karnataka)

संपादकीय / Editorial



प्रिय पाठको,

हमारी द्विभाषी गृहपत्रिका तारांगण का नवीनतम अंक आपको प्रस्तुत करने में मुझे खुशी है। तारांगण में हमेशा ऐसे संगत विषयों पर लेख प्रकाशित किए जाते हैं जिनसे पाठकों का ज्ञानवर्धन होता है और साथ ही उनका मनोरंजन भी होता है।

तारांगण के इस अंक में डिजिटल बैंकिंग यूनिट, डिजिटल रूपी, सीआरएम नेक्स्ट, केवाईसी/एएमएल, नियो बैंकिंग, बैंकों में अग्नि सुरक्षा, पर्यटन, डिजिटल डॉक्यूमेंट एग्ज़ेक्यूशन, पर्यावरण एवं बैंकिंग आदि विषयों पर लेखों का समावेश है। इस अंक का कवर थीम “डिजिटल बैंकिंग” है जिसे भारत सरकार द्वारा बढ़ चढ़ कर प्रोत्साहित किया जा रहा है। इस अंक के पिछले कवर पर श्रीमती सोनाली गणेशे, स्टाफ - लिपिक, प्र.का. मानव संसाधन विभाग की पेंटिंग है जो मंडला कला को प्रदर्शित करती है।

हमने विभिन्न एनबीजी/अंचलों की गतिविधियों, गणतंत्र दिवस समारोह को यहां कवर किया है। तारांगण की डिजिटल प्रति अब एचआरएमएस, स्टार डेस्क और अलमनाई पोर्टल पर उपलब्ध है। पाठक अपनी प्रतिक्रिया/फीडबैक हमें Headoffice. Taarangan@bankofindia.co.in पर भेज सकते हैं।

शुभकामनाओं सहित

Dear Readers

I am delighted to place before you the latest edition of our bilingual house journal Taarangan. Taarangan has always strived to publish articles that cover relevant subjects which enlighten as well as entertain the readers.

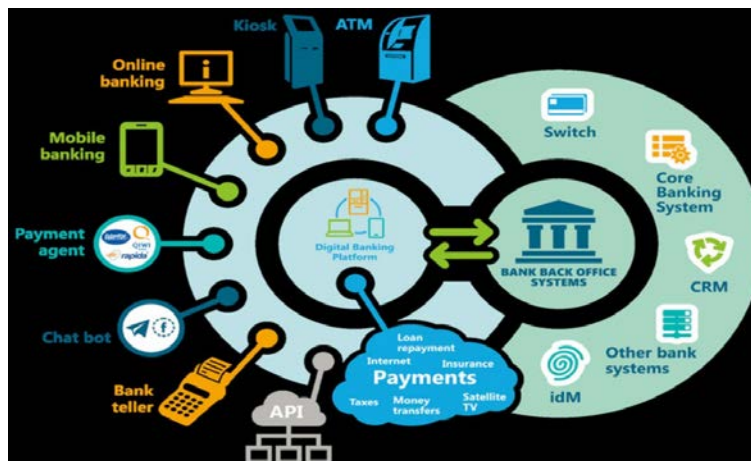
This issue contains articles on Digital Banking Unit, Digital Rupee, CRM Next, KYC/AML, Neo Banking, Fire safety in Banks, Tourism, Digital Document Execution, Environmental sustainability and Banks, etc. The cover theme of this issue is “Digital banking” which is being promoted in a big way by The Government of India. A Painting (Mandala Art) by Mrs Sonali Ganeshe, Staff-Clerk, H.O.HRD adorns the back cover of this issue.

We have covered various activities of different NBGs/zones with special focus on Republic day celebrations. A digital copy of Taarangan is now available on HRMS, Star Desk and Alumni portal. Readers can send their views/feedback to Headoffice. Taarangan@bankofindia.co.in

With best wishes

(एस. चंद्रशेखर) / (S. Chandrashekar)

Digital Banking Units (DBUs)



Now a days , digital banking has emerged as the preferred banking service delivery channel in the country along with ‘brick and mortar’ banking outlets. It is a common feeling, that digital infrastructure for banking services, has to be improved. In furtherance of this objective and as a part of efforts to accelerate and widen the reach of digital banking services, the concept of “Digital Banking Units” (DBUs) is being introduced by the Reserve Bank.

DBUs will be brick-and-mortar outlets which will provide a variety of digital banking facilities to people including the opening of savings accounts, balance-check, print passbooks, transfer of funds, investment in fixed deposits, loan applications, applying for credit and debit cards, paying taxes and bills etc.

The DBUs will enable people to “have cost-effective, convenient access and enhanced digital experience of banking products and services” all year round. In other words we can say DBU is a specialised fixed point business unit / hub housing certain minimum digital infrastructure for delivering digital banking products & services as well as servicing existing financial products & services digitally, in both self-

service and assisted mode, to enable customers to have cost effective/ convenient access and enhanced digital experience to/ of such products and services in an efficient, paperless, secured and connected environment with most services being available in self-service mode at any time, all year round (24*7*365),round the clock.

Scheduled Commercial Banks (other than RRBs, PBs and LABs) with past digital banking experience are permitted to open DBUs in Tier 1 to Tier 6 centres, unless otherwise specifically restricted, without having the need to take permission from Reserve Bank of India in each case.

DBU shall be housed distinctly, with the separate entry and exit provisions. They will be separate from an existing Banking Outlet with formats and designs most appropriate for digital banking users. Our Bank, has Two DBU’s, as part of the digital banking strategy of the bank. One at Jamshedpur & other at Khurda (Orrisa).

This product is christened as **BOI Phygital**.

Bank shall not require RBI license for setting up of DBU’s. Services provided at DBU’s

The DBU will have two distinct areas – a Self-service Zone and a Digital Assistance Zone.

The Self-service Zone will house an ATM, a Cash Deposit Machine (CDM) and a Multi-Functional Kiosk (MFK) offering a number of services including printing of passbook, depositing cheque and accessing internet banking.

There will be a Digi Branch Kiosk, which will offer all services available on mobile banking apps. This zone will provide a digital interactive screen where customers can interact with a chatbot in order to find product offers and mandatory notices. The self-service zone will be operational 24/7.

The Digital Assistance Zone will have branch officials to assist customers to undertake various financial and non-financial transactions such as opening of savings account, current account, fixed deposit and recurring deposit; availing of home loan, auto loan, personal loan and applying for credit card.

The above services will be offered in a completely digital manner through a tablet device, using Aadhaar-based eKYC. The branch officials will help customers download and start using the mobile banking app as well as internet banking.

DBU will have a self-service zone for customer transactions using Interactive ATMs, Cash Deposit Machines, Interactive Digital Walls, Net Banking Kiosks / Video calls and Tab Banking. Mostly in self-service mode, services will be available round-the-clock all through the year.

Products & Services available in Bank of India, DBU

1. Liability Products and services: (i) Account Opening: Saving Bank account under various schemes, Current account, Fixed deposit and Recurring deposit account; (ii) Digital Kit for customers: Mobile Banking, Internet Banking, Debit Card, Credit card and mass transit system cards; (iii) Digital Kit for Merchants: UPI QR code, BHIM Aadhaar, POS, etc.

2. Asset Products and services: (i) Making applications for and onboarding of customer for identified retail, MSME or schematic loans. This may also include end to end digital processing of such loans, starting from online application to disbursement; (ii) Identified Government sponsored schemes which are covered under the National Portal.

3. Digital Services: (i) Cash withdrawal and Cash Deposit only through ATM and Cash Deposit Machines respectively- no physical cash acceptance/disbursement across counters; (ii) Passbook printing / Statement Generation; (iii) Internet Banking Kiosk which may also include facilities to provide all/majority of services available on internet banking including indent and issuance/processing of Cheque Book request, receipt and online processing of various standing instructions of clients; (iv) transfer of funds (NEFT/IMPS support); (v) updation of KYC / other personal details, etc.; (vi) Lodging of grievance digitally and acknowledgement thereof and also tracking of resolution status; (vii) Account Opening Kiosk; (viii) Kiosk with e-KYC/ Video KYC; (ix) Digital onboarding of customers for schemes such as Atal Pension Yojana (APY); Insurance onboarding for Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) and Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY).

4. Grievance Handling Services : Real time assistance and redressal of customer grievances arising from business and services offered by Bank will also be undertaken by the DBUs directly or through Business Facilitators / Correspondents.

5. Value added Services to existing Retail Products of Bank will also be undertaken by Bank.

P S Sounderrajan Iyengar
Chief Manager & Faculty
STC Chennai





**Digital Banking Units opened by Bank of India at
Bhubaneswar and Jameshedpur**

डिजिटल रुपया (ई₹) : रुपया अब नए क्रांतिकारी पथ पर*



भारत सरकार ने 01 फरवरी, 2022 को वित्त वर्ष 2022-23 के बजट में डिजिटल रुपया लाने की घोषणा की थी। इसी संदर्भ में भारतीय रिजर्व बैंक ने 1 नवंबर 2022 को डिजिटल रुपया (ई₹) के प्रयोग की दिशा में पहला प्रायोगिक प्रयोग प्रारंभ किया है। प्रायोगिक तौर पर सर्वप्रथम इसका उपयोग द्वितीयक बाजार के संव्यवहारों में सरकारी प्रतिभूतियों के निपटान हेतु किया जा रहा है। धीरे-धीरे इसका अधिक उपयोग एवं तत्पश्चात इसका व्यापक शुभारंभ किया जाएगा। डिजिटल रुपया (ई₹) के संबंध में जागरूकता फैलाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिनांक 7 अक्टूबर 2022 को एक अवधारणा नोट जारी किया गया है जिसका अध्ययन डिजिटल रुपया (ई₹) के विषय में समझ को बढ़ाने के लिए अत्यंत आवश्यक है। इस विषय पर उक्त नोट का अध्ययन एवं विश्लेषण निम्नलिखित बिंदुओं के अंतर्गत देखा जा सकता है -

1. परिभाषा :

डिजिटल रुपया (ई₹) को भारतीय रिजर्व बैंक ने एक संप्रभु मुद्रा तथा वैध प्रस्तुति के रूप में परिभाषित किया है जिसे कागजी मुद्रा के समभाव पर (1:1) आपस में बदला जा सकता है।

यह केन्द्रीय बैंक की बैलेंस शीट पर देयता के रूप में होगा तथा कागजी मुद्रा के समान इसके लिए खाता रखना अनिवार्य नहीं होगा।

2. जारी करने के कारण : भारतीय रिजर्व बैंक आरंभ से ही निजी वर्चुअल मुद्राओं या क्रिप्टोकॉइन्स के विरुद्ध रहा है क्योंकि इसके प्रयोग से आतंकवाद आदि के वित्तपोषण का खतरा लगातार बना रहता है। इसका

उतार-चढ़ाव ग्राहकों के लिए जोखिम भरा है क्योंकि मूल रूप से इसमें कोई अंतर्निहित मूल्य नहीं होता है। क्रिप्टोकॉर्सेसी के चलन ने पूरी दुनिया के केंद्रीय बैंकों को डिजिटल मुद्रा लाने पर विचार करने के लिए बाध्य किया है तथा भारतीय रिजर्व बैंक का डिजिटल रुपए(ई₹) की ओर कदम बढ़ाना स्वागत योग्य है।

“ डिजिटल रुपया (ई₹) के प्रयोग से भौतिक नकद प्रबंधन पर होने वाले खर्च कम होंगे, ”

कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था तैयार होगी तथा भुगतान का एक और वैकल्पिक तरीका मिलेगा। यदि डिजिटल रुपया को ऑफलाइन रूप में उपलब्ध कराया जाता है तो यह वित्तीय समावेशन की दिशा में एक मील का पत्थर साबित होगा। साथ ही यदि ज्यादातर देशों के केंद्रीय बैंक तैयार होते हैं तो डिजिटल रुपया(ई₹) तथा अन्य डिजिटल मुद्राओं के व्यापक प्रयोग से अंतर्राष्ट्रीय कारोबार की लागत भी कम होगी।

3. डिजिटल रुपया(ई₹) के रूप : डिजिटल रुपया दो रूपों में होगा - खुदरा रूप में तथा थोक श्रेणी में। खुदरा रूप में यह आरटीजीएस, एनईएफटी, यूपीआई इत्यादि के अलावा भुगतान का एक नया वैकल्पिक तरीका होगा जबकि थोक श्रेणी में इसका उपयोग सरकारी प्रतिभूति बाजार, अंतर बैंक बाजार तथा पूंजी बाजारों में निपटान के लिए किया जाएगा।

4. डिजिटल रुपया(ई₹) का प्रशासन : डिजिटल मुद्राओं के प्रशासन के लिए तीन मॉडल हैं - सिंगल टियर मॉडल, टू टियर मॉडल तथा हाइब्रिड मॉडल। भारतीय रिजर्व बैंक ने डिजिटल रुपया के प्रशासन के लिए टू टियर अप्रत्यक्ष मॉडल को स्वीकार करने का निर्णय लिया है

जिसमें बैंक के खातों या वैलेट में या सेवा प्रदाताओं को डिजिटल मुद्राएं दी जाएंगी तथा केंद्रीय बैंक केवल उक्त संस्थाओं के थोक डिजिटल मुद्रा शेष को ट्रैक करेगा। स्पष्ट है कि इस मॉडल के अंतर्गत केवाईसी तथा एएमएल संबंधी सत्यापन की जिम्मेदारी बैंकों तथा सेवा प्रदाता संस्थाओं की होगी।

5. डिजिटल रुपया(ई₹) पर ब्याज : डिजिटल मुद्राओं पर ब्याज दिया जाए या न दिया जाए, यह एक विचारणीय मुद्दा है। भारतीय रिजर्व बैंक के उक्त नोट का मानना है कि चूंकि नकद मुद्राओं पर कोई ब्याज नहीं प्राप्त होता है अतः डिजिटल रुपया पर भी कोई ब्याज प्राप्त नहीं होगा। परंतु उक्त दोनों विचारों में समन्वय स्थापित करने हुए, बैंकों को बड़े पैमाने पर प्रभावित किए बिना, डिजिटल मुद्राओं पर, जमाराशियों पर दिए जाने वाले ब्याज से कम ब्याज दिए जा सकते हैं।

6. डिजिटल रुपया(ई₹) - खाता आधारित या टोकन आधारित? : चूंकि अपने पास नकद रखने के लिए किसी खाते की अनिवार्यता नहीं होती है अतः भारतीय रिजर्व बैंक ने खाता आधारित डिजिटल रुपए(ई₹) के प्रयोग की आलोचना की है। इस प्रकार डिजिटल रुपया (ई₹) टोकन आधारित होगा। हालांकि दोनों दृष्टिकोण में समन्वय स्थापित करते हुए थोक श्रेणी का डिजिटल रुपया(ई₹), खाता आधारित होगा। भारतीय रिजर्व बैंक का यह दृष्टिकोण अत्यंत व्यावहारिक है क्योंकि थोक श्रेणी के कारोबारों जैसे सरकारी प्रतिभूति बाजारों आदि में नकदी का प्रयोग नहीं होता है।

7. डिजिटल रुपया के संबंध में निजता : नकदी में एक प्रकार की निजता या गोपनीयता होती है। वहीं डिजिटल संव्यवहारों को आसानी से ट्रैक किया जा

सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक का मानना है कि डिजिटल रुपया(ई₹) के संबंध में भी कम राशि के संदर्भ में निजता या गोपनीयता बनाए रखी जा सकती है।

8. डिजिटल रुपया(ई₹) की प्रौद्योगिकी संबंधी तथा अन्य विशेषताएं : भारतीय रिजर्व बैंक का मानना है कि डिजिटल रुपया के लिए प्रौद्योगिकी ऐसी होनी चाहिए कि वह इतनी बड़ी संख्या में होने वाले संव्यवहारों को संभाल सके। साथ ही इसके संबंध में साइबर सुरक्षा भी अत्यंत मजबूत होनी चाहिए। निधियों के डायवर्जन को रोकने के लिए दी गई निधियों का स्थान विशेष पर ही प्रयोग किया जा सके, ऐसी विशेषता इसमें जोड़ी जानी चाहिए। यह क्वांटम कंप्यूटिंग से आने वाली चुनौतियों का मुकाबला करने में भी सक्षम होना चाहिए। निजी क्रिप्टोकॉर्सेसी की माइनिंग तथा वितरण में ऊर्जा की भारी खपत की तुलना में इसमें कम ऊर्जा खपत हो, यह सुनिश्चित किया जाना है ताकि पर्यावरण को कम से कम नुकसान हो। डिजिटल रुपया के लिए भी कारोबार निरंतरता योजना तैयार की जाएगी तथा ग्राहक सुरक्षा एवं शिकायत निवारण उपाय किए जाएंगे।

9. डिजिटल रुपया(ई₹) का नीतियों पर प्रभाव : भारतीय रिजर्व बैंक का मानना है कि डिजिटल रुपया के प्रयोग से मौद्रिक नीति पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा तथा मौद्रिक नीति का अंतरण, समय पर हो जाएगा। ब्याज आधारित डिजिटल मुद्रा में इसकी अधिक संभावना है पर इस पर अभी कोई अंतिम निर्णय नहीं लिया गया है। वित्तीय स्थिरता को बनाए रखने के लिए, इसके धारण तथा संव्यवहार पर सीमाएं लगाई जा सकती हैं। टोकन आधारित डिजिटल रुपया जारी करने के लिए नीतिगत फैसला लेते हुए नए कानूनों की आवश्यकता भी होगी।

उपसंहार :

मुद्राओं का इतिहास वस्तु विनिमय से आरंभ होता है। इसके बाद कांस्य, तांबे, चांदी और सोने के सिक्के जारी किए गए। धातुओं की बढ़ती कीमतों तथा प्राकृतिक संसाधनों के धीरे-धीरे कम होने के कारण कागज की मुद्राओं का चलन आया। निजी क्रिप्टोकॉर्सेसी के वैश्विक प्रचलन की प्रतिक्रिया स्वरूप अब भारतीय रुपया क्रांतिकारी रूप से अपने डिजिटल रूप (ई₹) में सामने आने को तैयार है। संक्षेप में इसका स्वरूप इस प्रकार का होगा - 1. डिजिटल मुद्रा का प्रकार - रिटेल तथा थोक श्रेणी में, 2. जारी करने का माध्यम - बैंकों या सेवा प्रदाताओं के माध्यम से, 3. ब्याज - वर्तमान में कोई ब्याज नहीं, 4. आधार - रिटेल में टोकन आधारित तथा थोक में खाता आधारित तथा 5. निजता - कम राशि के संबंध में पूर्ण गोपनीयता। आज के समय में जब 100 से अधिक देश डिजिटल मुद्राओं की संभावना तलाश रहे हैं तब हमारे रुपए का डिजिटल स्वरूप में आना, सभी भारतीयों के लिए गर्व की बात है तथा निकट भविष्य में इसका उपयोग करने के लिए हम सब उत्साहित हैं।

* यह लेख इस विषय पर भारतीय रिजर्व बैंक के अवधारणा नोट, दिनांक 7 अक्टूबर 2022 एवं इस विषय पर प्रिंट मीडिया में प्रकाशित समाचारों पर आधारित है।

-डॉ. पीयूष राज

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)



शाखा स्तर पर लाभप्रदता बढ़ाने के उपाय

कि सी भी व्यापारिक संस्थान को व्यापार में बने रहने के लिए यह आवश्यक है कि वह लाभ अर्जित करे। फिर वह संस्थान चाहे निजी क्षेत्र में हो अथवा सरकारी क्षेत्र में। विगत कुछ वर्षों में सरकारी क्षेत्र की घाटे में चल रही अनेक कंपनियाँ निजी क्षेत्र को बेच दी गयीं। जिन कंपनियों को कोई खरीदार नहीं मिला, उन्हें बंद करने का अप्रिय निर्णय भी सरकार को लेना पड़ा।

