



## વ્યાપાર સંવાદદાતા/સુવિધાકર્તા

(લાયકાત પેક: સંદર્ભ આઈડી. બીએસસી / ક્યૂ8401)

ક્ષેત્ર: બેંકિંગ નાણાકીય સેવાઓ અને વીમા

(ઘોરણ XII)



પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન

(ભારત સરકારના શિક્ષણ મંત્રાલય હેઠળ, એનસીઈઆરટીનું એક ઘટક)

શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ- 462 002, એમ.પી., ભારત

<http://www.psscive.ac.in>

© પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, ભોપાલ 2024

આ પ્રકાશનનો કોઈપણ ભાગ પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્યથા પુનઃઉત્પાદિત, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રણાલીમાં સંગ્રહિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.

## પ્રસ્તાવના

વ્યાવસાયિક શિક્ષણ એક ગતિશીલ અને વિકાસશીલ ક્ષેત્ર છે, અને દરેક વિદ્યાર્થીને ગુણવત્તાયુક્ત શિક્ષણ સામગ્રીની સુલભતા મળે તે સુનિશ્ચિત કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. વ્યાપક અને સમાવિષ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી ઉત્પન્ન કરવા તરફ PSSS સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (PSSCIVE) ની સફર કઠોર અને સમય માંગી લે તેવી છે, જેમાં રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (NCERT) દ્વારા સંપૂર્ણ સંશોધન, નિષ્ણાત પરામર્શ અને પ્રકાશનની જરૂર છે. જો કે, અંતિમ અભ્યાસ સામગ્રીનો અભાવ આપણા વિદ્યાર્થીઓની શૈક્ષણિક પ્રગતિમાં અવરોધ ન લાવવો જોઈએ. આ જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી રજૂ કરીએ છીએ, જે એક કામચલાઉ છતાં વ્યાપક માર્ગદર્શિકા છે, જે ભણાવવું અને શિક્ષણ વચ્ચેના અંતરને દૂર કરવા માટે રચાયેલ છે, જ્યાં સુધી NCERT દ્વારા અભ્યાસ સામગ્રીનું સત્તાવાર સંસ્કરણ ઉપલબ્ધ ન થાય. ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી શિક્ષકો અને વિદ્યાર્થીઓ માટે વચગાળાના સમયગાળામાં ઉપયોગ કરવા માટે સામગ્રીનો એક માળખાગત અને સુલભ સમૂહ પૂરો પાડે છે. સામગ્રી નિર્ધારિત અભ્યાસક્રમ સાથે સંરેખિત છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે વિદ્યાર્થીઓ તેમના શિક્ષણ ઉદ્દેશ્યો સાથે ટ્રેક પર રહે

મોડ્યુલોની સામગ્રી શિક્ષણમાં સાતત્ય પ્રદાન કરવા અને વ્યાવસાયિક શિક્ષણમાં શિક્ષણ-શિક્ષણની ગતિ જાળવી રાખવા માટે ક્યુરેટ કરવામાં આવી છે. તે અભ્યાસક્રમ અને શૈક્ષણિક ધોરણો સાથે સંરેખિત આવશ્યક ખ્યાલો અને કુશળતાને સમાવે છે. અમે શિક્ષણવિદો, વ્યાવસાયિક શિક્ષકો, વિષય નિષ્ણાતો, ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો, શૈક્ષણિક સલાહકારો અને અન્ય તમામ લોકોનો આભાર માનીએ છીએ જેમણે ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રીના નિર્માણમાં તેમની કુશળતા અને આંતરદૃષ્ટિનું યોગદાન આપ્યું છે.

શિક્ષકોને અભ્યાસ સામગ્રીના ડ્રાફ્ટ મોડ્યુલોનો માર્ગદર્શિકા તરીકે ઉપયોગ કરવા અને તેમના શિક્ષણમાં વધારાના સંસાધનો અને પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે જે તેમના વિદ્યાર્થીઓની અનન્ય શીખવાની શૈલીઓ અને જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે છે. સહયોગ અને પ્રતિસાદ મહત્વપૂર્ણ છે; તેથી, અમે સુધારણા માટેના સૂચનોનું સ્વાગત કરીએ છીએ, ખાસ કરીને શિક્ષકો દ્વારા, અભ્યાસ સામગ્રીની સામગ્રીમાં સુધારો કરવા માટે.

આ સામગ્રી કોપિરાઇટ કરેલી છે અને NCERT-PSSCIVE ની પરવાનગી વિના છાપવી જોઈએ નહીં.

દીપક પાલીવાલ  
(સંયુક્ત નિયામક)  
PSSCIVE, ભોપાલ

તારીખ: 20 જૂન 2024

## અભ્યાસ સામગ્રી વિકાસ સમિતિ

### સભ્યો

અભિષેક કુમાર સિંહ, સહાયક પ્રોફેસર (કરાર), વ્યવસાય અને વાણિજ્ય વિભાગ, PSSCIVE, ભોપાલ (M. P.).

દીક્ષા ચૌરસિયા, આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર(કરાર), વ્યવસાય અને વાણિજ્ય વિભાગ, PSSCIVE, ભોપાલ (M. P.).

જીતેન્દ્ર કુમાર શર્મા, એસોસિયેટ પ્રોફેસર, EAFM વિભાગ, LBS સરકારી કોલેજ, કોટપુતલી, જયપુર (રાજસ્થાન).

જીતેન્દ્ર શર્મા, જ્ઞાન સલાહકાર, ઇમ્પેક્ટ એજ્યુકેટર અને તાલીમ પ્રા. લિ.

રાહુલ દુબે, પ્રાદેશિક મેનેજર, સેવ સોલ્યુશન્સ પ્રા. લિ.

સંગમેશ હુગર, સહાયક પ્રોફેસર, વ્યવસાય અને વાણિજ્ય વિભાગ, PSSCIVE, ભોપાલ (M. P.).

### સભ્ય સંયોજક

પુન્નમ વીરૈયા, પ્રોફેસર અને વડા, વ્યાપાર અને વાણિજ્ય વિભાગ, PSS સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, (NCERT), ભોપાલ.

## અનુક્રમણિકા

ક્ર. નં.	શીર્ષક	પૃષ્ઠ નં.
<b>1.</b>	<b>મોડ્યુલ 1: બેંકિંગ વ્યવહારો</b>	<b>01</b>
	શીખવાના પરિણામો	02
	મોડ્યુલનું માળખું	02
	સત્ર 1: ડિપોઝિટ અંગેના વ્યવહારો	02
	પ્રવૃત્તિઓ	05
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	08
	સત્ર 2: રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો	10
	પ્રવૃત્તિઓ	14
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	16
	સત્ર 3: ખાતા ટ્રાન્સફર	18
	પ્રવૃત્તિઓ	24
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	27
	સત્ર 4: બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણીઓ	30
	પ્રવૃત્તિઓ	35
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	36
<b>2.</b>	<b>મોડ્યુલ 2: ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ</b>	<b>39</b>
	શીખવાના પરિણામો	40
	મોડ્યુલનું માળખું	40
	સત્ર 1: લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ	40
	પ્રવૃત્તિઓ	47
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	48
	સત્ર 2: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ	50
	પ્રવૃત્તિઓ	55
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	57
	સત્ર 3: ગ્રાહક સેવાઓ	60
	પ્રવૃત્તિઓ	64
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	65
	સત્ર 4: રિકવરી અને ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા	67
	પ્રવૃત્તિ	72
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	73

<b>3.</b>	મોડ્યુલ ૩: ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવા અભિગમ	<b>77</b>
	શીખવાના પરિણામો	78
	મોડ્યુલનું માળખું	78
	સત્ર 1: ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે સંવાદ	78
	પ્રવૃત્તિઓ	84
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	86
	સત્ર 2: વર્તનમાં સંવેદનશીલતા	88
	પ્રવૃત્તિઓ	91
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	93
	સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર સંવાદ	95
	પ્રવૃત્તિઓ	102
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	103
	સત્ર 4: સેવા અભિગમ અને અમલીકરણ જાળવવું	105
	પ્રવૃત્તિઓ	114
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	115
<b>4.</b>	મોડ્યુલ 4: બેંકિંગમાં અખંડિતતા નીતિશાસ્ત્ર અને ટીમ વર્ક	<b>118</b>
	શીખવાના પરિણામો	119
	મોડ્યુલનું માળખું	119
	સત્ર 1: બેંકિંગમાં અખંડિતતા	119
	પ્રવૃત્તિઓ	130
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	133
	સત્ર 2: ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ કરવું	136
	પ્રવૃત્તિઓ	143
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	145
	સત્ર 3: બેંકોના નૈતિક વ્યવહારો	148
	પ્રવૃત્તિઓ	153
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	154
	સત્ર 4: બેંકોમાં ટીમ વાતાવરણ	156
	પ્રવૃત્તિઓ	167
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	168
<b>5.</b>	જવાબો	<b>171</b>
<b>6.</b>	શબ્દાવલિ	<b>184</b>

## મોડ્યુલ 1

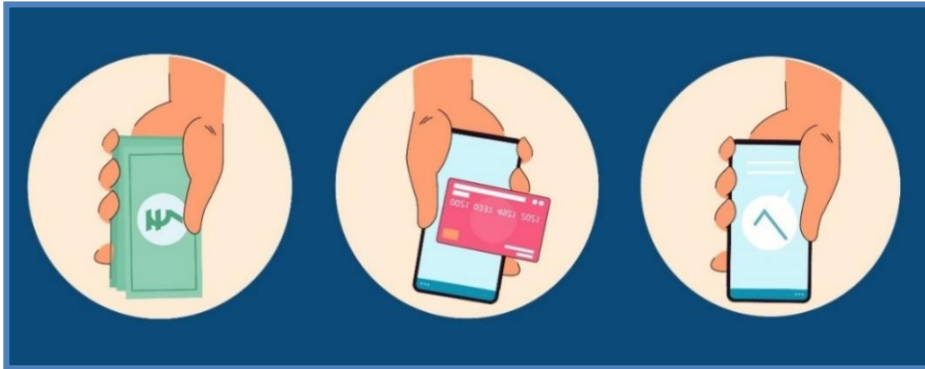
## બેંકિંગ વ્યવહારો

## મોડ્યુલ પરિચય

રોકડ એ ભૌતિક સ્વરૂપમાં આવેલું ચલણ છે, જેમ કે સિક્કા અને બેંકનોટ. અંગ્રેજી શબ્દ રોકડ ઇટાલિયન શબ્દ "મજબૂત બોક્સ" (એક બોક્સ જેમાં પૈસા રાખવામાં આવતા હતા) પરથી આવ્યો છે અને તેનો વાસ્તવિક અર્થ "મની બોક્સ" છે; પાછળથી, તે ફક્ત 'પૈસા' બની ગયો. પરંતુ મંદી ટાળવા માટે રોકડને માળખાકીય અથવા શરતી નકારાત્મક રોકડ પ્રવાહના કિસ્સામાં ચુકવણી માટે અનામત તરીકે અથવા નાણાકીય બજારો તરીકે જોવામાં આવે છે,

બેંકિંગ વ્યવહારોમાં વ્યક્તિઓ, વ્યવસાયો અને સંસ્થાઓ દ્વારા બેંકો દ્વારા કરવામાં આવતી વિવિધ પ્રકારની પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. આ વ્યવહારો ભંડોળની હિલચાલ, નાણાકીય વ્યવસ્થાપન અને વિવિધ બેંકિંગ સેવાઓને સરળ બનાવે છે. આ વ્યવહારો સામૂહિક રીતે બેંકિંગ કામગીરીનો આધાર બનાવે છે, જે વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયોને તેમના નાણાકીય સંચાલન, ક્રેડિટ મેળવવા અને આર્થિક પ્રવૃત્તિઓમાં જોડાવા માટે સાધનો પૂરા પાડે છે. ટેકનોલોજીની ઉત્ક્રાંતિએ બેંકિંગ વ્યવહારોના લેન્ડસ્કેપમાં નોંધપાત્ર પરિવર્તન પ્રદાન કર્યું છે, જે તેમને વધુ કાર્યક્ષમ, સુલભ અને સુરક્ષિત બનાવે છે

પરંપરાગત રીતે, વ્યવહારો માટે રોકડનો ઉપયોગ થાય છે (આકૃતિ 1.1). અને ક્યારેક, મોટા વ્યવહારો માટે મોટી માત્રામાં સિક્કા અથવા બેંકનોટની જરૂર પડે છે. અને આનાથી આટલી મોટી માત્રામાં સિક્કા અથવા બેંકનોટને હેન્ડલ કરવા માટે બીજી સમસ્યા ઊભી થાય છે. આપણે જાણીએ છીએ કે ચલણી નોટોની એક ચોક્કસ ઉંમર હોય છે અને તે સરળતાથી બગડી શકે છે, અને ચલણી નોટો મફતમાં છાપવામાં આવતી નથી. તેથી, તે અર્થતંત્ર માટે વધારાનો બોજ બની જાય છે. લોકોને કોઈપણ બેંકિંગ વ્યવહાર કરવા માટે દર વખતે બેંકમાં જવું પડે છે, અને જ્યાં બેંકિંગ સુવિધા નથી ત્યાં રહેતા લોકો માટે વ્યવહારો એક મોટી સમસ્યા છે. અને આ સમસ્યાઓનો ઉકેલ કેશલેસ વ્યવહારો છે; તે બેંકિંગક્ષેત્રમાં એક નવો ખ્યાલ છે.



આકૃતિ 1.1: રોકડ અને કેશલેસ વ્યવહારો

એક કેશલેસ વ્યવહાર જે ભૌતિક બેંકનોટ અથવા સિક્કાના રૂપમાં નાણાંથી નહીં, પરંતુ વ્યવહાર કરનાર પક્ષો વચ્ચે ડિજિટલ માહિતી (સામાન્ય રીતે નાણાંનું ઇલેક્ટ્રોનિક પ્રતિનિધિત્વ) ના ટ્રાન્સફર દ્વારા કરવામાં આવે છે. કેશલેસ વ્યવહાર ક્રેડિટ અને ડેબિટ કાર્ડ, યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) અને બિટકોઇન જેવી ડિજિટલ ચલણોથી કરી શકાય છે. તેથી, વ્યવહાર માટે રોકડની જરૂર નથી હોતી કે બેંક જવાની જરૂર નથી પડતી.

આ મોડ્યુલ બેંકિંગ વ્યવહારો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. પ્રથમ સત્ર ડિપોઝિટ વ્યવહારોને આવરી લે છે, બીજું સત્ર રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો સાથે વ્યવહાર કરે છે, ત્રીજું સત્ર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરની ચર્ચા કરે છે, અને ચોથું સત્ર બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણી સમજાવે છે.

## શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- રોકડ ડિપોઝિટ અને ચેક ડિપોઝિટ સહિત વિવિધ પ્રકારના ડિપોઝિટ વ્યવહારોને સચોટ રીતે ઓળખી અને કરી શકશો, દરેક માટે પગલાં અને આવશ્યકતાઓને સમજી શકશો.
- વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને તેમના બેંક ખાતામાંથી રોકડ કેવી રીતે ઉપાડવી તે દર્શાવશો.
- ઇન્ટર-એકાઉન્ટ અને ઇન્ટર-બેંક ટ્રાન્સફર ચલાવો, ઓનલાઇન બેંકિંગ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરવાનું શીખો અને ટ્રાન્સફર ફી અને પ્રોસેસિંગ સમયની અસરોને સમજો.
- તેમના બેંક ખાતાઓમાંથી બિલ ચુકવણીઓ, ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (EFT) સહિત વિવિધ પ્રકારની ચુકવણીઓ કરો અને ડેબિટ કાર્ડ અને ઓનલાઇન પેમેન્ટ ગેટવે જેવી ચુકવણી સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને, તેમના એકાઉન્ટ બેલેન્સને જવાબદારીપૂર્વક મેનેજ કરો.

## મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: ડિપોઝિટ વ્યવહારો

સત્ર 2: રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો

સત્ર 3: એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર

સત્ર 4: બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણીઓ

## સત્ર 1: ડિપોઝિટ વ્યવહારો

ભારતીય બેંકો હવે રોકડ અને કેશલેસ બંને વ્યવહારો ઓફર કરે છે. આ સત્રમાં ડિપોઝિટ વ્યવહારો, ડિપોઝિટના પ્રકારો, ડિપોઝિટ વીમો અને ડિપોઝિટ વીમો અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન વિષે સમજાવવામાં આવ્યું હતું. નિયમિત બેંકિંગ વ્યવહારો હેઠળ, ડિપોઝિટ ઉપાડ, રોકડ ઉપાડ, નાણાં ટ્રાન્સફર,

ફંડ ટ્રાન્સફર અને તાત્કાલિક લોન ચૂકવવાની સુવિધા આપવામાં આવી છે.

### ડિપોઝિટ ટ્રાન્ઝેક્શનનો અર્થ

થાપણ વ્યવહારો એ નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓનો સંદર્ભ આપે છે જ્યાં વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓ બેંક, નાણાકીય સંસ્થા અથવા અન્ય પ્રકારના ખાતામાં પૈસા અથવા સંપત્તિ સુરક્ષિત રાખવા, રોકાણ કરવા અથવા ભવિષ્યના ઉપયોગ માટે મૂકે છે. આ વ્યવહારોમાં સામાન્ય રીતે બે પક્ષો શામેલ હોય છે: થાપણકર્તા (થાપણ કરનાર વ્યક્તિ અથવા એન્ટિટી) અને ડિપોઝિટરી સંસ્થા (જેમ કે બેંક અથવા ક્રેડિટ યુનિયન) જે જમા ભંડોળ મેળવે છે અને ધરાવે છે.

### નવીનતમ વ્યાજ દરો સાથે ડિપોઝિટના પ્રકારો

દેશ, નાણાકીય સંસ્થા અને પ્રવર્તમાન આર્થિક પરિસ્થિતિઓના આધારે ડિપોઝિટ ખાતાના પ્રકારો અને તેમના વ્યાજ દરો નોંધપાત્ર રીતે બદલાઈ શકે છે. આર્થિક પરિબલો અને કેન્દ્રીય બેંક નીતિઓને કારણે વ્યાજ દરો પણ વારંવાર બદલાઈ શકે છે. તેથી, સૌથી અદ્યતન માહિતી માટે ચોક્કસ નાણાકીય સંસ્થાઓ અથવા નવીનતમ નાણાકીય સમાચાર વિષે તપાસ કરવી જરૂરી છે:

1. બચત ખાતાઓ: બચત ખાતાઓ સામાન્ય રીતે અન્ય થાપણ ખાતાઓ કરતાં ઓછા વ્યાજ દરો પ્રદાન કરે છે, પરંતુ તે ગ્રાહકોના ભંડોળની સરળ એક્સેસ પ્રદાન કરે છે. બચત ખાતાઓ પરના વ્યાજ દરો સામાન્ય રીતે ચલ હોય છે અને લગભગ 0% થી થોડા ટકા સુધીના હોઈ શકે છે.
2. ચેકિંગ એકાઉન્ટ્સ: ચેકિંગ એકાઉન્ટ્સમાં ઘણીવાર બેલેન્સ પર ન્યૂનતમ અથવા કોઈ વ્યાજ આપતું નથી. તેનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે રોજિંદા વ્યવહારો અને ચુકવણીઓ માટે થાય છે.
3. ડિપોઝિટ સર્ટિફિકેટ્સ (CDs): CDs એ 6 મહિના, 1 વર્ષ, 5 વર્ષ અથવા તેથી વધુ જેવી નિશ્ચિત મુદત ધરાવતી સમય થાપણો છે. લાંબા ગાળાની CDs સામાન્ય રીતે ટૂંકા ગાળાની સરખામણીમાં ઊંચા વ્યાજ દરો ઓફર કરે છે.
4. મની માર્કેટ એકાઉન્ટ્સ (MMAs): MMAs બચત ખાતાઓ જેવા જ હોય છે પરંતુ સામાન્ય રીતે ઊંચા વ્યાજ દરો ઓફર કરે છે. તેમને ઉચ્ચ લઘુત્તમ બેલેન્સની જરૂર પડી શકે છે અને દર મહિને ઉપાડની સંખ્યા મર્યાદિત કરી શકે છે.
5. ઉચ્ચ-ઉપજ બચત ખાતાઓ: કેટલીક બેંકો અને ઓનલાઇન નાણાકીય સંસ્થાઓ સ્પર્ધાત્મક વ્યાજ દરો સાથે ઉચ્ચ-ઉપજ બચત ખાતાઓ ઓફર કરે છે, જે ઘણીવાર પરંપરાગત બચત ખાતાઓ કરતા વધારે હોય છે. બજારની સ્થિતિ અને સંસ્થાના આધારે દર બદલાઈ શકે છે પરંતુ 0.5% થી 2% અથવા તેથી વધુ હોઈ શકે છે.
6. ઓનલાઇન બચત ખાતાઓ: ઓનલાઇન બેંકો ઘણીવાર ઓછા ઓવરહેડ ખર્ચને કારણે તેમના બચત ખાતાઓ પર સ્પર્ધાત્મક વ્યાજ દરો ઓફર કરે છે. ઓનલાઇન બચત ખાતાઓ પરના વ્યાજ દર બેંક અને વર્તમાન બજારની સ્થિતિના આધારે બદલાઈ શકે છે.

7. ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ: ઘણા દેશોમાં, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સની સીડી જેવા જ હોય છે અને ફિક્સ્ડ ટર્મ માટે ઊંચા વ્યાજ દરો ઓફર કરે છે. જેનો દર દેશ અને ચલણ પ્રમાણે વ્યાપકપણે બદલાઈ શકે છે.
8. વિદેશી ચલણ એકાઉન્ટ્સ: બેંકો વિદેશી ચલણ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ ઓફર કરે છે, જેનાથી ગ્રાહકો તેમના સ્થાનિક ચલણ સિવાયના ચલણમાં ડિપોઝિટ રાખી શકે છે અને તેના પર વ્યાજ મેળવી શકે છે. વિદેશી ચલણ એકાઉન્ટ્સ પરના વ્યાજ દર ચોક્કસ ચલણ અને બજારની સ્થિતિ પર આધાર રાખે છે.

### ડિપોઝિટ વીમો

ડિપોઝિટ વીમો એ સરકારો અથવા સરકાર-સમર્થિત એજન્સીઓ દ્વારા બેંકો અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓમાં રાખવામાં આવેલા થાપણદારોના ભંડોળનું રક્ષણ કરવા માટે પ્રદાન કરવામાં આવતી નાણાકીય સુરક્ષા છે. ડિપોઝિટ વીમાનો મુખ્ય હેતુ બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ જાળવવાનો અને બેંક ચલાવવાથી બચવાનો છે, થાપણદારોને ખાતરી આપીને કે બેંક નાણાકીય મુશ્કેલીઓનો અનુભવ કરે તો પણ તેમના નાણાં સુરક્ષિત છે.

### ડિપોઝિટ ઇન્શ્યોરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન (DICGC)

ડિપોઝિટ ઇન્શ્યોરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન (DICGC) ભારતમાં એક વૈધાનિક સંસ્થા છે જે ભારતીય બેંકોમાં થાપણદારોને થાપણ વીમો પૂરો પાડે છે. DICGC ની સ્થાપના ડિપોઝિટ ઇન્શ્યોરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન એક્ટ, 1961 હેઠળ કરવામાં આવી હતી, અને તે દેશની કેન્દ્રીય બેંક, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ની પેટાકંપની તરીકે કાર્ય કરે છે.

1. ડિપોઝિટ વીમો: DICGC ભારતમાં વાણિજ્યિક બેંકો, સહકારી બેંકો અને પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકોમાં રહેલા થાપણદારોના ભંડોળને વીમા કવરેજ પ્રદાન કરે છે. આ વીમા કવરેજ બેંક નિષ્ફળ જાય અથવા નાણાકીય મુશ્કેલીઓનો સામનો કરે તો થાપણદારોને રક્ષણ આપે છે.
2. કવરેજ મર્યાદા: DICGC બેંકમાં પ્રતિ થાપણદાર મહત્તમ રૂ. 5 લાખ સુધીનું વીમા કવરેજ પૂરું પાડે છે. આનો અર્થ એ છે કે જો કોઈ બેંક નિષ્ફળ જાય, તો દરેક થાપણદાર તે બેંકમાં તેમની થાપણો માટે વળતર તરીકે રૂ. 5 લાખ સુધી મેળવવા માટે પાત્ર છે.
3. આવરી લેવામાં આવતી થાપણોના પ્રકારો: DICGC વિવિધ પ્રકારની થાપણોને આવરી લે છે, જેમાં બચત ખાતાઓ, ચાલુ ખાતાઓ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ, રિકરિંગ ડિપોઝિટ અને અન્ય પ્રકારની ટર્મ ડિપોઝિટનો સમાવેશ થાય છે. તે સહકારી બેંકોમાં ચોક્કસ પ્રકારની થાપણોને પણ આવરી લે છે.
4. આવરી લેવામાં આવતી બેંકના પ્રકારો: DICGC ભારતમાં વાણિજ્યિક બેંકો (જાહેર અને ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો) અને સહકારી બેંકો બંનેને આવરી લે છે. સહકારી બેંકોને શહેરી સહકારી બેંકો અને ગ્રામીણ સહકારી બેંકોમાં પણ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.

5. ઓટોમેટિક કવરેજ: ડિપોઝિટર્સે DIAGC કવરેજ માટે અલગથી અરજી કરવાની જરૂર નથી. તે લાયક બેંકોમાં બધા ડિપોઝિટર્સને આપમેળે આપવામાં આવે છે.
6. પ્રીમિયમ: બેંકો તેમની પાસે રહેલી ડિપોઝિટની રકમના આધારે DIAGC ને પ્રીમિયમ ચૂકવે છે. આ પ્રીમિયમનો ઉપયોગ ડિપોઝિટ વીમા યોજનાને ભંડોળ પૂરું પાડવા માટે થાય છે.
7. બેંકિંગ નિયમો: DIAGC ની કામગીરી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા બેંકિંગ નિયમો અને દેખરેખ સાથે ગાઢ રીતે જોડાયેલી છે. RBI ભારતમાં બેંકોની દેખરેખ અને નિયમન કરે છે જેથી તેમની નાણાકીય સ્થિરતા સુનિશ્ચિત થાય.
8. નાણાકીય સ્થિરતા: DIAGC ભારતીય બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ જાળવવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. તે બેંકોને ચાલતા અટકાવવામાં મદદ કરે છે અને થાપણદારો માટે સલામતીની જાળ પૂરી પાડે છે, જે એકંદર નાણાકીય સ્થિરતામાં ફાળો આપે છે.
9. કવરેજમાં ફેરફાર: DIAGC વીમાની કવરેજ મર્યાદા અને અન્ય શરતો સરકાર અને નિયમનકારી નિર્ણયોના આધારે ફેરફારોને આધીન હોઈ શકે છે. તેથી, ડિપોઝિટર્સ માટે નવીનતમ કવરેજ મર્યાદા અને નિયમો વિશે માહિતગાર રહેવું જરૂરી છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકિંગ વ્યવહારોને સમજવા માટે ચાર્ટ તૈયાર કરો

જરૂરી સામગ્રી: વ્હાઇટબોર્ડ અથવા ફ્લિપ ચાર્ટ, માર્કર, બેંકિંગ વ્યવહારોના પ્રકારો પર છાપેલ સામગ્રી (સત્રમાં પ્રદાન કરેલ).

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગ સાથે બેંકિંગ વ્યવહારોના પ્રકારો, વ્યવહારોની પદ્ધતિઓ અને રેમિટન્સ સુવિધાઓ પર સત્રની સમીક્ષા કરીને શરૂઆત કરો.
2. સત્રમાં ચર્ચા કરાવેલ મુખ્ય ખ્યાલોનું દ્રશ્ય પ્રતિનિધિત્વ બનાવવા માટે વ્હાઇટબોર્ડ અથવા ફ્લિપ ચાર્ટનો ઉપયોગ કરો.
3. વિદ્યાર્થીઓને ડિપોઝિટ વ્યવહારોના અર્થ અને વિવિધ પ્રકારના ડિપોઝિટ ખાતાઓ અને તેમના નવીનતમ વ્યાજ દરો વિશે ચર્ચામાં સામેલ કરો.
4. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરો અને દરેક જૂથને વધુ સંશોધન માટે એક પ્રકારનું ડિપોઝિટ ખાતું સોંપો.
5. તે ચોક્કસ પ્રકારના ખાતા માટે વ્યાજ દરો, લાભો અને વિચારણાઓ વિશે માહિતી મેળવો.
6. દરેક જૂથ ચાર્ટ તૈયાર કરીને સહયોગી શિક્ષણ વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપતા, વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો રજૂ કરે છે.

7. ડિપોઝિટ વીમાના મહત્વ અને તે બેંકિંગ સિસ્ટમની સ્થિરતામાં કેવી રીતે ફાળો આપે છે તેની ચર્ચા કરીને પ્રવૃત્તિ પૂર્ણ કરો.

**પ્રવૃત્તિ 2: સિમ્યુલેટેડ બેંકિંગ વ્યવહારો**

**જરૂરી સામગ્રી:** પ્લે મની (કાગળનો ઉપયોગ કરીને બનાવી શકાય છે), ટ્રાન્ઝેક્શન ફોર્મ્સ અથવા શીટ્સ, કેલ્ક્યુલેટર, વ્હાઇટબોર્ડ અથવા બ્લેકબોર્ડ.

**પ્રક્રિયા:**

1. વર્ગમાં બેંકિંગ વ્યવહારો અને વિવિધ પ્રકારના ખાતાઓનો ખ્યાલ રજૂ કરો.
2. વર્ગને જોડી અથવા નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને પ્લે મની, ટ્રાન્ઝેક્શન ફોર્મ્સ અને કેલ્ક્યુલેટર પ્રદાન કરો.
3. દરેક જૂથમાં ભૂમિકાઓ સોંપો, એક વિદ્યાર્થીને "ગ્રાહક" અને બીજાને "બેંકર" તરીકે નિયુક્ત કરો.
4. ગ્રાહકોને વિવિધ વ્યવહારો કરવા સૂચના આપો, જેમ કે
  - a) પૈસા જમા કરવા
  - b) ભંડોળ ઉપાડવા
  - c) ખાતાઓ વચ્ચે ટ્રાન્સફર કરવું.
5. બેંકરોએ આ વ્યવહારોને સચોટ રીતે પ્રક્રિયા કરવા જોઈએ.
6. દરેક વિદ્યાર્થીને ગ્રાહક અને બેંકર બંને બનવાની તક મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે જૂથોમાં ભૂમિકાઓ ફેરવો.
7. સિમ્યુલેશન પછી, સામનો કરવામાં આવતા પડકારો, બેંકિંગ વ્યવહારોમાં ચોકસાઈનું મહત્વ અને બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસની ભૂમિકા પર ચર્ચાને સરળ બનાવો.

**પ્રવૃત્તિ 3: ડિપોઝિટ વીમા પર કેસ સ્ટડી વિશ્લેષણ**

**જરૂરી સામગ્રી:** બેંક નિષ્ફળતા અને ડિપોઝિટ વીમા સાથે સંકળાયેલા વાસ્તવિક જીવનના બનાવો પર કેસ સ્ટડી, સંશોધન માટે કમ્પ્યુટર અથવા ટેબ્લેટ, પ્રેઝન્ટેશન સોફ્ટવેર (પાવરપોઇન્ટ અથવા તેના જેવા).

**પ્રક્રિયા:**

1. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને બેંક નિષ્ફળતા અને ડિપોઝિટ વીમા સાથે સંકળાયેલા ચોક્કસ ઘટના પર કેસ સ્ટડી પ્રદાન કરો.
2. જૂથોને ઘટનાની પૃષ્ઠભૂમિ, કારણો અને પરિણામોનું સંશોધન કરવા સૂચના આપો.
3. દરેક જૂથને એક પ્રેઝન્ટેશન બનાવવા અને તેમના તારણોનો સારાંશ આપવા કહો, જેમાં શીખેલા પાઠ અને સમાન પરિસ્થિતિઓને રોકવા માટે ભલામણોનો સમાવેશ થાય છે.
4. દરેક જૂથને વર્ગ સમક્ષ તેમનો કેસ સ્ટડી રજૂ કરવાની મંજૂરી આપો, વિવિધ પરિસ્થિતિઓમાં ડિપોઝિટ વીમાના મહત્વ પર ચર્ચાને પ્રોત્સાહન આપો.
  - a) બેંક નિષ્ફળતાઓ

- b) વ્યવસ્થિત નાણાકીય કટોકટી
  - c) બજાર શિસ્ત અને જોખમ વ્યવસ્થાપન
  - d) નાણાકીય સમાવેશને પ્રોત્સાહન
  - e) આંતરરાષ્ટ્રીય બેંકિંગ અને સરહદ પાર વ્યવહારો
  - f) આર્થિક વિકાસ અને વિકાસ માટે સમર્થન
  - g) બેંક રન અને નાણાકીય બગાડનું શમન
  - h) ગ્રાહક સુરક્ષા અને વિશ્વાસ
  - i) બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અને વિશ્વાસને મજબૂત બનાવે છે.
  - j) તે થાપણદારોને ખાતરી આપે છે કે તેમની મહેનતથી કમાયેલી બચત સુરક્ષિત છે
5. નાણાકીય સ્થિરતા પર થાપણ વીમાની વ્યાપક અસરો પર જૂથમાં ચર્ચા કરી પ્રવૃત્તિને પૂર્ણ કરો.

પ્રવૃત્તિ 4: થાપણ વીમા ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવા પર પોસ્ટર બનાવવું

જરૂરી સામગ્રી: પોસ્ટર બનાવવાની સામગ્રી (પોસ્ટર બોર્ડ, માર્કર, સ્ટીકરો, વગેરે), થાપણ વીમાના ફાયદાઓ પર છાપેલી માહિતી

પ્રક્રિયા:

1. થાપણ વીમાની વિભાવના અને બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ જાળવવામાં તેનું મહત્વ સમજાવો.
2. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને થાપણ વીમાના ફાયદાઓને પ્રોત્સાહન આપતું સર્જનાત્મક અને માહિતીપ્રદ પોસ્ટર ડિઝાઇન કરવાનું કાર્ય સોંપો.
3. સંદર્ભ માટે થાપણ વીમાના ફાયદાઓ પર છાપેલી સામગ્રી પ્રદાન કરો.
4. વિદ્યાર્થીઓને નીચેના પગલાંઓ ધરાવતા દૃષ્ટિની આકર્ષક અને માહિતીપ્રદ પોસ્ટરો ડિઝાઇન કરીને તેમની સર્જનાત્મકતા પ્રગટ કરવા દો:
  - a) થાપણ વીમા યોજનાની સ્થાપના
  - b) કવરેજ મર્યાદા
  - c) નાણાકીય સંસ્થાઓની નોંધણી
  - d) દેખરેખ નિયમન
  - e) જોખમ મૂલ્યાંકન
5. પોસ્ટરો પૂર્ણ થયા પછી, એક મીની-પ્રદર્શનનું આયોજન કરો જ્યાં દરેક જૂથ વર્ગ સમક્ષ પોતાનું પોસ્ટર રજૂ કરે.
6. થાપણ વીમા વિશે સંદેશ પહોંચાડવામાં વિવિધ પોસ્ટર ડિઝાઇનની અસરકારકતા પર ચર્ચાને પ્રોત્સાહિત કરો.

પ્રવૃત્તિ 5: બેંકિંગ સિસ્ટમ રોલ-પ્લે

જરૂરી સામગ્રી: ભૂમિકા ભજવવાના દૃશ્યો (શિક્ષક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ), પોશાક અથવા પ્રોપ્સ (વૈકલ્પિક)

**પ્રક્રિયા:**

1. વિવિધ બેંકિંગ વ્યવહારો સાથે સંકળાયેલા રોલ-પ્લે દૃશ્યો બનાવો.
  - a) ખાતું ખોલાવવું
  - b) ડિપોઝિટ કરવી
  - c) વ્યાજ દરો વિશે માહિતી મેળવવી
2. બેંક ટેલર, ગ્રાહકો અને બેંક મેનેજર સહિત વિદ્યાર્થીઓને ભૂમિકાઓ સોંપવી.
3. વિદ્યાર્થીઓને તેમની ભૂમિકાઓ અને દૃશ્ય વિશે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવી.
4. વિદ્યાર્થીઓને વર્ગની સામે રોલ-પ્લે કરવા દો, જેથી તેઓ સમગ્ર બેંકિંગ વ્યવહાર પ્રક્રિયાનું અભિનય કરી શકે.
5. વિદ્યાર્થીઓને જો ઇચ્છિત હોય તો કોસ્ચ્યુમ અથવા પ્રોપ્સનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપીને સર્જનાત્મકતાને પ્રોત્સાહિત કરો.
6. દરેક રોલ-પ્લે પછી, અસરકારક સંદેશાવ્યવહારના મહત્વ પર પ્રકાશ પાડતા, ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સમજવા અને યોગ્ય બેંકિંગ પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરીને અનુભવની ચર્ચા કરો.

**તમારી પ્રગતિ તપાસો****A. ખાલી જગ્યા પૂરો**

1. ડિપોઝિટ વ્યવહારોમાં પૈસા અથવા સંપત્તિને \_\_\_\_\_ માં સુરક્ષિત રાખવા, રોકાણ કરવા અથવા ભવિષ્યના ઉપયોગ માટે મૂકવાનો સમાવેશ થાય છે.
2. બચત ખાતાઓ સામાન્ય રીતે અન્ય ડિપોઝિટ ખાતાઓની તુલનામાં \_\_\_\_\_ વ્યાજ દરો પ્રદાન કરે છે.
3. બેંકમાં દરેક થાપણદાર માટે DICGC મહત્તમ રૂ. \_\_\_\_\_ સુધીનું વીમા કવરેજ પૂરું પાડે છે.
4. મની માર્કેટ એકાઉન્ટ્સ (MMAs) બચત ખાતાઓ જેવા જ હોય છે પરંતુ સામાન્ય રીતે \_\_\_\_\_ વ્યાજ દર આપે છે.
5. DICGC દેશની મધ્યસ્થ બેંક \_\_\_\_\_ ની પેટાકંપની તરીકે કાર્ય કરે છે

**B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો**

1. થાપણ વીમાનો મુખ્ય હેતુ શું છે?
  - a) બેંકો માટે નફો વધારવા માટે
  - b) બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ જાળવી રાખવા અને બેંકોના દોડધામ અટકાવવા માટે
  - c) વ્યાજ દરોનું નિયમન કરવા માટે
  - d) જોખમી રોકાણોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે

2. કયા પ્રકારના ડિપોઝિટ ખાતામાં સામાન્ય રીતે સૌથી વધુ વ્યાજ દર હોય છે?

- a) બચત ખાતા
- b) ચેકિંગ ખાતા
- c) ડિપોઝિટ પ્રમાણપત્રો (Cds)
- d) ઓનલાઇન બચત ખાતા

3. DICGC નીચેનામાં થાપણદારોને વીમા કવરેજ પૂરું પાડે છે:

- a) ફક્ત વાણિજ્યિક બેંકો
- b) ફક્ત સહકારી બેંકો
- c) વાણિજ્યિક અને સહકારી બંને બેંકો
- d) ફક્ત પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો

4. DICGC દ્વારા બેંકમાં પ્રતિ થાપણદાર કવરેજ મર્યાદા કેટલી છે?

- a) રૂ. 1 લાખ
- b) રૂ. 5 લાખ
- c) રૂ. 10 લાખ
- d) રૂ. 2 લાખ

5. ઓનલાઇન બેંકો ઘણીવાર સ્પર્ધાત્મક વ્યાજ દરો ઓફર કરે છે કારણ કે:

- a) ઉચ્ચ ઓવરહેડ ખર્ચ
- b) ઓછો ગ્રાહક સંતોષ
- c) ઓછો કાર્યકારી ખર્ચ
- d) મર્યાદિત સુલભતા

C. નીચેના નિવેદનો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ચેકિંગ ખાતાઓનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે લાંબા ગાળાના રોકાણો માટે થાય છે.
2. DICGC પાત્ર બેંકોમાં થાપણદારોને સ્વચાલિત કવરેજ પૂરું પાડે છે.
3. ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ મની માર્કેટ એકાઉન્ટ્સ (MMA) જેવા જ છે.
4. DICGC ભારતમાં ફક્ત વાણિજ્યિક બેંકોને આવરી લે છે.
5. ઉચ્ચ-ઉપજ બચત ખાતાઓ સામાન્ય રીતે પરંપરાગત બચત ખાતાઓ કરતા ઓછા વ્યાજ દર ઓફર કરે છે

D. જોડકા જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	બચત ખાતા	A	સ્થિર મુદત, ઊંચા વ્યાજ દરો

2	ખાતાઓની તપાસ	B	ચલ વ્યાજ દરો, સરળ સુલભતા
3	ડિપોઝિટ પ્રમાણપત્રો (સીડી)	C	ઉચ્ચ વ્યાજ દરો, મર્યાદિત ઉપાડ
4	મની માર્કેટ એકાઉન્ટ્સ (એમએમએ)	D	ન્યૂનતમથી વ્યાજ વગર, દૈનિક વ્યવહારો

#### E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ડિપોઝિટ વીમાનું પ્રાથમિક કાર્ય સમજાવો.
2. ભારતીય બેંકિંગ પ્રણાલીમાં DICGC ની ભૂમિકા શું છે?
3. DICGC દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી ત્રણ પ્રકારની ડિપોઝિટના નામ આપો.
4. ઓનલાઇન સેવિંગ્સ એકાઉન્ટ્સની લાક્ષણિકતાઓનું સંક્ષિપ્તમાં વર્ણન કરો.
5. ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ ડિપોઝિટ સર્ટિફિકેટ્સ (CDs) થી કેવી રીતે અલગ પડે છે?

#### F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો

1. એકંદર નાણાકીય ઇકોસિસ્ટમમાં ડિપોઝિટ વ્યવહારોના મહત્વની ચર્ચા કરો.
2. વિવિધ પ્રકારના ડિપોઝિટ ખાતાઓ અને તેમના સંબંધિત ફાયદા અને ગેરફાયદા સમજાવો.
3. ભારતમાં નાણાકીય સ્થિરતા જાળવવા અને બેંક રન અટકાવવામાં DICGC ની ભૂમિકાનું વિશ્લેષણ કરો.
4. પરંપરાગત બચત ખાતાઓ સાથે મની માર્કેટ એકાઉન્ટ્સ (MMAs) ની તુલના કરો અને તેનો વિરોધાભાસ કરો.
5. વિવિધ પ્રકારના ડિપોઝિટ ખાતાઓ પર બદલાતા વ્યાજ દરોની અસરનું મૂલ્યાંકન કરો.

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. એક વ્યવહારુ પ્રવૃત્તિ બનાવો જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ બેંકિંગ વ્યવહારનું અનુકરણ કરી શકે.
2. ગ્રાહકો અને બેંક કર્મચારીઓ તરીકે ભૂમિકા ભજવવામાં સામેલ થાઓ, પ્લે મનીનો ઉપયોગ કરો અને ડિપોઝિટ, ઉપાડ અને ટ્રાન્સફર જેવા વિવિધ વ્યવહારોનો અભ્યાસ કરો.

### સત્ર: 2 રોકડ ઉપાડ વ્યવહાર

રોકડ ઉપાડ વ્યવહાર એ બેંક ખાતા અથવા અન્ય નાણાકીય ખાતામાંથી ભૌતિક ચલણના રૂપમાં, સામાન્ય રીતે બેંકનોટ અથવા સિક્કાના રૂપમાં પૈસા કાઢવાની પ્રક્રિયાનો ઉલ્લેખ કરે છે. આ વ્યવહાર ખાતાધારકને તેમના ખાતામાં ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંગ્રહિત ભંડોળને એક્સેસ કરવાની અને તેને મૂર્ત રોકડમાં

રૂપાંતરિત કરવાની મંજૂરી આપે છે. નાણાકીય સમાવેશમાં, ગ્રાહકને ખૂબ જ સામાન્ય પ્રશ્નો હોય છે, જેમ કે મોબાઇલ નંબરને ખાતા સાથે કેવી રીતે લિંક કરવો. ગ્રાહકને ખૂબ જ સામાન્ય સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે, જેમ કે દસ્તાવેજ ચકાસણી અથવા ઉંમર ચકાસણી. તેથી, જવાબદાર વ્યક્તિએ ગ્રાહકના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સમજવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા પડશે (આકૃતિ 1.2)



આકૃતિ 1.2: ગ્રાહક પ્રશ્નો અને ફરિયાદો

સ્ત્રોત: [shorturl.at/FJvX8](http://shorturl.at/FJvX8)

### બેંકોમાંથી રોકડ ઉપાડવા માટેના નિયમો

બેંકમાંથી રોકડ ઉપાડવામાં સુરક્ષા અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે ચોક્કસ પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ થાય છે. બેંકોમાંથી રોકડ ઉપાડવા માટે ગ્રાહકોએ નીચેના નિયમો અને પગલાંઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

1. ઓળખ: ગ્રાહકે પોતે ખાતાધારક છે તે સાબિત કરવા માટે માન્ય ઓળખ પ્રદાન કરવાની જરૂર છે. આ સામાન્ય રીતે સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ ફોટો ID હોય છે જેમ કે ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ અથવા પાસપોર્ટ.
2. એક્સેસ પદ્ધતિઓ:
  - ATM: રોકડ ઉપાડવાની સૌથી સામાન્ય રીત ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (ATM) નો ઉપયોગ કરીને છે. ગ્રાહકોને ATM માંથી રોકડ ઉપાડવા માટે ATM કાર્ડ અને તેની સાથે સંકળાયેલ વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર (PIN) ની જરૂર પડે છે. ATM નો ઉપયોગ કરતી વખતે, એક એવું પસંદ કરો જે સારી રીતે પ્રકાશિત, સુરક્ષિત સ્થાન પર હોય. અલગ વિસ્તારોમાં ATM નો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.
  - વ્યક્તિગત રીતે: ગ્રાહક બેંક શાખાની રૂબરૂ મુલાકાત લઈ શકે છે અને ઉપાડની વિનંતી કરી શકે છે. ગ્રાહકે બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ ઉપાડ સ્લિપ ભરવાની અને તેમની પાસબુક રજૂ કરવાની જરૂર છે.
  - ઓનલાઇન/ફોન બેંકિંગ: બેંકો ઓનલાઇન અથવા ફોન બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે જે ગ્રાહકોને પૈસા ઉપાડવાની મંજૂરી આપે છે. ગ્રાહકોએ તેમના ખાતામાં લોગ ઇન કરીને પ્રોમ્પ્ટ્સને અનુસરવાની જરૂર છે.

3. ઉપાડ મર્યાદા: બેંકો ઘણીવાર ગ્રાહક ATM માંથી ઉપાડી શકે તે રકમની દૈનિક મર્યાદા લાદે છે. આ મર્યાદા બેંક અને તેમના ખાતાના પ્રકાર પર આધાર રાખે છે.
4. શાખા ઉપાડ મર્યાદા: ગ્રાહક બેંક શાખામાં ઉપાડી શકે તે રકમની મર્યાદા વ્યક્તિગત રીતે હોઈ શકે છે. આ ATM મર્યાદા કરતા વધારે છે.
5. વ્યવહાર ફી: ગ્રાહકની બેંક અને ખાતાના પ્રકાર પર આધાર રાખીને, રોકડ ઉપાડ સાથે સંકળાયેલ ફી હોઈ શકે છે. કેટલાક ખાતા દર મહિને ચોક્કસ સંખ્યામાં મફત ઉપાડ ઓફર કરે છે, જ્યારે અન્ય દરેક ઉપાડ માટે ફી વસૂલ કરે છે.
6. ભંડોળની ઉપલબ્ધતા: ખાતરી કરો કે ગ્રાહકોના ખાતામાં ઉપાડને આવરી લેવા માટે પૂરતા ભંડોળ છે. જો તેઓ ઉપલબ્ધ કરતાં વધુ પૈસા ઉપાડવાનો પ્રયાસ કરે છે, તો વ્યવહાર નકારી શકાય છે, અને તેમને ઓવરડ્રાફ્ટ ફી લાગી શકે છે.
7. રસીદ: ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા કરવામાં આવેલા વ્યવહાર માટે રસીદ પ્રાપ્ત થવી જોઈએ. આ ઉપાડેલી રકમ, લેવામાં આવેલ કોઈપણ ફી અને બાકી રહેલ બેલેન્સ બતાવશે.
8. સુરક્ષા પગલાં: ગ્રાહકોએ તેમનો PIN ગુપ્ત રાખવો જોઈએ. તેમણે તે કોઈની સાથે શેર ન કરવી જોઈએ, અને જન્મદિવસ અથવા સરળ ક્રમ જેવા સરળતાથી અનુમાન કરી શકાય તેવા નંબરોનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળવું જોઈએ.
9. આંતરરાષ્ટ્રીય ઉપાડ: જો ગ્રાહકો વિદેશમાં ATM માંથી રોકડ ઉપાડી રહ્યા હોય, તો ધ્યાન રાખો કે વધારાના ફી અથવા ચલણ રૂપાંતર શુલ્ક લાગી શકે છે.

### બેંકમાંથી કેટલી રોકડ ઉપાડી શકાય છે?

ગ્રાહકો બેંકમાંથી કેટલી રોકડ ઉપાડી શકે છે તે બેંકની નીતિઓ, ગ્રાહકના ખાતાનો પ્રકાર અને ભારતમાં લાગુ થઈ શકે તેવા કોઈપણ કાનૂની નિયમો સહિત વિવિધ પરિબલો પર આધાર રાખે છે. બેંકમાંથી ઉપાડ નીચેના પરિબલો પર આધાર રાખે છે:

- બેંક નીતિઓ
- ખાતાનો પ્રકાર
- વ્યક્તિગત ઉપાડ
- ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (ATM) ઉપાડ
- દૈનિક મર્યાદા
- સાપ્તાહિક અથવા માસિક મર્યાદા
- ખાસ સંજોગો
- નિયમનકારી પ્રતિબંધો

- સુરક્ષા પગલાં
- ઓનલાઇન અને મોબાઇલ બેંકિંગ

### રોકડ વ્યવહારનું સંચાલન

રોકડ વ્યવહાર એ નાણાકીય વિનિમયનો ઉલ્લેખ કરે છે જ્યાં ક્રેડિટ કાર્ડ, ચેક અથવા ડિજિટલ ચુકવણી પ્રણાલી જેવી ઇલેક્ટ્રોનિક પદ્ધતિઓને બદલે ભૌતિક ચલણ, જેમ કે નોટ અને સિક્કાનો ઉપયોગ કરીને ચુકવણી કરવામાં આવે છે. રોકડ વ્યવહારમાં, ખરીદનાર વેચનારને માલ અથવા સેવાઓ માટે ચુકવણીના સ્વરૂપ તરીકે ભૌતિક નાણાં પૂરા પાડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, મોટી માત્રામાં રોકડ વહન કરવું જોખમી હોઈ શકે છે, અને તે ચોક્કસ પ્રકારની ખરીદીઓ અથવા ચુકવણીઓ માટે હંમેશા અનુકૂળ અથવા શક્ય ન પણ હોય. કેટલાક અધિકારક્ષેત્રોમાં, મની લોન્ડરિંગ અને ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓને રોકવા માટે સંબંધિત અધિકારીઓને મોટા રોકડ વ્યવહારોની જાણ કરવાની કાનૂની આવશ્યકતાઓ છે.

### બેંકના રોકડ વ્યવહારો

બેંકના રોકડ વ્યવહારો ભૌતિક ચલણ (બેંકનોટ અને સિક્કા) ને લગતી વિવિધ પ્રવૃત્તિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે બેંકની અંદર થાય છે. આ વ્યવહારો બેંકના સંચાલનના વિવિધ ક્ષેત્રોમાં થઈ શકે છે, જેમાં ગ્રાહકો અને બેંક બંને સામેલ છે. રોકડ વ્યવહારોના પ્રકારો નીચે મુજબ છે:

- ગ્રાહક ઉપાડ: જ્યારે કોઈ ગ્રાહક બેંક શાખા અથવા ATM ની મુલાકાત લે છે અને તેમના ખાતામાંથી રોકડ ઉપાડે છે, ત્યારે તેને રોકડ ઉપાડ વ્યવહાર માનવામાં આવે છે. આ બેંકો દ્વારા ખાતાધારકોને પૂરી પાડવામાં આવતી એક સામાન્ય સેવા છે.
- ગ્રાહક થાપણો: જ્યારે કોઈ ગ્રાહક બેંકમાં ભૌતિક ચલણ લાવે છે અને તેને તેમના ખાતામાં ઉમેરે છે, ત્યારે તેને રોકડ જમા વ્યવહાર માનવામાં આવે છે. આ બેંક શાખામાં અથવા, કેટલાક કિસ્સાઓમાં, રોકડ ડિપોઝિટ મશીન અથવા ATM દ્વારા કરી શકાય છે.
- વ્યવસાયો માટે રોકડ વ્યવસ્થાપન: બેંકો વ્યવસાયો માટે રોકડ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ પૂરી પાડે છે, જેમાં વાણિજ્યિક ગ્રાહકો પાસેથી મોટી રકમની રોકડ સ્વીકારવી અને તેને તેમના ખાતામાં જમા કરવી સામેલ છે. આ રિટેલ વ્યવસાયો માટે સામાન્ય છે જે નોંધપાત્ર પ્રમાણમાં રોકડ વ્યવહારો કરે છે.
- ચલણ વિનિમય: બેંકો એક ચલણનું બીજા ચલણમાં વિનિમય કરવાની સુવિધા આપે છે, ખાસ કરીને આંતરરાષ્ટ્રીય વેપારમાં સામેલ પ્રવાસીઓ અથવા વ્યવસાયો માટે. આ સેવામાં ભૌતિક ચલણને એક મૂલ્યમાંથી બીજા મૂલ્યમાં રૂપાંતરિત કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- રોકડ ગણતરી અને ચકાસણી: ગ્રાહકો દ્વારા જમા કરાયેલી અથવા અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી રોકડની ગણતરી અને પ્રમાણિકતા ચકાસવા માટે બેંકો પાસે પ્રક્રિયાઓ છે.

- શાખાઓ વચ્ચે રોકડ ટ્રાન્સફર: બેંકોને ઘણીવાર તેમની વિવિધ શાખાઓ વચ્ચે ભૌતિક રોકડ ટ્રાન્સફર કરવાની જરૂર પડે છે. આ રોકડની માંગમાં વધઘટ, એટીએમ ફરીથી ભરવાની જરૂરિયાત અથવા વિવિધ સ્થળોએ રોકડ સ્તરને સંતુલિત કરવાને કારણે થઈ શકે છે.
- એટીએમ ફરીથી ભરવા માટે રોકડ શિપમેન્ટ: બેંકો તેમના એટીએમમાં રોકડ સ્તર જાળવવા માટે જવાબદાર છે. આમાં એટીએમમાં ભૌતિક ચલણ પરિવહનનો સમાવેશ થાય છે, જે બેંક કર્મચારીઓ અથવા તૃતીય-પક્ષ સુરક્ષા કંપનીઓ દ્વારા કરી શકાય છે. કેન્દ્રીય બેંકો માટે રોકડ અનામત: બેંકોએ નિયમનકારી અધિકારીઓ દ્વારા ફરજિયાત ચોક્કસ રકમની રોકડ અનામત જાળવી રાખવી જરૂરી છે. આ અનામત સુરક્ષિત સ્થાને રાખવામાં આવે છે અને તેનો ઉપયોગ બેંકની તરલતાનું સંચાલન કરવા માટે થાય છે.
- સિક્કા વિતરણ: બેંકો ગ્રાહકોને વિવિધ હેતુઓ માટે સિક્કા પૂરા પાડે છે, જેમ કે વ્યવસાયો માટે પૈસા કમાવવા, વેન્ડિંગ મશીનો અથવા વ્યક્તિગત ઉપયોગ.
- રોકડ તિજોરી વ્યવસ્થાપન: બેંકો પાસે સુરક્ષિત તિજોરીઓ હોય છે જ્યાં તેઓ મોટા પ્રમાણમાં ભૌતિક ચલણનો સંગ્રહ કરે છે. આ સામાન્ય રીતે રોકડ અનામત જાળવવા અને વિવિધ બેંકિંગ કામગીરી માટે ચલણ પૂરું પાડવાના હેતુ માટે હોય છે.
- પરિવહન સેવાઓમાં રોકડ: કેટલીક બેંકો મોટી રકમની રોકડને એક સ્થાનથી બીજા સ્થાને સુરક્ષિત રીતે પરિવહન કરવા માટે સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, જેનો ઉપયોગ ઘણીવાર વ્યવસાયો અથવા સંસ્થાઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે જે નોંધપાત્ર રોકડ વ્યવહારો સાથે વ્યવહાર કરે છે

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો પર ભૂમિકા ભજવવી

જરૂરી સામગ્રી: નકલી પૈસા (ચલણ જેવા પૈસા અથવા કાગળના કટઆઉટ વગાડવા), એટીએમ અથવા બેંક ટેલર કાઉન્ટર જેવા પ્રોપ્સ (વૈકલ્પિક), લેખન સામગ્રી (કાગળ અને પેન)

પ્રક્રિયા:

1. વિદ્યાર્થીઓને 4-5 ના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને નકલી પૈસા તેમની વચ્ચે સમાન રીતે વહેંચો.
2. વર્ગખંડમાં એવા વિસ્તારોને "એટીએમ" અથવા "બેંક ટેલર કાઉન્ટર" તરીકે નિયુક્ત કરો જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ રોકડ ઉપાડ વ્યવહારોનું અનુકરણ કરી શકે.
3. તેમના જૂથમાં દરેક વિદ્યાર્થીને ભૂમિકાઓ સોંપો, જેમ કે એકાઉન્ટ ધારક, એટીએમ મશીન, બેંક ટેલર અને નિરીક્ષક.

4. ખાતાધારકોને ચોક્કસ રકમ રોકડ ઉપાડવાની વિનંતી સાથે ATM અથવા બેંક ટેલર કાઉન્ટરનો સંપર્ક કરવા સૂચના આપો.
5. વિદ્યાર્થીઓને વ્યવહાર દરમિયાન યોગ્ય શિષ્ટાચાર અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવા પ્રોત્સાહિત કરો, જેમ કે ATM પર તેમનો PIN (વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર) દાખલ કરવો અથવા બેંક ટેલર સમક્ષ ઓળખ રજૂ કરવી.
6. પ્રવૃત્તિ દરમિયાન ઓળખાયેલી કોઈપણ સામાન્ય ભૂલો અથવા ગેરસમજોને પ્રકાશિત કરો અને કોઈપણ ગેરસમજોને સ્પષ્ટ કરો.
7. જવાબદાર નાણાકીય વ્યવસ્થાપન અને સલામત વ્યવહાર પદ્ધતિઓના મહત્વ પર ભાર મૂકતા, પ્રવૃત્તિમાંથી મુખ્ય ટેકનોનો સારાંશ આપો.
8. વિદ્યાર્થીઓને તેમના પોતાના નાણાકીય વ્યવસ્થાપન કરતી વખતે વાસ્તવિક જીવનની પરિસ્થિતિઓમાં પ્રવૃત્તિમાંથી મેળવેલા જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરવા પ્રોત્સાહિત કરો.

#### પ્રવૃત્તિ 2: રોકડ વ્યવહાર ભૂમિકા-રમત

**જરૂરી સામગ્રી:** પ્લે મની (ચલણ જેવા કાગળના કટઆઉટ), બેંક ટેલર કાઉન્ટર, ATM, રોકડ ડિપોઝિટ મશીનો અને ચલણ વિનિમય ડેસ્કનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી પ્રોપ્સ, ઓળખ કાર્ડ (વૈકલ્પિક), લેખન સામગ્રી (કાગળ અને પેન)

#### પ્રક્રિયા:

1. પ્રવૃત્તિનો હેતુ સમજાવો અને પ્રદાન કરેલ વર્ણનમાં સૂચિબદ્ધ વિવિધ પ્રકારના રોકડ વ્યવહારોનો પરિચય આપો.
2. વિદ્યાર્થીઓને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને બેંક ટેલર, ગ્રાહકો અને નિરીક્ષકો જેવી ભૂમિકાઓ સોંપો.
3. વિદ્યાર્થીઓને સિમ્યુલેશન સ્ટેશનો પર વિવિધ ભૂમિકાઓ ભજવવા અને વિવિધ રોકડ વ્યવહારો કરવા માટે વારાફરતી સૂચના આપો.
4. વિદ્યાર્થીઓના અનુભવો અને અવલોકનોની ચર્ચા કરો
5. વિદ્યાર્થીઓને તેમના નાણાકીય વ્યવસ્થાપન કરતી વખતે વાસ્તવિક જીવનની પરિસ્થિતિઓમાં સિમ્યુલેશનમાંથી મેળવેલા જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરવા પ્રોત્સાહિત કરો.

#### પ્રવૃત્તિ 3: રોકડ સંભાળ વર્કશોપ

**જરૂરી સામગ્રી:** પ્લે મની (ચલણ જેવા કાગળના કટઆઉટ), ગણતરી ટ્રે અથવા રોકડ ડ્રોઅર, સિક્કા રેપર્સ અને ચલણના પદ્મ, નકલી શોધ સાધનો (વૈકલ્પિક), લેખન સામગ્રી (કાગળ અને પેન)

#### પ્રક્રિયા:

1. વિદ્યાર્થીઓને જોડી અથવા નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને તેમને પ્લે મની અને ગણતરી ટ્રે અથવા રોકડ ડ્રોઅર પ્રદાન કરો.

2. વિદ્યાર્થીઓને પ્રદર્શન દરમિયાન શીખેલી યોગ્ય તકનીકોનો ઉપયોગ કરીને, રમતના પૈસાના વિવિધ મૂલ્યોની ગણતરી અને ગોઠવણીનો અભ્યાસ કરવા સૂચના આપો.
3. વિદ્યાર્થીઓને સાથે મળીને કામ કરવા અને તેમની કુશળતા સુધારવા માટે પ્રતિસાદ આપવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.
4. પ્રેક્ટિસ સત્ર દરમિયાન સામનો કરવામાં આવતા પડકારો અને વ્યૂહરચના પર ચર્ચાને સરળ બનાવો.
5. બેંકિંગ વાતાવરણમાં રોકડનું સંચાલન કરતી વખતે ચોકસાઈ, વિગતો પર ધ્યાન અને સુરક્ષાના મહત્વની ચર્ચા કરો.
6. વર્કશોપમાંથી મુખ્ય બાબતોનો સારાંશ આપો, સારી રોકડ સંચાલન કુશળતા વિકસાવવાના મહત્વ પર ભાર મૂકો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. ઓળખ સામાન્ય રીતે સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ ફોટો ID જેમ કે \_\_\_\_\_ અથવા \_\_\_\_\_ વડે ચકાસવામાં આવે છે.
2. \_\_\_\_\_ એક તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા છે જે 24\*7 કામ કરે છે.
3. રોકડ વ્યવહારમાં, ચુકવણી ભૌતિક ચલણનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવે છે, જેમ કે \_\_\_\_\_ અને \_\_\_\_\_.
4. \_\_\_\_\_ માં, ગ્રાહકને ખૂબ જ સામાન્ય પ્રશ્નો હોય છે, જેમ કે મોબાઇલ નંબરને ખાતા સાથે કેવી રીતે લિંક કરવો.
5. ગ્રાહકને ATM માંથી રોકડ ઉપાડવા માટે ATM કાર્ડ અને તેની સાથે સંકળાયેલ \_\_\_\_\_ ની જરૂર પડે છે.

### B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. RTGS (રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ) માટે લઘુત્તમ વ્યવહાર મર્યાદા શું છે?
  - a) રૂ. 50,000
  - b) રૂ. 1 લાખ
  - c) રૂ. 2 લાખ
  - d) કોઈ લઘુત્તમ મર્યાદા નથી
2. કઈ સેવા રીઅલ-ટાઇમ ચુકવણી સિસ્ટમ છે જે 24\*7 કામ કરે છે અને તેને NEFT અને RTGS ના સંયોજન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે?
  - a) NEFT
  - b) RTGS

- c) IMPS
- d) UPI
3. NEFT ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે કઈ માહિતીની જરૂર છે?
- a) મોબાઇલ નંબર
- b) એકાઉન્ટ નંબર અને IFSC કોડ
- c) UPI ID
- d) MMID (મોબાઇલ મની આઇડેન્ટિફાયર)
4. બેંકમાંથી રોકડ ઉપાડતી વખતે, ગ્રાહકને રસીદ આપવાનો હેતુ શું છે?
- a) ગ્રાહકની ઓળખ ચકાસવા માટે
- b) ગ્રાહકની ખર્ચ કરવાની આદતોને ટ્રેક કરવા માટે,
- c) ઉપાડેલી રકમ, લાગેલ ફી અને બાકી રહેલી રકમ બતાવવા માટે
- d) ઓનલાઇન બેંકિંગ સેવાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે
5. ATMમાંથી રોકડ ઉપાડતી વખતે પ્રાથમિક ઓળખ પદ્ધતિ કઈ જરૂરી છે?
- a) એકાઉન્ટ નંબર
- b) સામાજિક સુરક્ષા નંબર
- c) PIN (વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર)
- d) પાસપોર્ટ નંબર
- C. નીચેના નિવેદનો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો
1. IMPS ટ્રાન્ઝેક્શનમાં, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે લઘુત્તમ મર્યાદા ઘણી ઊંચી રાખવામાં આવી છે.
  2. UPI વ્યવહારો ફક્ત ચોક્કસ બેંકિંગ કલાકો દરમિયાન જ કરી શકાય છે.
  3. રોકડ વ્યવહારમાં, ખરીદનાર ભૌતિક ચલણ, જેમ કે બેંકનોટ અને સિક્કાનો ઉપયોગ કરીને ચુકવણી કરે છે.
  4. એટીએમ ઉપાડની દૈનિક મર્યાદા વ્યક્તિગત બેંકો દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે અને ખાતાના પ્રકારો અનુસાર બદલાઈ શકે છે.
  5. બેંકો ચલણ વિનિમય પ્રક્રિયામાં સામેલ નથી; તે ફક્ત ચલણ વિનિમય કચેરીઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે.
  6. નિયમનકારી અધિકારીઓ દ્વારા ફરજિયાત બેંકો દ્વારા રાખવામાં આવેલા રોકડ અનામતનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે ગ્રાહકોને લોન આપવા માટે થાય છે.