सरकारी बैंकों की यदि बात करें तो प्रायः यह समझ लिया जाता है कि शाखा स्तर पर लाभ की कोई अवधारणा नहीं है। उन्हें केवल परिचालन पर ध्यान देना है। लाभ कमाने का दायित्व तो कॉर्पोरेट क्रेडिट विभाग, ट्रेजरी और प्रधान कार्यालय का है। वास्तव में यह धारणा न तो सत्य है और न ही इसे उचित कहा जा सकता है।

संस्था में प्रत्येक स्तर पर परिचालन को लाभप्रद बनाए रखने की दिशा में प्रयास किए जाने की आवश्यकता होती है। सम्पूर्ण बैंक का लाभ शाखाओं द्वारा अर्जित लाभ का कुल योग ही तो है। इसलिए यह आवश्यक है कि प्रत्येक शाखा प्रबन्धक और उनके सहयोगी शाखा के परिचालन को लाभप्रद बनाने और निरन्तर बनाये रखने के लिए प्रयास करें।

हम जानते हैं कि प्रत्येक शाखा की स्थानीय परिस्थियाँ भिन्न होती हैं और किसी भी एक रणनीति को सभी शाखाओं पर लागू नहीं किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, कुछ शाखाएँ केवल जमाराशियाँ जुटाने के लिए

उपयुक्त हो सकती हैं। संभव है कि उनके क्षेत्र में ऋण देने के अधिक अवसर उपलब्ध न हों।

जिन राज्यों और जिलों में एनआरआई ग्राहकों की संख्या अधिक है, वहाँ प्रायः ऐसा देखने को मिलता है। ऐसी शाखाओं को उपलब्ध अवसरों को भुनाते हुए जमाराशियाँ जुटाने पर ही अधिक ध्यान देना होगा। इससे सम्पूर्ण बैंक के स्तर पर ऐसी शाखाओं का योगदान महत्वपूर्ण हो जाता है। उनके द्वारा जुटाई गई जमाराशियों का उपयोग ऐसे राज्यों और जिलों में ऋण देने के लिए किया जा सकता है, जहाँ औद्योगिक गतिविधियाँ अधिक है और ऋण की माँग सदैव बनी रहती है।

शाखा स्तर पर लाभ संबंधी रणनीति की उपर्युक्त सीमाओं के रहते हुए भी शाखाओं के अपने क्षेत्र में उपलब्ध अवसरों को पहचान कर योजना बनानी होगी।

सामान्य तौर पर किसी भी बैंक के लाभ के प्रमुख स्रोत निम्नलिखित हैं:

ब्याज से आय:

बैंकिंग व्यवसाय को लाभप्रद बनाए रखने और लाभ में वृद्धि के लिए सबसे बड़ी आवश्यकता इस बात की है कि ब्याज से होने वाली आय में बढ़ोत्तरी हो। इसका सीधा सा अर्थ यह है कि बैंक द्वारा अर्जित ब्याज की राशि, बैंक द्वारा चुकाए गए ब्याज से अधिक हो। यह अन्तर जितना अधिक होगा, बैंक की लाभप्रदता उतनी ही अधिक होगी। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए शाखा

के ऋण पोर्टफोलियो में विभिन्न घटकों का सही अनुपात और मिश्रण होना आवश्यक है।

अन्य आय:

जमाराशियाँ जुटाने और ऋण देने के अतिरिक्त भी बैंक अनेक सेवाएं देते हैं, जिनसे उन्हें कमीशन और ब्रोकरेज आदि से आय होती है।

परिचालन लागत में कमी:

केवल यही काफी नहीं है कि बैंक की आय बढ़े, यह भी आवश्यक है कि बैंक को चलाने में होने वाले खर्चों पर भी नियंत्रण रखा जाये। यहाँ हमारा तात्पर्य आवश्यक खर्चों में कटौती करने से नहीं है, अपितु राजस्व में होने वाले क्षरण और धोखाधड़ी आदि से होने वाले नुकसान को रोकने से है।

उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में हम आगे कुछ उपायों की चर्चा करेंगे, जिनसे शाखा स्तर पर व्यवसाय को लाभप्रद बनाने में मदद मिल सकती है। यह उपाय केवल उदाहरण स्वरूप हैं। इनके अतिरिक्त भी शाखा विशेष की स्थिति को ध्यान में रखते हुए लाभ में वृद्धि हेतु रणनीति बनाई जा सकती है।

कम लागत की जमाराशियाँ बढ़ाएँ:

ब्याज के भुगतान पर होने वाले खर्च को नियंत्रित करने के लिए यह आवश्यक है कि शाखा स्तर पर बचत (सेविंग्स) और चालू खाता (करेंट अकाउंट) खोलने पर अधिक ध्यान दिया जाये। भले ही एक खाते में यह राशि कितनी भी छोटी लगे, लेकिन समग्र रूप से सभी खातों की कुल जमाराशि काफी बड़ी हो जाती है। इससे हमारे ब्याज भुगतान पर होने वाले खर्च में काफी राहत मिलती है।

सरकारी विभागों और क्षेत्र की औद्योगिक इकाइयों में कार्यरत कर्मचारियों के वेतन खाते इस प्रकार की कम

खर्चीली जमाराशियों के अच्छे स्रोत हो सकते हैं। इसी प्रकार कालोनियों और सोसाइटियों में विशेष शिविर लगाकर इस उद्देश्य की प्राप्ति की जा सकती है। घरेलू महिलाओं की बचत को बैंक की ओर मोड़कर भी उल्लेखनीय सफलता प्राप्त की जा सकती है।

ब्याज से होने वाली आय बढ़ाएँ:

ऋण प्रदान करना बैंक के प्रमुख दायित्वों में से एक है। ऐसे व्यावहारिक और संभाव्यताओं से भरे हुए ऋण प्रस्तावों की निरंतर खोज करते रहना अत्यंत आवश्यक है। किसी भी शाखा का ऋण पोर्टफोलियो जितना सुदृढ़ होगा, ब्याज से होने वाली आय भी उतनी ही अधिक होगी और लंबे समय तक लाभ अर्जित करने का स्रोत बनी रहेगी। अच्छे ऋण प्रस्तावों की खोज ही काफी नहीं है। उन पर शीघ्रता से विचारकर निर्णय लेकर ऋण वितरण भी आवश्यक है। इसे एक उदाहरण से समझते हैं। यदि किसी खाते में ऋण वितरण दिसम्बर अथवा जनवरी में हो जाता है, तो शाखा को वर्तमान वित्तीय वर्ष में लगभग एक तिमाही की ब्याज से आय हो सकती है। लेकिन यदि किन्हीं कारणों से निर्णय शीघ्रता से नहीं लिए जाते हैं और मार्च के अन्तिम सप्ताह में ही संवितरण होता है, तो शाखा के लक्ष्य भले प्राप्त हो जाएँ, ब्याज से होने वाली आय लगभग नगण्य होगी।

रिटेल पोर्टफोलियो का विस्तार करें:

अनुभव यह कहता है कि कॉर्पोरेट ऋणों की तुलना में रिटेल ऋण कम जोखिम के साथ-साथ अधिक आय अर्जित करने का स्रोत होते हैं। चूंकि यहाँ उधारकर्ताओं की संख्या अधिक होती है, ऋण देने में होने वाला जोखिम भी बंट जाता है। इसी तरह बड़े उधारकर्ता जहां अपनी शर्तों पर ऋण प्राप्त करने की कोशिश करते हैं, रिटेल

उधारकर्ता, बैंक द्वारा प्रस्तुत उत्पादों को आसानी से स्वीकार कर लेते हैं। इन कारणों से यह आवश्यक है कि शाखा स्तर पर रिटेल पोर्टफोलियो के विस्तार पर ध्यान दिया जाये।

अन्य पक्षीय सेवाओं से आय पर ध्यान दें:

म्यूचुअल फंड और बीमा कंपनियों के उत्पाद बेच कर भी कमिशन के रूप में अच्छी आय प्राप्त की जा सकती है। यहाँ ध्यान रखने वाली बात यह है कि ऐसे उत्पाद बेचते समय ग्राहक अथवा निवेशक को निश्चित आय प्राप्त होने संबंधी कोई मिथ्या आश्वासन न दिये जाएँ और उत्पाद के जोखिमों के विषय में स्पष्ट रूप से बताया जाये। ध्यान यह भी रहे कि यह अन्य पक्षीय व्यवसाय बैंक-शाखा का मूल व्यवसाय न बन जाए और हमारी प्राथमिकता बैंक के लिए जमाराशियाँ जुटाने और उन्हें पात्र व्यक्तियों अथवा संस्थाओं को उधार देने की ही रहे।

नॉन-फंड बेस्ड स्रोतों के अवसर तलाशें:

समय के साथ ही बैंक के परंपरागत लाभ स्रोतों में बहुत कमी आई है और उनका स्वरूप भी बिलकुल बदल गया है। तकनीकी विकास और पेमेंट बैंकों के उद्भव से डिमांड ड्राफ्ट और मेल ट्रान्सफर आदि से होने वाली आय तो जैसे गुजरे जमाने की बात हो गई है। ऐसी स्थिति में शाखा को अपने आसपास व्यावसायिक संस्थाओं, ठेकेदारों, आयात-निर्यात आदि से जुड़े प्रतिष्ठानों की खोज करते रहना चाहिए, जिन्हें बैंक गारंटी अथवा साखपत्र (लेटर ऑफ़ क्रेडिट) की आवश्यकता रहती है। यह गतिविधियाँ अन्य आय को बढ़ाने का अच्छा स्रोत बन सकती हैं। उनकी जरूरतों को ध्यान में रखकर उच्च अधिकारियों के मार्गदर्शन में उचित पैकेज तैयार करना चाहिए और उन्हें अपनी शाखा से जोड़ने के प्रयास होने चाहिए।

एनपीए खातों में वसूली को प्राथमिकता दें:

जैसा कि हम जानते हैं कि एनपीए एक दो धारी तलवार है। यह बैंक की लाभप्रदता पर दोहरी मार करती है। एक ओर एनपीए खातों से ब्याज की आय बंद हो जाती है, वहीं दूसरी ओर हमारे अपने लाभ में से ऐसे खातों में एक निश्चित राशि का प्राविधान (प्रोविज़न) करना पड़ता है। इसलिए यह आवश्यक है कि एनपीए खातों में वसूली को प्राथमिकता दी जाए। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए बैंक और शाखा को उपलब्ध सभी साधनों पर विचार किया जाना चाहिए।

बड़े खाते में डाले गए खातों में वसूली:

हम यह जानते हैं कि कोई भी खाता बड़ेखाते में तभी डाला गया होगा, जब उसमें वसूली की संभावनाएं समाप्त हो गई हों। फिर भी हमें ऐसे खातों में वसूली के प्रयास बन्द नहीं करने चाहिए। ऐसे खाते भी कम नहीं हैं, जिनमें बड़े खाते में डालने के बाद भी अच्छी वसूली हुई है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि कि ऐसे खातों में वसूली गई धनराशि सीधे बैंक के लाभ में वृद्धि करती है। इसी लिए ऐसे खातों को सोने की खान (गोल्ड माइन) भी कहा जाता है।

नए एनपीए होने से रोकें:

आवश्यकता इस बात की भी है कि नए एनपीए न हों। निर्धारित समय सीमा में किश्तों और ब्याज की वसूली कर नए एनपीए खातों को नियंत्रित किया जा सकता है। हूँ प्रवर्तमान एनपीए में कितनी भी वसूली कर लें, लेकिन यदि नए एनपीए होने से नहीं रोक सके, तो हमारी सारी मेहनत व्यर्थ हो जाएगी। अतः यह आवश्यक है कि ऋण निगरानी व्यवस्था के अंतर्गत उपलब्ध सभी चेतावनी

सूचकों का उपयोग करते हुए समय रहते उचित कदम उठाए जाएँ।

धोखाधड़ी की घटनाओं पर नियंत्रण:

शाखा स्तर पर यह अत्यंत आवश्यक है कि परिचालन से जुड़े हुए जोखिमों की समीक्षा की जाए और जहां आवश्यकता हो, उसे नियंत्रित करने के लिए उचित कदम उठाए जाएँ। जमा खातों में होने वाली धोखाधड़ी के प्रयासों के अतिरिक्त अब डिजिटल माध्यम से भी धोखाधड़ी की घटनाएँ बढ़ रही हैं। इस संबंध में खातेदारों को उचित मार्गदर्शन देना भी शाखा का दायित्व है। इसके अतिरिक्त, ऋण पोर्टफोलियो में होने वाले धोखाधड़ी के प्रयासों को भी नियंत्रित करना आवश्यक है, क्योंकि इनमें धनराशि काफी अधिक हो सकती है और ऐसी घटनाओं का पता भी काफी देर से चल पाता है।

नकदी की मात्रा पर ध्यान दें:

नकदी का समुचित प्रबंध भी एक ऐसा क्षेत्र है, जो बैंक की लाभप्रदता को सीधे प्रभावित करता है। यदि आवश्यकता से अधिक धनराशि शाखा में लंबे समय तक अथवा प्रायः

रखी रहती है, तो यह न सिर्फ जोखिम को बढ़ावा देती है बल्कि इससे बैंक को आर्थिक हानि भी होती है। अतः यह आवश्यक है कि बैंक द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक नकदी को संबन्धित करेंसी चेस्ट अथवा मुख्य शाखा में जमा करा दिया जाये। आवश्यकता होने पर उसे पुनः मंगाया जा सकता है।

यह कुछ उपाय हैं, जिन्हें अमल में लाकर शाखा अपनी लाभप्रदता में सुधार कर सकती है। ध्यान रहे कि बैंक को एक लाभप्रद व्यावसायिक इकाई बनाए रखना केवल प्रधान कार्यालय का नहीं, बल्कि हम सबका दायित्व है। आर्थिक रूप से सक्षम और सुदृढ़ बने रहना किसी भी संस्था के अस्तित्व को बनाए रखने के लिए परम आवश्यक है और यह तभी संभव है जब हमारे कार्यकलाप ग्राहक उन्मुख होने के साथ-साथ लाभकारी भी हों।

राजीव पाठक

सेवानिवृत्त उपमहाप्रबंधक



दिनांक 28.11.2022 को तत्कालीन मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री लक्ष्मी नारायण रथ द्वारा “धोखाधड़ी मामलों की टास्क फोर्स समिति” की त्रैमासिक बैठक के दौरान टीम-एफ.आर.एम.डी. एवं ई.एफ.आर.एम.एस. द्वारा संकलित “बैंकिंग में धोखाधड़ी मामलों का अध्ययन-एक संग्रह” पुस्तिका के हिंदी संस्करण का विमोचन किया गया.

CRM Next – Bank’s Customer grievance redressal portal



CRMNEXT

Technology is not new or mundane to banking industry. Innovative banking should not get paralyzed by not investing in Technology. In Today's Digital World the Financial sectors should provide Mix of AI & Cloud based solutions to customers, by leveraging technology and also keeping continuity with existing facilities in an efficient manner, with the end aim of a strategy that can assist a bank to build lasting relationship with its clients and improve its performance by increasing revenue and productivity. The right tools and strategy can take a business to the NEXT level of growth and customer loyalty.

Technology and innovation have always been a critical focus area for our bank and that has been key towards achieving customer satisfaction. Keeping this vision to transform Customer enlightenment experience in General Banking I.T Department, DataWare house Department, & our Digital Banking Department at HO has focused in tandem providing best-in-class banking services enabled through innovative use of technology, called CRM

Next. BOI is integrating our banking systems with the CRMNEXT platform which will help automate and personalize processes, so that we can focus on meeting the unique needs of every customer and be even more strongly able to deliver stellar user experiences across the board."

BOI has leveraged core data of its customers to its advantage, with an intent to serve with smile. Software solutions which is now backbone of our organization, will be used to the maximum, for identifying new clients, their requirements, their vision, their goals and in case of any distress they would rely on our organization for solutions. With CRM Next our bank/branch would be able to have a single view of customer with multi-layered, real time information views including product holdings, finances, facilities, and account intelligence, complaints etc. CRM Next software builds immensely rich customer profiles with real time display of product holdings and transactions, interaction, engagement analysis and real time customer intelligence for superior product

targeting, service that created enduring profitable relationships. Ready connectors available for integration with third-party sources delivers ready-to-use, verified profile information. CRM Next will boost sales effectiveness with call scripts, reduce sales cycle time and improve customer experience with more intelligence at all customer touch-points. Collaboration Email, SMS, Social Media, Web Form, etc. Boost productivity and effectiveness with a smart tool to interact with other teams and team members. Share and get information on the go.

Businesses thrive on long-lasting customer relationships and every organization, understands this very well. However, maintaining a long-lasting customer relationship is easier said than done. It is especially true for large organizations where you have a lot of customers and individually keeping track of them is impossible. That's where customer relationship management or CRM comes into play. CRM Next is a combination of various digital technologies like Artificial intelligence, Data Base Management, Cloud computing, SAP etc. CRM next replaces the complex mesh of databases, spreadsheets, and apps that businesses traditionally patch together to track client data – resulting in better management, increased efficiency and satisfied clients. With CRM next, the organization can stay connected to its customers and better manage its sales, marketing and customer support processes, thereby earning more profits.

The use of Customer Relationship Management (CRM) in banking has gained importance with the aggressive strategies for customer acquisition and retention being employed by banks in today's competitive milieu. This has resulted in the adoption of various CRM initiatives by these banks to enable them achieve their objectives. CRM Next is not just a tool but a technology for managing customer relationships. This integration will enable the Bank to simplify the process of customer on-boarding, introduce new products,

and meet customer demands by automating and customizing processes to fit the modern-day financial requirements. It will be useful for everyone in the organization, right from marketing executives of Bank, front end staff, back end customer support staff, business development executives, recruiters or policy makers of the Bank. CRM next offers complete visibility and easy access to all the stakeholders involved in an organisation. The CRMNEXT platform will empower our Bank with an intelligence driven 'Customer Action Center' which will provide complete information on customers acquired from multiple sources and make it available on a single intuitive screen. This will give the Bank a holistic view of customer relationships across product offerings, thereby enabling the Bank officials to build smarter relationship programs and also initiate activities for faster sales and service fulfilment. This will help in maintaining the contact information of customers and business prospects in one place, which in turn will help marketing executives to conduct campaigns, advertising about various bank products, future prospects in that geographical area. CRM NeXT delivers correct resolution to customer issues with solution suggestions at the first contact itself. A centralized platform for all information including product holdings, data from multiple systems, interactions, past cases, solutions, etc. generates a holistic treasure trove of customer information. Seamless integration with DMS (Document Management System) guides agents to the right service collateral. CRM next will help to build a database, analyse, and define various types of needs and choices of customers, customer selection, activities to delight selected customers analyze again to see how we're doing, besides profitability for the organization. It will also integrate and power all digital and physical banking touch points including ATMs, WhatsApp Banking platform, Email, SMS, Mobile apps etc.

CRM delivers with an end to end digital journey for faster processing of leads, captured from multiple sources including website, email, branch visits etc. The platform automatically scores leads based on multiple predefined or customizable parameters for sales teams to prioritize actions.