## D. જોડકા જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	RTGS	A	NEFT અને RTGS નું મિશ્રણ
2	IMPS	B	એક બેંકમાંથી બીજા બેંકમાં નાણાં ટ્રાન્સફર
3	UPI	C	રીઅલ-ટાઇમ ડ્રો ટ્રાન્સફર
4	વ્યવસાયો માટે રોકડ વ્યવસ્થાપન	D	ટલાખથી વધુ માટે મોટા ડ્રો ટ્રાન્સફર

## E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. બેંકો અને ગ્રાહકો વચ્ચે સારા સંબંધ જાળવવામાં ગ્રાહક ફરિયાદોનું મહત્વ સમજાવો.
2. રીઅલ-ટાઇમ ચુકવણી પ્રણાલીઓમાં UPI કેવી રીતે ફાળો આપે છે?
3. બેંકમાંથી રોકડ ઉપાડની પ્રક્રિયામાં મુખ્ય પગલાં કયા છે?

## F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો

1. બેંકિંગ વ્યવહારોની કાર્યક્ષમતા અને ફરિયાદના નિરાકરણમાં ટેકનોલોજીની ભૂમિકાની ચર્ચા કરો.
2. સુવિધાઓ, મર્યાદાઓ અને ગતિના સંદર્ભમાં NEFT, RTGS અને IMPS ની તુલના કરો અને તેનો વિરોધાભાસ કરો.
3. ગ્રાહકો અને બેંકો બંને માટે રોકડ વ્યવહારોના પડકારો અને ફાયદાઓનું વિશ્લેષણ કરો

## G. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો

1. વિદ્યાર્થીઓને રોકડ વ્યવહારો, ઉપાડ અથવા ભંડોળ ટ્રાન્સફર સંબંધિત દૃશ્યો પ્રદાન કરો.
2. વિદ્યાર્થીઓ ગ્રાહકો અને બેંક પ્રતિનિધિઓ બંનેની ભૂમિકા ભજવીને વારાફરતી લઈ શકે છે, અસરકારક વાતચીત અને સમસ્યાનું નિરાકરણનો અભ્યાસ કરી શકે છે.
3. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા પડકારો અને વ્યૂહરચનાઓને ઓળખો.

## સત્ર 3: ખાતા ટ્રાન્સફર

બેંક ખાતામાં ટ્રાન્સફર એટલે એક બેંક ખાતામાંથી બીજા બેંક ખાતામાં ભંડોળની હિલચાલ. આ એક જ બેંકમાં અથવા અલગ અલગ બેંકો વચ્ચે થઈ શકે છે. વ્યક્તિઓ, વ્યવસાયો અને સંસ્થાઓ દ્વારા એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ નાણાં ખસેડવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી આ એક સામાન્ય પદ્ધતિ છે. બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર

વિવિધ ચેનલો દ્વારા શરૂ કરી શકાય છે, જેમાં ઓનલાઈન બેંકિંગ પ્લેટફોર્મ, મોબાઈલ બેંકિંગ એપ્સ, બેંક શાખાની રૂબરૂ મુલાકાત અથવા ફોન દ્વારા (કેટલાક કિસ્સાઓમાં) સમાવેશ થાય છે. ચોક્કસ પ્રક્રિયા અને ઉપલબ્ધ વિકલ્પો ચોક્કસ બેંક અને તેઓ જે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરે છે તેના આધારે બદલાઈ શકે છે.

બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર માટેના નિયમો

બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર કરતી વખતે, સરળ અને સુરક્ષિત વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઘણા મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનું પાલન કરવું જરૂરી છે. ધ્યાનમાં રાખવા જેવી કેટલીક મુખ્ય માર્ગદર્શિકા અહીં છે:

- ચોક્કસ ખાતાની માહિતી: પ્રાપ્તકર્તાના ખાતાની વિગતો, જેમાં એકાઉન્ટ નંબર, IFSC કોડ, બેંક વિગતો, શાખા વિગતો (ટ્રાન્સફર માટે) અને પ્રાપ્તકર્તાનું નામ શામેલ છે, બે વાર તપાસો અને ચકાસો. આ માહિતીમાં કોઈપણ ભૂલ ભંડોળને ખોટી દિશામાં લઈ જઈ શકે છે.
- અધિકૃત એક્સેસ: ગ્રાહક પાસે સ્રોત ખાતામાંથી ટ્રાન્સફર શરૂ કરવા માટે યોગ્ય અધિકૃતતા હોવી આવશ્યક છે. આમાં પાસવર્ડ, પિન અથવા અન્ય સુરક્ષા પગલાં દ્વારા પ્રમાણીકરણ પ્રદાન કરવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
- પૂરતું ભંડોળ: ગ્રાહકે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમની પાસે સ્રોત ખાતામાં પૂરતું ભંડોળ ઉપલબ્ધ છે જેથી અમે જે રકમ ટ્રાન્સફર કરવા માંગીએ છીએ તેને આવરી શકાય, જેમાં કોઈપણ સંકળાયેલ ફીનો સમાવેશ થાય છે.
- વ્યવહાર મર્યાદા: ગ્રાહકની બેંક દ્વારા લાદવામાં આવેલી કોઈપણ વ્યવહાર મર્યાદાઓથી વાકેફ રહો. કેટલીક બેંકો પાસે તમે ટ્રાન્સફર કરી શકો તે રકમ પર દૈનિક, સાપ્તાહિક અથવા માસિક મર્યાદા હોય છે.
- ચલણ વિનિમય (આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફર માટે): જો ગ્રાહકો આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફર કરી રહ્યા હોય, તો ચલણ વિનિમય દરો અને કોઈપણ સંકળાયેલ ફી સમજો. વિનિમય દરોમાં સંભવિત વધઘટથી વાકેફ રહેવું મહત્વપૂર્ણ છે.
- સમય અને કટ-ઓફ સમય: બેંકો પાસે ટ્રાન્સફર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચોક્કસ કટ-ઓફ સમય હોય છે. જો ગ્રાહક કટ-ઓફ સમય ચૂકી જાય, તો ટ્રાન્સફર આગામી કાર્યકારી દિવસ સુધી પ્રક્રિયા કરી શકાશે નહીં. આ ધ્યાનમાં રાખો, ખાસ કરીને જો ગ્રાહકો સમય-સંવેદનશીલ વ્યવહારો ધરાવતા હોય.
- ફી અને શુલ્ક: ગ્રાહકે સમજવું જોઈએ કે ટ્રાન્સફર સાથે સંકળાયેલ કોઈપણ ફીમાં વિવિધ ફી માળખાં હોઈ શકે છે.
- પુષ્ટિ અને રસીદો: ગ્રાહકોએ ગ્રાહકની બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ કોઈપણ સંદર્ભ નંબરો અથવા રસીદો સહિત, વ્યવહાર પુષ્ટિના રેકોર્ડ રાખવા જોઈએ. આ વ્યવહારના પુરાવા તરીકે સેવા આપી શકે છે..
- સુરક્ષા પગલાં: ફિશિંગના પ્રયાસોથી સાવધ રહો અને ખાતરી કરો કે તમે ટ્રાન્સફર શરૂ કરવા માટે સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય પ્લેટફોર્મ અથવા ચેનલનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છો. સંવેદનશીલ નાણાકીય વ્યવહારો કરતી વખતે ગ્રાહકોએ જાહેર Wi-Fi નેટવર્કનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળવું જોઈએ

- એકાઉન્ટ વેરિફિકેશન (મોટા વ્યવહારો માટે): છેતરપિંડી અટકાવવા માટે કેટલીક બેંકોને મોટા ટ્રાન્સફર માટે વધારાની વેરિફિકેશનની જરૂર પડી શકે છે. આમાં વધારાના દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા અથવા ગૌણ પદ્ધતિ દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શનની પુષ્ટિ કરવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
- પ્રાપ્તકર્તા બેંકની નીતિઓ: ગ્રાહકોએ જાણવું જોઈએ કે પ્રાપ્તકર્તા બેંક પાસે ઇનકમિંગ ટ્રાન્સફર અંગેના પોતાના નિયમો અને નીતિઓ હોઈ શકે છે. આમાં પ્રક્રિયા સમય અને ભંડોળ પ્રાપ્ત કરવા સાથે સંકળાયેલ કોઈપણ ફી શામેલ હોઈ શકે છે.
- કોસ-બોર્ડર રેગ્યુલેશન્સ (આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફર માટે): ગ્રાહકોએ આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફર પર લાગુ થતી કોઈપણ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અથવા પ્રતિબંધોને સમજવા અને તેનું પાલન કરવું જોઈએ, જેમ કે એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ (AML) અને નો-થોર-ગ્રાહક (KYC) નિયમો.

### બેંક ખાતામાંથી ટ્રાન્સફર પ્રક્રિયા

એક બેંક ખાતામાંથી બીજા બેંકમાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવાની પ્રક્રિયા સામેલ બેંકો અને ઉપલબ્ધ પદ્ધતિઓના આધારે બદલાઈ શકે છે. બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર શરૂ કરવા માટે નીચેના પગલાં શામેલ છે:

#### 1. ટ્રાન્સફર પદ્ધતિ પસંદ કરો:

- ઓનલાઇન બેંકિંગ: મોટાભાગની બેંકો ઓનલાઇન બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે જે ગ્રાહકોને તેમની વેબસાઇટ અથવા મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા ટ્રાન્સફર શરૂ કરવાની મંજૂરી આપે છે.
- વ્યક્તિગત રીતે: ગ્રાહક સ્થાનિક બેંક શાખાની મુલાકાત લે છે અને બેંકના પ્રતિનિધિ સાથે વાત કરે છે.
- ફોન: કેટલીક બેંકો ફોન બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, જ્યાં ગ્રાહકો કોલ કરી શકે છે અને ટ્રાન્સફરની વિનંતી કરી શકે છે.
- UPI: લોકો UPI દ્વારા ચુકવણી કરવાનું પસંદ કરે છે કારણ કે તેમના માટે ટ્રાન્સફર કરવાનું સરળ બને છે, કારણ કે તેમાં ટ્રાન્સફર કરવાની 24\*7 સુવિધા છે.

2. તમારી ઓળખ ચકાસો: ગ્રાહકો જે પદ્ધતિ પસંદ કરે છે તેના આધારે, ગ્રાહકોને ઓળખ અથવા પ્રમાણીકરણના કેટલાક સ્વરૂપ પ્રદાન કરવાની જરૂર પડી શકે છે. આમાં ઓનલાઇન બેંકિંગ માટે અથવા બેંક શાખામાં ઓળખ પ્રદાન કરવા માટે વપરાશકર્તા નામ અને પાસવર્ડ શામેલ હોઈ શકે છે.

#### 3. ટ્રાન્સફર પ્રકાર પસંદ કરો: ટ્રાન્સફરના બે પ્રકાર છે:

- આંતરિક ટ્રાન્સફર: જો સ્ત્રોત અને ગંતવ્ય બંને ખાતા એક જ બેંકમાં હોય, તો ગ્રાહકો આંતરિક ટ્રાન્સફર કરે છે, જે ઘણીવાર મફત અને તાત્કાલિક હોય છે.
- બાહ્ય ટ્રાન્સફર: વિવિધ બેંકોમાં ખાતાઓ વચ્ચે ટ્રાન્સફર માટે, "બાહ્ય ટ્રાન્સફર" અથવા "ACH ટ્રાન્સફર" વિકલ્પ પસંદ કરો. ગ્રાહકોને પ્રાપ્તકર્તાના ખાતાની વિગતોની જરૂર પડે છે, જેમાં તેમના ખાતા નંબરનો સમાવેશ થાય છે.

4. ટ્રાન્સફર વિગતો દાખલ કરો: પ્રાપ્તકર્તાના ખાતાની માહિતી દાખલ કરો, જેમાં તેમનો એકાઉન્ટ નંબર, બેંકનું નામ, વગેરે (જો લાગુ હોય તો) શામેલ છે, અને તમે જે રકમ ટ્રાન્સફર કરવા માંગો છો તે સ્પષ્ટ કરો. ટ્રાન્સફર માટેનો હેતુ અથવા મેમો સૂચવો (દા.ત., "ભાડું ચુકવણી," "ઇન્વોઇસ ચુકવણી").
5. સમીક્ષા કરો અને પુષ્ટિ કરો: ગ્રાહકોએ પ્રાપ્તકર્તાની વિગતો અને ટ્રાન્સફર રકમ સહિત ચોકસાઈ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમણે દાખલ કરેલી બધી માહિતીને બે વાર તપાસવી આવશ્યક છે.
6. ટ્રાન્સફરને અધિકૃત કરો: જો ગ્રાહક ઓનલાઇન બેંકિંગનો ઉપયોગ કરી રહ્યો હોય, તો તેમણે એક વખતનો પાસવર્ડ દાખલ કરવો પડશે અથવા બે-પરિબળ પ્રમાણીકરણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવો પડશે. રૂબરૂ અથવા ફોન ટ્રાન્સફર માટે, ગ્રાહકની બેંક દ્વારા જરૂરી અધિકૃતતા અને ચકાસણી પ્રદાન કરવી પડશે.
7. પુષ્ટિ અને રસીદ: ટ્રાન્સફર શરૂ થયા પછી અને અધિકૃત થયા પછી, ગ્રાહકોને પુષ્ટિ પ્રાપ્ત થવી આવશ્યક છે, જેમાં ટ્રાન્ઝેક્શન સંદર્ભ નંબર શામેલ હોઈ શકે છે. ગ્રાહકે આ માહિતી તેમના રેકોર્ડ માટે સાચવવાની જરૂર છે.
8. તમારા ખાતાનું નિરીક્ષણ કરો: ગ્રાહકોએ ટ્રાન્સફર અપેક્ષા મુજબ પૂર્ણ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે તેમના બેંક ખાતાઓ પર નજર રાખવી આવશ્યક છે. તેમને ટ્રાન્સફરની સ્થિતિ અંગે બેંક તરફથી ઇમેઇલ અથવા ટેક્સ્ટ સૂચનાઓ મળી શકે છે.

### ફંડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિઓ

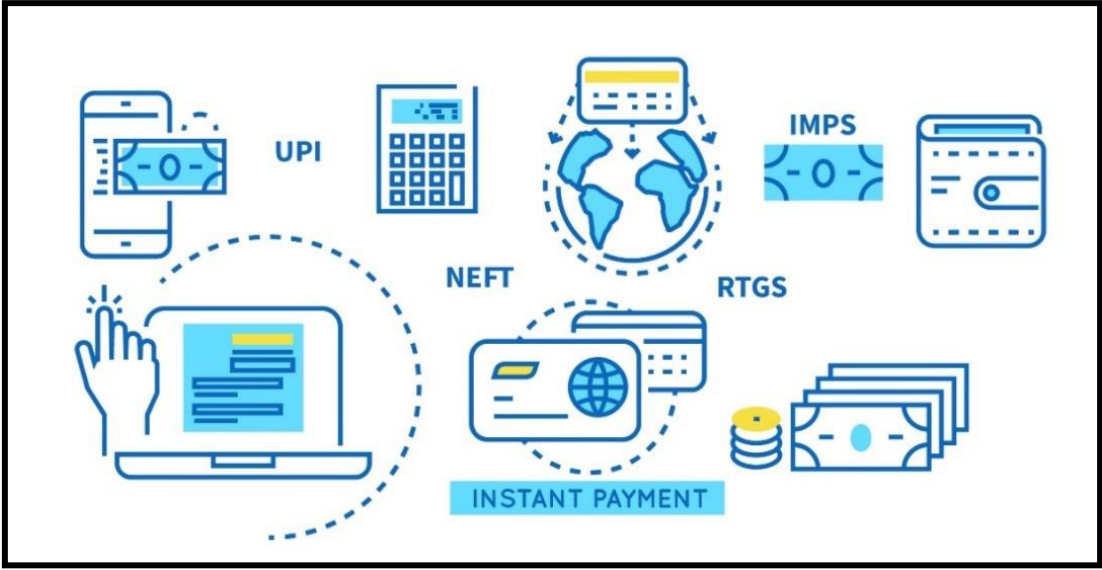
એક ખાતામાંથી બીજા ખાતામાં ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની વિવિધ પદ્ધતિઓ છે, અને પદ્ધતિની પસંદગી ઘણીવાર ટ્રાન્સફર કરવામાં આવતા નાણાંની રકમ, વ્યવહારની તાકીદ અને બેંકિંગ સેવાઓની સુલભતા જેવા પરિબલો પર આધાર રાખે છે. નીચે મુજબ ભંડોળ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિઓ છે:

1. બેંક-થી-બેંક ટ્રાન્સફર:
  - વાયર ટ્રાન્સફર: આ બેંકો વચ્ચે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની એક પદ્ધતિ છે. તેનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે સ્થાનિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે મોટી રકમના નાણાં માટે થાય છે. વાયર ટ્રાન્સફર તેમની ઝડપ અને વિશ્વસનીયતા માટે જાણીતા છે, પરંતુ તેમાં વધુ ફી પણ હોઈ શકે છે.
  - ACH ટ્રાન્સફર (ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ): ACH ટ્રાન્સફરનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ માટે થાય છે, જેમાં ડાયરેક્ટ ડિપોઝિટ, બિલ ચુકવણીઓ અને વધુનો સમાવેશ થાય છે. તેનો ઉપયોગ ઘણીવાર નિયમિત, રિકરિંગ વ્યવહારો માટે થાય છે અને ક્લિયર થવામાં થોડા કામકાજના દિવસો લાગી શકે છે.
2. ઓનલાઇન બેંકિંગ:
  - બેંકનું ઓનલાઇન બેંકિંગ પોર્ટલ: મોટાભાગની બેંકો ઓનલાઇન બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે જે ગ્રાહકોને તેમના ખાતાઓ વચ્ચે અને આંતરિક અને બાહ્ય બંને ખાતાઓમાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી આપે છે. આ એક અનુકૂળ અને વ્યાપકપણે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિ છે.

➤ મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન્સ: ઘણી બેંકો મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ પણ પ્રદાન કરે છે જે ગ્રાહકોને તેમના સ્માર્ટફોન અથવા ટેબ્લેટનો ઉપયોગ કરીને ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી આપે છે..

3. પીઅર-ટુ-પીઅર (P2P) ચુકવણી એપ્લિકેશન્સ: પેપાલ, UPI જેવી એપ્લિકેશન્સ, વ્યક્તિઓને એકબીજાને ઝડપથી પૈસા મોકલવાની મંજૂરી આપે છે. આ એપ્લિકેશન્સનો ઉપયોગ ઘણીવાર મિત્રો અને પરિવાર વચ્ચે નાના, અનૌપચારિક વ્યવહારો માટે થાય છે.
4. ચેક: ચેક લખવો એ ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની પરંપરાગત પદ્ધતિ છે. પ્રાપ્તકર્તા ચેક તેમના બેંક ખાતામાં જમા કરાવી શકે છે. જોકે, ચેક ક્લિયર થવામાં ઘણા દિવસો લાગી શકે છે.
5. મની ઓર્ડર: મની ઓર્ડર પ્રીપેડ હોય છે અને બેંકો, પોસ્ટ ઓફિસ અથવા અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓમાંથી ખરીદી શકાય છે. તે પૈસા મોકલવાનો એક સુરક્ષિત રસ્તો છે અને ઘણીવાર એવા વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે જ્યાં વ્યક્તિગત ચેક સ્વીકારવામાં આવતા નથી.
6. રોકડ ડિપોઝિટ: આપણે કોઈ બીજાના બેંક ખાતામાં તેમની બેંક શાખાની મુલાકાત લઈને ભૌતિક રીતે રોકડ જમા કરાવી શકીએ છીએ. આનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે તે જ બેંકમાં તાત્કાલિક ટ્રાન્સફર માટે થાય છે.
7. આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફર: આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે પૈસા મોકલવા માટે, વાયર ટ્રાન્સફર, આંતરરાષ્ટ્રીય ACH ટ્રાન્સફર, આંતરરાષ્ટ્રીય મની ઓર્ડર અને સેવાઓ સહિત વિવિધ પદ્ધતિઓ ઉપલબ્ધ છે.
8. પ્રીપેડ ડેબિટ કાર્ડ્સ: કેટલાક પ્રીપેડ ડેબિટ કાર્ડ્સ તમને કાર્ડ પર ભંડોળ લોડ કરવાની અને પછી ચુકવણીના સ્વરૂપ તરીકે કોઈને આપવાની મંજૂરી આપે છે. પછી તેઓ કાર્ડનો ઉપયોગ રોકડ ઉપાડવા અથવા ખરીદી કરવા માટે કરી શકે છે.
9. ઇલેક્ટ્રોનિક બિલ ચુકવણી સેવાઓ: ઘણી બેંકો અને ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ બિલ ચુકવણી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે જે તમને ઉપયોગિતાઓ, ક્રેડિટ કાર્ડ કંપનીઓ અને ધિરાણકર્તાઓ જેવા સેવા પ્રદાતાઓને ચૂકવણી શેડ્યૂલ અને સ્વચાલિત કરવાની મંજૂરી આપે છે.

ગ્રાહક દ્વારા કરી શકાય તેવા નિયમિત બેંકિંગ વ્યવહારો નીચે મુજબ છે (આકૃતિ 1.3):



આકૃતિ 1.3: નિયમિત બેંકિંગ વ્યવહારો

#### 1. NEFT (નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર)

એક બેંકમાંથી બીજી બેંકમાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાના સૌથી વધુ પસંદગીના સ્વરૂપોમાંનું એક NEFT છે. NEFT વ્યવહાર કરવા માટે, બે વિગતો જરૂરી છે:

- એકાઉન્ટ નંબર
- IFSC કોડ

ટ્રાન્સફર કરી શકાય તેવી રકમની કોઈ મહત્તમ મર્યાદા નથી. જો કે, વ્યક્તિગત બેંકોને મર્યાદા નક્કી કરવાનો અધિકાર છે.

#### 2. RTGS (રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ)

RTGS એ NEFT જેવું જ છે, પરંતુ રકમ બીજા ખાતામાં કેવી રીતે જમા થાય છે અને લઘુત્તમ ચુકવણી મર્યાદા અલગ અલગ છે. જો ગ્રાહકોને 2 લાખથી વધુ ટ્રાન્સફર કરવાની જરૂર હોય તો તેઓ આ સેવાનો ઉપયોગ કરે છે. ઉપરાંત, કોઈ મહત્તમ ઉપલી મર્યાદા નથી. વ્યવહાર પૂર્ણ થવામાં 30 મિનિટ લાગે છે.

#### 3. IMPS (તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા)

તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા, જેને ઇન્સ્ટન્ટ ડ્રાન્સફર સેવા તરીકે સંક્ષિપ્તમાં કહેવામાં આવે છે, જે 24\*7 કામ કરે છે. IMPS ને NEFT અને RTGS ના સંયોજન તરીકે પણ વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે. જોકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે, વ્યવહાર પર લઘુત્તમ મર્યાદા ઘણી ઓછી રાખવામાં આવી છે. IMPS વ્યવહાર કરવા માટે, ફક્ત પ્રાપ્તકર્તા (એકાઉન્ટ ધારક) IMPS ID, જેને MMID (મોબાઇલ મની આઇડેન્ટિફાયર) તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે, અને ફોન નંબર જાણવાની જરૂર છે.

#### 4. UPI (યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ)

યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ, જેને UPI તરીકે સંક્ષિપ્તમાં કહેવામાં આવે છે તે બીજી રીઅલ-ટાઇમ ચુકવણી સિસ્ટમ છે જે VPA (વર્ચ્યુઅલ પેમેન્ટ સરનામું) દ્વારા વ્યવહારોને સરળ બનાવે છે. રકમ ટ્રાન્સફર કરવા માટે કોઈ ખાતાની વિગતોની જરૂર નથી. મોબાઇલ નંબર અથવા UPI ID છે.

ગ્રાહકો UPI

વ્યવહારો 24\*7 કરી શકે છે. જોકે, UPI-સક્ષમ વ્યવહારો પર ઉપલા મર્યાદા રૂ. 1 લાખ છે.

### પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંક ખાતાની વિગતો સમજવા માટે એક નોંધ તૈયાર કરો

જરૂરી સામગ્રી: પેન અને કાગળ

પ્રક્રિયા:

1. બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર કરતી વખતે ચોક્કસ ખાતાની માહિતીનું મહત્વ સમજાવીને શરૂઆત કરો.
2. દરેક વિદ્યાર્થીને એક કાલ્પનિક બેંક ખાતા ટ્રાન્સફર ફોર્મ ધરાવતી વર્કશીટનું વિતરણ કરો.
3. વિદ્યાર્થીઓને પ્રાપ્તકર્તાના ખાતાની વિગતો ભરવા માટે કહો, જેમાં
  - a) ખાતા નંબર
  - b) IFSC કોડ
  - c) બેંક વિગતો
  - d) શાખા વિગતો
4. માહિતી દાખલ કરવામાં ચોકસાઈ અને ચોકસાઈની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકો.
5. ખાતાની વિગતોમાં ભૂલોના સંભવિત પરિણામોને પ્રકાશિત કરીને, વર્ગ તરીકે ભરેલા ફોર્મની ચર્યા કરો.
6. શિક્ષકે વર્ગમાં કાર્યપત્રકનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને પ્રદર્શિત કરવું જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: બેંકિંગમાં વ્યવહાર મર્યાદા જાગૃતિ પર ચાર્ટ તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: વ્હાઇટબોર્ડ અને માર્કર્સ

પ્રક્રિયા:

1. બેંકો દ્વારા લાદવામાં આવતી વ્યવહાર મર્યાદાની વિભાવનાનો પરિચય આપો.
2. વિવિધ પરિસ્થિતિઓની ચર્યા કરો જ્યાં વ્યવહાર મર્યાદાઓને સમજવી મહત્વપૂર્ણ છે.
3. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને ચોક્કસ દૃશ્ય (દા.ત., દૈનિક, સાપ્તાહિક અથવા માસિક મર્યાદા) સોંપો.
4. દરેક જૂથને વ્યવહાર મર્યાદાઓનું પાલન કરવાના મહત્વ પર પ્રકાશ પાડતી એક ટૂંકી વાર્તા અથવા ભૂમિકા-નાટક બનાવવા માટે કહો.

- તેમની નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓનું અસરકારક રીતે આયોજન કરો, જેમ કે બજેટ ખર્ચ, રોકડ પ્રવાહનું સંચાલન અને માન્ય મર્યાદામાં ચુકવણીનું સમયપત્રક.
  - અનધિકૃત વ્યવહારો અટકાવવા
  - તેમના ખાતાના બેલેન્સ અથવા દૈનિક વ્યવહાર મર્યાદાને ઓળંગવાનું ટાળો, જેના પરિણામે ઓવરડ્રાફ્ટ ફી અથવા નકારાચેલા વ્યવહારો થઈ શકે છે.
  - નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન
  - ખાતામાં ચેડા સામે રક્ષણ
  - બેંકિંગ સેવાઓનો અસરકારક ઉપયોગ
  - વ્યવહારમાં વિલંબ ટાળવો
  - ગ્રાહક અનુભવમાં વધારો:
  - શૈક્ષણિક તકો
  - નાણાકીય સાક્ષરતાને પ્રોત્સાહન
5. પ્રદર્શન પછી, વ્યવહાર મર્યાદાને ઓળંગવાના સંભવિત જોખમો અને પરિણામો વિશે વર્ગમાં ચર્ચા કરો.

પ્રવૃત્તિ 3: સુરક્ષિત ટ્રાન્સફર સિમ્યુલેશન

જરૂરી સામગ્રી: કમ્પ્યુટર અથવા સ્માર્ટફોન, ઇન્ટરનેટ એક્સેસ

પ્રક્રિયા:

- બેંક એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર દરમિયાન જરૂરી સુરક્ષા પગલાં સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો.
- વિદ્યાર્થીઓને સુરક્ષિત પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને ઓનલાઈન બેંક એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરનું અનુકરણ કરવા કહો.
- સુરક્ષા પગલાં (દા.ત., સુરક્ષિત Wi-Fi કનેક્શનનો ઉપયોગ, ફિશિંગ પ્રયાસો માટે તપાસ) ની ચેકલિસ્ટ પ્રદાન કરો જે વિદ્યાર્થીઓએ સિમ્યુલેશન દરમિયાન અનુસરવા જોઈએ.
  - બેંકની પ્રમાણીકરણ સિસ્ટમ એક્સેસ આપતા પહેલા તેણીની ઓળખ ચકાસે છે.
  - એક બેંકમાંથી બીજી બેંકમાં રકમ ટ્રાન્સફર શરૂ કરવી
  - ગૌણ પ્રમાણીકરણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને ટ્રાન્સફરને અધિકૃત કરે છે, જેમ કે તેના રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર અથવા ઇમેઇલ સરનામાં પર મોકલવામાં આવેલ વન-ટાઇમ પાસવર્ડ (OTP).
  - સુરક્ષિત એન્ક્રિપ્શન પ્રોટોકોલનો ઉપયોગ કરીને એકાઉન્ટ નંબર, રકમ અને ટ્રાન્સફર સૂચનાઓ સહિત વ્યવહાર વિગતોને એન્ક્રિપ્ટ કરે છે.

- e) ટ્રાન્સફર સાથે આગળ વધતા પહેલા બેંક કોઈપણ શંકાસ્પદ પ્રવૃત્તિ અથવા વિસંગતતાઓ માટે તપાસ કરે છે.
  - f) બહાર જતા અને આવતા ભંડોળની ચકાસણી કરવા માટે આંતરબેંક સંદેશાવ્યવહાર અને કોઈપણ સંભવિત છેતરપિંડી અથવા અનિયમિતતાઓની તપાસ કરે છે.
  - g) બંને બેંકો ટ્રાન્સફર પૂર્ણ થઈ ગયું છે તેની જાણ કરવા માટે પુષ્ટિકરણ સૂચનાઓ મોકલે છે.
  - h) તેઓ એકાઉન્ટ સુરક્ષા વધારવા માટે સમયાંતરે તેમના એકાઉન્ટ પાસવર્ડ અને સુરક્ષા સેટિંગ્સ અપડેટ કરે છે.
4. નાણાકીય વ્યવહારોમાં સુરક્ષિત પ્રથાઓના મહત્વ પર ભાર મૂકતા, દરેક જોડી દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા અનુભવો અને પડકારોની ચર્ચા કરો.

**પ્રવૃત્તિ 4:** સરહદ પારના નિયમો જરૂરી સંશોધન

**જરૂરી સામગ્રી:** ઇન્ટરનેટ એક્સેસ, સંશોધન સામગ્રી. પ્રક્રિયા:

1. આંતરરાષ્ટ્રીય બેંક ટ્રાન્સફર સાથે સંકળાયેલા સરહદ પારના નિયમોની ચર્ચા કરો.
2. દરેક વિદ્યાર્થીને એક દેશ સોંપો અને તેમને AML અને KYC આવશ્યકતાઓ જેવા નિયમો પર સંશોધન અને માહિતી સંકલન કરવા કહો.
3. વિદ્યાર્થીઓને તેમના તારણો વર્ગ સમક્ષ રજૂ કરવા કહો, જેમાં નિયમોની વિવિધતા અને આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારોમાં પાલનના મહત્વ પર ભાર મૂકવામાં આવે છે.
4. આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરતી વખતે પડકારો અને વિચારણાઓ પર વર્ગ ચર્ચાની સુવિધા આપો.
5. શિક્ષકે નિષ્કર્ષ આપવો જોઈએ.

**પ્રવૃત્તિ 5:** ફંડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિઓ પર ચાર્ટ તૈયાર કરો

**જરૂરી સામગ્રી:** ચાર્ટ પેપર, માર્કર

**પ્રક્રિયા:**

1. વાયર ટ્રાન્સફર, ઓનલાઈન બેંકિંગ, P2P ચુકવણી એપ્લિકેશન્સ વગેરે જેવી વિવિધ ફંડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિઓનો પરિચય આપો.
2. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને ચોક્કસ ફંડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિ સોંપો.
3. દરેક જૂથને તેમની સોંપાયેલ પદ્ધતિનું દ્રશ્ય પ્રતિનિધિત્વ (ચાર્ટ અથવા પોસ્ટર) બનાવવા માટે કહો, જેમાં તેની લાક્ષણિકતાઓ, ફાયદા અને ગેરફાયદા પ્રકાશિત થાય.
4. જૂથો વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો રજૂ કરે છે, વિવિધ પરિસ્થિતિઓમાં વિવિધ પદ્ધતિઓની યોગ્યતા પર ચર્ચાને પ્રોત્સાહન આપે છે.

5. નાણાકીય ટેકનોલોજીના વિકસતા લેન્ડસ્કેપ અને ફંડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિઓ પર તેની અસરની ચર્ચા કરીને સમાપન કરો.