Personalization at scale would be achieved through AI driven predictions, scoring, segmentation, insights etc. Instant digital account opening, with e-KYC, Video KYC, AML etc are the few examples of CRM Next. Bank's will be enabled to deliver faster and seamless onboarding of a customer with complete regulatory compliance and 100% paperless documentation. Bank can accelerate its digital loans & can reduce its lending turn around time. The relationship manager of a branch can enhance his working skills by prioritizing his work, can plan his day schedule and the task he has to accomplish for his customers and he can also guide his team and schedule the task for them, as the software used is supported by AI & Data from Cloud storage. Relationship Managers can deliver continuous engagement across Voice, Text, Email, WhatsApp, Google Business Messenger, Facebook messenger and more. With conversation strikers, they can personalize conversations. Relationship Managers can supervise real time call campaign efficiency analysis, get portfolio insights and collect better signals for processing prescriptive actions like nudges and seamlessly takeover chat in real time. The Software in total will help in Lead capture from multiple channels, by email, sms, Social Media Platforms, will assign the concerned staff based on the area of his expertise and ensure fulfillment within committed time to the customer. CRM Next system empowers service teams to assist customers in real time by auto-populating contact information, previewing customer profile, auto-assigning calls automatically to free agents, for all incoming calls. Teams can implement predictive dialing and interactive voice response

(IVR). Seamless integrations eliminate hopping between multiple systems and enables call closures on a single platform. Service teams can now assist customers in real time on demand video or text chat and co-browsing

CRM Next empowers financial leads to act as stability and growth anchors, identify each available opportunity through customer intelligence extracted with machine learning and AI. The customer will experience new way of Banking in this Digital era, where he will feel Customer is GOD for Bank.

CRM Next will help customer to lodge grievances, if any through our Bank portal or by visiting our branch too.

<https://starsampark.bankofindia.co.in/sn/app/CRMNextObject/Home/case>

To enable the customers to voice their grievances or offer suggestions for improvement in customer service, "Customer Day" is observed at all the offices of the Bank across the organization covering Branches & Zonal Offices and Head Office, on 15th of every month (next day, if 15th is a holiday).

As it is rightly said every day ends with dark, so is this software solution too. Some of the disadvantages are organization wise change of priority to customers, significant investment of time and money, threatens management's control/power struggle. Heightens people's resistance to change and last but not the least, inappropriate integration may lead to disaster. Remember CRM Next is primarily for data management and providing solutions with maximum accuracy, but human driven logical thinking and involvement is also necessary to achieve corporate GOAL.

Gadireddy Sreenivas
 Chief Manager –I.T.
 STC Chennai



Significance of KYC & AML Compliance



I was going through messages from top three Executives i.e. Managing Director & CEO, Chief Vigilance Officer and Chief Compliance Officer. There is no surprise that all three emphasized on following the compliance culture in letter and spirit.

The Managing Director & CEO said **“Please keep in mind that even though business resurges, the same is greatly obviated when serious questions are asked about our compliance culture. Our own and Bank’s self-esteem should be uppermost in our priorities.”**

The Chief Vigilance Officer said that **“Once again wishing you good days ahead and look forward to an eventful week of celebration of Vigilance Awareness followed by a regular habit of being vigilant, guided by regulations and prompt in compliances, always and forever, professionally as well as personally.”**

The Chief Compliance Office in his message communicated that **“Finally, good compliance professionals keep customers loyal to their financial institutions by making the KYC process as simple and painless as possible, Financial institutions report customer loss as a result of**

friction in the onboarding process; compliance focuses on ways to reduce that friction. AI and Machine Learning can also be used to provide a more personalized customer experience and at the same time streamlining the overall process. Compliance professionals ensure that customers - and their money - stay by improving their KYC and onboarding processes while compliance professionals must ensure that certain.”

Common factor in all these Executives’ message is ensuring COMPLIANCE. When MD & CEO talks about business, it’s impossible without the customers, when CVO talks about being vigilant, guided by regulations and prompt in compliance, it goes without saying that here also customers are mandatory to deal with and CCO has very clearly mentioned KYC process as simple and painless as possible – certainly for the customers.

Customers, KYC vis-a-vis Compliance, thus are of paramount importance to do the business, whether asset or liability side thereof.

While KYC is the key factor while onboarding of new customers, it is also an integral part of continuous due diligence in respect of existing customers. Unfortunately, it is yet to get the due

importance attached to it from our frontline staff members dealing with the customers, existing as well as new.

KYC is the the entry level security check that needs to be more stringent, accurate, attentive and vigilant because thereafter, the customer is free to enjoy all the services / products without going in for enhanced due diligence at every stage.

Recently RBI SSM Team carried out bank's ISE and given their serious observation on irregularities in respect of KYC compliance. To keep the frontline team members updated, these irregularities are listed below:

Customer identification related issues

- o Incorrect name, middle name or surname
- o Incorrect Address or address not mentioned / blank,
- o Incorrect City / District / State / PIN Code or not mentioned / blank,

PAN / Form 60/61 related issues

- o Incorrect PAN / No PAN / Form 60 / Form 61 or not mentioned / blank,
 In OTS cases, incorrect / blank PAN / no FORM 60 was available

Mobile number / email related issues

- o Accounts having incorrect Email ID / mobile number or Email ID / Mobile Number not mentioned / blank,
- o In OTS cases incorrect / blank mobile number were observed
- o Internet banking facility offered without mobile number

OVD related issues

- o Incorrect OVD Value for OVD Type Aadhaar Card,
- o Ineligible OVDs for Individuals,
- o Wrong OVD nomenclature as "As per Compliance Department",

- o Wrong OVD nomenclature as "Upload",

Customer category related issues

- o Customer Category was blank,
- o Customer Category specified as "Upload",

Profession related issues

- o Profession is not specified / blank,

CKYCR filing related issues

- o Wrong/Junk Entry in Mobile Number / email ID / Maiden Name in CKYCR filing,
- o Wrong/Junk Entry in in CKYCR filing,
- o Wrong/Junk Entry in in CKYCR filing,
- o Incorrect data upload with CKYC
- o Huge pendency in respect of accounts opened on or after 01-01-2017 as well as in legacy accounts opened before 01-01-2017.

Beneficial Ownership

- o Non-capturing of Beneficial Ownership in current accounts

De-duplication related issues

- o Multiple Unique Identification (UIDs) – Aadhaar on single PAN
- o Multiple Voter ID on single UID - Aadhaar
- o Multiple PAN on single UID - Aadhaar
- o Multiple Voter ID on single PAN
- o Multiple UID - Aadhaar on single Voter ID

Passport related issues

- o Passport validity expired prior to March 31, 2022
- o Passport details not entered in NRE / NRO accounts

FCRA related issues

- o Non- capturing / blank PAN in FCRA accounts,
- o CKYC data not uploaded in FCRA accounts,
- o Regn. No. was not captured / blank in FCRA a/cs. violation of FCRA Act.
- o High Pendency in Re-KYC due accounts
 Bank has established an independent department – Transaction Monitoring, KYC & AML Dept. that is responsible to FIU-IND for regulatory

reporting under PML Act, which is also part of Transaction Monitoring.

There is another team of officers who have to respond to queries of various Law Enforcement Agencies including providing required information / data & documents being part of AML.

Implementation of KYC standards is being looked after by the department with a team of officers who are constantly sharing various data that needs rectification.

Having understood structure of the department, let's try to understand gravity and severity of non-compliance of KYC with particular reference to Transaction Monitoring & AML.

If name / middle name / maiden name / surname of a customer is not captured properly, how will bank be able to search that customer's account details when enquired by the Law Enforcement Agencies? Same is the case when complete address, city, District or Pin Code is not captured, when LEAs seek information within two hours to one day. Information provided by the bank is inadequate and indirectly helps money launderer or financial miscreants.

When wrong PAN (of course in legacy accounts) is captured or PAN is not obtained in case of FCRA or Current Accounts, we are violating IT Rules apart from being outlier in Regulatory compliance of RBI's Master Direction. Either PAN or Form 60 / 61 has to be obtained from all the customers, without fail.

Everybody is aware that stay abroad for indefinite period beyond 182 days entitles a Resident Indian status of NRI. Each & every NRO/ NRE account should have valid Passport Number and it should have active status (date of expiry has not crossed). What if the Passport is expired / Passport details not captured / NRI repatriated

to India? Status of the NRI has to be changed to Resident Indian from the 183rd day of coming to India. All NRE accounts are entitled for tax free interest till the account holder is an NRI. Interest shall be paid at agreed rate till the maturity date of deposit held in their name. However, once the NRI becomes Resident, Income Tax is to be paid by the customer and bank has to deduct TDS at applicable rates. This point is mostly being overlooked by the branches, which is a cause of concern and needs immediate attention of branches dealing with NRIs' deposit accounts.

Though Mobile Number and Email are not mandatory for routine banking transactions, Mobile Number is mandatory if a customer is using electronic banking channel. Moreover, nowadays, there will be rarely a customer without Mobile so branches must ensure taking correct mobile number and update the same in Finacle for customer's protection.

Wrong Occupation / profession / category / OVD type / junk value while uploading records on CKYC portal are other important points, where frontline staff has to focus and enter correct data.

To sum up, it would be pertinent to mention that it's computer age and it knows only one thing - "Garbage in, Garbage out". To get correct data, frontline team has to be more attentive and alert while feeding the data completely and correctly to avoid repeated data correction work and disrepute to the Bank in respect of data integrity.

Dinesh Parmar
Dy. Zonal Manager
Goa Zone



समय, जीवन और हम



जि दगी से लगाव एक स्वाभाविक मानव प्रवृत्ति है, हम न केवल अधिक से अधिक समय तक जीवित रहना चाहते हैं बल्कि यह भी चाहते हैं कि जीवन सोदेश्य हो और यह सार्थक ढंग से गुजरे। पर कई बार यह इच्छा सिर्फ चाहत बन कर रह जाती है, इस चाहत को यथार्थ में बदलने के लिए हमारे प्रयास अधूरे रहते हैं और जब प्रयास अधूरे हों तो कामयाबी कहाँ मिलती है ? मनुष्य की जीवन प्रत्याशा में निरंतर वृद्धि हो रही है, पर क्या जीवन की गुणवत्ता में भी सुधार हो रहा है, यह एक विचारणीय प्रश्न है।

मनुष्य का जीवन कितना भी लंबा हो, है तो सीमित ही। किसी को अस्सी वर्ष जीने का सौभाग्य मिले तो भी उसे जीवन में केवल 4,000 सप्ताह ही देखने को मिलेंगे। समय प्रबंधन पर ढेर सारी किताबें लिखी जा चुकी हैं, बहुतेरे

प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं पर इनमें समय तथा इसके उपयोग की व्याख्या संकीर्ण ही प्रतीत होती है। जोर इस बात पर रहता है कि जो कुछ हम करना चाहते हैं, उसके लिए समय कैसे निकाला जाए। हममें से अधिकांश लोग लगातार योजनाएँ बनाते रहते हैं, बहुत कुछ करने का अरमान सँजोते रहते हैं, पर कर कितना पाते हैं, यह अलग बात है। ग़ालिब ने फरमाया था- 'हजारों ख्वाहिशों ऐसी कि हर ख्वाहिश पे दम निकले, बहुत निकले मेरे अरमान लेकिन फिर भी कम निकले'। तो अरमानों और ख्वाहिशों का कोई अंत नहीं है, पर पूरी इनमें से कुछ ही हो पाती हैं। बहुत कुछ सोचना और इसमें से सिर्फ थोड़ा ही कर पाना हमें एक रिक्तता और कई बार तो एक प्रकार की नकारात्मकता से भर देता है। हम अपनी क्षमताओं में संदेह करने लगते हैं और फिर हमारा ध्यान जो हम

नहीं कर पाए, उस पर ज्यादा जाता है न कि हमें जो आगे करना है या जो हम आगे कर सकते हैं।

कहा जाता है कि दिन के 24 घंटे बहुत होते हैं और फिर इस प्रकार से हमारे पास बहुत लंबा वक्त होता है, पर वास्तव में देखें तो यह वक्त कितना भी हो, होता तो सीमित ही है, फिर इसमें और बहुत सारी सीमाएं होती हैं, हमारे जीवन में बंधन भी हुआ करते हैं। योजनाएँ बनाते तथा लक्ष्य निर्धारित करते समय हमें इन सीमाओं को ध्यान में रखना चाहिए। इसे बहाने के रूप में नहीं बल्कि व्यावहारिक होने के दृष्टिकोण से देखा जाए तो बेहतर होगा। कल्पनाओं के घोड़े हमारे मन में दौड़ते रहते हैं। कुछ खयाल बनाने से पहले ही मिट जाते हैं। हमें अपने विचारों, अपनी आकांक्षाओं में से उन्हें चुनना होगा जो वास्तव में ज्यादा महत्वपूर्ण हैं तथा हमारे और/ या औरों के लिए मूल्य सृजन अथवा मूल्य वर्धन करने वाले हों। इसके लिए हमारे समक्ष हमारी प्राथमिकताएँ स्पष्ट होनी चाहिए।

अपनी थाली में बहुत कुछ जुटा लेना और आधा छोड़ देना बेहतर विकल्प है या सिर्फ उतना ही लेना जितना कि हम ग्रहण कर सकें? इस सीधे सरल प्रश्न के उत्तर में और बहुत से उत्तर निहित हैं। हमें अपनी प्राथमिकताओं का निर्धारण करना आना चाहिए। यह निर्धारण भावुकता आधारित नहीं बल्कि विवेक आधारित होना चाहिए। जिन बातों का जीवन में अपेक्षाकृत कम मूल्य है और जिनमें सफल होने की संभावना भी कम है, उन्हें अपनी प्राथमिकता सूची से हटा देना या नीचे रख देना ज्यादा उचित होगा। पर उन लक्ष्यों जिन्हें हम मूल्यवान अथवा महत्वपूर्ण मानते हों, भले ही उन्हें हासिल करना कठिन हो, के लिए हमें अपनी पूरी क्षमता के साथ प्रयास करना चाहिए।

कामयाबी के तथाकथित पैमाने पर कोई कम कामयाब हो सकता है तो कोई अधिक।



पर वे लोग अपने जीवन में ज्यादा संतुष्ट होते हैं या यूँ कहें कि नींद उन्हें अच्छी आती है जो यकीन से ये कह सकें कि उन्होंने अपनी कोशिशों में कोई कसर नहीं रखी।



कई चीजें जिन्हें हम सफलता से जोड़ कर देखते हैं, हमारे लिए उपलब्धि न बन कर समस्याएँ खड़ी कर सकती हैं। ऐसे कई उदाहरण देखे गए हैं जिसमें किसी ने बड़ा पद स्वीकार या हासिल तो कर लिया, पर इसके बाद अपना सारा अमन चैन गंवा बैठा, चाहे यह उस पद के लिए काबिल न होने या उससे जुड़ी जिम्मेदारियों का ठीक से निर्वाह न कर पाने या किसी दूसरे कारण से हो। इसी प्रकार ढेर सारा धन कमाकर कई लोगों का जीवन ज्यादा कष्टप्रद हो चुका देखा गया है। कहीं न कहीं यह दर्शाता है कि हमें सफल होने के असली आशय को समझने की ज़रूरत है।

हम विफल या असफल होने के लिए मानसिक रूप से तैयार नहीं होते, यह भी हमारे दुःखों अथवा परेशानियों का कारण हो सकता है। जहां भी प्रतियोगिता है वहाँ कोई सफल होगा और कोई असफल या यह भी कह सकते हैं कि कोई अधिक तो कोई कम सफल होगा। यहाँ कई लोगों का काफी समय असफलता पर आँसू बहाने, व्यवस्था को कोसने में व्यतीत हो जाता है जिससे हासिल तो कुछ नहीं होता, पर मन में उपजी कड़वाहट कई प्रकार से उनका नुकसान करती है। हमें सामान्य अवस्था में लौटने में लंबा वक्त लग जाता है और इस बीच हम कुछ अच्छा या नया करने की बजाय निराशा या कुंठा में अपना बहुमूल्य समय ज़ाया कर देते हैं। यह दुनिया ज़रूरी

नहीं कि सभी मायनों में आदर्श अथवा हमारी अपेक्षाओं के अनुरूप हो। यह भी नहीं होना चाहिए कि जब तक सब कुछ हमारे मन का हो तो हम सभी चीजों को अच्छा कहते रहें और कुछ मन माफिक न हो तो शिकायतों का पिटारा खोल कर बैठ जाएँ। अच्छा तथा अनुकूल होने की उम्मीद रखना और ऐसा न होने पर वस्तुस्थिति को स्वीकार करना हमारी सोच की परिपक्वता का परिचायक है। कहते हैं कि

**सफलता हमें उतना नहीं सिखाती
जितना कि असफलता।**

असफल होने की स्थिति में हमारा ज़ोर अपनी तथा अपने प्रयासों में कमियों की पहचान कर इनसे ऊपर उठने तथा आगे बढ़ने का होना चाहिए।

हम जो कुछ हासिल न कर सके बार-बार उस पर ध्यान देने की बजाय हमें नज़र अपनी उपलब्धियों तथा जो कुछ हमारे पास है, उस पर भी डालनी चाहिए। इसी के लिए अंग्रेजी में 'काउंट योअर ब्लेसिंग्स' पद का इस्तेमाल किया जाता है।

समय की उपयोगिता सिर्फ धन या सुख-सुविधाएं जुटाने तथा अपनी महत्वाकांक्षाओं को पूरा करने में नहीं है। इसका कुछ हिस्सा संबंधों तथा रिश्तों को समृद्ध करने में भी होना चाहिए। आज के समय में आभासी रिश्तों का कल्पनालोक हमें भले ही सम्मोहक लगे, पर इनसे मिलने वाला आनंद स्थायी नहीं हो सकता। हम नए दोस्त बना सकें तो बहुत ही अच्छा है पर पुरानी दोस्ती अथवा रिश्तों को सींचना, मुलाकात के अवसर निकाल कर पुरानी यादों को जीना हमें तथा हमारे इन प्रियजनों को अप्रतिम सुख दे सकता है।

**समय के कुछ हिस्से का उपयोग
संबंधों तथा रिश्तों को समृद्ध करने
में भी लगाना चाहिए**

कुछ लोगों को अपनी दिनचर्या से शिकायत होती है कि रोज वही एक जैसा जीवन और एक जैसा काम। जीवन और कार्य को पूरी तरह तो नया नहीं बनाया जा सकता पर इनमें कुछ नवीनता अवश्य लाई जा सकती है। उदाहरण के लिए ज़रूरी नहीं कि हम सुबह की सैर के लिए रोज एक ही रास्ते पर चलें। इसी तरह यह भी ज़रूरी नहीं कि कार्यालय में अपने सहयोगियों को सदैव अपने कक्ष में या अपनी जगह पर बुलाएँ, हम उनके पास भी जाकर विचार-विमर्श कर सकते हैं।

लोगों को शुक्रिया कहने, कृतज्ञता ज़ाहिर करने का कोई मौका हमें हाथ से नहीं जाने देना चाहिए, न तो इसमें कंजूसी बरतनी चाहिए, न ही इसे टालना चाहिए। यह तर्क भी स्वीकार्य नहीं है कि अगर आपको प्रशंसा नहीं मिली तो आप भी किसी की प्रशंसा नहीं करेंगे।

और अंत में जीवन केवल भाग-दौड़, आपा-धापी और जोड़ने-घटाने के लिए नहीं बना है। कभी-कभी इन से दूर अकेले शांति के पलों का भी आनंद लेना भी उतना ही ज़रूरी है।

विजय प्रकाश श्रीवास्तव
सेवानिवृत्त मुख्य प्रबंधक
एवं संकाय (एमडीआई)



Digital Document Execution (DDE) in CAPS



Digital Document Execution (DDE) :

DDE is a mode for paperless execution and storage of financial contracts, which will result in superior enforcement, thereby enhancing the 'Ease of Doing Business' especially in times where quick financing is the need of the hour for businesses.