### તમારી પ્રગતિ તપાસો

#### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. બેંક ખાતાના ટ્રાન્સફરમાં એક \_\_\_\_\_ થી બીજામાં ભંડોળની હિલચાલનો સમાવેશ થાય છે.
2. બેંક ખાતાના ટ્રાન્સફર દરમિયાન અનધિકૃત એક્સેસને રોકવા માટે \_\_\_\_\_ પગલાં આવશ્યક છે.
3. આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્સફરમાં, સંભવિત વધઘટને કારણે \_\_\_\_\_ ને સમજવું મહત્વપૂર્ણ છે.
4. ટ્રાન્સફર પૂર્ણ થવામાં લાગતો સમય બદલાઈ શકે છે, અને આંતરિક ટ્રાન્સફર ઘણીવાર \_\_\_\_\_ હોય છે.
5. \_\_\_\_\_ નો ઉપયોગ ઘણીવાર મિત્રો અને પરિવાર વચ્ચે નાના, અનૌપચારિક વ્યવહારો માટે થાય છે.

#### B. બહુવિધ પસંદગીનો પ્રશ્ન

1. બેંક ખાતાના ટ્રાન્સફરમાં ભંડોળને ખોટી રીતે દિશામાન થતું અટકાવવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પગલું શું છે?
  - a) વધારાના દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા
  - b) પ્રાપ્તકર્તાના ખાતાની વિગતો ચકાસવી
  - c) જાહેર Wi-Fi નેટવર્કનો ઉપયોગ કરવો
  - d) પુષ્ટિકરણ અને રસીદોને અવગણવી
2. સ્થાનિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય બંને ટ્રાન્સફરમાં મોટી રકમના નાણાં માટે કઈ પદ્ધતિનો ઉપયોગ થાય છે?
  - a) ACH ટ્રાન્સફર
  - b) મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન્સ
  - c) વાયર ટ્રાન્સફર
  - d) પીઅર-ટુ-પીઅર પેમેન્ટ એપ્લિકેશન્સ
3. ACH ટ્રાન્સફરનું સામાન્ય લક્ષણ શું છે?
  - a) તાત્કાલિક પ્રક્રિયા
  - b) ઉચ્ચ વ્યવહાર ફી
  - c) એક-વખતના પાસવર્ડનો ઉપયોગ
  - d) ક્લિયર કરવા માટે બહુવિધ કાર્યકારી દિવસો

4. ટ્રાન્સફર વિગતો દાખલ કરતી વખતે રકમ, હેતુ અથવા મેમો સ્પષ્ટ કરવાનો મુખ્ય હેતુ શું છે?
  - a) ટ્રાન્ઝેક્શન સુરક્ષા વધારવી
  - b) બેંકને માહિતી પૂરી પાડવી
  - c) પુષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવી
  - d) ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદા ટાળવી
5. છેતરપિંડી અટકાવવા માટે ટ્રાન્સફર પ્રક્રિયા દરમિયાન ગ્રાહકોએ શું સાવધ રહેવું જોઈએ?
  - a) એકાઉન્ટ વિગતોની બે વાર તપાસ કરવી
  - b) સચોટ માહિતી પૂરી પાડવી
  - c) ફિશિંગ પ્રયાસો ટાળવા
  - d) જાહેર Wi-Fi નેટવર્કનો ઉપયોગ કરવો

**C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. એકાઉન્ટ્સ વચ્ચે નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઓનલાઇન બેંકિંગ એ અનુકૂળ અને વ્યાપકપણે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિ નથી.
2. ચલણ વિનિમય દર અને સંભવિત વધઘટ ફક્ત સ્થાનિક ટ્રાન્સફર માટે મહત્વપૂર્ણ વિચારણાઓ છે.
3. ગ્રાહકોને મોટી માત્રામાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા માટે બેંકો દ્વારા વ્યવહાર મર્યાદા લાદવામાં આવે છે.
4. વાયર ટ્રાન્સફર તેમના ધીમા પ્રક્રિયા સમય અને વિશ્વસનીયતાના અભાવ માટે જાણીતા છે.
5. મની ઓર્ડર પૈસા મોકલવાનો એક સુરક્ષિત માર્ગ છે અને ઘણીવાર એવા વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે જ્યાં વ્યક્તિગત ચેક સ્વીકારવામાં આવે છે.

**D. જોડકા જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	વાયર ટ્રાન્સફર	A	રિકરિંગ વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાતા, તેને ક્લિયર થવામાં થોડા દિવસો લાગી શકે છે.
2	મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન્સ	B	મોટી રકમ ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ટ્રાન્સફર કરવાની પદ્ધતિ.
3	પીઅર-ટુ-પીઅર એપ્લિકેશન્સ	C	ભૌતિક દસ્તાવેજ લખવાનો સમાવેશ થાય છે, ક્લિયર થવામાં સમય લાગે છે.
4	ACH ટ્રાન્સફર	D	ગ્રાહકોને સ્માર્ટફોનનો ઉપયોગ કરીને પૈસા ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી આપે છે.

5	રોકડ ડિપોઝિટ	E	નાના, અનૌપચારિક વ્યવહારો માટે ઝડપી ટ્રાન્સફર પદ્ધતિ.
---	--------------	---	--

**E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો**

1. બેંક એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર દરમિયાન વ્યક્તિઓએ અનુસરવા જોઈએ તે એક સુરક્ષા માપદંડ સમજાવો.
2. મોટા વ્યવહારો માટે બેંકોને જરૂરી વધારાની ચકાસણીના બે ઉદાહરણો આપો
3. મની ઓર્ડરનો મુખ્ય હેતુ શું છે?

**F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો.**

1. ઓનલાઈન બેંકિંગનો ઉપયોગ કરીને બેંક એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર શરૂ કરવાની પગલું-દર-પગલાની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરો.
2. ડેડ ટ્રાન્સફર પદ્ધતિ પસંદ કરતી વખતે વ્યક્તિઓએ કયા પરિબલો ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ તેની ચર્ચા કરો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

બેંક એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરની નકલ કરવા માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશન અથવા ઓનલાઈન બેંકિંગ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરો. કરવામાં આવેલી ક્રિયાઓનો રેકોર્ડ રાખો અને જો તમે પુષ્ટિ દર્શાવતો સ્ક્રીનશોટ સાથે મોકલી શકો છો.

### સત્ર 4: બેંક ખાતામાંથી ચુકવણીઓ

બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણીઓ એ બેંક ખાતામાંથી બીજા પક્ષને ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની પ્રક્રિયાનો સંદર્ભ આપે છે, પછી ભલે તે વ્યક્તિ હોય, વ્યવસાય હોય કે સંસ્થા હોય. આ વ્યવહારમાં ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે નાણાંની હિલચાલનો સમાવેશ થાય છે, અને વિવિધ પદ્ધતિઓ અને ચેનલો છે જેના દ્વારા બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણી શરૂ કરી શકાય છે. ગ્રાહક સ્થિતિ, બેંક વ્યવહારો, ફરિયાદોની સંખ્યા, પ્રાપ્ત લક્ષ્યો, ભવિષ્યના લક્ષ્યોની સમીક્ષા, ચુકવણી રોકડ અથવા ચેક વ્યવહારો સંભાળતી વખતે સુરક્ષા પ્રક્રિયા માટે SOP (માનક સંચાલન પ્રક્રિયા), ગ્રાહક માહિતીની સુરક્ષા (આકૃતિ 1.4).



આકૃતિ 1.4: બેંકિંગ સિસ્ટમ વહીવટ  
સ્ત્રોત: [shorturl.at/colK3](http://shorturl.at/colK3)

### ચુકવણી પ્રણાલીનો પરિચય

વૈશ્વિક વાણિજ્યના જટિલ નેટવર્કમાં, ચુકવણી પ્રણાલી એ મૂળભૂત માળખા તરીકે ઉભું છે જે વ્યક્તિઓ, વ્યવસાયો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ વચ્ચે ભંડોળના ટ્રાન્સફરને સરળ બનાવે છે. તે આર્થિક પ્રવૃત્તિઓનું જીવન રક્ત છે, નાણાંના સરળ પરિભ્રમણને સુનિશ્ચિત કરે છે અને નાણાકીય ઇકોસિસ્ટમની સ્થિરતામાં ફાળો આપે છે. ચુકવણી પ્રણાલીઓનું મહત્વ નાણાકીય વ્યવહારોને સુવ્યવસ્થિત કરવાની, આર્થિક વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાની અને વિવિધ આર્થિક કલાકારોની કાર્યક્ષમતા વધારવાની તેમની ક્ષમતામાં રહેલું છે. ચુકવણી પ્રણાલીઓ વ્યવહારોને સરળ બનાવવામાં, આર્થિક પ્રવૃત્તિઓના કરોડરજ્જુ તરીકે કાર્ય કરવામાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે. તેઓ વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયોને નાણાકીય વિનિમયમાં એકીકૃત રીતે જોડાવા માટે જરૂરી માળખાકીય સુવિધા પૂરી પાડે છે. ચુકવણી પ્રણાલીઓની કાર્યક્ષમતા અને વિશ્વસનીયતા જવાબદારીઓના સમયસર સમાધાનને સુનિશ્ચિત કરીને અને આર્થિક વ્યવહારોમાં અનિશ્ચિતતાઓને ઘટાડીને નાણાકીય સ્થિરતામાં ફાળો આપે છે.

### ચુકવણી પ્રણાલીઓની ઉત્ક્રાંતિ

ચુકવણી પ્રણાલીઓનો ઐતિહાસિક ઉત્ક્રાંતિ આદિમ વિનિમય પ્રણાલીઓથી વર્તમાન સમયની અત્યાધુનિક ડિજિટલ પદ્ધતિઓ સુધીની સફરને ઉજાગર કરે છે. ઉત્ક્રાંતિ ફક્ત વ્યવહારોને સરળ બનાવવામાં નવીનતાઓ જ નહીં પરંતુ વેપાર અને વાણિજ્યની બદલાતી ગતિશીલતાના પ્રતિભાવમાં પડકારો અને અનુકૂળનોને પણ પ્રતિબિંબિત કરે છે.

### બેંકમાં ચુકવણીની પદ્ધતિઓ

ભારતમાં, બેંકિંગ ક્ષેત્ર ગ્રાહકોની વિવિધ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે વિવિધ પ્રકારની ચુકવણી પદ્ધતિઓ પ્રદાન કરે છે. બેંકમાં ઉપલબ્ધ ચુકવણીની વિવિધ પદ્ધતિઓ આર્થિક પ્રવૃત્તિઓના જીવન રક્તને વહન કરતી ધમનીઓ તરીકે સેવા આપે છે. આ પદ્ધતિઓને વ્યાપક રીતે ડિજિટલ અને નોન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

### ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ

ભારતમાં છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં ડિજિટલ ચુકવણી અપનાવવામાં નોંધપાત્ર વધારો જોવા મળ્યો છે, જે સરકારી પહેલ, તકનીકી પ્રગતિ અને બદલાતી ગ્રાહક પસંદગીઓને કારણે છે. ભારતમાં ડિજિટલ ચુકવણી લેન્ડસ્કેપમાં વિવિધ પદ્ધતિઓ શામેલ છે જે સુવિધા, ગતિ અને સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે. ભારતમાં અગ્રણી ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે:

1. યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI): UPI એ એક રીઅલ-ટાઇમ ચુકવણી સિસ્ટમ છે જે વપરાશકર્તાઓને એક જ મોબાઇલ એપ્લિકેશન સાથે બહુવિધ બેંક ખાતાઓને લિંક કરવા સક્ષમ બનાવે છે. તે સીમલેસ પીઅર-ટુ-પીઅર અને પીઅર-ટુ-મર્ચન્ટ વ્યવહારોને મંજૂરી આપે છે. દા.ત. Google Pay, PhonePe, BHIM (ભારત ઇન્ટરફેસ ફોર મની).
2. મોબાઇલ વોલેટ્સ: મોબાઇલ વોલેટ્સ એ ડિજિટલ એપ્લિકેશન છે જે ચુકવણી માહિતીને સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરે છે, જેનાથી વપરાશકર્તાઓ તેમના સ્માર્ટફોનનો ઉપયોગ કરીને ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો કરી શકે છે. દા.ત.: PhonePe, Mobikwik, FreeCharge.

3. **IMPS (ઇમિડિયેટ પેમેન્ટ સર્વિસ):** IMPS એ ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર સેવા છે જે મોબાઇલ ફોન દ્વારા તાત્કાલિક ઇન્ટરબેંક વ્યવહારોને સક્ષમ બનાવે છે. દા.ત. બેંકિંગ મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ અને કેટલીક તૃતીય-પક્ષ એપ્લિકેશન્સ.
4. **ભીમ (ભારત ઇન્ટરફેસ ફોર મની):** ભીમ એ નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (NPCI) દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલ UPI-આધારિત એપ્લિકેશન છે. તે સીધા બેંક ખાતાઓ સાથે જોડાયેલ છે, જે સુરક્ષિત વ્યવહારો સુનિશ્ચિત કરે છે.
5. **ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ્સ:** બેંકો દ્વારા જારી કરાયેલ ભૌતિક અને વર્ચ્યુઅલ કાર્ડ્સ, ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોને સક્ષમ બનાવે છે. પોઈન્ટ-ઓફ-સેલ વ્યવહારો, ઓનલાઇન ચુકવણીઓ અને ATM માંથી રોકડ ઉપાડ. દા.ત.: વિઝા, માસ્ટરકાર્ડ, રૂપે.
6. **નેટ બેંકિંગ:** બેંકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ઓનલાઇન બેંકિંગ સેવાઓ, ગ્રાહકોને ઇન્ટરનેટ દ્વારા તેમના ખાતાઓને એક્સેસ અને મેનેજ કરવાની મંજૂરી આપે છે. ડ્રાન્સફર, બિલ ચુકવણીઓ, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ અને અન્ય બેંકિંગ સેવાઓ નેટ બેંકિંગ દ્વારા કરી શકાય છે. તે બેંક વેબસાઇટ્સ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ પર ઉપલબ્ધ છે.
7. **આધાર સક્ષમ ચુકવણી સિસ્ટમ (AEPS):** AEPS ગ્રાહકોને તેમના આધાર નંબર અને બાયોમેટ્રિક પ્રમાણીકરણનો ઉપયોગ કરીને નાણાકીય વ્યવહારો કરવાની મંજૂરી આપે છે.
8. **QR કોડ ચુકવણીઓ:** QR કોડ-આધારિત ચુકવણીઓમાં વેપારીના QR કોડને સ્કેન કરીને લિંક કરેલા બેંક એકાઉન્ટ અથવા વોલેટનો ઉપયોગ કરીને ચુકવણી કરવાનો સમાવેશ થાય છે. દા.ત. UPI એપ્લિકેશન્સ, વોલેટ્સ અને કેટલીક બેંકિંગ એપ્લિકેશન્સ.

ભારતમાં ડિજિટલ ચુકવણી ઇકોસિસ્ટમ સતત વિકસિત થઈ રહી છે, જેમાં નાણાકીય સંસ્થાઓ, ફિનટેક કંપનીઓ અને સરકાર વચ્ચે સતત નવીનતાઓ અને સહયોગનો સમાવેશ થાય છે. ડિજિટલ ચુકવણી મોડ્સની વિવિધ શ્રેણી વપરાશકર્તાઓને તેમની પસંદગીઓ અને જરૂરિયાતોને અનુરૂપ સુગમતા અને વિકલ્પો પ્રદાન કરે છે.

### નોન-કેશ ચુકવણી મોડ્સ

ભારતમાં નોન-કેશ ચુકવણી મોડ્સ વિવિધ ઇલેક્ટ્રોનિક અને કાગળ-આધારિત પદ્ધતિઓનો સમાવેશ કરે છે, જે વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયોને પરંપરાગત ભૌતિક ચલણના વિકલ્પો પ્રદાન કરે છે. આ મોડ્સ વધુ કાર્યક્ષમ, સુરક્ષિત અને ડિજિટલી-સંચાલિત નાણાકીય ઇકોસિસ્ટમમાં ફાળો આપે છે.

1. **કાગળ-આધારિત ચુકવણી સિસ્ટમ્સ:** કાગળ-આધારિત ચુકવણી સિસ્ટમ્સ નાણાકીય વ્યવહારો કરવાની પરંપરાગત પદ્ધતિઓનો સંદર્ભ આપે છે જેમાં ભૌતિક દસ્તાવેજો, જેમ કે કાગળના સાધનો, ચુકવણીઓને અધિકૃત કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા માટે શામેલ હોય છે. આ સિસ્ટમો મૂર્ત છે અને ઘણીવાર વ્યવહારમાં સામેલ પક્ષો વચ્ચે દસ્તાવેજોના ભૌતિક વિનિમયની જરૂર પડે છે. કાગળ-આધારિત સિસ્ટમોના પ્રકારો નીચે મુજબ છે:

- a) ચેક: ચેક એ ખાતાધારક તરફથી તેમની બેંકને લેખિત ઓર્ડર છે, જેમાં તેમને પ્રાપ્તકર્તાને ચોક્કસ રકમ ચૂકવવાની સૂચના આપવામાં આવે છે. તેનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે વ્યવસાયિક વ્યવહારો, લોન ચૂકવણી અને અન્ય ઉચ્ચ-મૂલ્ય ચૂકવણીઓ માટે થાય છે. ચેક ક્લિયર થવામાં થોડા દિવસો લાગી શકે છે.
- b) ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ: ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ એ એક પ્રીપેડ સાધન છે જ્યાં ચૂકવણીકાર બેંકને ચૂકવણીકારને ચોક્કસ રકમ ચૂકવવા માટે સૂચના આપે છે. તેનો ઉપયોગ સુરક્ષિત વ્યવહારો માટે થાય છે, ખાસ કરીને વિવિધ શહેરોમાં ચૂકવણીઓ માટે. ચેકની જેમ, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની પ્રક્રિયામાં થોડા દિવસો લાગી શકે છે.
2. કાર્ડ-આધારિત ચૂકવણી પ્રણાલીઓ: કાર્ડ-આધારિત ચૂકવણી પ્રણાલીઓમાં ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોને સક્ષમ કરવા માટે નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા જારી કરાયેલ ભૌતિક અથવા વર્ચ્યુઅલ કાર્ડનો ઉપયોગ શામેલ છે. આ પ્રણાલીઓ વ્યક્તિગત રીતે અને ઓનલાઇન બંને રીતે ચૂકવણી કરવા માટે એક અનુકૂળ અને વ્યાપકપણે સ્વીકૃત પદ્ધતિ પ્રદાન કરે છે. આ શ્રેણીમાં બે મુખ્ય પ્રકારના કાર્ડ ડેબિટ કાર્ડ અને ક્રેડિટ કાર્ડ છે.
- a) ડેબિટ કાર્ડ: ડેબિટ કાર્ડ કાર્ડધારકના બેંક ખાતા સાથે જોડાયેલા હોય છે અને તેમને ખરીદી કરવા અથવા ATM માંથી રોકડ ઉપાડવાની મંજૂરી આપે છે. વ્યવહારની રકમ કાર્ડધારકના ખાતામાંથી સીધી કાપવામાં આવે છે. ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે રોજિંદા ખર્ચ અને પોઈન્ટ-ઓફ-સેલ વ્યવહારો માટે થાય છે.
- b) ક્રેડિટ કાર્ડ: ક્રેડિટ કાર્ડ વપરાશકર્તાઓને ક્રેડિટ લાઇન પૂરી પાડે છે, જે તેમને પૂર્વનિર્ધારિત મર્યાદા સુધી ક્રેડિટ પર ખરીદી કરવાની મંજૂરી આપે છે. કાર્ડધારકોને માસિક સ્ટેટમેન્ટ મળે છે, અને તેઓ સંપૂર્ણ બેલેન્સ અથવા ન્યૂનતમ રકમ ચૂકવવાનું પસંદ કરી શકે છે. જો સંપૂર્ણ ચૂકવણી ન કરવામાં આવે તો બાકીના બેલેન્સ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.
3. ઇલેક્ટ્રોનિક-આધારિત ચૂકવણી સિસ્ટમ્સ: ઇલેક્ટ્રોનિક-આધારિત ચૂકવણી સિસ્ટમ્સમાં ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા ભંડોળનું ટ્રાન્સફર શામેલ છે, જે ભૌતિક રોકડ અથવા કાગળના સાધનોની જરૂરિયાતને દૂર કરે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક-આધારિત ચૂકવણી સિસ્ટમ્સના પ્રકારો નીચે મુજબ છે:
- a) NEFT (નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ્સ ટ્રાન્સફર): NEFT એ ભારતમાં બેંકો વચ્ચે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની સિસ્ટમ છે. તે ઓછાથી ઉચ્ચ-મૂલ્યના વ્યવહારો માટે વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયો બંને માટે યોગ્ય છે. વ્યવહારો કલાકદીઠ બેચમાં સેટલ કરવામાં આવે છે.
- b) RTGS (રીઅલ-ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ): RTGS એક રીઅલ-ટાઇમ ફંડ ટ્રાન્સફર સિસ્ટમ છે, જે તાત્કાલિક સમાધાન સાથે મોટા-મૂલ્યના વ્યવહારોને સુવિધા આપે છે. તેનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે રિયલ એસ્ટેટ ડીલ્સ અને મોટા વ્યવસાયિક વ્યવહારો જેવા ઉચ્ચ-મૂલ્યના વ્યવહારો માટે થાય છે. સમાધાન વાસ્તવિક સમયના આધારે કરવામાં આવે છે.

- c) **IMPS (તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા):** IMPS એ 24/7 ઉપલબ્ધ ઇન્ટરનેટ ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર સિસ્ટમ છે, જે ઇન્ટરબેંક વ્યવહારોને સરળ બનાવે છે. તે તાત્કાલિક ભંડોળ ટ્રાન્સફર માટે યોગ્ય છે, ખાસ કરીને નાના વ્યવહારો માટે. વ્યવહારનું તાત્કાલિક સમાધાન છે.
- d) **UPI (યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ):** UPI વપરાશકર્તાઓને એક જ મોબાઇલ એપ્લિકેશન સાથે બહુવિધ બેંક ખાતાઓને લિંક કરવાની મંજૂરી આપે છે, જે સીમલેસ પીઅર-ટુ-પીઅર અને પીઅર-ટુ-મર્ચન્ટ વ્યવહારોને સરળ બનાવે છે. તેનો ઉપયોગ વ્યક્તિ-થી-વ્યક્તિ ચુકવણી અને ઓનલાઇન ખરીદી સહિત ઝડપી અને અનુકૂળ વ્યવહારો માટે થાય છે.
4. અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી મોડ્સ: અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી મોડ્સ નાણાકીય વ્યવહારો કરવા માટે વિવિધ ડિજિટલ પદ્ધતિઓનો સમાવેશ કરે છે. નીચે આપેલા અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી મોડ્સ છે:
- a) **મોબાઇલ બેંકિંગ:** મોબાઇલ બેંકિંગ વપરાશકર્તાઓને મોબાઇલ ઉપકરણો દ્વારા વિવિધ બેંકિંગ વ્યવહારો કરવાની મંજૂરી આપે છે. તેમાં ડ્રાન્સફર, બિલ ચુકવણી અને એકાઉન્ટ મેનેજમેન્ટનો સમાવેશ થાય છે. તે લોગિન ઓળખપત્રો અને ઘણીવાર વધારાના પ્રમાણીકરણ સાથે સુરક્ષિત છે.
- b) **ઇલેક્ટ્રોનિક વોલેટ્સ:** ઇલેક્ટ્રોનિક વોલેટ્સ અથવા ઇ-વોલેટ્સ એ ડિજિટલ સાધનો છે જે પૈસા સંગ્રહિત કરે છે, જે વપરાશકર્તાઓને ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો કરવાની મંજૂરી આપે છે. ઓનલાઇન ખરીદીઓ, મોબાઇલ રિચાર્જ અને નાની ચુકવણીઓ માટે આનો ઉપયોગ સામાન્ય છે. દા.ત.: ફોનપે, ગુગલ પે.
- c) **ક્રિપ્ટોકોરન્સી:** બિટકોઇન અને ઇથરિયમ જેવી ક્રિપ્ટોકોરન્સી વિકેન્દ્રિત ડિજિટલ કરન્સી છે જે બેંકો જેવા મધ્યસ્થીઓની જરૂર વગર પીઅર-ટુ-પીઅર વ્યવહારોને સુરક્ષિત બનાવે છે.
- d) **ACH (ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ):** ACH એ મોડ્યુલ રાજ્યોમાં નાણાકીય વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાતું ઇલેક્ટ્રોનિક નેટવર્ક છે, જેમાં સીધી થાપણો અને બિલ ચુકવણીનો સમાવેશ થાય છે.

ભારતમાં બિન-રોકડ ચુકવણી પદ્ધતિઓની વિવિધ શ્રેણી ડિજિટલ અર્થતંત્રને પ્રોત્સાહન આપવા માટે રાષ્ટ્રની પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે. આ પદ્ધતિઓ સુવિધા, ગતિ અને સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે, જે નાણાકીય વ્યવહારોને વ્યાપક વસ્તી માટે વધુ સુલભ બનાવે છે અને આર્થિક વિકાસને સરળ બનાવે છે.

### નોન-ડિજિટલ

ભારતમાં બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓમાં મૂલ્ય ટ્રાન્સફર કરવાની પરંપરાગત પદ્ધતિઓનો સમાવેશ થાય છે જે ઇલેક્ટ્રોનિક પ્લેટફોર્મ અથવા ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ પર આધાર રાખતી નથી. ડિજિટલ વ્યવહારોના ઝડપી વિકાસ છતાં, આ બિન-ડિજિટલ પદ્ધતિઓ નોંધપાત્ર ભૂમિકા ભજવવાનું ચાલુ રાખે છે, ખાસ કરીને એવા વિસ્તારોમાં જ્યાં ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર મર્યાદિત છે. ભારતમાં ડિજિટલ ચુકવણી સિવાયના માધ્યમો નીચે મુજબ છે:

1. રોકડ ચુકવણી: રોકડ ચુકવણી એ ભૌતિક ચલણ છે, જેમ કે બેંક નોટ અથવા સિક્કા, નો ઉપયોગ કરીને વિનિમયના માધ્યમ તરીકે નાણાકીય વ્યવહારના સમાધાનનો ઉલ્લેખ કરે છે. રોકડ ચુકવણીમાં, ચુકવણીકાર કોઈ જવાબદારી પૂર્ણ કરવા અથવા માલ અને સેવાઓ ખરીદવા માટે સંમત થયેલી રકમ ચુકવણીકર્તાને ભૌતિક રીતે સોંપે છે. ચુકવણીની આ પદ્ધતિ તાત્કાલિક છે અને તેમાં કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફર, ચેક અથવા ચુકવણીના અન્ય બિન-રોકડ સ્વરૂપોનો સમાવેશ થતો નથી.
  - a) ભૌતિક ચલણ: ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ પરંપરાગત નોટો અને સિક્કા. તે છૂટક ખરીદી, સ્થાનિક સેવાઓ અને દૈનિક ખર્ચ સહિત વ્યક્તિગત વ્યવહારો માટે વ્યાપકપણે સ્વીકૃત છે. તે સાર્વત્રિક રીતે માન્ય છે, ઇલેક્ટ્રોનિક સિસ્ટમો પર નિર્ભરતા નથી.
  - b) સિક્કા: સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ ધાતુ ચલણ, નાના મૂલ્યો માટે વપરાય છે. તેનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ચોક્કસ ફેરફારની જરૂર હોય તેવા વ્યવહારો માટે થાય છે, જેમ કે જાહેર પરિવહન અને નાની ખરીદી. તે ચલણનું ટકાઉ અને સ્પર્શોન્દ્રિય સ્વરૂપ છે.
2. સોનાના સિક્કા અને બાર: વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાતા સિક્કા અથવા બારના સ્વરૂપમાં ભૌતિક સોનું. તે તહેવારો, લગ્નો અથવા મહત્વપૂર્ણ કાર્યક્રમો દરમિયાન ભેટ આપવા માટેની પરંપરાગત પદ્ધતિ છે. તે મૂર્ત અને સહજ મૂલ્ય ધરાવે છે.
3. વિનિમય પ્રણાલી: પૈસાને સામેલ કર્યા વિના સીધા માલ અને સેવાઓનું વિનિમય. તે આધુનિક સમયમાં દુર્લભ છે પરંતુ હજુ પણ ચોક્કસ કોમોડિટીઝ અથવા અનૌપચારિક અર્થતંત્રોમાં થઈ શકે છે. તે પરસ્પર કરાર અને જરૂરિયાત પર આધારિત છે.

બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ પરિવર્તનશીલતા અને સમાવેશીતા પ્રદાન કરે છે, વિવિધ પસંદગીઓ અને ટેકનોલોજીની એક્સેસ ધરાવતી વિવિધ વસ્તીને પૂરી પાડે છે. આ પદ્ધતિઓ ડિજિટલ મોડ્સ સાથે સહઅસ્તિત્વ ધરાવે છે, જે ચોક્કસ વ્યવહાર જરૂરિયાતો અને સાંસ્કૃતિક પ્રથાઓ સાથે સુસંગત વિકલ્પો પ્રદાન કરે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ સમજવા પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરો

જરૂરી સામગ્રી: વ્હાઇટબોર્ડ અથવા ફ્લિપ ચાર્ટ, માર્કર, ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ વિશે માહિતી સાથે હેન્ડઆઉટ્સ

કાર્યવાહી:

1. આધુનિક બેંકિંગ પ્રણાલીમાં ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓના મહત્વની ચર્ચા કરીને શરૂઆત કરો.
2. પરંપરાગતથી ડિજિટલ પદ્ધતિઓ તરફના પરિવર્તન પર ભાર મૂકતા, ચુકવણી પ્રણાલીઓના ઉત્ક્રાંતિને સમજાવો.
3. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરો.

4. ટેક્સ્ટમાં ઉલ્લેખિત વિવિધ ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિઓ વિશે વિગતો સાથે હેન્ડઆઉટ્સનું વિતરણ કરો.
5. દરેક જૂથને ચોક્કસ ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિ (દા.ત., UPI, મોબાઇલ વોલેટ્સ, ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ્સ) સોંપવામાં આવી છે.
6. દરેક જૂથને તેમના સોંપાયેલ ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે, તેના ફાયદા અને કોઈપણ સુરક્ષા સુવિધાઓનો સારાંશ આપતી સંક્ષિપ્ત પ્રસ્તુતિ બનાવવા માટે કહો.
7. જૂથો વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો રજૂ કરે છે.
8. નાણાકીય ઇકોસિસ્ટમ અને વ્યક્તિગત ગ્રાહકો પર ડિજિટલ યુકવણીઓની અસરની ચર્ચા કરો.
9. ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિઓને સમજવા અને જવાબદારીપૂર્વક ઉપયોગ કરવાના મહત્વ પર પ્રકાશ પાડીને પ્રવૃત્તિનો અંત લાવો.
10. વિદ્યાર્થીઓને આ પદ્ધતિઓ આર્થિક વિકાસ અને નાણાકીય સ્થિરતામાં કેવી રીતે ફાળો આપે છે તેના પર ચિંતન કરવા કહો.

**પ્રવૃત્તિ 2:** બિન-ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિઓના સંશોધન પર ચાર્ટ તૈયાર કરો

**જરૂરી સામગ્રી:** બિન-ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિઓ (રોકડ, સિક્કા, સોનાના સિક્કા/બાર), ફિલિપ ચાર્ટ અથવા વ્હાઇટબોર્ડ, માર્કર્સ

**પ્રક્રિયા:**

1. બિન-ડિજિટલ યુકવણી પદ્ધતિઓના ખ્યાલ અને વિવિધ સંદર્ભોમાં તેમના મહત્વની સંક્ષિપ્તમાં સમીક્ષા કરો.
2. રોકડ, સિક્કા અને સોનાના સિક્કા/બારના દ્રશ્યો દર્શાવો.
3. દરેક બિન-ડિજિટલ યુકવણી મોડની લાક્ષણિકતાઓ, ઉપયોગો અને સાંસ્કૃતિક મહત્વ પર વર્ગ ચર્ચાને સરળ બનાવો.
4. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
5. દરેક જૂથને એક બિન-ડિજિટલ યુકવણી મોડ (રોકડ, સિક્કા, અથવા સોનાના સિક્કા/બાર) સોંપો.
6. જૂથોને એક ટૂંકી સ્કીટ અથવા પ્રેઝન્ટેશન બનાવવા માટે કહો જેમાં તેમના સોંપાયેલ મોડનો ઉપયોગ થાય છે તે દૃશ્યો દર્શાવવામાં આવે છે.
7. જૂથો વર્ગ સમક્ષ તેમના સ્કીટ અથવા પ્રેઝન્ટેશન રજૂ કરે છે.
8. સર્જનાત્મકતા અને સાંસ્કૃતિક આંતરદૃષ્ટિને પ્રોત્સાહન આપો.
9. ડિજિટલ અને બિન-ડિજિટલ યુકવણી મોડના સહઅસ્તિત્વ પર ચર્ચાને સરળ બનાવો.
10. વિદ્યાર્થીઓને ઝડપથી ડિજિટલાઇઝ થતી દુનિયામાં પરંપરાગત યુકવણી પદ્ધતિઓના સંરક્ષણના મહત્વ પર ચિંતન કરવા કહો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. ચુકવણી પ્રણાલી એ મૂળભૂત માળખાગત સુવિધા છે જે \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ અને \_\_\_\_\_ વચ્ચે ભંડોળના ટ્રાન્સફરને સરળ બનાવે છે.
2. ભારતમાં ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ સુવિધા, ગતિ અને સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે, જે \_\_\_\_\_ અર્થતંત્રને પ્રોત્સાહન આપવા માટે રાષ્ટ્રની પ્રતિબદ્ધતામાં ફાળો આપે છે.
3. UPI, અથવા યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ, વપરાશકર્તાઓને એક જ મોબાઇલ એપ્લિકેશન સાથે બહુવિધ \_\_\_\_\_ ખાતાઓને લિંક કરવાની મંજૂરી આપે છે.
4. \_\_\_\_\_ એ 24/7 ઉપલબ્ધ ત્વરિત ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર સિસ્ટમ છે, જે આંતરબેંક વ્યવહારોને સરળ બનાવે છે.
5. ભારતમાં બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ, જેમ કે ભૌતિક ચલણ, સિક્કા અને સોનાના સિક્કા/બાર, લવચીકતા અને સમાવેશીતા પ્રદાન કરે છે, વિવિધ પસંદગીઓ અને \_\_\_\_\_ ની એક્સેસ ધરાવતી વિવિધ વસ્તીને પૂરી પાડે છે.

### B. બહુવિધ પસંદગીઓ પ્રશ્ન

1. આર્થિક પ્રવૃત્તિઓમાં ચુકવણી પ્રણાલીઓની પ્રાથમિક ભૂમિકા શું છે?
  - a) સંદેશાવ્યવહારની સુવિધા આપવી
  - b) નાણાંના સરળ પરિભ્રમણની ખાતરી કરવી
  - c) પરિવહન લોજિસ્ટિક્સનું સંચાલન કરવું
  - d) કૃષિ ઉત્પાદકતા વધારવી
2. નીચેનામાંથી કયો ડિજિટલ ચુકવણી મોડ પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ ખરીદી અને ઓનલાઇન વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે?
  - a) ચેક
  - b) UPI
  - c) ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ
  - d) સોનાના સિક્કા
3. ડિજિટલ ચુકવણીના સંદર્ભમાં AEPS શું દર્શાવે છે?
  - a) ઓટોમેટેડ ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી સિસ્ટમ
  - b) આધાર સક્ષમ ચુકવણી સિસ્ટમ
  - c) એડવાન્સ્ડ એન્ક્રિપ્શન અને ચુકવણી સુરક્ષા
  - d) બધી ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી સેવાઓ
4. NEFT આ માટે યોગ્ય છે:

- a) રીઅલ-ટાઇમ ફંડ ટ્રાન્સફર
  - b) તાત્કાલિક પતાવટ સાથે ઉચ્ચ-મૂલ્યના વ્યવહારો
  - c) કલાકટીઠ બેચમાં પતાવટ કરાયેલા ઓછાથી ઉચ્ચ-મૂલ્યના વ્યવહારો
  - d) મોબાઇલ ફોન દ્વારા આંતરબેંક વ્યવહારો
5. બાર્ટર સિસ્ટમમાં શામેલ છે:
- a) પૈસા વિના માલ અને સેવાઓનું સીધું વિનિમય
  - b) ડિજિટલ વ્યવહારો
  - c) ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ
  - d) UPI-આધારિત વ્યવહારો

**C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. ચુકવણી પ્રણાલીઓનો વિકાસ ફક્ત નવીનતાઓને પ્રતિબિંબિત કરે છે, વેપાર અને વાણિજ્યમાં પડકારોને નહીં.
2. UPI બહુવિધ બેંક ખાતાઓને લિંક કરીને સીમલેસ પીઅર-ટુ-પીઅર અને પીઅર-ટુ-મર્ચન્ટ વ્યવહારોને સક્ષમ બનાવે છે.
3. ડિજિટલ ચુકવણી મોડ્સે ભારતમાં બિન-ડિજિટલ ચુકવણી મોડ્સને સંપૂર્ણપણે બદલી નાખ્યા છે.
4. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ તાત્કાલિક ભંડોળ ટ્રાન્સફર માટે યોગ્ય છે.
5. સિક્કાનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ચોક્કસ ફેરફારની જરૂર હોય તેવા વ્યવહારો માટે થાય છે, જેમ કે જાહેર પરિવહન.

કોલમ A		કોલમ B	
<b>1</b>	UPI	<b>A</b>	ચોક્કસ ચુકવણીઓ માટે લેખિત ઓર્ડર
<b>2</b>	RTGS	<b>B</b>	રીઅલ-ટાઇમ ફંડ ટ્રાન્સફર સિસ્ટમ
<b>3</b>	ચેક	<b>C</b>	પરંપરાગત બેંકનોટ અને સિક્કા
<b>4</b>	ભૌતિક ચલણ	<b>D</b>	ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર સેવા
<b>5</b>	IMPS	<b>E</b>	યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ

**E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો**

1. આર્થિક પ્રવૃત્તિઓમાં ચુકવણી પ્રણાલીઓનું મહત્વ સમજાવો.

2. બે ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓના નામ આપો અને તેમની કાર્યક્ષમતાનું સંક્ષિપ્તમાં વર્ણન કરો.
3. વૈશ્વિક વાણિજ્ય ઇકોસિસ્ટમમાં ચુકવણી પ્રણાલી શું ભૂમિકા ભજવે છે, અને તેને આર્થિક પ્રવૃત્તિઓ માટે મૂળભૂત માળખાકીય સુવિધા કેમ માનવામાં આવે છે?
4. NEFT (નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર) અને RTGS (રીઅલ-ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ) વચ્ચે તફાવત કરો.
5. બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓ નાણાકીય સમાવેશકતામાં કેવી રીતે ફાળો આપે છે?

**F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો.**

1. પ્રાથમિક વિનિમય પ્રણાલીઓથી વર્તમાન સમયના અત્યાધુનિક ડિજિટલ મિકેનિઝમ્સ સુધી ચુકવણી પ્રણાલીઓના ઉત્ક્રાંતિને સમજાવો, મુખ્ય નવીનતાઓ અને પડકારોને પ્રકાશિત કરો.
2. છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં ભારતમાં ડિજિટલ ચુકવણી અપનાવવામાં નોંધપાત્ર વધારો કરનારા પરિબલોની ચર્ચા કરો, આ વૃદ્ધિમાં મુખ્ય ફાળો આપનારા પરિબલો પર પ્રકાશ પાડો.
3. બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓના સંદર્ભમાં, સોનાના સિક્કા અને બારનું સાંસ્કૃતિક મહત્વ સમજાવો, અને ભારતમાં પરંપરાગત રીતે ક્યારે અને શા માટે તેનો ઉપયોગ થાય છે તેના ઉદાહરણો આપો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. ડિજિટલ અને બિન-ડિજિટલ ચુકવણી પદ્ધતિઓની પ્રવૃત્તિઓની ચર્ચા કરો. રોજિંદા જીવનમાં બિન-ડિજિટલ ચુકવણીના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો.

## મોડ્યુલ 2

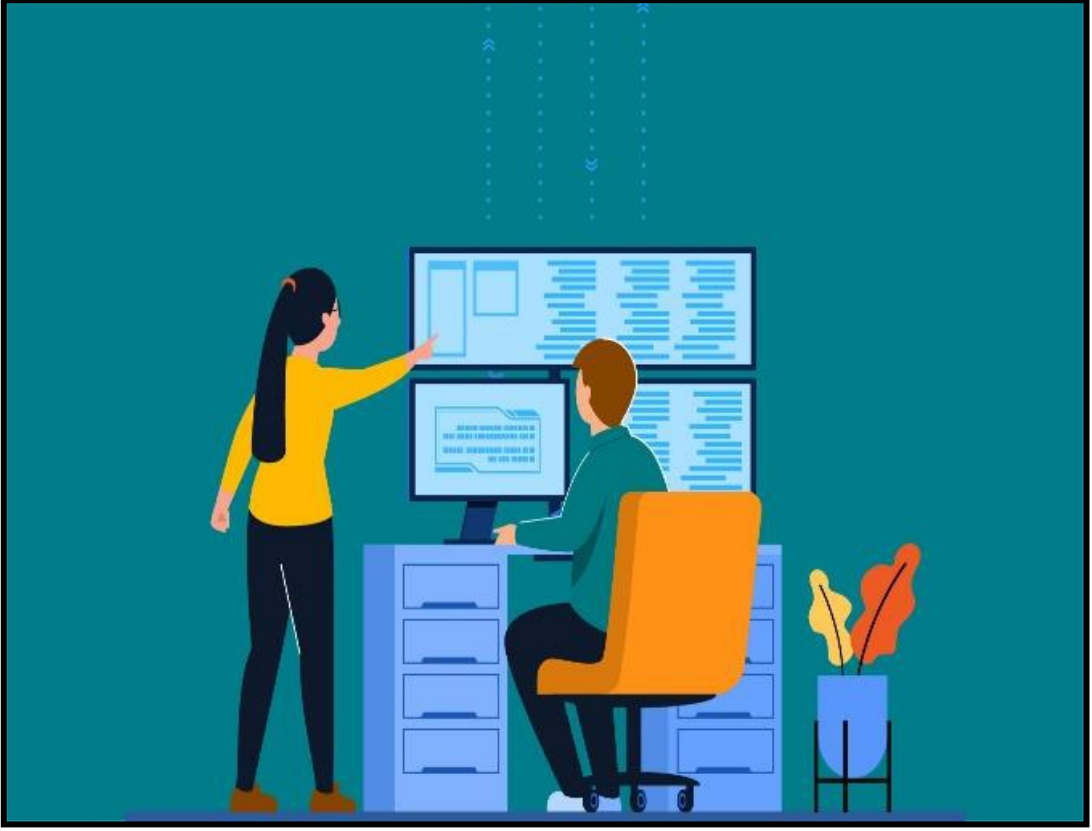
## ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ

### મોડ્યુલ પરિચય

ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ પહોંચાડવામાં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ (બીસી) અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર (બીએફ) મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. નિયમિત કર્મચારીઓની જેમ જ, તેઓ સંસ્થાનો ચહેરો છે.

આ મોડ્યુલમાં બીસી/બીએફ દ્વારા ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ પહોંચાડવાના નીચેના પાસાંઓની ચર્ચા કરવામાં આવશે:

- બેંકના હાલના અને ભાવિ ગ્રાહકો સાથે શિડ્યૂલિંગ અને ફોલો-અપ સત્રોનું અમલીકરણ (આકૃતિ 2.1).
- ગ્રાહકોની નાણાકીય જરૂરિયાતોની નિયત સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી.



આકૃતિ. 2.1: બીસી/બીએફ દ્વારા ગ્રાહક સેવાઓ

બીસી/બીએફ જે ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરે છે તે જીવનના તમામ ક્ષેત્રોના હોય છે અને નાના/મોટા પાયે વેપાર, ઉત્પાદન, કૃષિ વગેરે જેવી વિવિધ પ્રકારની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓમાં પ્રવૃત્ત હોય છે. આ ગ્રાહકોને, ખાસ કરીને બેંક શાખાઓથી દૂરના વિસ્તારોમાં, સેવાઓ પૂરી પાડવી એ બીસી/બીએફનું મુખ્ય કાર્ય છે.

આ મોડ્યુલ ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓનો પરિચય કરાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે. પ્રથમ સત્રમાં લોન અને મોર્ગેજ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે, બીજું સત્ર સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ સાથે વ્યવહાર કરે છે, ત્રીજું સત્ર ગ્રાહકોને સેવાઓ અને વિકલ્પો અંગે સલાહ કેવી રીતે આપવી તે અંગે સમજાવે છે અને ચોથું સત્ર રિકવરી અને ડિફોલ્ટર મેનેજમેન્ટ પ્રક્રિયાની ચર્ચા કરે છે.

## શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કાર્ય બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:

- લોન અને મોર્ટગેજના મૂળભૂત ખ્યાલોને સમજવા.
- આપવામાં આવતી વિવિધ સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ સમજાવવા.
- બેંકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાઓની શ્રેણીને ઓળખવા.
- બિન-કાર્યકારી લોન માટે વસૂલાત પ્રક્રિયાની જાણકારી મેળવવા.

## મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ

સત્ર 2: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ

સત્ર 3: ગ્રાહક સેવાઓ

સત્ર 4: રિકવરી અને ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા

### સત્ર 1: લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ

લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ એ નાણાંકીય વિકલ્પો અને સેવાઓનો સંદર્ભ આપે છે જે બેંકો અથવા ધિરાણકર્તાઓ જેવી નાણાંકીય સંસ્થાઓ દ્વારા નાણાંકીય સહાય મેળવવા માંગતા વ્યક્તિઓ અથવા વ્યવસાયોને પૂરી પાડવામાં આવે છે. લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ બંને નાણાંકીય વ્યવહારોને સરળ બનાવવામાં મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે, જે વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયોને વિવિધ હેતુઓ માટે જરૂરી ભંડોળ મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. કોઈપણ લોન કરાર કરતાં પહેલાં ઉધાર લેનારાઓએ શરતો, વ્યાજ દરો અને ચૂકવણીના સમયપત્રકનો કાળજીપૂર્વક વિચાર કરવો જોઈએ.

#### લોનનો અર્થ

લોન એ એક નાણાંકીય વ્યવસ્થા છે જેમાં ધિરાણકર્તા ઉધાર લેનારને ભંડોળ પૂરું પાડે છે, એવી અપેક્ષા સાથે કે ઉધાર લેનાર ચોક્કસ સમયગાળામાં વ્યાજ સાથે ઉધાર લીધેલી રકમ ચૂકવી દેશે. લોન એ એક સામાન્ય નાણાંકીય સાધન છે જેનો ઉપયોગ વ્યક્તિઓ, વ્યવસાયો અને સરકારો દ્વારા ધર ખરીદવા, વ્યવસાય શરૂ કરવા અથવા અણધાર્યા ખર્ચાઓને આવરી લેવા જેવી વિવિધ નાણાંકીય જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે થાય છે.

#### સુરક્ષિત લોન

1. હોમ લોન: હોમ લોન એ રહેણાંક મિલકતની ખરીદી માટે નાણાં પૂરા પાડવા માટે વપરાતી સુરક્ષિત લોન છે. ધિરાણ આપવામાં આવતી મિલકત કોલેટરલ તરીકે કામ કરે છે.
2. ગોલ્ડ લોન: ગોલ્ડ લોન સોનાના દાગીના અથવા સંપત્તિ ગીરવે મૂકીને સુરક્ષિત કરવામાં આવે છે. સોનું કોલેટરલ તરીકે કામ કરે છે, અને લોનની રકમ સોનાના મૂલ્યના આધારે નક્કી કરવામાં આવે છે.
3. પ્રોપર્ટી સામે લોન: આ લોન હાલની મિલકતને ગીરવે મૂકીને મેળવવામાં આવે છે. પ્રોપર્ટી કોલેટરલ તરીકે કામ કરે છે, જે ધિરાણકર્તા માટે ઓછું જોખમ પૂરું પાડે છે.
4. મ્યુચ્યુઅલ ફંડ અને શેર સામે લોન: લોન સુરક્ષિત કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓ તેમના મ્યુચ્યુઅલ ફંડ મોડ્યુલ્સ અથવા શેર ગીરવે મૂકે છે. મ્યુચ્યુઅલ ફંડ મોડ્યુલ્સ અથવા શેર કોલેટરલ તરીકે કામ કરે છે.

5. પીએફ/ઈપીએફ સામે લોન: કર્મચારીઓ તેમની ભવિષ્ય નિધિ (પ્રોવિડન્ટ ફંડ) (પીએફ) અથવા કર્મચારી ભવિષ્ય નિધિ (ઈપીએફ) ના યોગદાન સામે લોન લઈ શકે છે. સંચિત પીએફ/ઈપીએફ બેલેન્સ કોલેટરલ તરીકે કાર્ય કરે છે.
6. એફડી સામે લોન: ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ - મુદતી થાપણ સામે લોન વ્યક્તિઓને બેંકમાં તેમની મુદતી થાપણ સામે લોન લેવાની મંજૂરી આપે છે. આ મુદતી થાપણ કોલેટરલ તરીકે કાર્ય કરે છે.
7. વાહન લોન: વાહન લોનનો ઉપયોગ ઓટોમોબાઈલ ખરીદવા માટે નાણાં પૂરા પાડવા માટે થાય છે. વાહન પોતે લોન માટે કોલેટરલ તરીકે કાર્ય કરે છે.

### અસુરક્ષિત લોન

1. પર્સનલ લોન: પર્સનલ લોન એ અસુરક્ષિત લોન છે જેનો ઉપયોગ વિવિધ વ્યક્તિગત ખર્ચ માટે થાય છે. કોઈ કોલેટરલની જરૂર નથી હોતી; મંજૂરી ઉધાર લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર આધારિત છે.
2. વિદ્યાર્થી લોન: વિદ્યાર્થી લોન શિક્ષણ ખર્ચ, જેમાં ટ્યુશન, પુસ્તકો અને રહેવાના ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે, તેને નાણાકીય સહાય પૂરી પાડે છે. સામાન્ય રીતે અસુરક્ષિત, વિદ્યાર્થીની સંભવિત ભાવિ કમાણીના આધારે.
3. ક્રેડિટ કાર્ડ્સ: ક્રેડિટ કાર્ડ ખરીદી માટે ફરતી ક્રેડિટ લાઈન પૂરી પાડે છે. તે અસુરક્ષિત છે અને કોઈ કોલેટરલની જરૂર હોતી નથી.

સુરક્ષિત લોન કોલેટરલની હાજરીને કારણે ઓછા વ્યાજ દર અને લોનની વધુ રકમનો ફાયદો આપે છે. તેનાથી વિપરીત, અસુરક્ષિત લોન કોલેટરલની જરૂરિયાત વિના ભંડોળની ઝડપી એક્સેસ પ્રદાન કરે છે પરંતુ ઘણીવાર ઊંચા વ્યાજ દરો સાથે આવે છે. સુરક્ષિત અને અસુરક્ષિત લોન વચ્ચેની પસંદગી ઉધાર લેનારની નાણાકીય પરિસ્થિતિ, લોનનો હેતુ અને જોખમ સહનશીલતા જેવા પરિબલો પર આધાર રાખે છે.

### મોર્ગેજનો અર્થ

મોર્ગેજ એ એક ચોક્કસ પ્રકારની લોન છે જેનો ઉપયોગ રિયલ એસ્ટેટ, સામાન્ય રીતે ઘર અથવા મિલકતની ખરીદી માટે નાણાં પૂરા પાડવા માટે થાય છે. મોર્ગેજ વ્યવસ્થામાં, ખરીદેલી મિલકત લોન માટે કોલેટરલ તરીકે કામ કરે છે. જો ઉધાર લેનાર સંમત શરતો અનુસાર લોન ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ધિરાણકર્તાને ફોરક્લોઝર તરીકે ઓળખાતી કાનૂની પ્રક્રિયા દ્વારા મિલકતની માલિકી લેવાનો અધિકાર હોય છે.

### મોર્ગેજની વિશેષતાઓ

1. કોલેટરલ તરીકે મિલકત: ધિરાણ આપવામાં આવતી મિલકત કોલેટરલ બની જાય છે, જે ધિરાણકર્તાને સુરક્ષા પૂરી પાડે છે.
2. ડાઉન પેમેન્ટ: ઉધાર લેનારાઓને ઘણીવાર પ્રારંભિક ડાઉન પેમેન્ટ કરવાની જરૂર પડે છે, જે મિલકતની ખરીદી કિંમતના ટકાવારીનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.
3. મુદ્દલ અને વ્યાજની ચૂકવણી: ઉધાર લેનારાઓ માસિક ચૂકવણી દ્વારા લોન ચૂકવે છે, જેમાં મુદ્દલની રકમ અને વ્યાજ બંનેનો સમાવેશ થાય છે.

4. લોનની મુદત: મોર્ગેજ લોનની મુદત સામાન્ય રીતે અન્ય લોનની સરખામણીમાં લાંબી હોય છે, જે સામાન્ય રીતે 15 થી 30 વર્ષ સુધીની હોય છે.
5. નિશ્ચિત અથવા ચલ વ્યાજ દરો: ઉધાર લેનારાઓ નિશ્ચિત-દર મોર્ગેજ (સુસંગત વ્યાજ દર સાથે) અથવા એડજસ્ટેબલ-રેટ મોર્ગેજ (સમય જતાં બદલાતા દર સાથે) વચ્ચે પસંદગી કરી શકે છે.
6. મકાનમાલિકી: મોર્ગેજની સંપૂર્ણ ચૂકવણી પછી, ઉધાર લેનાર મિલકતની સંપૂર્ણ માલિકી મેળવે છે.

રૂબરૂ મુલાકાતોનું સમયપત્રક બનાવવું અને તેનું અમલીકરણ કરવું એ બીસી/બીએફનાં મહત્વપૂર્ણ કાર્યો છે. આવી મુલાકાતો યોજવા માટે ચર્ચા કરવી જોઈએ અને બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની મૂળભૂત ભૂમિકાઓને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

બીએફની ભૂમિકા નવા ગ્રાહકોને બેંકમાં લાવવાની સુવિધા આપવાની છે. તેઓ જે બેંક સાથે જોડાયેલા છે તેના માટે વ્યવસાયને ગતિશીલ બનાવવા માટે અધિકૃત છે. તેમને સામાન્ય રીતે બેંક વતી નાણાંકીય વ્યવહારો કરવાની પરવાનગી હોતી નથી.

બીજી બાજુ, બીસી, બેંકિંગ સેવાઓ પહોંચાડવા માટેના એક માધ્યમ તરીકે કાર્ય કરે છે અને ગ્રાહકને કેટલાક નાણાંકીય વ્યવહારો કરવા સક્ષમ બનાવે છે. તેઓ બેંક શાખા સિવાય અન્ય વ્યવહાર બિંદુઓ બનાવે છે અને તેનું સંચાલન કરે છે અને મૂળ બેંક શાખા સાથે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે જોડાયેલા હોય છે. બીસી ગ્રાહકોના ખાતા ખોલવા, ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવા વગેરે માટે જરૂરી વિગતો મેળવવા સંબંધિત કાર્ય પણ કરે છે.

ફોલો-અપ મુલાકાતોનું શિડ્યૂલિંગ અને અમલીકરણ

બીએફ નીચેના માટે ગ્રાહકોની મુલાકાત લે છે (આકૃતિ ૨.૨)

1. થાપણ અને લોન યોજનાઓ, વીમા યોજનાઓ વગેરે જેવા વિવિધ બેંકિંગ વિકલ્પો વિશે જાણકારી આપવી.
2. વિવિધ થાપણ ખાતાંઓ ખોલવાની સુવિધા આપવી
3. લોન અરજીઓ મેળવવી અને તેમાં આપેલી વિગતો ચકાસવી.
4. 'તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC)' પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવી
5. વીમા અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વિકલ્પોનું માર્કેટિંગ,

ઉપરોક્ત હેતુઓ માટે બીસી પણ ગ્રાહકોની મુલાકાત લે છે, તેમજ નીચેની પ્રવૃત્તિઓ પણ કરે છે:

1. નાણાં જમા કરવા, નાણાં ઉપાડવા, બેંક ખાતાઓમાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા, બેંક ખાતા સંબંધિત પૂછપરછમાં હાજરી આપવી, રસીદો/ખાતા સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવા વગેરે.
2. પરવાનગી મુજબ નાની રકમની લોનનું વિતરણ
3. બેંકમાં યોગ્ય અધિકારીને સબમિટ કરતાં પહેલાં હાલની ક્રેડિટ મર્યાદાની સમીક્ષા માટે નાણાંકીય ડેટાની પ્રાપ્તિ અને ચકાસણી.

4. સ્વ-સહાય જૂથો/સંયુક્ત જવાબદારી જૂથોની રચના, સહાય અને દેખરેખ,
5. બેંક ડિફોલ્ટરો વગેરે સામે વસૂલાત અભિયાનમાં સહાય.



આકૃતિ. 2.2: ફોલો-અપ મુલાકાતો

સ્રોત: <https://bit.ly/3hWlpfx>

બીસી/બીએફ એ નાના પાયાના ઉદ્યોગો, માલ અને ચીજવસ્તુઓનો વેપાર, દુકાન રાખવા, કૃષિ ખેતી અને ફૂડ પ્રોસેસિંગ, ડેરી, મરઘાં વગેરે જેવી સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલા બેંક ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો પડે છે.

### ફોલો-અપ મુલાકાતોનું શિડ્યૂલિંગ

ગ્રાહકો સાથે ઈન્ટરફેસ સત્રો માટે મુલાકાતોનું સમયપત્રક બનાવતા બીસી/બીએફ દ્વારા લેવાના મુખ્ય પગલાં આ મુજબ છે:

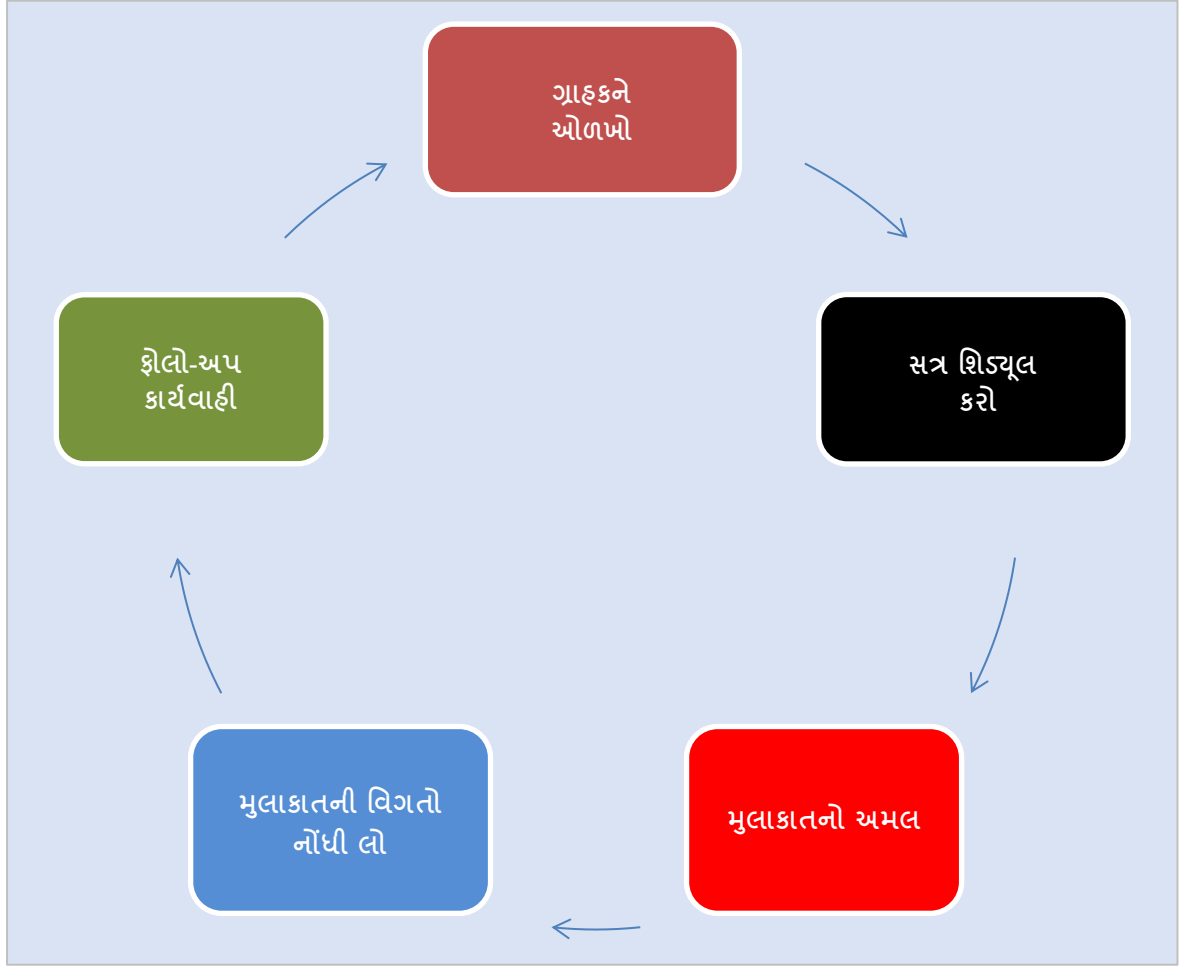
**મુલાકાતના સમયનું આયોજન:** ગ્રાહકનો મોબાઈલ પર સંપર્ક કર્યા પછી અથવા તેમને મળતી વખતે આ નક્કી કરવું જોઈએ. કોઈ ચોક્કસ પ્રવૃત્તિમાં રોકાયેલ ગ્રાહક ક્યારેક વ્યસ્ત હોઈ શકે છે, અને ક્યારેક ક્યારેક ફ્રી હોઈ શકે છે. બીસી/બીએફએ દરેક મુલાકાતનો સમય તે મુજબ નક્કી કરવો પડશે.

- ગ્રાહકની મુલાકાતનો દિવસ નક્કી કરવો: ગ્રાહકની ઉપલબ્ધતા અને તેની સુવિધા અનુસાર આનું સમયપત્રક નક્કી કરવું જોઈએ. ગ્રાહક સામાન્ય રીતે બહાર હોય, વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં વ્યસ્ત હોય અથવા કોઈ વ્યક્તિગત કામમાં પ્રવૃત્ત હોય તેવા દિવસોમાં મુલાકાત ટાળવી જોઈએ.
- ગ્રાહકનો સંપર્ક ક્યાં કરવાનો છે તે સ્થળ નક્કી કરવું: બીસી/બીએફએ ગ્રાહક પાસેથી તે સ્થળ નક્કી કરવું જોઈએ જ્યાં તેનો સંપર્ક કરવામાં આવે તે ગ્રાહકને પસંદ હોય. બીસી/બીએફએ ગ્રાહકને મોબાઈલ દ્વારા અથવા અન્યથા મુલાકાત પહેલાં જાણ કરવી જોઈએ.

### ફોલો-અપ મુલાકાતનો અમલ કરવો

મુલાકાતનું સમયપત્રક બનાવ્યા પછી, બીસી/બીએફએ તે યોગ્ય અને અર્થપૂર્ણ રીતે કરવું જોઈએ (આકૃતિ 2.3). ફોલો-અપ શેડ્યુલ કરવા માટે, તેમણે દરેક મુલાકાત પહેલાં નીચેનાં પગલાં લેવાં પડશે:

1. ગ્રાહકને ઓળખો અથવા ગ્રાહકની માહિતી માટે તેની ડાયરી/રજિસ્ટરનો સંદર્ભ લો: બીસી/બીએફ એ તેની/તેણીની મુલાકાતોનો રેકોર્ડ ડાયરીમાં, તેમજ એક રજિસ્ટરમાં પણ રાખવાનો હોય છે. મુલાકાત શરૂ કરતી વખતે, તેણે ગ્રાહક સાથેની અગાઉની મુલાકાતો અને તે દરમિયાન થયેલી ચર્ચાઓની વિગતો જોઈ જવી જોઈએ.
2. સત્રનું સમયપત્રક બનાવો અથવા ગ્રાહક વિશેની માહિતી અપડેટ કરો: મુલાકાત લેતાં પહેલાં, બીસી/બીએફએ દરેક વ્યક્તિની બધી વિગતો અપડેટ કરવી જોઈએ જેમ કે તેનું/તેણીનું છેલ્લું સરનામું, તેના દ્વારા પહેલેથી જ ઉપલબ્ધ બેંકિંગ સુવિધાઓની વિગતો, લોન સુવિધાઓના દસ્તાવેજોની વિગતો, જો કોઈ હોય તો, અને ગ્રાહકના ખાતાની સ્થિતિ. જો ખાતામાં કોઈ મુદતવીતી રકમ હોય, તો તે નોંધવી જોઈએ.
3. મુલાકાત લો અથવા વિવિધ વિકલ્પો/યોજનાની વિગતો લઈ જાઓ: ગ્રાહક જે બેંકમાં મુલાકાત લેવામાં રસ ધરાવતો હોય અથવા વિવિધ વિકલ્પો/યોજનાની પર્યાપ્ત વિગતો લઈ જાય, નહીં તો આપણને ફોલો-અપ માટે અધિકૃત રેકોર્ડ મળશે નહીં.
4. મુલાકાત દરમિયાન વિગતો નોંધો: બીસી/બીએફએ તેના/તેણીના હાલના ખાતાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓની ચર્ચા કરવી જોઈએ અને ગ્રાહકના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા જોઈએ. તેણે/તેણીએ ગ્રાહકની વધારાની જરૂરિયાતો પણ નોંધવી જોઈએ અને તેને પૂર્ણ કરવા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવી જોઈએ.
5. ફોલો-અપ કાર્યવાહી: મુલાકાતથી પાછા આવ્યા પછી, બીસી/બીએફએ બેંક અધિકારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોજાયેલી ઈન્ટરફેસ સત્રોની વિગતોની જાણ કરવી જોઈએ અને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે કામ કરવાનું શરૂ કરવું જોઈએ.