Digital Document Execution was formulated to help in facilitating dematerialization of financial contracts . To save substantial resources in Digital E-stamping within a few minutes and by affixing of digital signatures by parties to the contract on NeSL's platform. Documents executed will be error free, in an efficient and effective way. Creating loan and security documents with retrieval in a timely manner. DDE makes the documents fully authentic ensuring that storage of the undisputed and irrepudiable record of debt on the IU with confirmation of the disbursement / repayment. To preclude storage of physical documents by

financial creditors resulting in substantial savings and easy retrieval of documents. Presently this facility is available for Personal and Vehicle Loan agreements and for individual borrower Loan category in CAPS. This facility provides instant execution of various legal documents/agreements through Aadhar-based e-Sign services

An acceptance or agreement on debt balances throughout the journey of the debt is good for:

- a.) The borrower and lender,
- b.) guarantors, security providers,
- c.) auditors of the debtor,
- d.) prospective lenders, credit rating agencies, credit scorers.
- e.) Policymakers could use data of macro-level indebtedness, and
- f.) Judicial fora would resolve disputes more easily, at times without the formal judicial system.
- g.) When all these stakeholders can view the same

debt balance at a single source, it serves as a single source of truth.

All financial contracts ranging from loans of bank, debentures, commercial paper, etc. will be mandatorily filed with adequate details, including repayments in this digital repository. Each business transaction will help bank to file details of credit provided to its buyers, including the payment due dates. In either case, when the due date for the payment is crossed, a default can be filed electronically which serves as an early warning to all creditors linked to the person that has failed to pay on the due date. There is no physical movement of files, only digital clicking. The era of paper and its scanning of invoices or demand notices will be truly over in day ahead. The contract execution process in the DDE platform collapses several steps and is seamless, online and real-time in conjunction. The entire process of documentation of a loan contract takes about 6 to 10 minutes starting from upload of data by the lender to the DDE platform followed by E-stamping and E-sign; excluding time taken by borrower for perusal and acceptance of details of the contract on the DDE screen.

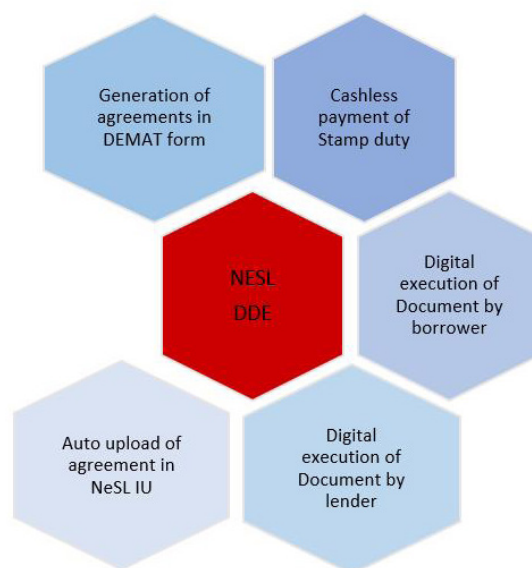
Objectives : Digital Document execution (DDE) was formulated under the guidance of MoF and IBBI with following objectives:

Dematerialization of the document execution and customer acquisition transactions.

Online stamp duty payment and receipt of stamp certificate

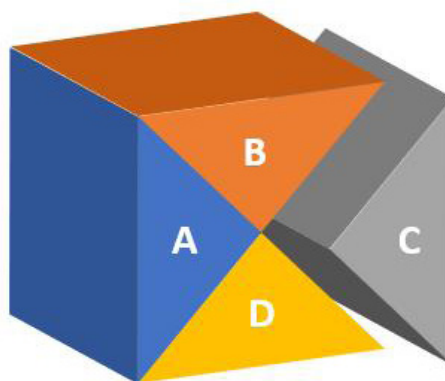
Optimization of financial and human resources on account of adoption of paperless green processes

Support information needs of loan exchange platform



DEMAT CONTRACT GENERATION

- The contract generation module supports generation of Contract Document in a Dematerialized / paperless form.
- Lending institutions can generate the loan contract *in their own format* by simply sharing the variable data associated with the transaction.



ESTAMPING (Optional)

- E-stamping module is an integral part of the DDE platform and facilitates instant on-the-fly payment of Stamp Duty in an automated and paperless manner.

ESIGNATURE (e-SIGN)

DDE platform is integrated with a robust and versatile e-Sign which supports following modes of eSignature:

- OTP base Aadhaar e-Sign
- Biometric based Aadhaar e-Sign
- E-Sign by using DSC Dongle

All these modes of e-Sign are valid as per the Information Technology Act 2000

http://www.cca.gov.in/eSign_gazette_notification.html

DOCUMENT UPLOAD

DDE solution is integrated with a built-in document upload feature which facilitates automated uploading of executed document in the LMS / DMS of the partner lending institution

Features :



Paperless	:	Comprehensive process that integrates with lenders' existing online loan system through APIs
Digital E-Stamping	:	Online & real-time generation of stamp duty certificate inscribed with a unique stamp duty number from SHCIL/ IGR
Digital Sign/E-Sign	:	Aadhar based e-sign services for execution of various loan documents.
Electronic Contract	:	Digital Contract by merging of text document along with stamp duty certificate.
Templatization	:	Prefill agreement and easy template management
Document Storage	:	Document is stored along with the hash for future validation

Digital Document Execution platform offers best in class data security:



Secure API

The API is transmitted on an SL (Secure Sockets Layer) protocol

Advanced Encryption

The json request in the DDE API is encrypted

Password Protected PDF

One-time password (OTP)

Server to Server IP whitelisting

S2S IP whitelisting between the submitting application and DDE application.



Benefits :

Benefits of DDE to Lender

- Seamless digital journey saves resource cost
- Lenders get 65B Certificate from NeSL,
- As per Sec 99(3) IBC 2016 'Record of Debt' is Non-Repudiable
- Digital E-stamp procurement

- Instant authentication of loan disbursed in IU
- Remote e-sign: great convenience
- Easy retrieval and access during dispute
- One stop for all state with e-stamping



Reference : NSEL website

POLEPALLI KIRAN KUMAR
SENIOR MANAGER .I.T.
STC Chennai



मंदिरों का शहर भुवनेश्वर - एक परिचय

ओडिशा राज्य की राजधानी भुवनेश्वर शहर भारत के पूर्वी हिस्से में बसा है। देश के आजाद होने से पहले ओडिशा की राजधानी कटक हुआ करती थी, जिसे आज प्रदेश की व्यापारिक राजधानी के रूप में जाना जाता है। इस शहर को जर्मन आर्किटेक्ट ओटो कोनिग्सबर्गस द्वारा डिजाइन किया गया। कोनिग्सबर्गस की दृष्टि में इस शहर को आधुनिक जीवन की आवश्यकताओं के साथ नई वास्तु कला, वाणिज्य, धर्मनिरपेक्षता एवं राजनितिक स्वायत्तता को समायोजित करना था। इस प्रकार विकसित भुवनेश्वर का औपचारिक रूप से ओडिशा के भारतीय राज्य की राजधानी के रूप में 13 अप्रैल 1948 में उद्घाटन किया गया। कोनिग्सबर्गस ने भुवनेश्वर को इस प्रकार से विकसित करने की कोशिश की जहाँ भारतीय अधिक स्वतंत्र रूप से अपने विचारों पर काम करने में सक्षम हों।

भुवनेश्वर हमेशा से एक महत्वपूर्ण समृद्ध हिंदू सांस्कृतिक केंद्र रहा है। प्राचीन काल में यह कलिंग और उत्कल के नाम से जाना जाता था। यह शहर भगवान शिव के लिंगराज मंदिर के आस-पास विकसित हुआ। भुवनेश्वर शब्द तीन प्रमुख देवों के नाम 'त्रिभुनेश्वर' से विकसित हुआ। भुवनेश्वर, पुरी और कोणार्क आपस में मिलकर स्वर्ण त्रिभुज का निर्माण करते हैं।

किसी समय में भुवनेश्वर में 7000 मंदिर थे, जिसके कारण भुवनेश्वर को मंदिरों का शहर भी कहा जाता है। अभी भी इस शहर में 700 से अधिक मंदिर हैं। भुवनेश्वर कला और शिल्प का एक केंद्र भी है, जो अपनी समृद्ध विरासत और सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के लिए जाना जाता है। भुवनेश्वर में हिंदू, बौद्ध, वैष्णव और जैन धर्म के अनेक मंदिरों और गुफाओं के पत्थर अतीत की शानदार इंजीनियरिंग कौशल को प्रदर्शित करते हैं। वर्तमान और अतीत के संगम पर

भुवनेश्वर में स्थित लिंगराज मंदिर, राजारानी मंदिर, जैन मंदिर, खंडगिरी और उदयगिरी की गुफाएँ और धौली जिसे शांति का सफ़ेद गुम्बद भी कहा जाता है, इस शहर के गौरवशाली इतिहास के गवाह हैं। ओडिशा का सबसे बड़ा यह शहर भारत ही नहीं बल्कि दुनिया का एक महत्वपूर्ण पर्यटन केंद्र भी है। भुवनेश्वर की भूमि पर ही ऐतिहासिक कलिंग का युद्ध लड़ा गया था तथा इसी युद्ध के बाद सम्राट अशोक ने अस्त्र-शस्त्र और अपना साम्राज्य त्याग कर बौद्ध धर्म अपना लिया था। भुवनेश्वर स्थित अत्यंत प्राचीन मंदिरों का विवरण इस प्रकार है :-

लिंगराज मंदिर:-

लिंगराज मंदिर को भुवनेश्वर मंदिर के नाम से भी जाना जाता है। यह मंदिर कलिंग शैली और वास्तुकला का अद्भुत उदाहरण है इसका निर्माण 11 वीं शताब्दी में करवाया गया था। इस मंदिर की बाहारी दिवारों पर शिल्पकला के अद्भुत नमूने देखने योग्य हैं। मंदिर के भीतर ग्रेनाइट पत्थर से बना विशाल शिवलिंग है जिसके आधे भाग में भगवान विष्णु का रूप उत्कीर्ण है। यहाँ माता पार्वती को भुवनेश्वरी कहा जाता है। लिंगराज मंदिर कुछ कठोर परंपराओं का अनुसरण भी करता है।



लिंगराज मंदिर भुवनेश्वर शहर में स्थित एक प्राचीन मंदिर है और शहर में स्थित सबसे बड़ा मंदिर है। जैसा कि नाम से पता चलता है, भगवान शिव को समर्पित, मंदिर का निर्माण 7वीं शताब्दी में राजा जाजति केशरी ने करवाया था। लिंगराज मंदिर में भक्त भगवान शिव की हरिहर के रूप में पूजा करते हैं, जो शिव और विष्णु का एक संयुक्त रूप है। यह मंदिर कलिंग या देउला शैली की वास्तुकला का प्रतिनिधित्व करता है, जिसके चार भाग हैं- गर्भ गृह, यज्ञ शाला, भोग मंडप और नाट्यशाला। देवी भगवती को समर्पित एक छोटा मंदिर आंगन के उत्तर-पश्चिम कोने में भी स्थित है। इस मंदिर में रोजाना करीब 6000 श्रद्धालु आते हैं। लिंगराज मंदिर के उत्तर में बिन्दुसागर झील है यह झील 1300 फीट लम्बी और 700 फीट चौड़ी है। यह भुवनेश्वर की सबसे बड़ी झील है।

मुक्तेश्वर मंदिर :-

इस मंदिर का निर्माण 10वीं शताब्दी के दौरान हुआ था। यह मंदिर कलिंग शैली और नागर शैली वास्तुकला का अद्भुत उदाहरण है। मुक्तेश्वर मंदिर मुख्य रूप से दो मन्दिरों का समूह है एक है परमेश्वर मंदिर तथा दूसरा है मुक्तेश्वर मंदिर। मुक्तेश्वर मन्दिर भगवान शिव को समर्पित है तथा यह मन्दिर एक छोटी पहाड़ी पर बना हुआ है इस मन्दिर तक पहुंचने के लिए लगभग 100 सीढ़ियाँ चढ़नी पड़ती



हैं। इस मन्दिर के दायीं तरफ एक छोटा सा कुआं है जिसे मरीची कुंड के नाम से भी जाना जाता है। इसमें उड़ते हुए गंधर्व विमान, हाथियों को रौंदते हुए सिंह, उछलते कूदते बंदर तथा भागते हिरणो के कलात्मक दृश्य सजीव से लगते हैं। मंदिर का प्रसिद्ध तोरणद्वार इसे राज्य के अन्य मंदिरों से अलग बनाता है।

मंदिर के शीर्ष पर मौजूद देवताओं की मूर्तियां भी बौद्ध प्रभाव की याद दिलाती हैं। इस मंदिर की प्रमुख विशेषता तोरण या मेहराब है जिसे विस्तृत रूप से महिलाओं के गहनें और अन्य जटिल डिजाइनों से सजाया गया इस मंदिर में विभिन्न पंचतंत्र की कहानियों को दर्शाती सुंदर मूर्तियां और नक्काशी है।

राजारानी मन्दिर :-

राजारानी मन्दिर को कलिंग वास्तुकला में 11वीं शताब्दी में बनवाया गया था। इस मंदिर में शिव और पार्वती की



भव्य मूर्ति स्थापित हैं। राजा रानी मंदिर को स्थानीय रूप से 'प्रेम मंदिर' के रूप में जाना जाता है ।

लिंगराज मंदिर के समान, हालांकि छोटा, राजरानी मंदिर 11 वीं शताब्दी के कलिंग वास्तुकला का एक और बेहतरीन उदाहरण है। गर्भगृह के अंदर कोई चित्र नहीं है । इस मंदिर का एक महत्व यह है कि इसका निर्माण उसी समय किया गया था जब पुरी में जगन्नाथ मंदिर था। यहां की मूर्तियां भगवान शिव और देवी पार्वती के विवाह को



दर्शाती हैं। यह माना जाता है कि राजारानी मंदिर एक खास प्रकार के लाल और पीले पत्थर से बना है जिसे राजारानी पत्थर कहा जाता है इसी कारण इस मंदिर का नाम राजारानी मन्दिर पड़ा। इस मन्दिर की दीवारों पर बनी सुंदर कलाकृतियां खजुराहो मंदिर की कलाकृतियों जैसी ही हैं।

खंडगिरि और उदयगिरि की गुफाएं :-

खंडगिरि और उदयगिरि की गुफाएं भुवनेश्वर से लगभग 8 किलोमीटर की दूरी पर स्थित है। इन गुफाओं का निर्माण चेडी राजवंश द्वारा पहली शताब्दी ईसा पूर्व के बाद के वर्षों के दौरान करवाया गया था। एक पहाड़ी पर स्थित ये गुफाएं 2000 साल पुरानी है। यहा एक ही पत्थर को तराशकर शिल्पियो ने 24 तीर्थकरो की मूर्तिया बनाई है जो विशेष रूप से दर्शनीय है। भुवनेश्वर के दर्शनीय स्थल में यह गुफाएं काफी महत्वपूर्ण मानी जाती है।



इन गुफाओं में कई जैन मंदिर भी स्थित हैं ऐसा माना जाता है कि यहां मौजूद मठों का निर्माण राजा खरावेला द्वारा करवाया गया था। उदयगिरि की सबसे बड़ी गुफा को रानी की गुफा और दूसरी हाथीगुम्फा है, जहाँ प्रवेश द्वारा पर हाथियों की मूर्तियां बनी हुई हैं।

ब्रह्मेश्वर मंदिर :-

कहा जाता है कि कोलावती देवी ने अपने बेटे, उद्योतकसरी के शासनकाल के दौरान 1058-1060 ईस्वी में ये मंदिर बनवाया था। ब्रह्मेश्वर मंदिर उड़िया शैली की स्थापत्य कला की प्रतिभा का एक और अवशेष है। 11वीं शताब्दी में बना यह मंदिर चार छोटे मंदिरों से घिरा हुआ है। इस मंदिर में मुख्य मंदिर एक शिवलिंग का है और साथ में भगवान शिव और देवी पार्वती की मूर्तियां भी हैं।



अपनी खूबसूरत नक्काशी के लिए प्रसिद्ध, यह साल भर तीर्थयात्रियों को अपनी ओर आकर्षित करता है। यह मंदिर ब्रह्माकुंड के पास स्थित है। इस मंदिर में भगवान शिव की कलात्मक प्रतिमा विशेष रूप से देखने योग्य है।

रामेश्वरम मंदिर :-

इस मंदिर को गुडिया मंदिर भी कहते है। इसमें शिवलिंग प्रतिष्ठित है। चैत्र शुक्ल अष्टमी को लिंगराजजी की यात्रा रथ इसी मंदिर तक आती है। यह यात्रा चैत्र महीने की राम नवमी से चार दिन पूर्व अशोकष्टमी के दौरान चार दिनों



तक आयोजित की जाती है। श्री रामेश्वर मंदिर भुवनेश्वर के प्राचीनतम मंदिरों में से एक है, यह मंदिर को प्रभु लिंगराज की मौसी माँ मंदिर के रूप में भी जाना जाता है। यह लिंगराज मंदिर से दो किमी की दूरी पर स्थित है।

मंदिर परिसर में, अति दुर्लभ भगवान शिव को अत्यधिक प्रिय नाग फूल मौसीमाँ कुंड के निकट देखे जा सकते हैं। नाग फूल के इस पेड़ को नाग केसर के नाम से जाना जाता है। महाशिवरात्रि, मकर संक्रांति, कार्तिक पूर्णिमा एवं दिवाली आदि मंदिर में मनाया जाने वाले प्रमुख त्यौहार है। श्री जगन्नाथ रथ यात्रा के समान ही, प्रभु लिंगराज परंपरागत रूप से एक बड़े रथ पर सवार होकर रामेश्वर मंदिर में आते हैं, जिसे रुकना रथ यात्रा भी कहा जाता है।

परशुरामेश्वर मंदिर:-

इस मंदिर का निर्माण नागारा शैली से किया गया है। 650 ई. में निर्मित यह मंदिर उड़िया शैली की स्थापत्य कला का अनूठा नमूना है। परशुरामेश्वर मंदिर 7वीं और 8वीं शताब्दी



के बीच शैलोद्भव काल में बनाया गया है। इस मंदिर की सबसे खास विशेषता परिसर के उत्तर-पश्चिम कोने में एक हजार लिंगों की उपस्थिति है।

इस मंदिर का रखरखाव और प्रशासन भारतीय पुरातत्व सर्वेक्षण द्वारा किया जाता है। इसके अलावा, यह भगवान गणेश, भगवान शिव और देवी पार्वती की सुंदर नक्काशी से सुशोभित है। यह मंदिर भगवान शिव को समर्पित है। यह मंदिर लिंगराज मंदिर से एक किलोमीटर की दूरी पर स्थित है। भुवनेश्वर के इस प्राचीन मंदिर की शिल्पकला देखने योग्य है।

अनंत वासुदेव मंदिर :-

भुवनेश्वर में स्थित, अनंत वासुदेव मंदिर का निर्माण 13 वीं शताब्दी में किया गया है और यह भगवान विष्णु के अवतार भगवान कृष्ण को समर्पित है। जबकि शहर के अधिकांश मंदिर शैव संप्रदाय से जुड़े हुए हैं, यह वैष्णव संप्रदाय से जुड़ा हुआ है।