આકૃતિ. 2.3: ગ્રાહક સાથે ઈન્ટરફેસ સત્રનું શિડ્યૂલિંગ અને અમલીકરણ

### ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતોની નિયત સમયાંતરે સમીક્ષા

આ એક મહત્વપૂર્ણ કાર્ય છે જે બીસી/બીએફ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવે છે. હાલના ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતોનું નિયત સમયાંતરે મૂલ્યાંકન તેમને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલી સુવિધાઓનો યોગ્ય ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરે છે. આ બીસી/બીએફ જે બેંક સાથે જોડાયેલ છે તે બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર, નિયમિત સમયાંતરે સતત ધોરણે થવું જોઈએ.

લોન સુવિધાઓનો લાભ લેતા ગ્રાહકો તેમજ જીવન વીમા અને સામાન્ય વીમા સંબંધિત અન્ય વિકલ્પો માટે જતા ગ્રાહકોમાં નાણાંકીય જરૂરિયાતોનું નિયત સમયાંતરે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવવું જોઈએ.

### લોન જરૂરિયાત

**લોન મંજૂર કરતાં પહેલાં:** બીસી/બીએફ મંજૂરી આપનાર અધિકારી અને અન્ય બેંક અધિકારીઓને અરજદારની વર્તમાન નાણાંકીય સ્થિતિ, તેમની ચૂકવણી ક્ષમતા અને પ્રસ્તાવિત વ્યવસાય શરૂ કરવા માટે જરૂરી નાણાંની રકમ નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે. આમ કરવા માટે, ઉધાર લેનાર પાસેથી સંબંધિત વિગતો, સહાયક દસ્તાવેજો સાથે, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં એકત્રિત કરવામાં આવે છે, અને તે જ લોન અરજી પત્રકમાં સામેલ કરવામાં આવે છે.

બીસી/બીએફ અરજદાર પર 'અભિપ્રાય' રિપોર્ટ તૈયાર કરવામાં બેંક અધિકારીઓને પણ મદદ કરે છે જેમાં ગ્રાહકની સંપત્તિ અને જવાબદારીઓ, તેમની આવકની સ્થિતિ વગેરેની વિગતો હોય છે.

ઘર, વાહન, ફેક્ટરી બિલ્ડિંગ, મશીનરી, દુકાન વગેરે જેવી લાંબા ગાળાની ઉપયોગિતા ધરાવતી સ્થિર સંપત્તિના સંપાદન માટે ગ્રાહકોને ટર્મ લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે. બીજી બાજુ, કાચા માલની ખરીદી, મજૂરી ખર્ચ વગેરે જેવી વ્યવસાયિક સાહસની દૈનિક કાર્યકારી મૂડી જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે કેશ ક્રેડિટ મર્યાદા મંજૂર કરવામાં આવે છે.

બેંકો તેમના ગ્રાહકોને મુસાફરી, તબીબી સારવાર, બાળકોના શિક્ષણ અથવા અન્ય કોઈપણ વસ્તુ પર થનારા ખર્ચ જેવી જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે પર્સનલ લોન પણ આપે છે.

બીસી/બીએફ અરજદારની લોનની જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવામાં બેંકના અધિકારીઓને મદદ કરે છે.

**લોન મંજૂર થયા અને વિતરણ પછી:** બીસી/બીએફએ ઉધાર લેનારની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓના સ્તરનું અવલોકન કરવું પડશે અને તે શોધવાનું રહેશે કે શું તે નફાકારક રીતે ચાલી રહી છે કે કેમ. તે/તેણી ઉધાર લેનાર સાથે એ પણ ચર્ચા કરે છે કે શું તેના વ્યવસાયના સરળ સંચાલન માટે વધુ ભંડોળની જરૂર છે, અને/અથવા તેના સ્તરમાં વધારો કરવાની જરૂર છે કે કેમ.

મૂલ્યાંકન પછી, તે/તેણી ઉધાર લેનારને વધેલી નાણાંકીય જરૂરિયાતને પહોંચી વળવા માટે વધારાની લોન મંજૂર કરવા માટે અરજી કરવામાં મદદ કરે છે.

### વીમા જરૂરિયાત

ગ્રાહકોની વીમા જરૂરિયાતો પૂરી કરવી ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે, કારણ કે કોઈ પરિવારના કમાતા સભ્યોનું મૃત્યુ અથવા કોઈ આફતને કારણે મિલકતનો નાશ થવાથી નાણાંકીય આફત આવી શકે છે, જેમાંથી ફરીથી બેઠા થવું સરળ ન પણ બને.

વ્યક્તિના જીવ ગુમાવવાનું જોખમ જીવન વીમા દ્વારા આવરી લેવામાં આવે છે, અને આગ, ચોરી, ભૂકંપ અથવા અન્ય કોઈ દુર્ઘટના/આફતને કારણે સંપત્તિ ગુમાવવાનું જોખમ સામાન્ય વીમા દ્વારા આવરી લેવામાં આવે છે.

બીસી/બીએફ તેના બધા ગ્રાહકોની વીમા જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન કરે છે અને તેમને મૂળ બેંક સાથે જોડાણ કરતી કંપનીઓ દ્વારા વીમા કવર મેળવવામાં મદદ કરે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

**પ્રવૃત્તિ 1:** ગ્રાહકો સાથે ફોલો-અપ સત્રો શેડ્યૂલ કરવા માટે વાતચીત તૈયાર કરો.

**આવશ્યક સામગ્રી:** લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, સ્કેચ પેનો, પુસ્તકો જેવી વાંચન સામગ્રી, ઈન્ટરનેટ સુવિધા.

**પ્રક્રિયા:**

1. વિદ્યાર્થીઓને છ થી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજિત કરવામાં આવશે.
2. બધા જૂથના સભ્યો ઇન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ ચાર્ટ માહિતી તૈયાર કરવા માટે સામગ્રી એકત્રિત કરશે.
3. દરેક જૂથના સભ્યો સામગ્રીને એવી રીતે ગોઠવશે કે તેનો ઉપયોગ પ્રસ્તુતિ માટે થઈ શકે.
  - a) ગ્રાહકને ઓળખો
  - b) સત્રનું સમયપત્રક બનાવો
  - c) મુલાકાતનો અમલ કરો
  - d) વિગતો નોંધો
  - e) ફોલો અપ કાર્યવાહી
4. ચાર્ટ વર્ગ શિક્ષકને સુપરત કરવામાં આવશે જે સામગ્રીનો અભ્યાસ કરશે અને જરૂર પડ્યે સુધારા સૂચવશે.
5. ચાર્ટ વર્ગખંડમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

પ્રવૃત્તિ 2: "બીસી/બીએફ દ્વારા ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતોની નિયત સમયાંતરે સમીક્ષા" વિષય પર પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપર પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર, સ્કેચ પેનો, ડેસ્કટોપ કોમ્પ્યુટર/લેપટોપ, ઇન્ટરનેટની એક્સેસ, પુસ્તકો, સંશોધન પત્રો વગેરે જેવી વાંચન સામગ્રી (જો ઉપલબ્ધ હોય તો).

પ્રક્રિયા:

1. વિદ્યાર્થીઓને પાંચ થી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
2. બધા જૂથ સભ્યો ઇન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરીને બીસી/બીએફ દ્વારા ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતોની નિયત સમયાંતરે સમીક્ષા સંબંધિત સામગ્રી એકત્રિત કરશે.
3. દરેક જૂથના સભ્યો દ્વારા પાવર પોઈન્ટ પર અથવા ચાર્ટ/વ્હાઈટ બોર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.
  - a. લોનની જરૂરિયાત અને b. વીમાની જરૂરિયાત
4. વર્ગમાં દરેક જૂથ દ્વારા પ્રસ્તુતિ રજૂ કરવામાં આવશે. જૂથના સભ્યો તેમના સાથી વિદ્યાર્થીઓના પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
5. પ્રસ્તુતિ દરમિયાન શિક્ષક પણ હાજર રહેશે. તે ચર્ચા કરવામાં આવી રહેલા વિષય પર સુધારાઓ અને વધારાના સૂચનો સૂચવીને પ્રસ્તુતિમાં મૂલ્ય ઉમેરશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યા પૂરો

- ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ \_\_\_\_\_ માં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ (બીસી) અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર (બીએફ) મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.
- બીસી/બીએફ દ્વારા વિસ્તારોમાં તેમની મૂળ બેંકના \_\_\_\_\_ તરીકે સેવા આપે છે.
- બેંક ગ્રાહકની નાણાંકીય મજબૂતાઈનું મૂલ્યાંકન બીસી/બીએફ દ્વારા \_\_\_\_\_ ના આધારે નિયત સમયાંતરે કરવામાં આવે છે.
- મુલાકાતનું સમયપત્રક બનાવવાનો અર્થ એ છે કે ગ્રાહકની મુલાકાત માટે \_\_\_\_\_ નક્કી કરવો.
- \_\_\_\_\_ આગ, ચોરી, ભૂકંપ, અથવા અન્ય કોઈ દુર્ઘટના/આપત્તિને કારણે સંપત્તિ (જેમ કે ઇમારતો, મશીનરી, ફર્નિચર, કાચો માલ, માલ વગેરે) ગુમાવવાના જોખમને આવરી લે છે.

### B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો

- બેંક ગ્રાહકો નીચેની પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલા છે:
  - કુટીર ઉદ્યોગો
  - નાના પાયે ઉત્પાદન
  - નાની દુકાનો ચલાવવી અને માલ/વસ્તુઓનો વેપાર કરવો
  - ઉપરોક્ત તમામ
- ઉધાર લેનારની વ્યક્તિગત નાણાકીય જરૂરિયાતો \_\_\_\_\_ ની મંજૂરી દ્વારા પૂર્ણ થાય છે.
  - કાર્યકારી મૂડી લોન
  - ટર્મ લોન
  - પર્સનલ લોન
  - ઉપરોક્તમાંથી કોઈપણ
- બેંક ગ્રાહકને તેની \_\_\_\_\_ જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે 'ટર્મ લોન' મંજૂર કરવામાં આવે છે.
  - લાંબા ગાળાની નાણાકીય જરૂરિયાતો.
  - ટૂંકા ગાળાની નાણાકીય જરૂરિયાતો.
  - બંને
  - ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
- 'કેશ ક્રેડિટ' શબ્દનો અર્થ થાય છે.
  - રોજિંદા વ્યવસાયિક ખર્ચાઓને પહોંચી વળવા માટે લોન આપવામાં આવે છે.
  - લોન રોકડમાં આપવામાં આવે છે.

c) બંને

d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

5. ઉધાર લેનારની મુલાકાત દરમિયાન બીસી/બીએફની પ્રવૃત્તિઓમાં સામેલ છે

a) ઉધાર લેનારની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ અને તેના સ્તરનું અવલોકન કરવું.

b) ઉધાર લેનારની વધારાની નાણાંકીય જરૂરિયાતો શોધી કાઢવી.

c) બંને

d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. બીસી/બીએફએ ગ્રાહકને મુલાકાત લેતાં પહેલાં અગાઉથી જાણ કરવી જોઈએ નહીં.

2. મંજૂર થનારી લોનની રકમ નાણાંકીય મૂલ્યાંકન દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે.

3. કાર્યકારી મૂડી એ કાચા માલની ખરીદી અને મજૂરી ખર્ચ, વીજળી ખર્ચ વગેરે જેવા અન્ય રોજિંદા વ્યવસાયિક ખર્ચ માટે જરૂરી નાણાં છે.

4. બીસી/બીએફએ ઉધાર લેનારને તેના કાર્યસ્થળ પર જ મળવું જોઈએ.

5. લોન મંજૂર થયા પછી, બીસી/બીએફ મુખ્યત્વે લોનની મુદતવીતી રકમની વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરે છે.

D. જોડકાં જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	કાર્યકારી મૂડી સુવિધા	A	સ્થિર સંપત્તિનું ધિરાણ
2	મુલાકાતનું સમયપત્રક	B	ઋણ લેનારની વિગતો અપડેટ કરવી
3	ટર્મ લોન	C	રોજિંદા વ્યવસાયિક ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે લોન આપવામાં આવે છે
4	મુલાકાત પહેલાંની પ્રવૃત્તિ	D	રોજિંદા વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓનું ધિરાણ
5	રોકડ ક્રેડિટ	E	મુલાકાતનો દિવસ, સમય અને સ્થળ નક્કી કરવું.

E. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ગ્રાહકની મુલાકાત લેતાં પહેલાં બીસી/બીએફએ કઈ કઈ તૈયારીઓ કરવી જોઈએ?

2. ઉધાર લેનારની મુલાકાત દરમિયાન, બીસી/બીએફએ ચોક્કસ કાર્યો કરવા પડે છે. તે કયા કયા છે?
3. બીસી/બીએફ લોન વિકલ્પ માટે અરજદારની નાણાંકીય જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે કરે છે?
4. સુરક્ષિત અને અસુરક્ષિત લોન સમજાવો.

#### F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો

1. ગ્રાહકની મુલાકાતનું સમયપત્રક બનાવતી વખતે અને તેનું અમલીકરણ કરતી વખતે બીસી/બીએફ દ્વારા કઈ કઈ પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવે છે?
2. બીસી/બીએફ દ્વારા લોન અરજદારની નાણાંકીય જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે કરવામાં આવે છે અને કયા તબક્કાઓ પર કરવામાં આવે છે?

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. બીસી/બીએફના ગ્રાહક મુલાકાતોના સમયપત્રક અને અમલીકરણને સમજાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. ગ્રાહકની નાણાંકીય સુદૃઢતાની સમીક્ષામાં સામેલ પદ્ધતિઓ લખો.

## સત્ર 2: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ

ભારતીય બેંકોમાં સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ હાઈ-નેટ-વર્થ વ્યક્તિઓ (HNIs), અલ્ટ્રા-હાઈ-નેટ-વર્થ વ્યક્તિઓ (UHNIs) અને સમૃદ્ધ ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી વિશિષ્ટ નાણાંકીય સલાહકાર અને રોકાણ વ્યવસ્થાપન સેવાઓનો સંદર્ભ આપે છે. આ સેવાઓ પરંપરાગત બેંકિંગથી આગળ વધે છે અને ગ્રાહકની સંપત્તિના વ્યવસ્થાપન અને વૃદ્ધિ માટે એક વ્યાપક અભિગમનો સમાવેશ કરે છે. સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓનો હેતુ નાણાંકીય સુખાકારી માટે એક સર્વાંગી અભિગમ પ્રદાન કરવાનો છે, જે ગ્રાહકોને તેમના અનન્ય નાણાંકીય લક્ષ્યો અને આકાંક્ષાઓ અનુસાર તેમની સંપત્તિનું વ્યવસ્થાપન, વૃદ્ધિ અને રક્ષણ કરવા માટે વિવિધ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. ચોક્કસ સેવાઓ અને સુવિધાઓ વિવિધ બેંકો અને નાણાંકીય સંસ્થાઓમાં અલગ અલગ હોઈ શકે છે.

### ગ્રાહકોને બેંકોના સંપત્તિ વ્યવસ્થાપનના લાભ

બેંકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ ગ્રાહકોને ઘણા લાભ પ્રદાન કરે છે, જે તેમને તેમની નાણાંકીય સંપત્તિઓનું અસરકારક રીતે વ્યવસ્થાપન અને વૃદ્ધિ કરવામાં મદદ કરે છે. સંપત્તિ વ્યવસ્થાપનના મુખ્ય લાભ નીચે મુજબ છે:

1. વ્યાવસાયિક નાણાંકીય માર્ગદર્શન: બેંકો તેમની સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ દ્વારા નિષ્ણાત સલાહ અને માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે, જે વ્યક્તિઓને નાણાંકીય ખ્યાલો સમજવામાં, લક્ષ્યો નક્કી કરવામાં અને પોતાનાં નાણાં વિશે જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં મદદ કરે છે.
2. વિવિધ રોકાણ વિકલ્પો: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સાથે, ગ્રાહકોને સ્ટોક્સ, બોન્ડ્સ અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ જેવા વિવિધ રોકાણ વિકલ્પોની એક્સેસ મળે છે. આનાથી તેઓ એક સુવ્યવસ્થિત રોકાણ પોર્ટફોલિયો બનાવી શકે છે, જે સમય જતાં તેમની સંપત્તિમાં સંભવિત વધારો કરી શકે છે.

3. જોખમ સુરક્ષા વ્યૂહરચનાઓ: બેંકો ગ્રાહકોને તેમના રોકાણોને સંતુલિત કરવાના રસ્તાઓ સૂચવીને જોખમોનું વ્યવસ્થાપન કરવામાં મદદ કરે છે. આ ખાતરી કરે છે કે જો એક પ્રકારનું રોકાણ નબળું પ્રદર્શન કરે છે, તો અન્ય રોકાણો નુકસાનને સરભર કરી શકે, જેનાથી ગ્રાહકની એકંદર સંપત્તિનું રક્ષણ થાય છે.
4. સ્માર્ટ ટેક્સ પ્લાનિંગ: વેલ્થ મેનેજર્સ ટેક્સ-સ્માર્ટ નિર્ણયો લેવામાં મદદ કરે છે, ગ્રાહકોને તેમના રોકાણો પર કર કેવી રીતે ઓછો કરવો તે સમજવામાં મદદ કરે છે. આમાં ટેક્સ-લાભદાયક ખાતાઓનો ઉપયોગ અને વ્યૂહાત્મક રોકાણ પસંદગીઓ કરવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
5. સુગમ સંપત્તિ ટ્રાન્સફર: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ વારસદારોને સંપત્તિ ટ્રાન્સફર કરવાના આયોજનમાં મદદ કરે છે. આ ખાતરી કરે છે કે વ્યક્તિની સંપત્તિ સરળતાથી ટ્રાન્સફર થાય છે, અને બેંકો વસિયતનામા અને ટ્રસ્ટ જેવી વ્યવસ્થાઓ સ્થાપિત કરવામાં મદદ કરે છે.
6. વ્યક્તિગત સંબંધ: ગ્રાહકોને સમર્પિત સંપત્તિ વ્યવસ્થાપક સાથે વ્યક્તિગત જોડાણનો લાભ મળે છે. આ સંબંધ ખાતરી કરે છે કે તેમની નાણાંકીય યોજનાઓ તેમની ચોક્કસ જરૂરિયાતો અનુસાર અનુકૂળિત કરવામાં આવે છે, અને તેમને સતત સમર્થન અને સલાહ મળે છે.

### સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન માટે વેચાણ-બાદની સેવાઓ

બેંકો અને અન્ય નાણાંકીય કંપનીઓ જેવી સેવા-લક્ષી સંસ્થાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી યોજનાઓને વિકલ્પો તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને આ વિકલ્પો પહોંચાડવાને 'વેચાણ' કહેવામાં આવે છે. વિકલ્પના વેચાણ પછી ગ્રાહકને આપવામાં આવતી સેવાઓને વેચાણ બાદની સેવાઓ કહેવામાં આવે છે (આકૃતિ 2.4).



આકૃતિ. 2.4: વેચાણ-બાદની ગ્રાહક સેવાઓ

સ્રોત: [shorturl.at/efCJ1](http://shorturl.at/efCJ1)

બીસી/બીએફએ નીચેની વેચાણ બાદની સેવાઓ હાથ ધરવાની રહેશે (આકૃતિ 2.5):

- ગ્રાહકોને સમયસર ધિરાણ સુવિધાઓ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવું: બેંકિંગ ભાષામાં, ધિરાણ સુવિધાઓનો અર્થ વિવિધ ટૂંકા ગાળાના અને લાંબા ગાળાના લોન થાય છે. લોનનો મૂળ હેતુ એ છે કે ઉધાર લેનાર પોતાના વ્યવસાયને ચલાવવા માટે જરૂરી ભંડોળનો સમયસર ઉપયોગ

કરી શકે. જો લોનના વિતરણમાં વિલંબ થાય છે, તો ઉધાર લેનારનો વ્યવસાય યોજના બંધ થઈ શકે છે. આના પરિણામે લોન ખાતું અનિયમિત પણ થઈ શકે છે, જે ન તો ઉધાર લેનારના હિતમાં છે અને ન તો ફાઈનાન્સિંગ બેંકના હિતમાં છે.

- ગ્રાહકને લોનની રકમનો યોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવા માટે સલાહ આપવી: બીસી/બીએફએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહકને આપવામાં આવેલી લોનનો ઉપયોગ તે પ્રવૃત્તિ ચલાવવા માટે થાય છે જેના માટે તે આપવામાં આવી છે અને તે અન્યત્ર ખર્ચવામાં આવતી નથી. લોનની રકમનો ઉપયોગ કરીને નકામા ખર્ચ કરવાથી વ્યવસાયિક કામગીરીમાં વિક્ષેપ પડી શકે છે, જેનાથી ઉધાર લેનાર માટે લોનની પરત ચૂકવણી કરવામાં મુશ્કેલી પડે છે.
- ગ્રાહકને જરૂરી વધારાની લોન રકમ વિશે જાણવું અને તેની વ્યવસ્થા કરવી: જો ગ્રાહક કોઈ વાસ્તવિક કારણોસર ભંડોળનો અભાવ અનુભવી રહ્યા હોય, જેમ કે વ્યવસાય સ્તરમાં વધારો અથવા ઈનપુટ ખર્ચમાં વધારો, તો બીસી/બીએફએ ગ્રાહકને લોનની રકમમાં વધારો કરવા માટે અરજી સબમિટ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકને બેંકની વિવિધ યોજનાઓથી વાકેફ કરવા: બીસી/બીએફએ ગ્રાહકને તેની મૂળ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી વિવિધ થાપણો અને વીમા યોજનાઓ વિશે જાણ કરવી જોઈએ, અને તેને તેમાં સબસ્ક્રાઈબ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ.



આકૃતિ. 2.5: વેચાણ બાદની સેવાઓ

સ્રોત: <https://bit.ly/3hXQM9J>

બીસી/બીએફએ ગ્રાહકની માહિતી માટે વિવિધ યોજનાઓ સંબંધિત પ્રચાર સામગ્રી પણ રાખવી જોઈએ. તેમણે ગ્રાહકોને આ યોજનાઓની મુખ્ય વિશેષતાઓ પણ સમજાવવી જોઈએ.

### વેચાણ-બાદની સેવાનું મહત્ત્વ

નીચેના કારણોસર, સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન (આકૃતિ 2.6) માટે વેચાણ-બાદની સેવાઓ પૂરી પાડવી એ તેના કામગીરીઓનો ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે:

- તે ગ્રાહક સંતોષમાં વધારો કરે છે: જો ગ્રાહક પૂરી પાડવામાં આવતા વિકલ્પ અથવા સેવાઓની ગુણવત્તાથી ખુશ હોય, તો પણ તેનો ઉપયોગ કરવામાં અસુવિધા અથવા મુશ્કેલી માત્ર અસંતોષ જ નહીં, પણ નિરાશા અને ગુસ્સો પણ પેદા કરી શકે છે. આવા કિસ્સામાં કોઈ એવી અપેક્ષા રાખી શકતું નથી કે તે વિકલ્પ અથવા સેવાની વધુ ખરીદી માટે કંપનીનો સંપર્ક કરે. બીજી બાજુ, વેચાણ પછીની સેવાઓનું કાર્યક્ષમ પ્રદર્શન ગ્રાહકને ખુશ કરે છે અને તેને તેના/તેણીના મિત્રો અને સંબંધીઓને કંપનીના વિકલ્પોની ભલામણ કરવા માટે પણ પ્રેરે છે.
- કંપનીની હકારાત્મક છબી બનાવે છે: જે ગ્રાહકો વેચાણ પછીની સેવાઓથી ખુશ છે તેઓ તેમના પરિચિતો સાથે વાતચીત કરતી વખતે કંપની અને તેની ઉત્પાદકતા વિશે સકારાત્મક વાત કરે છે. આ 'મૌખિક' પ્રચાર લોકોના મનમાં કંપનીની હકારાત્મક છબી ઊભી કરવામાં મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.
- વિકલ્પની ગુણવત્તામાં સુધારો લાવવામાં મદદ કરે છે: વેચાણ પછીની સેવાઓ પૂરી પાડતી વખતે કંપનીના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા મળેલા પ્રતિસાદ અને સૂચનો કંપનીને વિકલ્પમાં વધુ સુધારા લાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે જેથી લોકોમાં તેની સ્વીકાર્યતા વધે.
- અન્ય વિકલ્પોનું વેચાણ: વેચાણ પછીની સેવાઓ દરમિયાન, કંપનીના અધિકારીઓ ગ્રાહકોની અન્ય વિકલ્પોની જરૂરિયાતોને જાણે છે. ઉદાહરણ તરીકે, હાઉસિંગ લોન ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે, જો બીસી/બીએફને ખબર પડે કે તે કાર ખરીદવાનું આયોજન કરી રહ્યા છે, તો તેની બેંકની કાર લોન યોજનાની આકર્ષક સુવિધાઓ સમજાવી શકાય છે. આનાથી ગ્રાહક પણ આ સુવિધાનો લાભ લેવા માટે પ્રેરિત થઈ શકે છે.
- વ્યવસાયમાં વધારો: વેચાણ પછીની તાત્કાલિક સેવાઓની ઉપરોક્ત બધી હકારાત્મક અસરો ચોક્કસપણે વ્યવસાયમાં નોંધપાત્ર વૃદ્ધિ તરફ દોરી જશે. વેચાણ પછીની સેવાઓનું ઝડપી અને નિયમિત સંચાલન ચોક્કસપણે હાલના ગ્રાહકને, તેમજ સંભવિત ગ્રાહકોને કંપનીની વધુને વધુ સેવાઓનો લાભ લેવા માટે લલચાવશે, જેના પરિણામે કંપનીના વ્યવસાયમાં સતત વૃદ્ધિ થશે.

## વેચાણ-બાદની સેવાઓનું મહત્ત્વ

• ગ્રાહક સંતોષ વધારવી

• હકારાત્મક છબી બનાવવી

સુધારેલી વિકલ્પ ગુણવત્તા

• અન્ય વિકલ્પોનું વેચાણ

• વ્યવસાયમાં વધારો

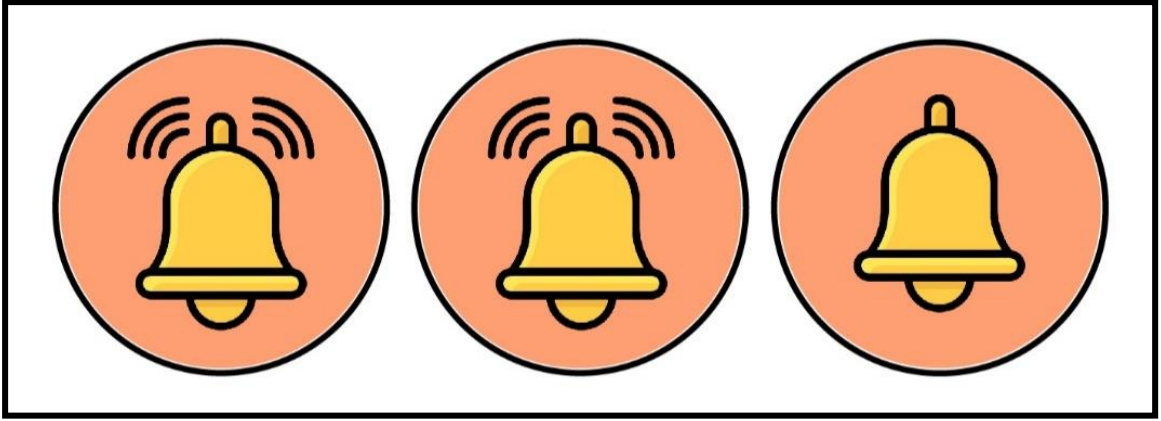
આકૃતિ. 2.6: વેચાણ-બાદની સેવાઓનું મહત્ત્વ

ગ્રાહકોને વેચાણ-બાદની સેવાના પ્રકારો

ગ્રાહકોને વેચાણ-બાદની સેવાઓ છે:

- વિવિધ યોજનાઓ માટેનાં પત્રકો પહોંચાડવાં: હાલના/સંભવિત ગ્રાહકોની મુલાકાત દરમિયાન, બીસી/બીએફએ બેંકની વિવિધ યોજનાઓ માટે ખાલી અરજી પત્રકો પોતાની સાથે રાખવા જોઈએ. ગ્રાહકને મળતી વખતે, પહેલેથી આપવામાં આવેલી સુવિધાઓ વિશે વાત કરવા ઉપરાંત, તેમણે:
    - ગ્રાહકની અન્ય નાણાંકીય જરૂરિયાતો શોધવી જોઈએ.
    - નવી લોન માટે માર્જિન, આવશ્યક ગ્રાહક વસ્તુઓ ખરીદવા વગેરે જેવી ભવિષ્યની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે બચત વધારવા માટે થાપણ યોજનાઓ સૂચવવી જોઈએ.
    - દુર્ઘટનાઓ સામે રક્ષણ માટે યોગ્ય જીવન અને સામાન્ય વીમા વિકલ્પો માટે સબ્સ્ક્રિપ્શન સૂચવવું જોઈએ.
    - બચત પોર્ટફોલિયોમાં લાંબા ગાળાના વિકાસ માટે સારી મ્યુચ્યુઅલ ફંડ યોજનાઓમાં રોકાણનો પ્રસ્તાવ આપવો જોઈએ.
    - ગ્રાહકને નાણાંકીય સલાહ આપવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, કરદાતા ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરતી વખતે બીસી/બીએફ કેટલીક કર બચત યોજનાઓની વિશેષતાઓ સમજાવી શકે છે.
- એકવાર ગ્રાહક કોઈ યોજનામાં સબ્સ્ક્રાઇબ કરવાનું નક્કી કરે, પછી બીસી/બીએફએ તેના માટે અરજી પત્રક ભરવામાં અને અન્ય ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

- ચૂકવણીઓ એકત્રિત કરવી: જ્યાં પણ મૂળ બેંક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવે ત્યાં, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહકો પાસેથી તેમણે લીધેલી લોનની પરત ચૂકવણી માટે ચૂકવણીઓ એકત્રિત કરી શકે છે. તે ગ્રાહકો દ્વારા રાખવામાં આવેલી વીમા પોલિસીઓ પર પ્રીમિયમ જેવી અન્ય ચૂકવણીઓ પણ એકત્રિત કરી શકે છે.  
એક બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સામાન્ય રીતે નાણાંની લેવડદેવડના વ્યવહારો કરે છે અને તેના માટે રસીદો જનરેટ કરે છે, જેમાં મોબાઇલ, બાયોમેટ્રિક ઓળખકર્તા અને થર્મલ પ્રિન્ટરનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે જે હાથવગા અને ચલાવવામાં સરળ છે. તેને એક મહિના દરમિયાન થયેલા વ્યવહારોની સંખ્યા અનુસાર બેંક તરફથી કમિશન મળે છે.
- અપડેટ્સ સેટઅપ કરવાં: બીસી/બીએફ નિયત સમયાંતરે ગ્રાહક ડેટા અપડેટ કરે છે જેમ કે લોન ખાતામાં પરત ચૂકવણી માટે બાકી રકમ, વીમા પોલિસીમાં બાકી પ્રીમિયમની વિગતો, વગેરે. આ અપડેટ્સ રજિસ્ટર/કમ્પ્યુટર સિસ્ટમમાં રેકોર્ડ કરી શકાય છે અને ગ્રાહકનો રૂબરૂ અથવા ટેલિફોન પર સંપર્ક કરતાં પહેલાં તેનો સંદર્ભ લેવો જોઈએ.
- રિમાઈન્ડર્સ: ગ્રાહકને (આકૃતિ 2.7) જેવી બાબતો વિશે યાદ અપાવવાનું બીસી/બીએફનું વેચાણ પછીનું એક મહત્ત્વપૂર્ણ કાર્ય છે:



આકૃતિ. 2.7: રિમાઈન્ડર

- લોનના હપ્તા જે બાકી છે.
- દસ્તાવેજો/ઔપચારિકતાઓ જે હજુ પૂર્ણ થવાની બાકી છે.
- વીમા પોલિસીના પ્રીમિયમ ચૂકવણી, વગેરે.

ગ્રાહકો દ્વારા આવા રિમાઈન્ડર્સનું ચોક્કસપણે સ્વાગત કરવામાં આવશે, કારણ કે તે તેમને તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી સુવિધાઓને સારી સ્થિતિમાં રાખવામાં મદદ કરશે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકિંગમાં વેચાણ-બાદની સેવાઓ સમજવી

આવશ્યક સામગ્રી: પેન અને પેપર, સંશોધન માટે ઈન્ટરનેટ માટેની ઍક્સેસ

પ્રક્રિયા:

1. વિદ્યાર્થીઓ બેંકિંગમાં વેચાણ બાદની સેવાઓના ખ્યાલ પર સંશોધન અને સમજણ દ્વારા શરૂઆત કરી શકે છે, આપેલા ટેક્સ્ટમાં વર્ણવ્યા મુજબ સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકે છે.
2. વિદ્યાર્થીઓને વેચાણ બાદની સેવાઓ અને તેમના મહત્ત્વ વિશે માહિતી એકત્રિત કરવા માટે વિશ્વસનીય ઓનલાઈન સ્ત્રોતો, સત્તાવાર બેંક વેબસાઈટ્સ અને નાણાંકીય પ્રકાશનોનો ઉપયોગ કરવા પ્રોત્સાહિત કરો.
3. તેમના સંશોધનના આધારે, વિદ્યાર્થીઓ બેંકિંગમાં વેચાણ બાદની સેવાઓના મહત્ત્વને પ્રકાશિત કરતું માહિતીપ્રદ પોસ્ટર બનાવી શકે છે, જેમાં સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન પર ખાસ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે.
4. પોસ્ટરમાં ગ્રાહક સંતોષ વધારવો, કંપનીની હકારાત્મક છબી બનાવવી, વિકલ્પ ગુણવત્તામાં સુધારો કરવો, અન્ય નાણાંકીય વિકલ્પોનું વેચાણ કરવું અને વ્યવસાય વધારવો જેવા મુખ્ય મુદ્દાઓ સામેલ હોવા જોઈએ.
5. વિદ્યાર્થીઓ વર્ગ સમક્ષ તેમના પોસ્ટરો રજૂ કરે છે, જેમાં વેચાણ બાદની સેવાઓનું મહત્ત્વ અને બેંકિંગ સેવાઓની એકંદર સફળતામાં તે કેવી રીતે ફાળો આપે છે તે સમજાવવામાં આવે છે.
6. વાસ્તવિક જીવનના ઉદાહરણો અથવા પરિસ્થિતિઓ પર વર્ગ ચર્ચાઓને પ્રોત્સાહન આપો જ્યાં અસરકારક વેચાણ બાદની સેવાઓની હકારાત્મક અસર થઈ હોય.
7. વર્ગને નાના નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને કેસ સ્ટડીમાં ઉલ્લેખિત ચોક્કસ વેચાણ બાદની સેવા સોંપો (દા.ત., ક્રેડિટ સુવિધા રિલીઝ, લોન ઉપયોગ પર કાઉન્સેલિંગ, વધારાની લોન રકમ શોધવી).
8. દરેક જૂથે સોંપાયેલ વેચાણ બાદની સેવાના અસરકારક અમલીકરણને દર્શાવતો એક ટૂંકો રોલ-પ્લે દૃશ્ય બનાવવો જોઈએ.
9. પ્રસ્તુતિઓ અને રોલ-પ્લે પછી, બેંકિંગમાં વેચાણ પછીની સેવાઓના મહત્ત્વ પર વર્ગ ચર્ચાની સુવિધા આપો.
10. વિદ્યાર્થીઓને રોલ-પ્લે પ્રવૃત્તિ પર પ્રતિબિંબિત કરવા અને વેચાણ પછીની સેવાઓ ગ્રાહક સંતોષ અને એકંદર વ્યવસાય વૃદ્ધિને કેવી રીતે હકારાત્મક અસર કરી શકે છે તેના પર તેમની આંતરદૃષ્ટિ શેર કરવા કહો.

**પ્રવૃત્તિ 2:** વેચાણ-બાદની સેવાઓનો વ્યવહારુ ઉપયોગ

**આવશ્યક સામગ્રી:** વિવિધ બેંકિંગ યોજનાઓ માટે ખાલી અરજી પત્રકો, ખોટા ચેક અથવા ચૂકવણી રસીદો, નમૂનારૂપ બેંક પ્રમોશનલ સામગ્રી

**પ્રક્રિયા:**

1. વિદ્યાર્થીઓને વિવિધ બેંકિંગ યોજનાઓ માટે ખાલી અરજી પત્રકનું વિતરણ કરો, જે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ/બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ (બીસી/બીએફ) ની ભૂમિકાનું અનુકરણ કરે છે.
2. વિદ્યાર્થીઓને હાલના અથવા સંભવિત ગ્રાહકોની મુલાકાત દરમિયાન વિવિધ યોજનાઓ માટે પત્રકો પહોંચાડવાની પ્રક્રિયાનું અનુકરણ કરવા કહો.

3. લોનના હપ્તાઓ, પ્રીમિયમ ચૂકવણીઓ અથવા અન્ય નાણાંકીય વ્યવહારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે ખોટા ચેક અથવા ચૂકવણી રસીદો પ્રદાન કરો.
4. સિમ્યુલેટેડ સેટિંગમાં, વિદ્યાર્થીઓ, બીસી/બીએફ તરીકે કાર્ય કરે છે, તેઓએ તેમના સાથીદારો પાસેથી આ ચૂકવણીઓ એકત્રિત કરવી જોઈએ અથવા એવા દૃશ્યો બનાવવા જોઈએ જ્યાં ચૂકવણીઓ એકત્રિત કરવાની જરૂર હોય.
5. ગ્રાહક ડેટા અપડેટ્સ અને રિમાઉન્ડર્સનો ખ્યાલ રજૂ કરો.
6. બીસી/બીએફની ભૂમિકા ભજવતા વિદ્યાર્થીઓ, લોન પરત ચૂકવણીની રકમ, બાકી વીમા પ્રીમિયમ, વગેરે જેવા અપડેટ્સ રેકોર્ડ કરવા માટે રજિસ્ટર અથવા કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ જાળવી શકે છે.
7. વિદ્યાર્થીઓને રોલ-પ્લેઇંગ દૃશ્યોમાં જોડાવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો જ્યાં તેઓ ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરે છે, વિવિધ બેંક યોજનાઓ વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે અને નાણાંકીય સલાહ આપે છે.
8. સિમ્યુલેશન પ્રવૃત્તિઓ પછી, આ વેચાણ બાદની સેવાઓ કરવામાં વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા સામનો કરવામાં આવેલા પડકારો અને સફળતાઓ પર વર્ગ ચર્ચા કરો.
9. વિદ્યાર્થીઓને અસરકારક વેચાણ બાદની સેવાઓ દ્વારા ગ્રાહક સંતોષ જાળવવા અને લાંબા ગાળાના સંબંધો બનાવવાના મહત્ત્વ પર ચિંતન કરવા કહો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. બેંકો સહિત કોઈપણ કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓને તેમની \_\_\_\_\_ કહેવામાં આવે છે.
2. બીસી/બીએફ દ્વારા ખાતરી કરવી પડશે કે ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલ લોન સમયસર \_\_\_\_\_ છે.
3. બીસી/બીએફ નિયત સમયાંતરે ગ્રાહકનો ડેટા \_\_\_\_\_ જેમ કે લોન ખાતામાં પરત ચૂકવણી માટે બાકી રકમ, બાકી વીમા પ્રીમિયમની વિગતો, વગેરે.
4. વેચાણ બાદની સેવાઓ પૂરી પાડવા દરમિયાન, કંપનીના અધિકારીઓ ગ્રાહકોની \_\_\_\_\_ માટેની જરૂરિયાતો જાણી શકે છે.
5. વેચાણ બાદની મુલાકાતો દરમિયાન, બીસી/બીએફ ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતો અને હાલના વિકલ્પો કેટલી હદ સુધી સમાન \_\_\_\_\_ છે તે અંગે પ્રતિસાદ મેળવી શકે છે.

### B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. બીસી/બીએફ દ્વારા આપવામાં આવતી વેચાણ બાદની સેવાઓમાં સામેલ નથી
  - a) ઉધાર લેનારને થાપણ યોજનાઓ સમજાવવી.
  - b) ઉધાર લેનારને વીમા વિકલ્પોનું વેચાણ કરવું.

- c) ગ્રાહકના વ્યવસાય પરિસરની અગાઉથી મંજૂરી મેળવેલ મુલાકાતો.  
d) ઉધાર લેનારની વધારાની નાણાંકીય જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન.
2. વેચાણ બાદની પ્રવૃત્તિઓ અસરકારક બને તે માટે, બીસી/બીએફને \_\_\_\_\_ ની સારી જાણકારી હોવી જોઈએ.  
b) તેની કંપનીની ગ્રાહક-સંબંધિત નીતિઓની સારી માહિતી હોવી જોઈએ.  
b) તેની કંપનીના વિકલ્પો અને સેવાઓ  
c) બંને  
d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. ગ્રાહકને પહોંચાડવામાં આવતા વિકલ્પ/સેવાની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે વિગતવાર માહિતી આપવી જોઈએ  
a) વિકલ્પ વેચતી વખતે.  
b) વિકલ્પની ડિલિવરી કરતી વખતે.  
c) વિકલ્પના વેચાણ પછી.  
d) ઉપરોક્ત તમામ તબક્કાઓ દરમિયાન.
4. બીસી/બીએફની વેચાણ બાદની પ્રવૃત્તિઓમાં સામેલ છે  
a) ઉધાર લેનારની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓનું અવલોકન કરવું અને તેમાં જરૂરી સુધારાઓ માટે સૂચનો કરવા, જો કોઈ હોય તો.  
b) ગ્રાહકને તેના માર્કેટિંગ પ્રયાસોને વધુ અસરકારક બનાવવા વિશે સલાહ આપવી.  
c) બંને  
d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં.
5. જો કોઈ ગ્રાહક સાથેની ચર્ચામાં એવું જણાય કે વ્યવસાયના સ્તરમાં વધારાને કારણે તેની પાસે ભંડોળની અછત છે, તો માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવે તેને સલાહ આપવી જોઈએ કે  
a) નવી લોન મંજૂર ન થાય ત્યાં સુધી તેની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ ઘટાડવી.  
b) લોન મર્યાદા વધારવા માટે અરજી કરવી.  
c) બંને  
d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં.
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો
1. વિકલ્પના વેચાણ પહેલાં અને બાદ ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવતી વધારાની સુવિધાઓ અને સેવાઓને "વેચાણ બાદની સેવાઓ" કહેવામાં આવે છે.  
2. વેચાણ બાદની પ્રવૃત્તિઓ કંપનીના વ્યવસાય વિકાસમાં બહુ ફાળો આપતી નથી.

3. ટીવી, રેક્રિજરેટર, વોશિંગ મશીન વગેરે જેવા ગ્રાહક માલનું ઉત્પાદન કરતી કંપનીઓ માટે વેચાણ બાદની પ્રવૃત્તિઓ વધુ મહત્વપૂર્ણ હોય છે. સેવા પૂરી પાડતી કંપનીઓ માટે તે ખૂબ સુસંગત નથી.
4. વિકલ્પમાં મૂલ્યવર્ધન કરવાનો અર્થ એ છે કે તેની વેચાણ કિંમત વધારવી.
5. બીસી/બીએફની વેચાણ બાદની મહત્વપૂર્ણ ફરજોમાંની એક એ છે કે ઉધાર લેનારને ખૂબ મહત્વાકાંક્ષી ન બનવાની સલાહ આપવામાં આવે કારણ કે વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓનું સ્તર ખૂબ વધારે વધારવું જોખમી છે - તે કાર્યકારી મૂડીની અછતમાં પરિણમી શકે છે અને/અથવા સ્થાપિત મશીનરી પર બિનજરૂરી તાણ લાવી શકે છે.

#### D. જોડકાં જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	લોનની રકમનું ડાયવર્ઝન અટકાવવું	A	નોંધપાત્ર વ્યવસાય વૃદ્ધિ
2	ગ્રાહકોને સેવાઓની ડિલિવરી	B	કંપનીની છબીને ખરડવી
3	વેચાણ પછી ગતિશીલ અને પ્રગતિશીલ સેવાઓનો એક ભાગ	C	વધારાની વિશેષતાઓ/સુવિધાઓ ઉમેરવી
4	ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં નિષ્ફળતા	D	ઉધાર લેનાર અને તેના ખાતાની વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓનું નિયમિત નિરીક્ષણ
5	ઉત્પાદનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવું	E	વિકલ્પો' નું વેચાણ

#### E. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાનો ખ્યાલ સમજાવો?
2. વેચાણ બાદની અસરકારક સેવાઓ ગ્રાહક સંતોષના સ્તરને કેવી રીતે અસર કરે છે?
3. ઉત્તમ વેચાણ બાદની સેવાઓ કંપનીની પ્રતિષ્ઠા કેવી રીતે વધારે છે?

#### F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો

1. વેચાણ બાદની સેવા શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે?
2. વેચાણ બાદની સેવાઓના પ્રકારો વિશે વિગતવાર જણાવો.

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. વેચાણ બાદની સેવાઓના વિવિધ પાસાંઓ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.

### સત્ર ૩: ગ્રાહક સેવાઓ

આ સત્રમાં, આપણે બેંક સાથે જોડાયેલા બીસી/બીએફ દ્વારા સંભાળવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાઓના વિવિધ ક્ષેત્રોની ચર્ચા કરીશું (આકૃતિ 2.8).



આકૃતિ. 2.8: ગ્રાહક સેવાના ક્ષેત્રો

#### ગ્રાહક સેવાઓ પરત્વે બીસી/બીએફની ફરજો

##### ગ્રાહક ખાતાઓનું વ્યવસ્થાપન

ગ્રાહકના ખાતાનું વ્યવસ્થાપન બેંકના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કરવું પડે છે. ખાતાનું વ્યવસ્થાપન એટલે ખાતા સંબંધિત ગ્રાહકની જરૂરિયાતોનું ધ્યાન રાખવું અને સમયાંતરે ઉદ્ભવતા વિવિધ મુદ્દાઓનો સામનો કરવો.

જે ગ્રાહકોના ખાતાં બીસી/બીએફ દ્વારા બેંકની બુક્સમાં લાવવામાં આવે છે તેઓ સામાન્ય રીતે દૂરના વિસ્તારોમાં રહેતા હોય છે. તેમના માટે નિયમિત વ્યવહારો કરવા અથવા તેમના ખાતા સંબંધિત સમસ્યાઓ/પ્રશ્નોના ઉકેલ માટે વારંવાર બેંક શાખાની મુલાકાત લેવી અનુકૂળ હોતી નથી. આમ, આ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની જવાબદારી બીસી/બીએફ પર આવે છે.

બીસી/બીએફએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે હાલના ગ્રાહકો સંતુષ્ટ રહે, અને તેમના ખાતાં અન્યત્ર ન ખસેડે. બીસી/બીએફના આ કાર્યને "ગ્રાહક પ્રતિધારણ" કહેવામાં આવે છે.

આમ બીસી/બીએફને "એકાઉન્ટ મેનેજર" અથવા "રિલેશનશિપ મેનેજર" કહી શકાય જે તેમના કાર્યક્ષેત્રમાં ગ્રાહકોના ખાતાઓના વ્યવસ્થાપન સાથે વ્યવહાર કરે છે.

આ સત્રમાં ખાતા વ્યવસ્થાપનના વિવિધ પાસાંઓની ચર્ચા કરવામાં આવશે.

### ગ્રાહકોને સલાહ આપવી

ભારતમાં બેંકો ગ્રાહકોને ફક્ત લોન અને ડિપોઝિટ સ્કીમ જેવી બેંકિંગ સેવાઓ જ નહીં, પણ વીમા અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ જેવા "ક્રોસ-સેલિંગ" વિકલ્પો પણ પ્રદાન કરે છે. ક્રોસ-સેલિંગ વિકલ્પો બેંકના વિકલ્પો નથી - આ અન્ય કંપનીઓના વિકલ્પો છે, જેમ કે વીમા કંપનીઓ અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ કંપનીઓ, જે બેંક તેની શાખાઓ અને કર્મચારીઓ દ્વારા કમિશનના આધારે વેચે છે. આમ કરવા માટે, બેંક આ કંપનીઓ સાથે જોડાણ કરે છે.

આમ બીસી/બીએફએ ગ્રાહકોને નીચેના વિશે સલાહ આપવાની હોય છે:

- હાલના થાપણ અને લોન ખાતાઓનું સરળ સંચાલન
- અન્ય વિકલ્પો, જેમ કે વીમા અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ સંબંધિત, તેની/તેણીની મૂળ બેંક દ્વારા સબ્સ્ક્રિપ્શન માટે ઉપલબ્ધ છે.

### ગ્રાહકની પુનરાવર્તિત ફરિયાદો અને પ્રશ્નોનો પ્રતિભાવ આપવો

બીસી/બીએફના કાર્યક્ષેત્રમાં ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકો તરફથી મળેલી બધી ફરિયાદો અને પ્રશ્નોનો તાત્કાલિક નિકાલ લાવવામાં આવવો જોઈએ (આકૃતિ 2.9), કારણ કે આમ કરવામાં કોઈપણ વિલંબ મૂળ બેંકની છબીને પ્રતિકૂળ અસર કરે છે.



આકૃતિ. 2.9: ગ્રાહકની ફરિયાદોને પ્રતિભાવ આપવો

વારંવાર મળતી ફરિયાદો અને પ્રશ્નો સ્વાભાવિક રીતે જ ખાસ ધ્યાન આપવાને પાત્ર છે, કારણ કે તે ફરિયાદ સંભાળવાની મશીનરી અને/અથવા કમ્યુનિકેશન પદ્ધતિમાં કેટલીક જૂની ખામીઓ તરફ નિર્દેશ કરે છે.

### પુનરાવર્તિત ફરિયાદો

પુનરાવર્તિત ફરિયાદ એ સૂચવે છે કે વિકલ્પ ડિલિવરી સિસ્ટમમાં અથવા વેચાણ બાદની પ્રક્રિયામાં કંઈક ખામી છે. બીસી/બીએફએ આ ફરિયાદોનો કાળજીપૂર્વક અભ્યાસ કરવો જોઈએ અને તે ખામીઓને ઓળખવી જોઈએ જેના કારણે વારંવાર ફરિયાદો થઈ રહી છે.

વારંવાર થતી ફરિયાદનો સામનો કરવામાં નિષ્ફળતા માત્ર સંબંધિત સંસ્થાની નકારાત્મક છબી જ નહીં પરંતુ બીસી/બીએફની પ્રતિષ્ઠાને પણ અસર કરે છે. આવી ફરિયાદ મળતાં, બીસી/બીએફએ તાત્કાલિક નીચેનાં પગલાં લેવાં જોઈએ:

- ફરિયાદની સામગ્રીનો કાળજીપૂર્વક અભ્યાસ કરો અને ગ્રાહક દ્વારા સામનો કરવામાં આવી રહી છે તે સમસ્યાનું મૂળ કારણ શોધો.
- ફરિયાદીનો દ્રષ્ટિકોણ જાણવા માટે તેમનો ફોન પર/રૂબરૂ સંપર્ક કરો.
- જો ફરિયાદનો ઉકેલ બીસી/બીએફની ક્ષમતામાં ન આવે, તો તેમણે બેંકના સંબંધિત અધિકારીઓનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને તેમની મદદ લેવી જોઈએ.
- ગ્રાહકને જાણ કરવી જોઈએ કે તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ થઈ રહ્યું છે, અને તેમને એક નિશ્ચિત તારીખ આપવી જોઈએ જેના સુધીમાં જરૂરી કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

શાખાના અધિકારીઓ અને બીસી/બીએફએ પણ ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે જે ગ્રાહકની ફરિયાદનો વાજબી સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવામાં આવતો નથી તે તેને ઉચ્ચ બેંક અધિકારીઓ અને/અથવા આરબીઆઈને પણ મોકલી શકે છે. આના પરિણામે શિસ્તભંગના પગલાં લેવામાં આવી શકે છે, અને દંડ પણ લાદવામાં આવી શકે છે.

### પુનરાવર્તિત પ્રશ્નો

જો કોઈ પ્રશ્ન વારંવાર પ્રાપ્ત થઈ રહ્યો હોય, તો તેનો અર્થ એ છે કે ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકો સાથે કમ્યુનિકેશન કરવાની પ્રક્રિયામાં ક્યાંક અભાવ છે. તેનો અર્થ એ પણ થઈ શકે છે કે બીસી/બીએફનું કાર્ય જ્ઞાન યોગ્ય નથી.

જ્યારે પણ બીસી/બીએફને વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નની ખબર પડે, ત્યારે તેણે/તેણીએ તાત્કાલિક તેનો ઉકેલ લાવવો જોઈએ, ગ્રાહકને જવાબ આપવામાં વિલંબ થવાના કારણો જણાવવા જોઈએ અને ગ્રાહકને તેના વિશે સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ.

### ગ્રાહકોને નવા વિકલ્પો વિશે જાણ કરવી અને સલાહ આપવી

ભારતમાં બેંકો વધુને વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે સતત ધોરણે પોતાના નવાં વિકલ્પો તેમજ ક્રોસ-સેલિંગ વિકલ્પો રજૂ કરી રહી છે. સંસ્થા માટે મહત્ત્વપૂર્ણ એવા નવા અને નવીન વિકલ્પોનો પરિચય નવા વ્યવસાયને કબજે કરવામાં અને આમ તેનો બજાર હિસ્સો વધારવામાં મદદ કરે છે (આકૃતિ 2.10).



આકૃતિ 2.10: ગ્રાહકોને નવા વિકલ્પો વિશે જાણ કરવી અને સલાહ આપવી

સ્ત્રોત: [shorturl.at/IR289](http://shorturl.at/IR289)

બીસી/બીએફએ તેની/તેણીની પેરેન્ટ બેંક દ્વારા રજૂ કરાયેલા નવા વિકલ્પો અને તેની વિશેષતાઓ વિશે સતત પોતાને અપડેટ રાખવા પડશે. ફિલ્ડ મુલાકાત દરમિયાન, તેણે હંમેશા નવી યોજનાઓના બ્રોશર અને તેમાં સબસ્ક્રાઈબ કરવા માટે અરજી પત્રકો સાથે રાખવાં જોઈએ. હાલના/સંભવિત ગ્રાહકોની મુલાકાત દરમિયાન, બીસી/બીએફએ નવી યોજનાઓની મુખ્ય વિશેષતાઓ પર પ્રકાશ પાડવા માટે પૂરતો સમય ફાળવવો જોઈએ. જ્યારે પણ કોઈ ગ્રાહક કોઈ યોજનામાં સબસ્ક્રાઈબ કરવા માટે તૈયાર હોય, ત્યારે બીસી/બીએફએ અરજી પત્રક ભરવામાં અને અન્ય ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

### ક્રેડિટ અને ડેબિટ કાર્ડ સેવાઓ

ભારતમાં ક્રેડિટ કાર્ડ સેવાઓ બેંકો અને નાણાંકીય સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાંકીય ઓફરોનો સંદર્ભ આપે છે જે વ્યક્તિઓને ક્રેડિટ પર ખરીદી અને વ્યવહારો કરવા સક્ષમ બનાવે છે. આ સેવાઓમાં પાત્ર ગ્રાહકોને ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવાનો સમાવેશ થાય છે, જે તેમને પૂર્વનિર્ધારિત ક્રેડિટ મર્યાદા સુધી ભંડોળ ઉધાર લેવાની મંજૂરી આપે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સેવાઓ ભારતીય નાણાંકીય પરિદૃશ્યમાં મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે, જે વ્યક્તિઓને ચૂકવણી કરવા, ખર્ચનું વ્યવસ્થાપન કરવા અને વિવિધ નાણાંકીય લાભો મેળવવા માટે અનુકૂળ અને લવચીક વિકલ્પો પ્રદાન કરે છે. જો કે, દેવા સંબંધિત પડકારોને ટાળવા અને ક્રેડિટ કાર્ડ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ફાયદાઓનો મહત્તમ લાભ લેવા માટે જવાબદાર ઉપયોગ મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

ભારતમાં ડેબિટ કાર્ડ સેવાઓમાં બેંકો દ્વારા ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોને સરળ બનાવવા માટે પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાંકીય ઓફરોનો સમાવેશ થાય છે, જેનાથી ખાતાધારકો ખરીદી, ચૂકવણી અને ઉપાડ માટે તેમના બેંક ખાતામાં ભંડોળ મેળવી શકે છે. ડેબિટ કાર્ડ સેવાઓ વ્યક્તિઓને તેમના બેંક ભંડોળની અનુકૂળ અને સુરક્ષિત એક્સેસ પૂરી પાડવામાં મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે, જેનાથી વ્યવહારો વધુ કાર્યક્ષમ અને સુલભ બને છે. ડેબિટ કાર્ડ સેવાઓના લાભોને મહત્તમ બનાવવા માટે જવાબદાર ઉપયોગ અને સુરક્ષા પગલાંની જાગૃતિ જરૂરી છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

**પ્રવૃત્તિ 1:** “ગ્રાહક ખાતાઓનું સંચાલન” વિષય પર એક પ્રેઝન્ટેશન બનાવો.

**આવશ્યક સામગ્રી:** લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર સ્કેચ પેન, ડેસ્કટોપ કમ્પ્યુટર/લેપટોપ, ઈન્ટરનેટની એક્સેસ, પુસ્તકો, સંશોધન પત્રો વગેરે જેવી વાંચન સામગ્રી (જો ઉપલબ્ધ હોય તો).

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક વર્ગમાં કુલ વિદ્યાર્થીઓની સંખ્યાના આધારે વિદ્યાર્થીઓને પાંચ થી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજીત કરશે.
2. દરેક જૂથના સભ્યો બે વ્યક્તિઓને પસંદ કરી શકે છે જે પ્રસ્તુતિ બનાવવા, પ્રશ્નોના જવાબ આપવા વગેરેમાં જૂથનું પ્રતિનિધિત્વ કરશે.
3. બધા જૂથના સભ્યો ઈન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને ગ્રાહક ખાતાઓના સંચાલનની પ્રક્રિયા સંબંધિત અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરીને પ્રસ્તુતિ માટે સામગ્રી એકત્રિત કરશે.
4. બે કે ત્રણ સભ્યો સાથે બેસીને સામગ્રીને વ્યવસ્થિત અને યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવશે જેથી તેનો પ્રસ્તુતિ માટે ઉપયોગ કરી શકાય.
5. જૂથના સભ્યો દ્વારા પાવરપોઈન્ટ પર અથવા ચાર્ટ/વ્હાઈટબોર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.
6. વર્ગમાં દરેક જૂથ દ્વારા વિષય પર પ્રસ્તુતિ રજૂ કરવામાં આવશે. જૂથના સભ્યો તેમના સાથી વિદ્યાર્થીઓના પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. પ્રસ્તુતિ દરમિયાન શિક્ષક પણ હાજર રહેશે. તે ચર્ચા થઈ રહેલા વિષય પર સુધારાઓ / વધારાના સૂચનો સૂચવીને પ્રસ્તુતિમાં મૂલ્ય ઉમેરશે.

**પ્રવૃત્તિ 2:** “પુનરાવર્તિત ફરિયાદોનો સામનો કરવો” વિષય પર પાવરપોઈન્ટ અથવા ચાર્ટ પેપર પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરો.

**આવશ્યક સામગ્રી:** લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર સ્કેચ પેન, ડેસ્કટોપ કમ્પ્યુટર/લેપટોપ, ઈન્ટરનેટની એક્સેસ, પુસ્તકો, સંશોધન પત્રો વગેરે જેવી વાંચન સામગ્રી (જો ઉપલબ્ધ હોય તો).

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને વર્ગમાં કુલ વિદ્યાર્થીઓની સંખ્યાના આધારે પાંચથી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજીત કરશે.
2. દરેક જૂથના સભ્યો પ્રસ્તુતિ બનાવવા, પ્રશ્નોના જવાબ આપવા વગેરેમાં જૂથનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે બે વ્યક્તિઓ પસંદ કરી શકે છે.
3. જૂથના બધા સભ્યો ઈન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરીને પ્રેઝન્ટેશન માટે સામગ્રી એકત્રિત કરશે.

4. બે કે ત્રણ સભ્યો એકસાથે બેસીને સામગ્રીને વ્યવસ્થિત અને યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવશે જેથી તેનો ઉપયોગ પુનરાવર્તિત ફરિયાદોના નિરાકરણની પ્રક્રિયા પર રજૂઆત માટે થઈ શકે.
5. જૂથના સભ્યો દ્વારા પાવરપોઈન્ટ પર અથવા ચાર્ટ/વ્હાઈટબોર્ડનો ઉપયોગ કરીને રજૂઆત તૈયાર કરવામાં આવશે.
6. વર્ગના દરેક જૂથ દ્વારા વિષય પર રજૂઆત કરવામાં આવશે. જૂથના સભ્યો તેમના સાથી વિદ્યાર્થીઓના પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. પ્રસ્તુતિ દરમિયાન શિક્ષક પણ હાજર રહેશે. તે ચર્ચા થઈ રહેલા વિષય પર સુધારાઓ / વધારાના સૂચનો સૂચવીને પ્રસ્તુતિમાં મૂલ્ય ઉમેરશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. \_\_\_\_\_ માં સામેલ કંપનીના પ્રતિનિધિઓને 'એકાઉન્ટ મેનેજર' અથવા 'રિલેશનશિપ મેનેજર' કહેવામાં આવે છે.
2. દરેક એકાઉન્ટ મેનેજરને કેટલાક ગ્રાહકોના ખાતા સોંપવામાં આવે છે જેથી તેઓ \_\_\_\_\_ સેવાઓ પૂરી પાડી શકે.
3. દરેક પ્રગતિશીલ કંપની બજારમાં સતત નવા અને નવીન \_\_\_\_\_ માટે પ્રેરણા આપી રહી છે.
4. ગ્રાહક \_\_\_\_\_ નો વ્યવસાય કંપની સાથે રહે અને અન્યત્ર ન જાય તેની ખાતરી કરવાના કાર્યને "ગ્રાહક જાળવણી" કહેવામાં આવે છે.
5. હાલના અને સંભવિત ગ્રાહકોની જાણકારીમાં નવા અને નવીન વિકલ્પો/સેવાઓ લાવવાથી કંપની માત્ર તેનો બજાર હિસ્સો જાળવી શકતી નથી પરંતુ તે જ રીતે \_\_\_\_\_ જાળવી શકે છે.

### B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. જો ગ્રાહક તરફથી કાર્યકારી ભંડોળના અભાવ અંગે વારંવાર ફરિયાદ આવે, તો બીસી/બીએફએ
  - a) પૂછપરછ અને વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓના નિરીક્ષણ દ્વારા ખાતરી કરવી જોઈએ કે ફરિયાદ સાચી છે કે નહીં.
  - b) ઉધાર લેનારને ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં વધારો લાગુ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ
  - c) બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
2. આજે બીસી/બીએફ નીચેના સંબંધિત સેવાઓની વિશાળ શ્રેણી પૂરી પાડે છે
  - a) લોન વિકલ્પો
  - b) વીમા અને થાપણ યોજનાઓ
  - c) બંને

- d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. એકાઉન્ટ મેનેજર તરીકે, બીસી/બીએફએ
- a) હાલના ગ્રાહકો સાથે સતત સંપર્કમાં રહેવું પડશે.
- b) ખાતરી કરવી પડશે કે તેઓ તેમની કંપની સાથે વ્યવહાર કરવાનું ચાલુ રાખે, અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી વધુ સુવિધાઓનો પણ લાભ લે.
- c) બંને
- d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
4. ગ્રાહક તરફથી વારંવાર એક પ્રશ્ન પ્રાપ્ત થાય છે જે તરફ નિર્દેશ કરે છે
- a) બીસી/બીએફના ભાગે જાણકારીનો અભાવ.
- b) અસરકારક કમ્યુનિકેશનનો અભાવ.
- c) બંને
- d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
5. વીમા વ્યવસાય ચલાવવા માટે કોસ-સેલિંગ વ્યવસ્થામાં, બેંકો
- a) જે કંપની સાથે જોડાણની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી છે તેના વીમા વિકલ્પો વેચે છે.
- b) વીમા કંપની માઈક્રોફાઈનાન્સ કંપનીના વિકલ્પો વેચે છે
- c) બંને
- d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો
1. લોન એકાઉન્ટ મેનેજરનું કામ લોન આપ્યા પછી શરૂ થાય છે.
2. એકાઉન્ટ મેનેજરનું મૂળભૂત કાર્ય ખાતાધારક સાથે લાંબા ગાળાના વ્યવસાયિક સંબંધ જાળવવાનું છે.
3. બેંકોને વીમા કંપનીઓ અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ કંપનીઓ દ્વારા વેચવામાં આવતા વિકલ્પો પર કમિશન મળે છે.
4. બેંકનો પીડિત ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંકને પણ ફરિયાદ કરી શકે છે.

D. જોડકાં જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	કોસ-સેલિંગ	A	ગ્રાહકો સાથે લાંબા ગાળાના વ્યવસાયિક સંબંધો જાળવી રાખે છે
2	હાલના / સંભવિત ગ્રાહકોની જાણકારીમાં નવા અને નવીન વિકલ્પો અને સેવાઓ લાવવી	B	ગ્રાહક સેવાઓમાં ખામીઓ તરફ ઈશારો કરીને વારંવાર પ્રકાશમાં આવે છે

3	એકાઉન્ટ મેનેજર	C	એક કંપનીના વિકલ્પનું બીજું કંપની દ્વારા કમિશનના આધારે વેચાણ
4	પુનરાવર્તિત ફરિયાદો	D	ઓપરેટિંગ સ્ટાફની જાણકારીના અભાવ અને કમ્યુનિકેશન કૌશલ્યોના અભાવ તરફ નિર્દેશ
5	પુનરાવર્તિત પ્રશ્નો	E	ઝડપી વ્યવસાય વિકાસ અને બજેટ સિદ્ધિ

#### E. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો શું સૂચવે છે?
2. "નવા બેંક વિકલ્પો વિશે ગ્રાહકોને માહિતી આપવી અને સલાહ આપવી" પર ટૂંકી નોંધ લખો.
3. ડેબિટ કાર્ડ સેવાનો અર્થ શું છે?
4. ક્રેડિટ કાર્ડ સેવાનો અર્થ શું છે?