यह मंदिर प्रसिद्ध लिंगराज मंदिर से काफी मिलता-जुलता है, लेकिन इसमें वैष्णव मूर्तियां भी शामिल हैं। गर्भगृह में मूर्तियां लकड़ी के बजाय काले ग्रेनाइट पत्थर से बनी हैं।

कपिलेश्वर मंदिर :-

कपिलेश्वर मंदिर एक हिंदू मंदिर है कपिलेश्वर भुवनेश्वर के पुराने शहर के दक्षिण पश्चिमी बाहरी इलाके में स्थित शिव को समर्पित है। यह लिंगराज मंदिर से कपिलेश्वर गांव तक



जाने वाले कपिलेश्वर मार्ग के अंत में स्थित है। पीठासीन देवता गर्भगृह के अंदर एक गोलाकार केंद्र में एक शिव - लिंग है। इस मंदिर का मुख पूर्व की ओर है और इसका रखरखाव कपिलेश्वर मंदिर ट्रस्ट बोर्ड द्वारा किया जाता है। मंदिर परिसर के भीतर 33 अन्य स्मारकों के साथ स्थित है। स्थानीय किंवदंती के अनुसार यह ऋषि कपिला का जन्मस्थान है, जिन्हें सांख्य दर्शन का जनक माना जाता है। उन्हें ब्रह्मा, विष्णु के अवतार और स्वयं भगवान शिव की मस्तिष्क संतान के रूप में भी माना जाता है। इसलिए यह एक पवित्र स्थान है जहां मंदिर भगवान कपिलेश्वर शिव को समर्पित है।

धौली गिरि शांति स्तूप :-

धौलिंगिरि भुवनेश्वर से 8 किमी दूर, दया नदी के किनारे पर स्थित है। इसके आसपास विशाल खुली जगह के साथ



एक पहाड़ी है, और पहाड़ी के शिखर पर एक बड़े चट्टान में अशोक के शिलालेख उत्कीर्ण है। धौली पहाड़ी को कलिंग युद्ध क्षेत्र माना जाता है। धौलीगिरि पहाड़ियों में एक प्राचीन शिव मंदिर है, जो शिवरात्रि समारोह के दौरान जन सभा के लिए एक बड़ी जगह है। धौली भुवनेश्वर के दक्षिण में राजमार्ग संख्या 203 पर स्थित है। यह वही स्थान है जहां सम्राट अशोक को कलिंग युद्ध के बाद पश्चात्ताप हुआ था। इसी के बाद उसने बौद्ध धर्म अंगीकार कर लिया और जीवन भर अहिंसा के संदेश का प्रचार प्रसार किया। अशोक के प्रसिद्ध पत्थर स्तंभों में एक यह भी है।



भुवनेश्वर के समस्त मंदिर अपने आप में नायाब स्थापत्य कला का प्रतिबिंब है। हर मंदिर की निर्माण शैली अभी तक जीवंत लगती है। कोई भी पर्यटक यह विचार मग्न अवश्य होता है कि आज से 1000 या 2000 वर्ष पूर्व कि भारतीय सभ्यता एवं संस्कृति कितनी कौशल से भरपूर रही होगी जो आज तक वह अपने मूल रूप में अभी तक मजबूती के साथ विद्यमान है। वास्तव में सम्पूर्ण भुवनेश्वर के ये सभी मंदिर हमें उस काल में होने का वास्तविक अनुभव करवाते हैं। यह जीवंतता यह सजीवता ही भारतीय इतिहास का गौरव है।

अशोक कुमार जेना
उप आंचलिक प्रबंधक
भुवनेश्वर अंचल



Neobanking - Fertile ground for opportunities



Traditional banking may bring to mind inflexible brick-and-mortars, malfunctioning ATMs and mountains of paperwork. Yet a new crop of non-bank fintech [financial technology] startups, known as neobanks, are combating these stereotypes in the form of digital-first—often, digital only—banking platforms that promise seamless online experiences and low- or no-fee services.

But is the neobank experience all it's cracked up to be for customers? Here's a rundown of some of today's most popular neobanks, how their business models operate and what you may want to consider before making the switch.

Introduction to Neo Banks

A Neo Bank is a digital bank that does not have any physical branches. Neo banks provide services related to money transfers, payments, savings accounts, lending, cards, etc. to their customers and can be accessed via a computer, smartphone, or tablet.

Neo Banks are expected to reach USD 66.82 billion

in 2022 and are growing at a faster pace of 53.4% compounded annual growth rate from 2022 to 2030. The growing adoption of smartphones and the internet would further accelerate the demand for Neo Bank platforms. Some of the leading Neo Banks are Chime, Revolut, Monzo, N26, Nubank, Jupiter, WeBank, etc.

How exactly does a neo bank function?

The first thing that needs establishing is that **neo banking** should not be confused with digital banking. They are both similar in being banking services that operate through mobiles and other devices, and use technology solutions to reduce fixed overhead costs. That is where the similarities end, though. There is a pronounced difference in how neo banks are set up and what they offer: a simpler, intuitive and enjoyable user experience. In terms of operating models, neo banks may follow one of three approaches:

- Non-licensed fintechs that collaborate with traditional banks and provide a mobile/web

interface and wrapper around the products of their partner banks

- Traditional banks with their own digital initiatives
- Licensed neo banks that exist as their own entity without tying up with a traditional bank. This is usually with digital banking licenses in countries that allow it. India is yet to allow freestanding licensed neo banks

What is the difference between neo banks and traditional banks?

	TRADITIONAL BANKS	Neo Banks
PLATFORM	Physical branches, ATMs, online apps	100% digital
TYPE OF BUSINESS	Financial Institutions Backed	Startups
CUSTOMER RELATIONSHIP	Hit and miss. Can be good or bad but not much focus	An integral part of the business
FEES	Unclear and multiple fees	Fully transparent and meagre fees
OPENING/MANAGING ACCOUNT	Time consuming and tedious. Still needs visits to a branch.	Fast and 100% digital
EXTRA OFFERINGS	Limited/sporadic	Fast and 100% digital

How are neo banks evolving?

Although neo banking is a newer concept in India, it has seen tremendous growth ever since it first started in 2013. Neo banks began gaining momentum in 2016 when only 22% of mobile users in India were using smartphones, jump to 2020,

the number had reached 54%, and it is expected to rise to 96% by 2040.

There are currently about a dozen neo banks in India.

Name of the Neobank in India

- 1) Jupiter (Founder – Jitendra Gupta, Founded in 2019)
- 2) Fi Money (Founder – Sujith Narayanan and Sumit Gwalani, Founded in 2019)
- 3) Niyo (Founder -Vinay Bagri , Founded in 2016)
- 4) OcareNeo (Founder – Dr.Neeraj sheth , Founded in 2015)
- 5) ZikZuk (Founder – Raj N, Founded in 2020)
- 6) Open (Founder – Ajeesh Achuthan, Mabel Chacko , Founded in 2017)
- 7) Finin (Founder – Suman Gandham and Sudheer Maram, Founded in 2019)
- 8) Kotak 811 (Founder – Uday Kotak, Founded in 2016)
- 9) InstantPay (Founder – Shailendra Agarwal, Founded in 2013)
- 10) RazorpayX (Founder – Harshil Mathur, Founded in 2013)
- 11) North Loop (Founder – Tahem Veer Verma, Founded in 2019)
- 12) Digibank (Founder – Government of singapore, Founded in 2019)

Pros and Cons of Neobanks

Like all financial institutions, neobanks have their share of pros and cons.

Pros

- Lower fees. Like online banks, neobanks don't have the costs associated with maintaining branches. Some platforms pass those savings to their customers in the form of lower fees.
- Higher rates. Because of lower overhead costs, neobanks tend to offer higher interest rates to their customers.
- Convenience. You can conduct everyday tasks, like depositing checks or making peer-to-peer

payments, via mobile or online banking from anywhere at any time.

Cons

- No bank charter. Neobanks are not banks and do not have a bank charter. Instead, these institutions generally partner with a bank to insure their products. Before signing up with a neobank, make sure it's FDIC insured by a partner bank.
- Rarely, if ever, offer brick-and-mortar branches. Neobanks generally don't maintain a physical branch presence. You aren't likely to have access to in-person assistance.
- Fewer services than traditional banks. Neobanks generally have pared-down services, compared to traditional or online banks. These institutions tend to focus on checking and savings more than loans.

Which Countries Have Adopted Neobanks the Most?

1. Philippines: 154% increase from 2022

In the Philippines, around 13% of the population currently use neobanks, but Finder predicts that by 2027 that figure will be around 33%, representing around 33,323,874 people. This is the biggest increase out of all countries surveyed.

2. Mexico: 141% increase from 2022

By 2027, 41% of Mexican residents will use neobanking. That figure represents around 51,665,750 people and a 141% increase from the 17% of people that currently hold a digital-only bank account.

3. Portugal: 129% increase from 2022

Around 14% of the Portuguese population currently uses a neobank, and an estimated 32% will use neobanking services by 2027. This indicates a 129% increase in neobanking usage in the next five years.

Can Neo banks replace traditional banks?

It's highly unlikely that neo banks can entirely replace the traditional banking system. Considering neo banks are a newer concept and they offer a limited range of products and services, they still have a long way to catch up with the spectrum of services offered by the traditional banks. Since neo banks are entirely digital, they may not be able to relate to the non-tech-savvy segment of the country that still believes in face-to-face interactions with their financial representative. Besides, without a full-fledged banking license, neo banks are still dependent on their partnerships with traditional banks.

The future of neo banks in India is expected to change exponentially. The Niti Aayog in November 2021, Proposed setting up full-stack "Digital banks" in India which will entirely rely on the internet to offer their services and not on their physical branches.

At Niyoo, we place a huge emphasis on customer referral, rewards, feedback and testimonials. We actively engage with our 50K+ users in the Niyoo community. With such a strong digital presence, forging connections and prioritizing the customer experience are key focal points for any neo bank, and we at Niyoo make all decisions with our customers at the heart of it.

Reference : Source of details for different countries who adopts Neobanking is:

URL : <https://seon.io/resources/neobanking-index/>

Milind B Gajbhiye

Sr.Manager and IT Faculty
ITTC Pune



बैंक में अग्नि सुरक्षा

आ ग हमारे जीवन के लिए अत्यंत आवश्यक है इसके बिना हम जीवन की कल्पना भी नहीं कर सकते, परंतु जब यही अग्नि अपने रौद्र रूप में आती है तो घरों, बस्तियों को पलभर में जलाकर राख कर डालती है। आग की विभिषिका से शहर हो या गांव, कोई नहीं बच पाया है। हम लोग प्रतिदिन टेलिविजन, अखबार एवम् संचार माध्यमों से अग्नि दुर्घटना को देखते एवम् सुनते हैं। कुछ तो प्रकृति की देन हैं, परंतु अधिकतर हमारी लापरवाही का ही नतीजा होती है चाहे वो दिल्ली का उपहार सिनेमा कॉड हो, कोलकाता के चठख अस्पताल हो या मुंबई के कमला मिल्स का हादसा हो। इन सभी घटनाओं में कहीं न कहीं अग्नि सुरक्षा की अनदेखी की गई, जिसका नतीजा कई लोगों की मौत से हुआ।

आइये, हम लोग अग्नि सुरक्षा की बात करने से पहले यह जानें कि आग आखिर है क्या? आग एक रासायनिक प्रतिक्रिया है जिसका निर्माण ईंधन, ऑक्सीजन और तापमान के मिलने से होता है। इस रासायनिक प्रतिक्रिया को आग का त्रिभुज (Triangle of fire) के नाम से जानते हैं, इन तीनों के मिलने से ही आग का निर्माण होता है। अतः आग को बुझाने के दौरान, हम इनमें से किसी एक घटक को इस आग के त्रिभुज से अलग कर देते हैं जिसके परिणामस्वरूप आग बुझ जाती है।

आग को ईंधन के चरित्र एवम् मात्रा के आधार पर पांच भागों में बांटा गया है -

1. क्लास 'अ' आग (Class A Fire) - स्थायी कार्बनिक पदार्थ जैसे - कागज, लकड़ी, कपड़े इत्यादि में लगने वाले आग को क्लास 'अ' आग कहते हैं इसे

स्थायी आग या डीप सीटेड फायर (Deep Seated fire) के नाम से भी जानते हैं, क्योंकि इसमें आग ठोस पदार्थ के छोटे-छोटे छिद्रों में भी होती है। इस आग को कुलिंग (ठंडा) करके बुझाते हैं। इस आग को बुझाने के लिए पानी का उपयोग सर्वोत्तम होता है, क्योंकि इसके व्यवहार से ईंधन का तापमान जलनेवाले तापमान (खसपळ्ळिळप र्गारा) से नीचे चला जाता है और आग बुझ जाती है।

2. क्लास 'ब' आग (Class B Fire) - तरल कार्बनिक पदार्थ जैसे - डीजल, पेट्रोल, किरोसिन इत्यादि में लगने वाली आग को क्लास 'ब' आग कहते हैं। इसे Surface fire भी कहते हैं। इस आग को स्मोदरिंग (दम घोटना) की विधि से बुझाते हैं। जैसा कि हम सभी जानते हैं कि ईंधन को जलने के लिए ऑक्सिजन की आवश्यकता होती है इसके बिना वह जल नहीं सकता। इस आग को बुझाने के लिए फोम, डीसीपी (DCP) (ड्राइ केमिकल पाउडर), इउ टाइप पाउडर अथवा कार्बन डार्ड ऑक्साइड (CO₂) का व्यवहार करते हैं जो जलने वाले पदार्थ की सतह को ढंक कर ऑक्सिजन का संपर्क काट देता है।

3. क्लास 'स' आग (Class C Fire) - कार्बनिक गैस पदार्थ जैसे - एलपीजी (डझत्र्त्र्), मिथेन, ब्यूटेन इत्यादि में लगनेवाली आग को क्लास 'स' आग कहते हैं। इस आग को डीसीपी (DCP) (ड्राइ केमिकल पाउडर), इउ टाइप पाउडर, कार्बनडार्ड ऑक्साइड (CO₂) का व्यवहार कर बुझाते हैं।

4. क्लास 'द' आग (Class D Fire) - धातुओं जैसे - सोडियम, कॅल्शियम, लोहा इत्यादि में लगनेवाली आग

को क्लास 'द' आग कहते हैं। इस आग पर पानी अथवा फोम (आग) का व्यवहार वर्जित, बिल्कुल वर्जित होता है। इस आग को विशेष ऊड़झ (स्पेशल ड्राइ केमिकल पाउडर) का व्यवहार कर आग को बुझाते हैं।

5. स्पेशल आग/क्लास 'ए' आग (Class E Fire)

- बिजली के उपकरण में लगनेवाले आग को क्लास 'ए' आग अथवा विशेष (स्पेशल) आग कहते हैं। चूंकि बिजली में आग नहीं लगती बल्कि उसके संपर्क में रहनेवाले अन्य ईंधन जैसे प्लास्टिक कवर आदि में आग लगती है। इस आग में पानी अथवा फोम का व्यवहार बिल्कुल वर्जित होता है। इस आग को बुझाने के लिए सुखे बालू, ड्राइ केमिकल पाउडर (DCP), CO₂ का व्यवहार किया जाता है।

आइये अब हमलोग अपने बैंक के परिदृश्य में अग्नि सुरक्षा की बातें करें। हमलोग बैंक परिसर को अग्नि सुरक्षा के आधार पर दो भागों में बाँट सकते हैं। प्रथम शाखाएं एवं द्वितीय प्रशासनिक उंचे भवन। सबसे पहले हमलोग शाखाओं की बात करें जो आकार में सामान्यतः अधिक बड़ी नहीं होती हैं। शाखाओं में अग्नि सुरक्षा के दृष्टिकोण से निम्नलिखित स्थान संवेदनशील क्षेत्र हैं-

1. यूपीएस (UPS) तथा बैट्री रूम
2. रिकार्ड रूम
3. बिजली के मुख्य वितरण पैनल/जॉइंट (main distribution panel/joint)
4. डीजल जनरेटर इत्यादि

बैट्री/यूपीएस (UPS) रूम में बैट्री के चार्जिंग (charging)/डिसचार्जिंग (Discharging) के दौरान रासायनिक प्रतिक्रिया होती है, जिससे हाइड्रोजन (H₂) गैस विमुक्त होता है। हाइड्रोजन (H₂) एक विस्फोटक गैस है। बैट्री/UPS रूम में उचित ventilation नहीं होने पर तथा अधिक

तापमान/over heat हो जाने पर, हाइड्रोजन (H₂) गैस अन्य जलनेवाले पदार्थों के साथ मिलकर फ्लेमबल मिश्रण (Flammable Mixture) बनाती है जो किसी अग्नि स्रोत जैसे - इलेक्ट्रिक स्पार्क (electric spark) के संपर्क में आते ही आग का रूप ले लेती है और धीरे-धीरे पूरे शाखा में फैल जाती है। ऐसा देखा गया है कि हम लोग बैट्री (UPS) रूम में गैर जरूरी कागज, फर्नीचर इत्यादि चीजें रख देते हैं। बैट्री/यूपीएस (UPS) रूम में विद्युत का प्रवाह 24X7 होती रहती है जो इसे और भी संवेदनशील बना देती है। अतः इस क्षेत्र पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। हमें किसी भी प्रकार की अवांछित जलनेवाली वस्तुएं, पुरानी बैट्री आदि इन जगहों पर नहीं रखनी चाहिए। हम लोगों को यह भी ख्याल रखना चाहिए कि यूपीएस (UPS)/बैट्री रूम में उचित वेंटिलेशन (ventilation) की व्यवस्था हो तथा इस क्षेत्र का तापमान नियंत्रित रहे।

प्रत्येक शाखा में निश्चित स्वीकृत बिजली का लोड (Sanctioned Electric Load) होती है तथा उसके अनुसार ही उचित रेटिंग के बिजली के उपकरणों/तारों, तथा सुरक्षा उपकरणों जैसे एमसीबी/ईएलसीबी/आरसीसीबी (MCB/ELCB/RCCB) को शाखा में लगाया जाता है। अतः किसी भी परिस्थिति में हमलोगों को अवांछित बिजली के लोड (Sanctioned Electric Load) से अधिक बिजली का व्यवहार नहीं करना चाहिए अन्यथा बिजली के तार गर्म (Over heat) होती है या बिजली सुरक्षा के उपकरण काम नहीं करते हैं और आग लग जाती है। अतः हमें स्वीकृत लोड से ज्यादा लोड न बढ़ाए एवम समुचित रेटिंग के बिजली के तार तथा एमसीबी/ईएलसीबी (MCB/ELCB) का ही उपयोग करें।

बिजली के जंक्शन पॉइंट/डिस्ट्रीब्यूशन पैनल (Junction Point/Distribution Panel) आदि जगहों से विद्युत का

स्पाक होता है, जो आसपास में जमा जलनेवाले पदार्थ के संपर्क में आने से आग का रूप ले लेती है। अतः रिकार्ड अथवा खुले आलमारी को कम से कम Electric Panel से 3 ft की दूरी पर रखना चाहिए ताकि विद्युत स्पाक उन तक न पहुंच सके। किसी भी प्रकार का जल रिसाव इन बिजली के उपकरणों के ऊपर न हो, इसका भी ध्यान रखना आवश्यक है। सभी बिजली के Junction Point उचित इन्सुलेटर (insulator) द्वारा भलीभांति जुड़े हो।

पिछले कुछ अग्नि दुर्घटना के अनुभवों से देखा गया है की शाखाओं में कुछ बिजली के उपकरण जैसे प्लास्टिक के पंखे, एसी, लाइट इत्यादि को रॉ पावर (Raw Power) के स्थान पर यूपीएस (UPS) के द्वारा विद्युत प्रदान कर दी जाती है और यदि हम इन उपकरणों को शाखा बंद करने के समय स्विच ऑफ (Switch Off) करना भूल जाए तो यूपीएस के माध्यम से इन उपकरणों को विद्युत प्रवाह निरंतर जारी रहती है जिसके परिणामस्वरूप ये उपकरण अत्यधिक गर्म होकर शाखा में आग का कारण बनते हैं। इस तरह की कई घटनाओं के साक्ष्य सीसीटीवी के माध्यम से प्राप्त हुए हैं। यह निश्चित तौर पर हमारी लापरवाही का ही नतीजा है जिसका हमें ध्यान रखना होगा। हमें यह सुनिश्चित करना होगा की सभी प्लास्टिक के पंखे, एसी, लाइट इत्यादि को रॉ पावर (Raw Power) के द्वारा ही जोड़ा गया है। इसके अलावा शाखाओं में रॉ पावर (Raw Power) तथा यूपीएस (UPS) पावर के अलग अलग कट ऑफ स्विच (electric cut off) होने चाहिए जिससे रॉ पावर (Raw Power) के स्विच बंद करने से शाखा के पंखे/एसी, लाइट इत्यादि बंद हो जाए।

आइए अब हमलोग शाखाओं में अग्नि सुरक्षा के व्यवस्था के बारे में कुछ जानकारी प्राप्त करें। शाखाओं में अग्नि सुरक्षा के लिए निम्नलिखित उपाय किए जाते हैं-

क. अग्नि सूचक यंत्र (Fire detection system)- ये अग्नि

सूचक यंत्र हमें आग लगने के प्रारम्भिक अवस्था में सूचना प्रदान करती है और तत्काल कार्यवाई करने से शाखा को भीषण अग्निकांड से बचा सकते हैं। हमें यह देखना होगा की अग्नि सूचक सेन्सर (Fire Detector) शाखा के सभी जगहों जैसे- यूपीएस रूम, रिकार्ड रूम, बिजली के उपकरण क्षेत्र, बैंकिंग कार्यस्थान इत्यादि में लगी होनी चाहिए। शाखा बंद होने/रात्री में यदि अग्नि की कोई दुर्घटना होती है तो हमें Autodialer के माध्यम से सूचना प्राप्त हो सकती है अतः हमें ख्याल रखना होगा की utodialer भलीभांति काम कर रहे हों तथा उसमें स्टाफ सदस्यों के सही दूरभाष/मोबाइल नंबर रखे गए हों। हमें अग्नि सूचक यंत्र की जांच महीने में एक बार अवश्य करनी चाहिए।

ख. अग्निशामक यंत्र (Fire Extinguisher) - इसका व्यवहार छोटी-मोटी आग के रोकथाम के लिए किया जाता है। शाखाओं के अग्नि जोखिम को देखकर मुख्यतः तीन तरह के अग्निशामक यंत्र (Water CO₂, BC Type और CO₂) का व्यवहार हमलोग बैंक के लिए करते हैं। ऐसा देखा गया है कि शाखाओं में अग्निशामक यंत्रों को आलमारी के पीछे, रिकार्ड रूम आदि जगहों पर रख देते हैं। ऐसा बिलकुल नहीं करना चाहिए क्योंकि इन अग्निशामकों को प्रासंगिकता, हमें किसी अनहोनी में ही मालूम पड़ती है। अतः इन अग्निशामकों को हमेशा प्रवेश द्वार तथा ऐसे स्थान पर रखना चाहिए जो सभी के लिए दृश्यमान हो। सभी स्टाफ सदस्यों को इसे चलाने की जानकारी होनी चाहिए। हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए की इन अग्निशामकों को पुनः भराई (Refilling)के लिए भेजने से पहले अपने गार्ड अथवा कर्मचारियों की सहायता से प्रयोग कर लेना चाहिए जिससे हमलोग इसके कार्यप्रणाली तथा इसके व्यवहार के प्रति अनूभूत हो सके। हमने कुछ घटनाओं में, स्टाफ सदस्यों के द्वारा त्वरित कार्यवाई करके तथा

सही अग्निशामक यंत्र का व्यवहार कर भीषण अग्निकांड से शाखा को बचाया है तथा इसके लिए उन्हें पुरुष्कृत भी किया गया है।

ग. विद्युतीय अंकेक्षण तथा विद्युतीय अनुपालन (Electrical udit and Electrical Compliance)- हमारे शाखाओं में अग्निकांड होने का मुख्य कारण इलैक्ट्रिकल शॉर्ट सर्किट होता है इसलिए 20% शाखाओं का विद्युतीय अंकेक्षण (Electrical udit) प्रतिवर्ष किया जाता है जिससे 5 वर्ष के अंतराल पर सभी शाखाओं का विद्युतीय अंकेक्षण हो सके। इस विद्युतीय अंकेक्षण में शाखा के सभी उपकरणों की भलीभती इलैक्ट्रिकल ऑडिटर द्वारा जांच की जाती है और बिजली से संबन्धित त्रुटि बताई जाती है। यदि इन त्रुटियों को समयबद्ध तरीके से दुरुस्त नहीं किया गया तो विद्युतीय अंकेक्षण की कोई उपयोगिता नहीं रह जाती है।

इन अग्नि सुरक्षा उपायों के अलावा कुछ अन्य सुरक्षा उपाय जैसे- महत्वपूर्ण आपातकालीन दूरभाष संख्याओं का शाखा में दृश्यमान होना चाहिए। शाखाओं से अवांछित सामान, अनुपयोगी फर्नीचर को समय समय पर हटा देना चाहिए जिससे शाखा का अग्नि भार (Fire Load) कम हो।

आइये अब हमलोग अपने प्रशासनिक भवनों या उंचे इमारतों की अग्नि सुरक्षा की बात करें। उंचे इमारत/ प्रशासनिक भवन अग्नि सुरक्षा के दृष्टिकोण से अधिक संवेदनशील है क्योंकि इन भवनों में अग्नि भार (Fire Load), बिजली के अधिकाधिक उपकरणों तथा ह्युमन अॅकुपेन्सी (Human Occupancy) अधिक होने के कारण आग लगने की संभावना बढ़ जाती है। अतः इन इमारतों की सुरक्षा हेतु, हमलोग अग्नि सूचक यंत्र तथा अग्निशामक यंत्र के अलावा फायर हायड्रंट (Fire hydrant) एवम् स्प्रिंकलर सिस्टम (Sprinklers System) का भी प्रावधान करते हैं। अग्नि सूचक यंत्र तथा अग्निशामक मुख्यतः छोटे

आग के लिए व्यवहार होता है। उंचे इमारतों में अग्नि भार (Fire load) अधिक होने के कारण आग भयंकर रूप ले सकती है इससे बचने के लिए फायर हायड्रंट एवम् स्प्रिंकलर सिस्टम का व्यवहार किया जाता है। इसके तहत पंप की सहायता से प्रेशराईजड पाइप द्वारा पानी फेंक कर फायर फायटिंग (Fire Fighting) की जाती है। इससे हम लोगों की राज्य अग्नि शमन विभाग (State Fire Service) के ऊपर निर्भरता कम हो जाती है तथा हमलोग आग को State Fire Service के पहुंचने तक रोक कर रख सकते हैं। ऐसी इमारतों का विद्युतीय अंकेक्षण (electrical udit) तीन वर्ष के अंतराल पर किया जाना अनिवार्य है। इसके अलावा उंचे इमारतों में आपातकालीन दिशानिर्देश, पी. ए. सिस्टम (P.. System) आदि का प्रावधान भी किया जाता है जिससे आपातकाल में लोगों तथा संपत्ति की सुरक्षा की जाती है। Fire Evacuation Drill उंचे इमारतों के साथ साथ आंचलिक कार्यालयों में भी करना चाहिए इससे स्टाफ सदस्यों में अग्नि सुरक्षा के प्रति जागरूकता बढ़ती है तथा वास्तविक अग्निकांड में क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए, इसकी भी जानकारी मिलती है।

बैंक में स्थापित अग्नि सुरक्षा के उपकरण तभी व्यावहारिक होंगे, जब हम इनके उपयोग के प्रति जागरूक रहे। बैंक के हर एक स्टाफ सदस्य को एक जिम्मेदार कर्मचारी की भूमिका निभानी होगी। अग्नि सुरक्षा के प्रति सभी को सजग रहने की आवश्यकता है जिससे हम अपने बैंक को अग्निकांड और परिणामस्वरूप होने वाले जानमाल या सम्पदा की हानि से बचा सके।

बिरेन्द्र कुमार

मुख्य प्रबन्धक (अग्नि सुरक्षा)

सुरक्षा विभाग



Environmental sustainability and Bank



INTRODUCTION

Human activities since industrial revolution, have released large amounts of Carbon dioxide(CO₂) due to fuel burning and other 'greenhouse gases' such as methane, nitrous oxide, and compounds of sulphur, phosphorous, ozone into the atmosphere, altering the Earth's Climate. It have risen the surface temperature of earth by 1.1°C. It might go upto a level of 1.5°C-2.0°C within next 10 years unless there is immediate ,rapid, sustained and large-scale reduction in greenhouse gas emissions. The rise in surface temperature of earth may have adverse impact on the ecosystem, health, infrastructure and the economy. A study by Carbon Brief says that a 1.5°C-2°C temperature increase will cut off nearly 8-13 % off the global GDP by 2100.

In coming decades, environmental risks are perceived to be the five most critical long-term threats to the world and the most potentially damaging to the people and the planet, with top three most severe risks "climate action failure",

"extreme weather", and "biodiversity loss". How does it impact Banking and financial sectors?

Climate Risk is challenging to measure and quantify

Quantification of climate change risks remains a challenge for financial firms and Banks. Measurement efforts is hampered by data gaps and methodological hurdles, many of which are unique to climate risk and contribute to elevated uncertainty in estimates of climate-related risks.

For instance, assessment of the potential impact of climate change may require precise data on the location of a borrower's assets and business operations, as well as information on local weather patterns for those locations. It may also require knowledge of a counterparty's carbon emissions and of policies in different industries and jurisdictions. Data at this level of granularity is often unavailable or difficult to acquire, presenting challenges in calculating the magnitude of climate-related financial risks.

The impact is far-reaching effecting multiple lines of business, sectors and geographies. Due to unprecedented nature of climate change outcomes, historical data and traditional backward-looking risk assessment methods it is also difficult to capture future impacts. We also have to be prepared for uncertainty of outcomes even where we are able to foresee the nature of events. It is, therefore, important to develop a better understanding of the interaction between climate risks and business activities of financial institutions.

Banks and Climate Change

Banks, as financial institutions, regulates the flow of resources within an economy, provide monetary and circulation and most importantly, ensure that a country's resources are converted into tangible assets useful to the people living therein. On the

other hand, sustainability is the way through which society guarantees that the successes of today benefit the generations that come tomorrow. As the custodian of resources and influential industry in the civilized world, banks have to actively participate to guarantee environmental sustainability in order to protect themselves and their business.

Research and specific events have shown that incidences attributed to climate change have affected agriculture, tourism, infrastructure, and mining. To banks, the economic sectors mentioned have massive financial associations, and therefore, any phenomenon that threatens their fluidity of operations is a threat to the banking industry. It is quite evident from the statements above that environmental sustainability impacts the financial performance of banking institutions.

Climate change affects the financial system through two main channels as below:

Physical Risks	Transition Risks
<p>This risk arises due to increasing frequency and severity of :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extreme climate change-related weather events (Such as Floods, heat waves, landslides, storms and wild fires.) - Longer-term gradual shifts of the climate such as changes in precipitation, extreme weather variability, Ocean acidification, and rising sea levels and average temperatures. - Indirect effects of climate change such as loss of ecosystem services(e.g,water Shortage, degradation of soil quality, or marine ecology) 	<p>Transition risk, results from changes in climate policy, technology, and consumer and market sentiment during the adjustment to a lower-carbon economy. This risk drivers can be categorized as :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Climate related mitigation policies could include reduction in financial valuation or downgrade in credit ratings of businesses adversely affecting the climate or introduction of subsidies to encourage the use of energy efficient goods/processes. -Technological advances can contribute to energy transition, increase the use of non-fossil fuels that reduce GHG emissions. -Shifts in public sentiment including that of consumers and investors can affect the economy and financial system.

Impact of various risk	
Physical Risks	Transition Risks
<p>Physical risk impact depends on geographical locations, as different regions display varied climate patterns. For example,</p> <ul style="list-style-type: none"> -Expected cash flows to the Regulated Entities from an exposure may be stressed on the occurrence of local /regional weather event. - Chronic flooding or landslides may present a risk to the value of the collateral that Regulated Entities have taken as security against loans. <p>For example - Rising sea levels and a higher incidence of extreme weather events can cause losses for homeowners and diminish property values, leading to greater risks in mortgage portfolios.</p> <p>For insurers and reinsurers, physical risks are important on the asset side, but risks also arise from the liability side as insurance policies generate claims with a higher frequency and severity than originally expected. There is evidence that losses from natural disasters are already increasing. As a result, insurance is likely to become more expensive or even unavailable in at-risk areas of the world.</p>	<p>Technological innovations such as production, storage and transport of cleaner energy may decrease the value of assets dependent on the older technologies.</p> <p>Customers may request Regulated Entities that their savings or investments be directed towards businesses with more climate-friendly policies or projects having a positive environment impact.</p> <p>For example: Due to new or expected policies curbing carbon emissions, and a number of large banks have committed not to provide financing for new coal facilities. This may in turn effect adversely coal mining company and may underperform relative to those of companies holding clean energy assets.</p>

The financial firms and banks are thus exposed to climate related risk through its derivative impact on all risks which a bank or a financial firm face including, underwriting risk, reputational risk and strategic risk. Therefore, it is important to recognize the impact of climate risk on financial firms and plan for it.

RBI Strategy on climate change

There is an increasing need for the financial system to move towards green financing, keeping in mind the social and developmental objectives of the country.

Therefore, keeping in view our national commitments and priorities, the Reserve Bank has come out with a strategy to control the impact of climate change. The broad thrust of the strategy is presented under the following heads:

- A. Overview of climate related risk and its unique characteristics as applicable to Regulated Entities (RE).
- B. Broad guidance for all REs to have (i) appropriate governance (ii) strategy to address climate change risks and (iii) risk management structure to effectively manage them from a micro-prudential perspective

C. Exploring how forward-looking tools like stress testing and climate scenario analysis can be used to identify and assess vulnerabilities in REs

D. Climate risk related financial disclosure and reporting for REs

E. Capacity Building

There is a growing need to sensitise India's financial sector to the importance and benefits of green finance with special emphasis on capacity building and creating awareness of climate risk and sustainable finance to tackle the challenges posed by climate change. Therefore, it is important for REs to impart a series of training programmes and capacity building for creating awareness among their employees.

F. Voluntary Initiatives

The REs on their own could lead by taking the following initiatives:

Voluntary Target for Green Finance

Digitization and decarbonisation will be a green frontier development model putting India on the sustainability and competitiveness global frontier; Moreover, it is an investment-led model, enabling us to grow at 7-8% a year while creating millions of additional high-quality green jobs.

REs may set an incremental target for green finance over short, medium and longer term towards certain identified sectors. The achievement of these targets may be reviewed annually to assess the positive environmental outcomes.

Green Branches and Green Data Centres

In order to green the banking processes by making them more environment-friendly, Regulated Entities (REs) could consider converting their branches to green branches by eliminating the use of paper in their operations, introducing option of e-receipts

(i.e., providing the receipt, if required, as a link on the registered mobile number) at their ATMs, etc. REs may look at ways and means to incentivise adoption of e-receipts. Likewise, the REs may also like to convert all their data centres to green data centres by switching over to renewable energy for sourcing power for the data centres, etc. and implement guidance provided by established frameworks like the Green Data Centre Rating Systems.

Current Practices and Policies in our Bank to address ESG aspects:

Our bank have had already taken various initiative and have various policies to address the ESG(ESG stands for Environment, Social and Governance) aspects, specifically climate risk.

The list of such policies or activities are as below:

1. Policy on Responsible Financing
2. Umbrella Policy on Renewable Energy
3. Spending on Corporate Social Responsibility
4. Use of Solar Power and establishing solar power plants for self-consumption wherever possible.
5. Publishing Business Responsibility and Social Responsibility Report.
6. A Robust Corporate Governance in Place, with clear segregation in all three lines of Defence. Further, top management level, ESG committee is in place to oversee and drive the development with regard to ESG aspects.
7. Strict governance standards in place, which includes policy for Whistle Blower.

General ESG aspects and specifically ESG related regulations are at present very relevant to the Banks. As Bank's primary business is to lend to the Individuals and Corporates, the survival of the business to whom bank funds are lent is important for banks to survive. Hence, for Banks it is

important to identify the impact of Climate Risk on the borrowers business and impact on borrower & in turn bank's activity. Now it is very essential for banks to start working towards making the business of the bank sustainable.

Conclusion

Good News for us, India, the world's third largest energy consumer and emitter of greenhouse gases after China and the US, has jumped two positions higher and is now ranked at the 8th spot in climate change performance index(CCPI)2023.

India is focused on net-zero pathway that enables it to decarbonize by 2070.This will require it to move over from coal to renewables, switch over its entire transportation sector to electric vehicles, transform key industries such as steel and cement, and thoroughly revamp its food systems.

Considering impact of climate change on the economy and the financial system ,the responses of central banks and supervisors around the world have also been developing. The private and the public sector need to build need to work in tandem to take control on climate change. The government had issued Sovereign green bonds(SGBs) as part of its overall market borrowings, to mobilise resources for green infrastructure and Public sector projects. We should also agree that countries which are not major contributors will also be equally impacted by these risks. We all are in it together. All of us should also recognize that our endeavor in dealing with climate change at this juncture is not individual countries responsibility but for all of us on the earth.

We need to be conscious that addressing climate risk in the financial sector is our joint responsibility

as it may affect the resilience of financial system in long run.As the risks and opportunities and financial impact arising from climate change vary across jurisdictions, this poses unique considerations for emerging economy like India. The challenge before us is to mainstream green finance and think of ways to incorporate the environmental impact into commercial lending decisions while simultaneously balancing the needs of credit expansion, economic growth and social development.

References:

1. Discussion Paper on Climate Risk and Sustainable Finance-RBI, Department of Regulation.
2. Banking imperatives for managing climate risk, McKinsey & Co-by Joseba Eceiza,Holger Harreis,Daniel Hartl and Simona Viscardi
3. Banking Sector and Climate Change,-Sultan Altamimi,Haitham Nobanee
4. Climate Change and Financial Risk-Pierpaolo Grippa,Jochen Schmittmann,and Felix Suntheim
5. Heed to Heal –Climate Change is the Emerging Financial Risk-by Shri M.Rajeswar Rao,Deputy Governor,RBI.
6. Various articles on Impact of Climate Change in “The Business line”& “The Hindu”.
7. Greenbacking the Green Agenda by Shri Jayant Sinha,Chairman,Standing Committee on Finance in Parliament in The Business Line dt 06-12-2022.

GYAN RANJAN DAS

Principal & AGM
 ITTC, Pune



Rise from the Ashes

In this modern world, people especially youngsters are haunted by failures. Failure at any stage of one's personal life or career is inevitable, and it takes courage and determination to fight back and achieve one's goals. The inspiration to stand up and fight shall be derived from anywhere and today I am going to tell you about a sportsperson who fought against the odds and attained glory.

Roger Federer is a tennis legend hailing from Switzerland. He was the undisputed King of tennis for four consecutive years from 2004 to 2007 winning 11 Grand slams out of 16 and hence, was ranked number one in the world. But the nightmare started in 2008 when he lost the Australian Open to a young Novak Djokovic and got brushed aside in the red clay of the French by his arch-rival Rafael Nadal. It doesn't end there. He even lost his favorite Wimbledon in an epic final, yet again to Nadal. To add fuel to the fire, his nightmare continued the following year when he lost yet another epic final at the Australian Open to Nadal.

At this point, everyone wrote him off, stating that his career is nothing but done. Comparisons were made with Bjorn Borg, the Swedish legend who dominated the tour in the late 80s and retired following losses to nemesis John McEnroe. But the Sun doesn't set there for the Swiss. Immediately followed was what many consider to be the biggest success of his illustrious career, a French Open title where he also equaled his idol Pete Sampras' tally of 14 grand slam titles. More glory awaited the Swiss as he triumphed against American Andy Roddick in a marathon match to reclaim the All-England glory at the SW19. But the swansong didn't last long for Federer.

Losses at major tournaments continued against his biggest opponents and following his loss at the Olympics final against Andy Murray in 2012, the "Roger should retire" chants started to rise again from the critics, citing his age and the injuries

sustained. But again, the Phoenix phenomenon happened. Federer made his comeback to the tour at the 2017 Australian Open after missing a major part of the previous year due to a knee surgery. He struggled a lot against lower-ranked opponents and was dragged to five sets thrice before reaching the final where again his nemesis Nadal was waiting.

As expected, the odds were stacked up against the Swiss and experts predicted Nadal to take the title comfortably. But then happened the least expected. Right through the middle of the match, after initial struggles, Federer unleashed lethal backhands (which was considered as his weakness) against Nadal for which the Spaniard had no answers. After going down a break in the final set, Federer managed to rise again and defeated Nadal to claim his 18th grand slam title. It did not end there, he won two more and ended his glorious career with 20 grand slam titles.

Looking at Federer's life, resurgence was not just on-court but outside that too. When his career was about to take off, his best friend and coach Peter Carter died in a car accident, and it was too hard to swallow for Federer. But he took it as a mission to dedicate his success to his coach and worked hard throughout his career to finish where he did.

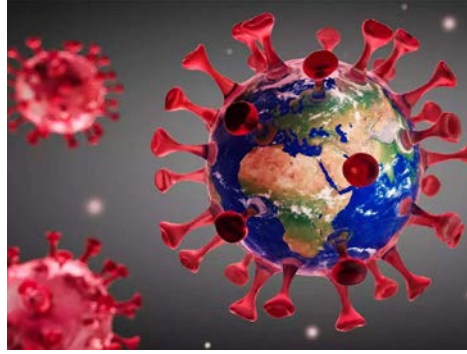
From Federer's life, we all got an important lesson on how to never quit in our journey towards success. Whatever hardships we may face, we should never say die and never give in. It is the attitude that matters and the desire to succeed should only grow stronger after each failure.

Thank you and good luck.

VIGNESH C
Mumbai North Zone



कोरोना, आहार एवं जीवनशैली



ड च दार्शनिक डेसिडरियस इरास्मस ने 16वीं सदी की शुरुआत में कहा था - “**बचाव, उपचार से बेहतर है।**” इसके बाद से ही यह वाक्य कहावत के रूप में हमारे समाज में बखूबी प्रचलित है। यही नहीं, हमारी जीवन पद्धति और आयुर्वेद में इस बचाव के लिए कुछ मानदंड भी निर्धारित किए। उन मानदंडों से भी समाज का जागरूक वर्ग परिचित है। यह चर्चा का विषय हो सकता है कि उनमें से कुछ मानदंड वक्त के साथ तालमेल बिठाने में कामयाब न हो सके हों, किन्तु इससे उनकी उपयोगिता कम नहीं हो जाती। इनका निर्धारण पर्याप्त अनुभव और शोध के बाद किया गया था। यह अलग बात है कि उस समय आज की भाँति शोध के साधन उपलब्ध नहीं थे, किन्तु फिर भी मनीषियों ने अपने वक्त में मौजूद संसाधनों और अनुभवों के माध्यम से काफी अच्छे मानदंड स्थापित किए थे।

हम सभी जानते हैं कि कि आवश्यकता से कम या असंतुलित खाने से कुपोषण होता है। भारत सहित विश्व के अनेक देशों में कुपोषण एक गंभीर समस्या है और इससे बाहर निकलना विश्व भर के लिए चुनौतीपूर्ण कार्य रहा है। यदि भारत की बात करें तो ‘महिला एवं बाल विकास मंत्रालय’ ने नवंबर 2021 में एक आरटीआई का जवाब देते हुए रेखांकित किया था कि अक्टूबर 2021 तक भारत में 17.76 लाख बच्चे अत्यंत कुपोषित तथा 15.46

लाख बच्चे अल्प कुपोषित हैं। अब इसके विपरीत दूसरे आँकड़े पर भी नजर डाल लेते हैं। यह जानकार हैरानी होती है कि अक्टूबर 2017 में प्रकाशित इंडियन मेडिकल एसोसिएशन की रिपोर्ट के मुताबिक भारत में मोटापे से ग्रसित बच्चों की संख्या 1.44 करोड़ से अधिक थी, जोकि इस मामले में चीन के बाद दूसरी बड़ी संख्या थी। इस पर चिंता जताते हुए आइएमए के तत्कालीन अध्यक्ष पद्मश्री डॉ. के. के. अग्रवाल ने कहा था - दुनिया भर के बच्चों में मोटापा बढ़ रहा है। भारत भी इससे अछूता नहीं है। अस्वास्थ्यकर भोजन, वसा, चीनी और नमक (जंक फूड, संसाधित भोजन) की अधिकता और टीवी, इंटरनेट, कंप्यूटर व मोबाइल गेम्स में अधिक लगे रहने से आउटडोर खेल उपेक्षित हुए हैं। बचपन के मोटापे से ग्रस्त बच्चों में बड़े होकर भी अनेक समस्याएं बनी रहती हैं। बचपन में अधिक वजन और मोटापा अन्य जीवनशैली विकारों जैसे कि टाइप 2 मधुमेह, उच्च रक्तचाप, डिसलेपिडाइमिया, मेटाबोलिक सिंड्रोम आदि को जन्म दे सकता है अतः बच्चों में मोटापे को नियंत्रित करने की आवश्यकता है। राष्ट्रीय परिवार स्वास्थ्य सर्वेक्षण-5 के आंकड़ों पर गौर करें तो पाएंगे कि 22 राज्यों में किए गए सर्वेक्षण में 20 राज्यों के बच्चों में मोटापे की समस्या तेजी से बढ़ी है। न केवल बच्चों बल्कि महिलाओं और पुरुषों में भी मोटापा बढ़ा है। मोटापे की शिकार महिलाओं की संख्या 20.6 प्रतिशत से बढ़कर 24 प्रतिशत हो गयी है जबकि पुरुषों

में यह संख्या 18.9 प्रतिशत से बढ़कर 22.9 प्रतिशत हो गयी है। हेल्थकेयर विशेषज्ञों का कहना है कि बच्चों और बड़ों सभी में गलत खानपान और शारीरिक गतिविधियां कम होना मोटापे का कारण है। 'पब्लिक हेल्थ न्यूट्रिशन एंड डेवलपमेंट सेंटर' की फाउंडर डायरेक्टर शीला वीर ने कहा कि लोगों में खानपान की अच्छी आदतों के बारे में जानकारी बहुत कम है। हाई फैट और हाई शुगर वाले खाद्य पदार्थों की आसान उपलब्धता भी मोटापे का कारण बन रही है। मोटापे की वजह से बीमारी की दशा में मृत्यु की आशंका काफी बढ़ जाती है। 4 मार्च 2021 को मनाए गए 'विश्व ओबेसिटी दिवस' के अवसर पर जारी, 'द 2021 एटलस रिपोर्ट' में साफ तौर पर बताया गया है कि वैश्विक स्तर पर कोरोना महामारी के चलते हुई जनहानि तथा गंभीर हुए मामलों में संक्रमण की गंभीरता को बढ़ाने वाले कारणों में मोटापा मुख्य कारणों में से एक था। आंकड़ों की माने तो वर्ष 2020 के अंत तक कोविड-19 के दौरान जिन देशों में ज्यादातर लोग मोटापे के शिकार थे, उन देशों में कोविड-19 के कारण होने वाली मृत्यु का आंकड़ा भी ज्यादा था। उपरोक्त आंकड़ों को देखते हुए यहूदियों के धर्मगुरु यूक्रेन के रेव नचमैन का कथन याद आ जाता है जो कहते थे - अल्पपोषण से अधिक मृत्यु अधिपोषण से होती हैं।

कोरोना महामारी पर आते हैं। इसकी शुरुआत दिसंबर 2019 में चीन के वुहान प्रांत से मानी जाती है। शुरुआती दौर में इसकी विभीषिका को देखते हुए लग रहा था कि यदि यही स्थिति रही तो दुनिया खत्म होने की कगार पर आ जाएगी। डर का एक प्रमुख कारण यह भी था कि चूंकि यह एक नई बीमारी थी अतः तब तक इसके लिए किसी टीके या दवा इत्यादि की खोज तब तक नहीं हुई थी। बचाव की एकमात्र उपाय था। बचाव के प्रमुख टूल्स थे - दो गज की दूरी, मास्क, सेनेटाइजर। साथ ही रोग प्रतिरोधक क्षमता को बढ़ाने के लिए काढ़े के सेवन और योग आदि करने की सलाह दी जा रही थी। ऐसा नहीं था कि पहले ऐसी लाइलाज बीमारी समाज में न रही हो, कैंसर और एड्स जैसी बीमारियों में काफी इजाफा

हो रहा था किन्तु कोरोना श्वास से फैलने के चलते इनसे कहीं अधिक गंभीर मामला था। कोरोना के चलते विश्व भर में हाहाकार मच गया और बड़े पैमाने पर जन और धनहानि हुई। लेकिन इन तमाम बातों के साथ-साथ एक और चीज जो हुई वह यह कि लोग अपने स्वास्थ्य के प्रति सचेत होने लगे। खान-पीन की वस्तुओं का चयन स्वास्थ्य को ध्यान में रखकर किया जाने लगा। शारीरिक व्यायाम के प्रति भी लोगों का ध्यान गया और ऐलोपैथी के साथ ही हमारी रसोई में मौजूद औषधीय गुणों वाली वस्तुओं का महत्त्व समझ में आने लगा। भले ही इस दिशा में कोई मुकम्मल शोध न हुआ हो किन्तु यह भी एक सच है कि हमारे परंपरागत आयुर्वेदिक ज्ञान ने इस बीमारी की रोकथाम की दिशा में काफी महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा की थी।

अब बड़े पैमाने पर टीकाकरण के पश्चात कोरोना की रफ्तार कुछ थम गई है और इससे भी कहीं अधिक राहत की बात यह है कि इस बीमारी का शारीरिक प्रभाव कुछ कम हो गया है। कोरोना के चलते होने वाली मृत्यु की दर भी काफी कम हो चुकी है। लोग वापस अपने काम में जुट चुके हैं और दुनिया अब कोरोना-पूर्व की रफ्तार से ही आगे बढ़ रही है। इस सबके बावजूद कुछ सवाल अभी अपनी जगह बने हुए हैं। क्या कोरोना के दौरान अपनाई गई जीवन-शैली (जिसमें खान-पान और रहन-सहन के स्तर पर सावधानी बरती गई थी; साफ-सफाई का ध्यान रखा गया था; व्यायाम और योग को महत्त्व दिया गया था) सिर्फ उस समय के लिए ही महत्त्वपूर्ण थी या उसके बाद भी उसका कुछ महत्त्व है? यह ठीक है कि मनुष्य हमेशा से एक जैसे मूड और माहौल में नहीं रह सकता और कोरोना के दौरान उसने बहुत अधिक मानसिक पीड़ाएं झेली है किन्तु जिन आदतों और जीवन-शैली ने उसके जीवन की रक्षा की है उसे बीमारियों से बचाया है उसे बनाए रखने में क्या हर्ज है। कोरोना काल में अधिकांश लोगों ने ठंडे पानी और बासी वस्तुओं से दूरी बना ली थी। बाहर बाजार में मौजूद खाद्य पदार्थों और जंक फूड से भी उन्होंने परहेज किया था और इसका फायदा भी उन्होंने

स्वयं महसूस किया था। इसका दोहरा लाभ था - पहला तो इसका शारीरिक लाभ था और दूसरा आर्थिक। यह प्रमाणित बात है कि बाजार में मिलने वाले अनेक फास्ट फूड रूपी खाद्य पदार्थ स्वाद की दृष्टि से भले ही कितने ही अच्छे हों किन्तु उनका स्वास्थ्य पर विपरीत प्रभाव पड़ता है। इतना ही नहीं इनकी कीमत इनकी वास्तविक लागत से कई गुनी होती है। अगर सरल शब्दों में कहा जाए तो हम अपनी बेशकीमती रकम तो खर्च करते ही हैं साथ ही अपने शरीर को भी नुकसान पहुंचाते हैं अर्थात् हम पैसे खर्च करके स्वयं को बीमार करने का प्रयत्न करते हैं। दिलचस्प बात यह है ऐसा करके हमें कोई ग्लानि नहीं, बल्कि गर्व की अनुभूति होती है। क्षणिक स्वाद के लिए दीर्घकालीन नुकसान किसी भी दृष्टि से फायदे का सौदा नहीं हो सकता। जर्मनी के ल्यूबेक विश्वविद्यालय में शोध के दौरान रूस के डॉ. अर्तैम वोरोवयेव, इजराइल की डॉ. यास्का शेजिन और भारत की डॉ. तान्या गुप्ता ने पाया कि परंपरागत भारतीय आहार अनुवांशिक बीमारियों को भी मात दे सकता है, आगे उन्होंने बताया कि इस शोध के नतीजे सीधे तौर पर बता रहे हैं कि पश्चिमी देशों में आहार में लिए जाने वाले पिज्जा, बर्गर जैसे फास्टफूड आनुवांशिक रोगों को उभारने और बढ़ाने में मददगार बनते हैं, जबकि भारत का शाकाहारी आहार- स्टार्च, सोयाबीन तेल, दाल-चावल, सब्जी और विशेषकर हल्दी का इस्तेमाल इन रोगों से शरीर की रक्षा करने में सक्षम है। अगर हम अपने आसपास नजर डालें तो हमें दोनों तरह के लोग मिलेंगे। एक वे जो उपभोक्तावाद द्वारा प्रसारित जीवन-शैली को अपनाया हुआ है दूसरे वे जिन्होंने अपने को इस जीवन-शैली से खुद को दूर रखा है। दोनों के बीच अंतर भी साफ दिखता है। हमारे विभाग में एक काफी वरिष्ठ साथी हैं उनकी ऊर्जा, उत्साह और हाव-भाव को देखकर आप उनकी उम्र का अंदाजा नहीं लगा पाएंगे। मैंने जब उनसे इसका राज जानने की कोशिश की तो उन्होंने बताया कि संतुलित भोजन और नियमित व्यायाम के चलते ही वे स्वयं को फिट रख सके हैं। देखा जाए तो यह बहुत मुश्किल नहीं है संतुलित और घर में बने खाने

से आप अपने स्वास्थ्य की रक्षा और डाक्टरों से मुक्ति तो पाएंगे ही, साथ ही अपना बहुमूल्य पैसा भी बचा सकेंगे। निष्कर्षतः कहा जा सकता है कि कोरोना महामारी ने जहाँ एक ओर वैश्विक स्तर पर भीषण तबाही मचाई, वहीं दूसरी ओर लोगों को प्रकृति से प्रेम करने की सीख दी। महामारी के दौरान और उसके कुछ समय बाद तक लोगों में अपने खान-पान और व्यायाम पर काफी ध्यान दिया और जिससे उन्हें महामारी से बचाव में तो मदद मिली ही, साथ ही उनकी रोग प्रतिरोधक क्षमता भी बढ़ी। लेकिन अब लोग उस दौर को भूल चुके हैं। बुरे दौर को भूलना कोई बुरी बात नहीं है किन्तु प्रश्न यह है कि हमने उस दौर से सीखा क्या? विभिन्न बहुराष्ट्रीय कंपनियां एक बार पुनः विज्ञापनों के माध्यम से हमें अपनी ओर आकर्षित कर रही हैं। हम पुनः उसी जंक फूड या बाहरी खाने की ओर लौटते जा रहे हैं। व्यायाम फिर से हमारी दिनचर्या से गायब होता जा रहा है। यह भी उल्लेखनीय है कि कोरोना अभी पूरी तरह खत्म नहीं हुआ है और इसके अलावा भी कई तरह की नई-नई बीमारियाँ जन्म ले रही हैं। अब समय आ गया है कि हम हमेशा के लिए अपने स्वास्थ्य के प्रति जागृत हो जाएं ताकि समय-समय पर आने वाली कोरोना-रूपी सुनामियों और आगे चलकर होने वाली गंभीर बीमारियों से बचा जा सके। ध्यान रहे कि कई बीमारियाँ दीर्घकाल तक अपना असर छोड़ती हैं। साथ ही इनसे बचने के लिए जिन ऐलोपैथिक दवाओं का सहारा लिया जाता है उनका भी हमारे शरीर पर काफी घातक असर पड़ता है और कार्यक्षमता प्रभावित होती है। अरस्तू ने कहा था कि, स्वस्थ शरीर में ही स्वस्थ मस्तिष्क निवास करता है। अतः हमें अपने स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए यह तय करना होगा कि किन चीजों को छोड़ना है और किनको अपनाना है।

डॉ कन्हैया लाल
राजभाषा अधिकारी
राजकोट अंचल



Republic Day Celebrations



Republic Day Celebrations



Republic Day Celebrations



Republic Day Celebrations



Achievements



Bank Of India received **The Best Fintech collaboration (Runner-up) award & The Best IT risk and management (Runner-up) award** at IBA's 18th Annual Banking Technology Conference and Awards: 2021-22 on December 3, 2022 in Medium Banks Category.

Bank of India received 2nd position among all PSUs & Private Banks in NPS Diwas Recognition Programme. Shri Dharmveer Singh Shekhawat, General Manager, Government Business Dept received the award from PFRDA Chairman Shri Supratim Bandyopadhyay and Executive Director Shri Ananta Gopal Das.



सुश्री अक्षया झांझाड, वरिष्ठ प्रबंधक, आरबीसी, नागपुर ने महाराष्ट्र राज्य मास्टर्स एक्केटिक चैम्पियनशिप 2022-23 में 4 स्वर्ण एवं 1 रजत पदक जीता। उन्हें सम्मानित करते हुए आंचलिक प्रबंधक, नागपुर अंचल श्री एस.संतोष।

तीसरी आँख

सिरीज़ - 1



सुश्री विजिलेंट और मिस्टर प्रूडेंट का क्या कहना है?

बैंकिंग परिवेश में चेक संबंधी धोखाधड़ी लगातार हो रही है और यह गंभीर चिंता का विषय है। यह देखा गया है कि ऐसी कई धोखाधड़ी को रोका जा सकता था, यदि चेक के व्यवहार और/या प्रसंस्करण और खातों में संचालन की निगरानी के समय रोकथाम के उपाय लागू एवं उपयुक्त जाँच पड़ताल की गयी होती।

**टीम FRMD और EFRMS
द्वारा
संकलित**

घटनाओं में देखी गई प्रमुख संभावनाएं:-

- ❖ गैर-घरेलू शाखा जब अंचल/अन्य-अंचलों की किसी अन्य शाखा के खाते में मोबाइल परिवर्तन, चेक के प्रसंस्करण आदि से सम्बंधित सीआई (ग्राहक प्रेरित) के बजाय बीआई (बैंक प्रेरित) के रूप में कोई इंटर-सोल लेनदेन पोस्ट करती हैं, तो एसएमएस उत्पन्न नहीं होगा।
- ❖ चेकों पर संभावित काट-छांट/विकृतियों/हेराफेरी/अप्राधिकृत-संशोधन के लिए उचित जांच को अनदेखा किया जाता है और चेक ड्रॉप बॉक्स को हर समय सीसी टीवी निगरानी में सुरक्षित नहीं रखा जाता है।
- ❖ प्रत्येक परिवर्तन पर ग्राहक के प्राधिकृत हस्ताक्षर द्वारा समर्थन को नजरअंदाज कर दिया जाता है और/या पुष्टि के लिए ग्राहक से संपर्क करने में चूक होती है।
- ❖ काउंटर्स को बिना सुरक्षा के छोड़ दिया जाता है और संवेदनशील स्टेशनरी को बिना निगरानी के खुला छोड़ दिया जाता है।
- ❖ जब ग्राहक कॉल नहीं उठाता, अतिरिक्त सावधानी जैसे कि सेवा शाखा से चेक की छवि को प्राप्त करके चेक-सम फीचर को सत्यापित करना छूट जाता है और धोखाधड़ी की रोकथाम की संभावना कम हो जाती है।

अभी क्या करें?

- ग्राहकों और कर्मचारियों को इस तरह से शिक्षित करें कि वे अधिक से अधिक पॉजिटिव पे सिस्टम (पीपीएस) को अपनाएं एवं अधिदेश सीमा को मौजूदा रु 5.00 लाख से कम करके रु.50000.00 और उससे अधिक के सभी चेकों के लिए अपनाएं। इससे जालसाजों को हतोत्साहित किया जा सकेगा।
- जब भी एक से अधिक चेक और/या एकल चेक प्रत्येक रु. 50,000 और/या 1,00,000 या 2,00,000 के ठीक नीचे प्रस्तुत किया जाता है तब अतिरिक्त सावधानी बरतने की आवश्यकता है और ग्राहक से सम्बंधित चेक की पुष्टि के लिए फोन/कॉल करना चाहिए।
- जब तक पीपीएस भुगतान के सभी चैनलों पर लागू नहीं हो जाता है (जो वर्तमान में सीटीएस-समाशोधन के तहत केवल चेक को कवर कर रहा है), तब तक शाखाओं को अपनी तरफ से गैर-घरेलू (नॉन-होम) चेक का भुगतान करने से पहले घरेलू/मूल शाखा को कॉल करने की आदत डालनी चाहिए।
 - सभी ग्राहकों को खाते में अपना मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पंजीकृत/अपडेट करने के लिए शिक्षित करें और उनके द्वारा न किए गए संव्यवहार का एसएमएस अलर्ट प्राप्त होने पर तुरंत शाखा को सूचित करने के लिए ग्राहकों के बीच जागरूकता फैलाएं।



सुश्री विजिलेंट और श्री प्रूडेंट का क्या कहना है?

“सुनिश्चित करें कि आपका ग्राहक जागरूक हो कि उन्हें क्या मिल रहा है। उन्हें यह समझने के लिए शिक्षित करें कि उन्हें आपके साथ व्यापार क्यों करना चाहिए।”- शेप हाइकेन

(शेप हाइकेन एक ग्राहक सेवा विशेषज्ञ, लेखक और वक्ता हैं। उनकी पुस्तक, द अमेज़मेंट रेवोल्यूशन, न्यूयॉर्क टाइम्स, वॉल स्ट्रीट जर्नल और यूएसए टुडे द्वारा संकलित सूचियों पर बेस्टसेलर थी।)

टीम FRMD और EFRMS द्वारा संकलित

- समाशोधन के तहत लेनदेन की वास्तविकता के संबंध में या काउंटर पर लेनदेन में तीसरे पक्ष के शामिल होने पर पुष्टि के लिए शाखा को पंजीकृत टेलीफोन/ मोबाइल नंबर पर ग्राहक से संपर्क करने की आदत डालनी चाहिए।
- शाखा, चेक में दर्ज विशिष्ट “चेक-सम” संख्या का सत्यापन करे। काउंटर या समाशोधन या गैर-घरेलू शाखाओं पर प्रस्तुति के तरीके के बावजूद अन्य सत्यापन के साथ इस संख्या को बिना किसी चूक के सत्यापित करने के लिए शाखाओं में कार्य किया जाना चाहिए।
- जब ग्राहक कॉल नहीं उठाता है तब चेक-सम विशेषता को सत्यापित करने के लिए शाखा द्वारा सर्विस शाखा से चेक की छवि मंगाने का सुझाव दिया जाता है ताकि रोकथाम की संभावना अधिक हो सके।
- गैर-घरेलू शाखा में खाताधारक के मोबाइल नंबर को बदलने/अद्यतन करने के अनुरोध पर केवल तभी विचार किया जाना चाहिए, जब खाताधारक व्यक्तिगत रूप से गैर-घरेलू शाखा में उपस्थिति दे। खाताधारक कि सही पहचान सुनिश्चित करने के साथ नियमतः केवाईसी दस्तावेज भी प्राप्त किए जाने चाहिए और उचित तौर पर प्रमाणीकरण किया जाना चाहिए।
- ग्राहक द्वारा प्रेरित लेनदेन, जैसे नकद भुगतान, अंतरण अनुरोध को सीआई (ग्राहक प्रेरित) के रूप में पोस्ट किया जाना चाहिए ताकि बैंक प्रणाली ग्राहकों को एसएमएस वितरित कर सके। सीबीएस के टीएम मेनू में बीआई (बैंक प्रेरित) के रूप में चेक पोस्ट करने से ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट नहीं मिलते हैं।
- यूवी लैम्प के माध्यम से चेक की सत्यता की जांच करने जैसे निवारक उपाय संग्रहकर्ता बैंक (हमारे बैंक द्वारा समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए गए जावक चेक) द्वारा किए जाने चाहिए; इसके अलावा, एनईएफटी/ आरटीजीएस सहित नकद भुगतान/ राशि अंतरण के लिए दिए गए चेक के लिए यूवी लैंप का उपयोग करने की आदत डालें।
- धोखाधड़ी लेनदेन की किसी भी संदिग्ध घटना का शीघ्र पता लगाने के लिए ईएफआरएमएस (एंटरप्राइज फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट सिस्टम) / ईडब्ल्यूएस (अर्ली वार्निंग सिग्नल्स) के माध्यम से उत्पन्न अलर्ट की विशेष रूप से शाखा/अंचल/एलसीबी को निगरानी करनी चाहिये।
- भुगतान करने वाली शाखा को यह देखना चाहिए कि जब संग्रहकर्ता बैंक घटना की तारीख से 3 सप्ताह के भीतर दावे का भुगतान नहीं करता है, तब पता लगाने या शिकायत की तारीख, जो भी पहले हो, से 3 महीने के भीतर पीआरडी के साथ दावा दर्ज करना अनिवार्य है।



सुश्री विजिलेंट और मिस्टर प्रूडेंट का क्या कहना है?

पीपीएस (पॉजिटिव पे सिस्टम) तंत्र में, चेक जारीकर्ता खाताधारक को चेक लाभार्थी को सौंपने से पहले बैंक के साथ जारी किए गए चेक का विवरण साझा करना होगा। विवरण में चेक नंबर, चेक की तारीख, भुगतानकर्ता का नाम, आहरणकर्ता का खाता नंबर, राशि आदि शामिल हैं। जब लाभार्थी बैंक में चेक जमा करता है (काउंटर पर या प्रस्तुतकर्ता बैंक के माध्यम से समाशोधन में), चेक पॉजिटिव पे सिस्टम के माध्यम से प्रदान किए गए विवरण यदि मेल खाते हैं, तभी नकदीकरण/चेक-पासिंग किया जाता है।

टीम FRMD और EFRMS

द्वारा संकलित

-हम अगले अंक में अधिक जानकारी के साथ वापस आएंगे।-

तब तक...

-“एक विवेकपूर्ण बैंकर बनें और नुकसान से बचें।”-

- भुगतान करने वाली शाखा को ग्राहक से मूल चेक एकत्र करना चाहिए और घटना से एक सप्ताह के भीतर आंचलिक कार्यालय और सर्विस शाखा (जहां चेक की वसूली की गई थी) के माध्यम से मुआवजे के दावे के लिए वसूलीकर्ता बैंक को प्रस्तुत करना चाहिए। वसूलीकर्ता बैंक को दावा दायर करने की तारीख से 7 दिनों के भीतर दावे को मंजूरी देनी होगी। कुल मिलाकर, 30 दिनों के भीतर दावा निपटान के सभी चरणों को किया जाना चाहिए।
 - आरबीआई के अनुसार, विवाद समाधान तंत्र (पी.आर.डी) के तहत केवल वे चेक स्वीकार किए जाएंगे जो सीटीएस ग्रिड पर “पीपीएस” निर्देशों का अनुपालन करते हैं।
 - मृत खाते से निकासी के मामले में अधिकारी को अत्यंत सावधानी बरतनी चाहिए और अतिरिक्त उपयुक्त जाँच पड़ताल करनी चाहिए।
 - चेक की सुरक्षा विशेषताओं और स्पष्ट तत्व (अपरेट टेनर) के अनुसार चेक/आहरण पर्ची का भुगतान सुनिश्चित करें।
 - एंड-ऑफ-डे रिपोर्ट की जांच प्रतिदिन सुनिश्चित की जानी चाहिए। ये रिपोर्ट विशेष रूप से लेखापरीक्षा ट्रेल्स और अपवादस्वरूप संव्यवहार रिपोर्ट्स हैं जिस में जब भी मृत खातों या निष्क्रिय खातों में संव्यवहार होता है और इसी प्रकार अन्य असामान्य संव्यवहार सम्बन्धी अलर्ट जारी होते हैं, जिनमें शाखा द्वारा जांच की आवश्यकता होती है।
 - चेक ड्रॉप बॉक्स और अन्य बुनियादी ढांचे (जैसे पासबुक कियोस्क, ग्राहक लाउंज इत्यादि) तथा विराम समय (ब्रेक टाइम) के दौरान बिना रखरखाव वाले काउंटरों की हमेशा उचित वॉचगार्ड और/या सीसी टीवी द्वारा सुरक्षा निगरानी करना अनिवार्य है।
 - सभी स्टाफ सदस्यों के लिए प्राथमिकता के आधार पर ईएफआरएमएस अलर्ट में भाग लेना बाध्यकारी है जो FRMD टीम द्वारा आप से बंद करने के लिए भेजे जाते हैं।
 - कार्यालय सम्बंधित खातों में परिचालन की निगरानी: किसी भी डेबिट प्रविष्टि को अधिकृत करते समय अधिकारी को संदेह से परे संतुष्ट होना चाहिए कि लेनदेन वास्तविक है। विशेषकर यदि क्रेडिट किसी कर्मचारी के खाते में है तब अतिरिक्त ड्यू डिलिजेंस से जांचना चाहिये।
- अस्वीकरण खंड:** इस सार-संग्रह को बैंकों में धोखाधड़ी के मामलों के विभिन्न तौर-तरीकों का हवाला देते हुए संकलित और तैयार किया गया है और ऐसे सभी परिदृश्यों को सुझावात्मक निवारक उपायों के साथ एक स्थान पर समेटा गया है। किसी भी विवाद/अस्पष्टता के मामले में, पाठक इस संबंध में बैंक के विस्तृत शाखा परिपत्रों और आरबीआई के मास्टर निर्देशों का संदर्भ ले सकते हैं।

THIRD EYE

Case Study on frauds in Banking Sector - Series 2



What Ms. Vigilant and Mr. Prudent say?

Recently large numbers of frauds across the banking industry have been reported due to non-observance of the laid down procedure in the monitoring of BC (Business Correspondent) activities. This article will help the branches to follow the preventive vigilance guidelines while dealing with BCs for business to avoid occurrence of frauds and to improve the performance in the field of

COMPILED

By

Team FRMD & EFRMS

Prime scope observed for incidents:-

- ❖ Many times frauds happen because the branches are dependent on the Business Correspondent or Customer Service Point or Bank Mitras or Banking Correspondent (collectively called as BC) for the complete process of Savings Bank account opening and transaction there in especially PMJDY accounts (Jan Dhan accounts).
- ❖ Keeping pending for authorization of accounts opened by BC thus defeating the very purpose of Financial Inclusion which led to discouragement of genuine BC activities.
- ❖ The BC points are never visited for enquiry and assessing the pulse at villages. Thus, believing blindly without proper monitoring of BC activities as per extant guidelines.
- ❖ Allotting more villages to a single BC without assessing the infrastructure and other feasibilities.
- ❖ Feedback from Corporate BC was not taken nor enquired enough from peer Bank when inducting new person as BC.
- ❖ Not attending to the alerts from EFRMS system regarding aberrations in BC transactions promptly or attending the same with delay.
- ❖ Not engaging with the customers whose accounts are opened at BC points for their feedback on BC when they visited the branches on various occasions.
- ❖ Not promptly addressing the grievances and complaints of customers or delaying to attend the same.
- ❖ Not checking at regular intervals the high volumes of transactions at BC point.

What to do now-on?

“BC under surveillance is the building block of successful Financial Inclusion”

- Branch Heads/Admin-in-charge are advised to visit BC Centers periodically and ensure checking of books & records, monitor activities carried out by BCs and any irregularities, if found therein should be reported immediately to the concerned Zonal Office.
- Few customers are to be randomly selected to cross verify the genuineness of transactions.
- Soft information should be collected from villagers on working of BC centers, system & procedure of the transactions should be observed closely and it should be ensured that no manual entries are allowed in Pass-Books.



What Ms. Vigilant and Mr. Prudent say?

Sometimes you cannot believe what you see, you have to believe what you feel. And if you are ever going to have other people trust you, you must feel that you can trust them, too - even when you're in the dark. Even when you're falling".- Morrie Schwartz

(Morris S was an American professor of sociology at Brandeis University and an

COMPILED

By
Team FRMD & EFRMS

- A notice to be advertised at BC Centers that only printed passbooks (no manual entry) are allowed at BC Centre.
- No unauthorized person should be allowed at the BC center. Visiting officials should be vigilant while visiting BC Centers. Observations should be noted in visitor's register and action on them should be taken in time.
- Zonal offices are advised to monitor the activities carried out by BC. The officer/executive from ZO visiting to the branch is advised to visit BC centers and ensure that related guidelines are being followed.
- Activities carried out by BC should be observed carefully and any deviation, irregularities if observed should be reported immediately to their Zonal Office.
- ZMs should also sensitize Branch Heads and Staff members during their visit to the branches and also at Managers' conferences.
- Desk officer of FI Department at ZO should ensure that all related guidelines are strictly followed in respect of BC Centers. Activities of BC should be monitored on regular basis.
- Branch Head/Deputy Zonal Manager (Nodal Officer for FRMD) should personally monitor the closure of EFRMS alerts most ideally with T+0 TAT (Turn Around Time).

“The biggest guru-mantra is: never share your secrets with anybody. It will destroy you.” ~ Chanakya (Kautilya)

Disclaimer clause

This article has been compiled and prepared by referring to various modus-operandi of instances of frauds across banks.

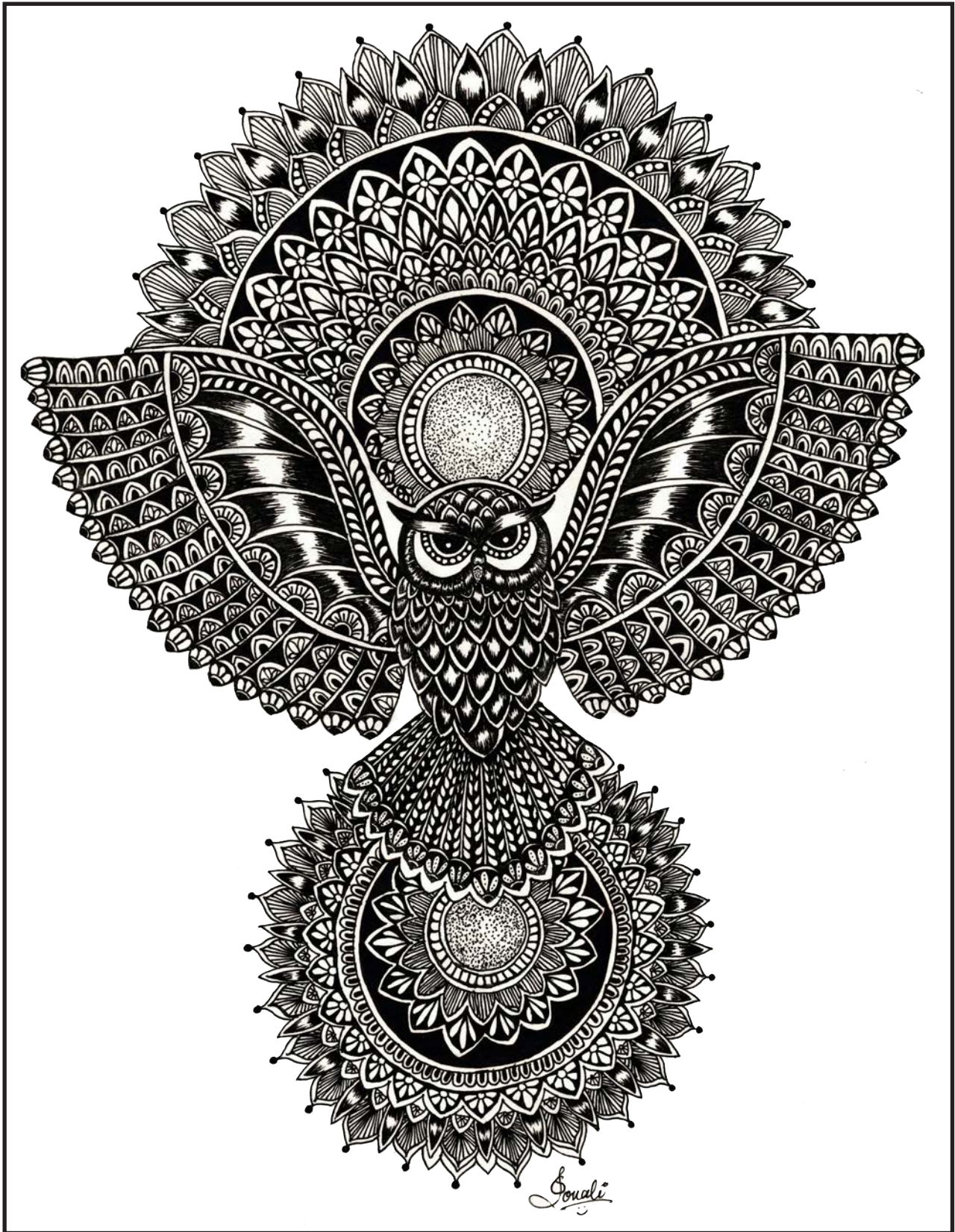
In case of any dispute/ambiguity, readers may refer to detailed branch circulars of the Bank and master directions of RBI in this regard.

(-We shall come back with more inputs in the next issue.
Till then- **“Be a prudent banker and avert losses.”**)

-End of article



Painting by Mr. Gagan Verma,
Chief Manager, MDI



Painting by Mrs Sonali Ganeshe,
Staff-Clerk, H.O.HRD