#### F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો

1. ગ્રાહક ખાતાઓનું વ્યવસ્થાપન કેવી રીતે કરવું જોઈએ? કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો.
2. "ગ્રાહકોને માઈક્રોફાઈનાન્સ વિશે સલાહ આપવી" પર એક નોંધ લખો.

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. "ગ્રાહક ખાતા વ્યવસ્થાપન" પર એક વ્યાપક લેખ તૈયાર કરો.

### સત્ર 4: રિકવરી અને ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા

આજે મોટાભાગની બેંકોમાં, ડિફોલ્ટરો સાથે વ્યવહાર કરવાનું કાર્ય કરારના આધારે રાખવામાં આવેલા ડેટ રિકવરી એજન્ટ્સ (ડીઆરએ) દ્વારા અથવા બેંકના સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવે છે. જો કે, આ દિવસોમાં કેટલાક બીસી/બીએફ પણ ડીઆરએ તરીકે કામ કરવા માટે જરૂરી ઔપચારિક લાયકાત પ્રાપ્ત કરી રહ્યા છે, અને ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયામાં રોકાયેલા છે.

#### ઓવરડ્રાફ્ટ સેવાઓનો અર્થ અને વિશેષતાઓ

ઓવરડ્રાફ્ટ સેવાઓ એ બેંકો દ્વારા તેમના ખાતાધારકોને ઓફર કરવામાં આવતી નાણાંકીય વ્યવસ્થા છે. તે વ્યક્તિઓને તેમના બેંક ખાતામાં ઉપલબ્ધ રકમ કરતાં વધુ નાણાં ઉપાડવા અથવા ખર્ચ કરવાની મંજૂરી આપે છે, જેનાથી કામચલાઉ નકારાત્મક બેલેન્સ બને છે. મૂળભૂત રીતે, તે ટૂંકા ગાળાની ક્રેડિટ સુવિધા તરીકે કાર્ય કરે છે, જે નાણાંકીય તફાવતોનું વ્યવસ્થાપન કરવામાં લવચીકતા પૂરી પાડે છે. ઓવરડ્રાફ્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. ક્રેડિટ લાઈન એક્સટેન્શન: ઓવરડ્રાફ્ટ એ ગ્રાહકના બેંક ખાતા સાથે જોડાયેલ પૂર્વ-મંજૂર ક્રેડિટ લાઈન જેવું છે. તે તેમને બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ચોક્કસ મર્યાદા સુધી તેમના ખાતાના બેલેન્સથી વધુ ભંડોળ ઉપાડવાની મંજૂરી આપે છે.
2. લવચીક પરત ચૂકવણી: ઓવરડ્રાફ્ટ સામાન્ય રીતે ટૂંકા ગાળાની વ્યવસ્થા હોય છે. તે ટૂંકા ગાળાની નાણાંકીય અછતને પહોંચી વળવા માટે હોય છે. એકવાર ગ્રાહકની નાણાંકીય પરિસ્થિતિ સુધરે, પછી તેઓ તેમના ખાતામાં નાણાં જમા કરાવી શકે છે જેથી તેને ફરીથી સકારાત્મક બેલેન્સમાં લાવી શકાય.
3. વપરાશ પર વ્યાજ: બેંકો ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધામાંથી ગ્રાહક દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી રકમ પર જ વ્યાજ વસૂલ કરે છે. વ્યાજ દરો અલગ અલગ હોઈ શકે છે, અને ખર્ચનું અસરકારક રીતે વ્યવસ્થાપન કરવા માટે આ દરોને સમજવા જરૂરી છે.
4. ભંડોળની ઝડપી પહોંચ: ઓવરડ્રાફ્ટ કટોકટી અથવા તાત્કાલિક ભંડોળની જરૂર હોય તેવી પરિસ્થિતિઓમાં ઝડપી ઉકેલ પૂરો પાડે છે. તે લાંબી મંજૂરી પ્રક્રિયાઓની જરૂરિયાતને દૂર કરે છે, જે તેને એક અનુકૂળ વિકલ્પ બનાવે છે.
5. ચેકિંગ એકાઉન્ટ્સ સાથે જોડાયેલ: ઓવરડ્રાફ્ટ સામાન્ય રીતે ચેકિંગ એકાઉન્ટ્સ સાથે જોડાયેલા હોય છે. જ્યારે ગ્રાહક તેમના ખાતાના બેલેન્સ કરતાં વધુ વ્યવહાર કરે છે, ત્યારે ઓવરડ્રાફ્ટ અમલમાં આવે છે, જે નકારાયેલા વ્યવહારોને અટકાવે છે.
6. જોખમ વ્યવસ્થાપન: બેંકો ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓને મંજૂરી આપતાં પહેલાં ખાતાધારકના જોખમ પ્રોફાઈલનું મૂલ્યાંકન કરે છે. આ જવાબદાર ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરે છે અને ગ્રાહકોને બિનટકાઉ દેવું એકઠું કરતા અટકાવે છે.
7. ક્રેડિટ સ્કોર અસર: ઓવરડ્રાફ્ટનો જવાબદાર ઉપયોગ ગ્રાહકોના ક્રેડિટ સ્કોર પર હકારાત્મક અસર કરી શકે છે. જો કે, દુરુપયોગ અથવા સમયસર પરત ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળતા તેમની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર પ્રતિફળ અસર કરી શકે છે.

### ડિફોલ્ટર

જ્યારે પણ બેંક લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, ત્યારે બેંક અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે એક કરાર પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવે છે જેમાં લોનને સંચાલિત કરતી તમામ શરતો અને નિયમોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે, જેમાં લોનની પરત ચૂકવણીની પદ્ધતિઓ અને તેના પર ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજનો સમાવેશ થાય છે (આકૃતિ 2.11).



આકૃતિ. 2.11: ડિફોલ્ટર  
સોત: [shorturl.at/ctG01](http://shorturl.at/ctG01)

બીસી/બીએફએ કાળજીપૂર્વક નોંધ લેવી જોઈએ કે લોન કરાર પર હસ્તાક્ષર કર્યાની તારીખથી ત્રણ વર્ષ સુધી માન્ય રહે છે. આ સમયગાળો પૂર્ણ થાય તે પહેલાં, કરારના નવીકરણ માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી પુનર્જીવન પત્ર મેળવવો આવશ્યક છે. જો આમ કરવામાં ન આવે, તો બેંક ઉધાર લેનારને આપવામાં આવેલી લોન વસૂલવાનો કાનૂની અધિકાર ગુમાવે છે.

લોનના હપ્તા એવી રીતે નક્કી કરવામાં આવે છે કે લોનની મૂળ રકમ અને લોન ખાતામાં સમયાંતરે લાગુ કરાયેલ વ્યાજ બંને, તેમની નિયત તારીખે બધા હપ્તા જમા કરાવવા પર પરત ચૂકવવામાં આવે છે.

ડિફોલ્ટર એ એવો ઉધાર લેનાર છે જે પરત ચૂકવણી સમયપત્રક મુજબ હપ્તા અને/અથવા બેંક લોન પર વ્યાજ ચૂકવતો નથી. કેટલાક કિસ્સાઓમાં, ઉધાર લેનારની લોન પરત ચૂકવવામાં અસમર્થતા તેના નિયંત્રણની બહારના સંજોગોને કારણે હોઈ શકે છે. બીજી બાજુ, કેટલાક ઉધાર લેનાર સક્ષમ હોવા છતાં પણ પરત ચૂકવણી કરવાનો ઈનકાર કરી શકે છે. આવા ઉધાર લેનારને "ઈરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર" કહેવામાં આવે છે. જ્યારે ઉધાર લેનાર બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલી લોનની પરત ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ કરે છે, ત્યારે બેંક દ્વારા મુદતવીતી રકમ વસૂલવા માટે વિવિધ માધ્યમો અપનાવવામાં આવે છે, જેમ કે લેખિત સૂચનાઓ દ્વારા ઉધાર લેનારને યાદ અપાવવા, બેંકના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા વ્યક્તિગત મુલાકાતો, કાનૂની કાર્યવાહી શરૂ કરવી વગેરે.

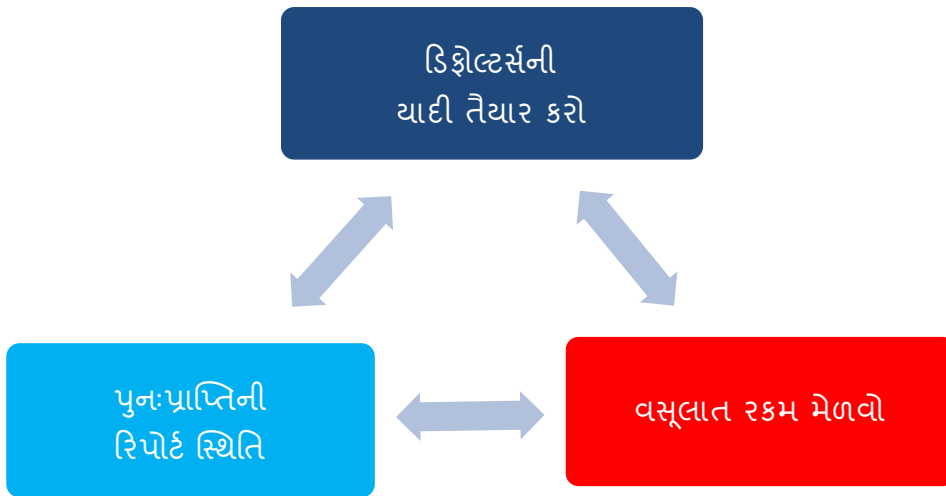
### ડિફોલ્ટર લોન ખાતાંઓ

બેંક દ્વારા કોઈને આપવામાં આવેલી લોન એ બેંક માટે 'સંપત્તિ' છે કારણ કે તે બેંકનાં નાણાં છે અને બેંકને તે વસૂલવાનો અધિકાર છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, બેંકો દ્વારા ધિરાણ દ્વારા આપવામાં આવતી લોનને નીચેની શ્રેણીઓમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે:

- સ્ટાન્ડર્ડ એસેટ્સ એ લોન ખાતાંઓ છે જેમાં પરત ચૂકવણીના સમયપત્રક મુજબ બધા હપ્તા અને વ્યાજની રકમ પ્રાપ્ત થાય છે. તેથી તેમને નિયમિત ખાતાં પણ કહેવામાં આવે છે. આ ખાતાંઓમાં પરત ચૂકવણી મેળવવાની પ્રક્રિયાને "કલેક્શન" કહેવામાં આવે છે.
- સબ-સ્ટાન્ડર્ડ એસેટ્સ એ લોન ખાતાંઓ છે જેમાં તમામ હપ્તા અને વ્યાજની રકમ નિયત તારીખ પછી 90 દિવસ સુધી પ્રાપ્ત થઈ નથી.
- શંકાસ્પદ એસેટ્સ એ લોન ખાતાંઓ છે જેમાં લોન સબ-સ્ટાન્ડર્ડ બન્યા પછી એક વધુ સમયગાળા માટે હપ્તો/વ્યાજ પ્રાપ્ત થયો નથી.
- નુકસાની એસેટ્સ એ લોન છે જેમાં વસૂલાતની શક્યતા લગભગ શૂન્ય હોય છે.

ઉપરોક્ત લોન ખાતાંઓ b, c અને d ને ડિફોલ્ટર લોન ખાતાં અથવા અનિયમિત ખાતાં કહેવામાં આવે છે. આ ખાતાંઓમાં મુદતવીતી રકમની પરત ચૂકવણી મેળવવાને "રિકવરી" કહેવામાં આવે છે (આકૃતિ 2.12). ડિફોલ્ટર ખાતાંઓમાં રિકવરી મેળવવા માટે બીસી/બીએફ આદર્શ વ્યક્તિ છે, કારણ કે તે તેના કાર્યક્ષેત્રના વિસ્તારોના રહેવાસીઓથી પરિચિત હોય છે. દેવાદારો સાથે નિયમિત સંપર્કમાં રહેવા ઉપરાંત, તે તેમની નાણાકીય સ્થિતિ અને તેઓ કયા સંજોગોમાં રહે છે તેનાથી પણ વાકેફ હોય છે. જો બીસી/બીએફ બેંકની માર્ગદર્શિકા અનુસાર નિયમિતપણે દરેક લોનનું પાલન કરે છે, તો લોન ખાતામાં ડિફોલ્ટ થવાની શક્યતા ઓછી થઈ જાય છે.



આકૃતિ. 2.12: ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા

### ડિફોલ્ટરસની યાદી તૈયાર કરવી

ડિફોલ્ટર ખાતાંઓમાં વસૂલાત મેળવવા માટે કાર્યવાહી કરતી વખતે, બીસી/બીએફએ ડિફોલ્ટર દેવાદારોની યાદી સાથે રાખવી આવશ્યક છે, જેમાં નીચેની વિગતો હોવી જોઈએ:

- ઉધાર લેનારનું સરનામું અને ફોન નંબર.
- ઉધાર લેનારના ધંધા/વ્યવસાયની વિગતો.
- લોન ખાતાની વિગતો, જેમ કે એકાઉન્ટ નંબર, લોનની પરત ચૂકવણીની તારીખ, વર્તમાન બાકી રકમ, પરત ચૂકવણી માટે મુદતવીતી રકમ, અગાઉ પ્રાપ્ત થયેલી પરત ચૂકવણીઓ, વગેરે.
- ઉધાર લેનારને વ્યક્તિગત રીતે મોકલવામાં આવેલી અથવા સોંપવામાં આવેલી વસૂલાત નોટિસની તારીખો
- અન્ય કોઈપણ સંબંધિત વિગતો, જેમ કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને, જો એમ હોય તો, શું તે પૂર્ણ કરવામાં આવી હતી?

મુલાકાતોને વ્યવસ્થિત બનાવવા માટે દરેક યાદી ગામવાર/વિસ્તારવાર બનાવવી જોઈએ.

### કંપની નીતિ મુજબ ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ચૂકવણી વસૂલાત

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે ડિફોલ્ટિંગ ખાતાંઓમાં વસૂલાત માટે વ્યાપક સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે. લોન આપવામાં રોકાયેલી બધી બેંકો અને અન્ય કંપનીઓએ આ માર્ગદર્શિકાનું ફરજિયાતપણે પાલન કરવું પડશે, નહીં તો આરબીઆઈ શિસ્તભંગની કાર્યવાહી શરૂ કરવા ઉપરાંત ગંભીર દંડ લાદી શકે છે.

આરબીઆઈએ બેંકોને સૂચના આપી છે કે તેઓ જારી કરાયેલા સૂચનો અનુસાર તેમની વસૂલાત નીતિ ઘડે અને તેનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરે. તે મુજબ, દરેક બેંકે પોતાની વસૂલાત નીતિ બનાવી છે, અને તેના પ્રતિનિધિઓએ તેનું પાલન કરવું પડશે.

ડિફોલ્ટિંગ લોન ખાતામાં વસૂલાત માટે કાર્યવાહી શરૂ કરતી વખતે, બીસી/બીએફ પાસે આ હોવું જોઈએ:

- ઉધાર લેનારની વિગતો, ઉપરના ફકરા 3 માં દર્શાવેલ છે.
- ડિફોલ્ટર ઉધાર લેનારને મોકલવામાં આવેલી અગાઉની બે અથવા ત્રણ વસૂલાત નોટિસની નકલો.
- બેંકના ફોર્મેટમાં નવી વસૂલાત, ડુપ્લિકેટમાં. એક નકલ ઉધાર લેનારને પહોંચાડવી જોઈએ અને બીજી નકલ પર સ્વીકૃતિ મેળવવી જોઈએ.

ડિફોલ્ટર ઉધાર લેનારની બધી મુલાકાતો દરમિયાન, બીસી/બીએફએ આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત આદર્શ આચારસંહિતાનું પાલન કરવું જોઈએ. તેમણે અસંસ્કારી વર્તન ન કરવું જોઈએ. સમયસર લોન પરત ચૂકવવાના ફાયદા અને આમ ન કરવાના ગેરફાયદા, લોન લેનારને જણાવવા જોઈએ.

ઉધાર લેનારને તેની અગાઉની પ્રતિબદ્ધતાઓ યાદ અપાવવી જોઈએ જે પૂર્ણ કરવામાં આવી ન હતી, અને ડિફોલ્ટ રકમ કયા તારીખ સુધીમાં પરત ચૂકવવાની શક્યતા છે તે દર્શાવવાનું કહેવામાં આવે છે. અહીં એ જાણવું જરૂરી છે કે સૌમ્ય અને તાર્કિક સલાહ કોઈપણ ધમકી અથવા બોજ કરતાં વધુ સારા પરિણામો આપે છે.

પ્રાપ્ત થયેલી વસૂલાતની રકમ બેંકની નીતિ અનુસાર બીસી/બીએફ દ્વારા ઉધાર લેનારના લોન ખાતામાં જમા કરાવવી જોઈએ. સામાન્ય રીતે બેંકો એવી શરત રાખે છે કે વસૂલાતની રકમ વસૂલાતના દિવસે અથવા વધુમાં વધુ, આગામી કાર્યકારી દિવસે જમા કરાવવી જોઈએ. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (પરંતુ બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ નહીં) ને સામાન્ય રીતે એક હાથમાં પકડી શકાય એવું એક ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ આપવામાં આવે છે જેનો ઉપયોગ કરીને તેઓ ઉધાર લેનારના લોન ખાતામાં જેમ અને જ્યારે પ્રાપ્ત થાય ત્યારે વસૂલાતની રકમ ઓનલાઈન જમા કરી શકે છે, અને તેના માટે રસીદ પણ જારી કરી શકે છે.

### લોન રિકવરીની સ્થિતિ શાખા મેનેજરને જણાવો

કાર્યકારી દિવસના અંતે, બીસી/બીએફ એક રિપોર્ટ તૈયાર કરે છે જેમાં ડિફોલ્ટિંગ લોન ખાતાઓ સહિત વિવિધ લોન ખાતાઓમાં થયેલી વસૂલાતની સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવે છે. આ રિપોર્ટ પેરેન્ટ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તે શાખાના મેનેજરને સુપરત કરવામાં આવે છે જેમાં બીસી/બીએફ જોડાયેલ હોય છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

**પ્રવૃત્તિ 1:** “ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા” પર એક પ્રસ્તુતિ બનાવો.

**આવશ્યક સામગ્રી:** લેખન સામગ્રી, ચાર્ટ પેપર સ્કેચ પેન, ડેસ્કટોપ કમ્પ્યુટર/લેપટોપ, ઈન્ટરનેટની એક્સેસ, પુસ્તકો, સંશોધન પત્રો વગેરે જેવી વાંચન સામગ્રી (જો ઉપલબ્ધ હોય તો).

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને વર્ગમાં કુલ વિદ્યાર્થીઓની સંખ્યાના આધારે પાંચથી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજીત કરશે.
2. દરેક જૂથના સભ્યો બે વ્યક્તિઓને પસંદ કરી શકે છે જે જૂથનું પ્રતિનિધિત્વ પ્રસ્તુતિ બનાવવા, પ્રશ્નોના જવાબ આપવા વગેરેમાં કરી શકે છે.
3. બધા જૂથના સભ્યો પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવા માટે સામગ્રી એકત્રિત કરશે જે ઈન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ છે.
4. બે કે ત્રણ સભ્યો સાથે બેસીને સામગ્રીને વ્યવસ્થિત અને યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવશે જેથી તેનો ઉપયોગ ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા પર પ્રસ્તુતિ બનાવવા માટે થઈ શકે.
5. જૂથના સભ્યો દ્વારા પાવરપોઈન્ટ પર અથવા ચાર્ટ/વ્હાઈટબોર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.

6. વર્ગમાં દરેક જૂથ દ્વારા વિષય પર એક પ્રસ્તુતિ રજૂ કરવામાં આવશે. જૂથના સભ્યો તેમના સાથી વિદ્યાર્થીઓના પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. પ્રસ્તુતિની રજૂઆત દરમિયાન શિક્ષક પણ હાજર રહેશે. તેઓ ચર્ચા થઈ રહેલા વિષય પર સુધારાઓ / વધારાના સૂચનો સૂચવીને પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્ય ઉમેરશે.

પ્રવૃત્તિ 2: "લોન ડિફોલ્ટર સાથે બીસી/બીએફનું ઈન્ટરેક્શન" વિષય પર રોલ-પ્લેનું આયોજન કરો..

આવશ્યક સામગ્રી: લેખન સામગ્રી, ઈન્ટરનેટની ઍક્સેસ અને પુસ્તકો જેવી વાંચન સામગ્રી.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં કુલ વિદ્યાર્થીઓની સંખ્યાના આધારે વિદ્યાર્થીઓને પાંચથી આઠ વિદ્યાર્થીઓના જૂથોમાં વિભાજિત કરશે.
2. બધા જૂથના સભ્યો ઈન્ટરનેટ, પુસ્તકો અને અન્ય સંબંધિત પ્રકાશનો પર ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરીને રોલ-પ્લે માટે સામગ્રી એકત્રિત કરશે.
3. લોન ડિફોલ્ટર પર રોલ-પ્લે પ્રવૃત્તિની સ્ક્રિપ્ટ તૈયાર કરશે અને લોનની રકમની વસૂલાત માટે પ્રયાસ કરશે.
4. દરેક જૂથમાં એક વિદ્યાર્થી બીસી/બીએફની ભૂમિકા ભજવશે, અને બે કે ત્રણ અન્ય વિદ્યાર્થીઓ ડિફોલ્ટર તરીકે કાર્ય કરશે.
5. દરેક જૂથના બાકીના સભ્યો નિરીક્ષક તરીકે કાર્ય કરશે. તેઓ બીસી/બીએફ અને ડિફોલ્ટર ઉધાર લેનારા વચ્ચેની દરેક ઈન્ટરેક્શનનો સાર નોંધશે.
6. રોલ-પ્લે પછી, દરેક જૂથમાંથી એક નિરીક્ષક શિક્ષક અને વર્ગના તમામ વિદ્યાર્થીઓની હાજરીમાં તેના/તેણીના જૂથના રોલ-પ્લેનું વર્ણન કરશે.
7. શિક્ષક દરેક પ્રસ્તુતિ પર ટિપ્પણી કરશે. જો ડિફોલ્ટર મેનેજમેન્ટ પ્રક્રિયાની સમજમાં કોઈ ખામી જોવા મળે છે. શિક્ષક દ્વારા તે દૂર કરવામાં આવશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. જ્યારે પણ ગ્રાહકને લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, ત્યારે ધિરાણકર્તા અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે \_\_\_\_\_ કરવામાં આવે છે.
2. જો બીસી/બીએફ બેંકની માર્ગદર્શિકા અનુસાર નિયમિતપણે દરેક લોનનું પાલન કરે છે, તો લોન ખાતામાં \_\_\_\_\_ ની શક્યતાઓ ખૂબ ઓછી થઈ જાય છે.

3. લોનના હપ્તા એવી રીતે નક્કી કરવામાં આવે છે કે લોનની મૂળ રકમ અને લોન ખાતામાં સમયાંતરે લાગુ કરાયેલ વ્યાજ બંને, તેમની નિયત તારીખે \_\_\_\_\_ જમા કરાવવા પર ચૂકવવામાં આવે છે.
4. બીસી/બીએફએ \_\_\_\_\_ની બળજબરી, ધમકીઓ અથવા અન્ય કોઈપણ ગેરકાયદેસર પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.
5. ડિફોલ્ટર લોન ખાતાઓમાં વસૂલાત માટે આગળ વધતાં પહેલાં, બીસી/બીએફએ \_\_\_\_\_ની વિગતવાર યાદી તૈયાર કરવી પડશે.

#### B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. નીચેનામાંથી શું અનિયમિત લોન ખાતાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે?
  - a) સબ-સ્ટાન્ડર્ડ એસેટ્સ
  - b) શંકાસ્પદ એસેટ્સ
  - c) બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં.
2. લોન કરારો તેમના હસ્તાક્ષરની તારીખથી કેટલા વર્ષ સુધી માન્ય અને લાગુ રહે છે?
  - a) ત્રણ વર્ષ
  - b) પાંચ વર્ષ
  - c) દસ વર્ષ
  - d) પંદર વર્ષ
3. લોન દસ્તાવેજની માન્યતા અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં, ઉધાર લેનાર પાસેથી નીચે મુજબનો દસ્તાવેજ મેળવવો આવશ્યક છે:
  - a) નવો લોન કરાર
  - b) ડિફોલ્ટ ન કરવાની બાંધધરી
  - c) પ્રોમિસરી નોટ
  - d) પુનર્જીવન લેટર
4. ડિફોલ્ટર લોન ખાતામાં વસૂલાત માટે કાર્યવાહી કરતી વખતે, નીચેનામાંથી શું તેની સાથે રાખવાની જરૂર નથી?
  - a) લોન ખાતાની વિગતો જેમ કે મુદતવીતી રકમ, ખાતામાં પ્રાપ્ત થયેલા અગાઉના હપ્તા, દસ્તાવેજોની વિગતો અને લોનની રકમની અન્ય વિગતો.
  - b) લોન દસ્તાવેજો મૂળમાં અથવા જો બાકી હોય તો તેની ફોટોકોપી.
  - c) પહેલેથી જ મોકલવામાં આવેલી નોટિસની નકલો અને ડિફોલ્ટર ઉધાર લેનારાને સોંપવા માટે નવી નોટિસ.

- d) બીસી/બીએફએ ઉપરોક્ત બધી વસ્તુઓ પોતાની સાથે રાખવી પડશે.
5. લોન ડિફોલ્ટરની મુલાકાત લેતી વખતે, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટી દ્વારા નીચેનામાંથી કયું પગલું લેવામાં આવવું જોઈએ નહીં?
- a) ઉધાર લેનારને નમ્ર અને સભ્ય સ્વરમાં સલાહ આપવી.
- b) લોન ખાતું નિયમિત ન કરવાના ગેરફાયદા દર્શાવવા.
- c) સમયસર બધી લેણી રકમ જમા કરાવવાના ફાયદા સમજાવવા.
- d) મુદતવીતી રકમ જમા ન કરાવવાના ભયંકર પરિણામો વિશે તેને ચેતવણી આપવી અને લોન એકાઉન્ટમાં બાકી રહેલી બધી રકમ ચૂકવી દેવાનું કહેવું.

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

- બેંકના નિયમિત લોન ખાતાંઓને સ્ટાન્ડર્ડ અને સબ-સ્ટાન્ડર્ડ એસેટ્સ કહેવામાં આવે છે.
- બેંકના એસેટ વર્ગીકરણનો અર્થ એ છે કે તેની ડિપોઝિટ અને લોન બંનેનું વિવિધ શ્રેણીઓમાં વર્ગીકરણ.
- બીસી/બીએફએ વહેલી તકે તેની સુવિધા મુજબ લોન લેનારના લોન ખાતામાં વસૂલાતની રકમ જમા કરાવવી જોઈએ, જે કંપનીની શાખામાં રાખવામાં આવે છે.
- બીસી/બીએફએ ડિફોલ્ટર લેનાર સાથે કડક વર્તન કરવું જોઈએ અને જ્યારે જરૂરી લાગે ત્યારે જ તેને ધમકાવવા જોઈએ.
- "ઈરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર" એ લોન લેનાર છે જે થોડા દિવસો પછી ડિફોલ્ટ રકમ ચૂકવવા તૈયાર હોય છે.

D. જોડકાં જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	લોનની વસૂલાતની શક્યતા ખૂબ ઓછી હોય છે	A	બાકી રકમની વસૂલાત
2	નિયમિત લોન ખાતાઓમાં ચૂકવણી મેળવવાની પ્રક્રિયા	B	વ્યાજ સાથે હપ્તાઓની વસૂલાત
3	ડિફોલ્ટરોના ખાતાઓમાં પરત ચૂકવણી મેળવવાની પ્રક્રિયા	C	નુકસાન એસેટ્સ
4	ઉધાર લેનારના લોન ખાતામાં વસૂલાતની રકમ જમા કરાવવી	D	ઈરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર
5	જે વ્યક્તિ પાસે સાધન હોય પણ તે તેના લોન ખાતામાં મુદતવીતી રકમ જમા કરાવતો નથી	E	કંપની નીતિ મુજબ

## E. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ઓવરડ્રાફ્ટ સેવાઓનો અર્થ સમજાવો?
2. ઓવરડ્રાફ્ટ સેવાઓની વિશેષતાઓ સમજાવો?
3. "બેંક લોન ડિફોલ્ટર" પર ટૂંકી નોંધ લખો.
4. લોન ડિફોલ્ટરની મુલાકાત લીધા પછી માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવે શું કરવું જોઈએ?

## F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો

1. બેંકોમાં ડિફોલ્ટર વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયા સમજાવો.
2. બીસી/બીએફની પ્રવૃત્તિઓ કઈ કઈ છે?
  - a) ડિફોલ્ટરની મુલાકાત લેતાં પહેલાં.
  - b) મુલાકાત દરમિયાન

## G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. "ડિફોલ્ટિંગ લોન-ખાતાંનું વ્યવસ્થાપન" પર એક વ્યાપક નોંધ લખો.

## મોડ્યુલ ૩

## ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવા અભિગમ

## મોડ્યુલ પરિચય

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓમાં કર્મચારીઓનો સમાવેશ થાય છે જેમને ગ્રાહક સંતોષને પ્રાથમિકતા આપીને સેવાઓ પ્રદાન કરવાની હોય છે (આકૃતિ ૩.૧). આ સેવાઓ કર્મચારીઓને ગ્રાહકો, તેમના સાથીદારો અને ઉપરી અધિકારીઓ સાથે અસરકારક રીતે વાતચીત કરવા માટે સશક્ત બનાવે છે જેથી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા, વફાદારી અને જોડાણ માટે સરળ કાર્યપ્રવાહ પૂર્ણ કરી શકાય.



આકૃતિ. ૩.૧: ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ

સ્રોત: [shorturl.at/FK0Y8](http://shorturl.at/FK0Y8)

સંતોષી ગ્રાહકો એ જાણકારીયુક્ત, તાલીમપ્રાપ્ત અને શિક્ષિત વ્યાવસાયિકોની ટીમના પ્રયાસોનો પરિણામ હોય છે. સંસ્થાનું વાતાવરણ વિવિધ ભાષાઓ, લિંગ સંબંધિત મુદ્દાઓ, સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક પરિબલો તથા ભિન્નતાઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોવું જરૂરી છે. ગ્રાહકકેન્દ્રિત સેવાઓ માટે મજબૂત દ્રષ્ટિકોણ હોવો જોઈએ જેમાં ગ્રાહક પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવાની અને તેને ગોઠવવાની ક્રિયા માટે કાર્યપદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે (આકૃતિ ૩.૧), જે સંસ્થાની બ્રાન્ડ કિંમત ઊભી કરવા, વિકસાવવા અને વધારવામાં પણ મદદરૂપ થાય છે.

આ મોડ્યુલમાં ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવા અભિગમના પરિચય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે. પ્રથમ સત્રમાં BFSI ક્ષેત્રના ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે સંવાદ કરવા અંગે ચર્ચા કરવામાં આવશે. બીજું સત્ર વર્તનમાં સંવેદનશીલતા વિશે છે, ત્રીજું સત્ર કાર્યસ્થળ પર સંવાદને સમજાવે છે અને ચોથું સત્ર સેવા અભિગમ જાળવવા અને તેના અમલ અંગે ચર્ચા કરે છે.

### શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે અસરકારક સંવાદ કૌશલ્ય દર્શાવી શકશો.
- ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો પ્રત્યે તેમના વર્તનમાં સંવેદનશીલતાના મહત્વને સમજશો.
- કાર્યસ્થળ પર વિવિધ સંવાદ માધ્યમો નેવિગેટ કરશો.

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમોને કેવી રીતે અમલમાં મૂકવા, સેવા વિનંતીઓને અસરકારક રીતે કેવી રીતે હેન્ડલ કરવી અને તેમની ભૂમિકાઓમાં સેવાની ગુણવત્તામાં સતત સુધારો કેવી રીતે કરવો તે સમજશો, મજબૂત સેવા અભિગમ વિકસાવશો અને જાળવશો.

### મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે સંવાદ

સત્ર 2: વર્તનમાં સંવેદનશીલતા

સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર સંવાદ

સત્ર 4: સેવા અભિગમ અને અમલીકરણ જાળવવું

### સત્ર 1: ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે સંવાદ

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ (BC) અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર (BF) માટે સારી સંવાદ કુશળતા અનિવાર્ય છે જેમાં ખાસ કરીને ત્રણ મૂળભૂત કુશળતાઓનો સમાવેશ થાય છે: સાંભળવું, બોલવું અને વ્યક્તિગત રજૂઆત. ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલા પ્રશ્નોને યોગ્ય રીતે સંબોધવા અને સહકર્મીઓમાં ઉત્તમ ગ્રાહક વ્યવહાર અંગે જાગૃતિ લાવવી પણ BC અને BFના વ્યાવસાયિક વિકાસનો મહત્વનો ભાગ છે.

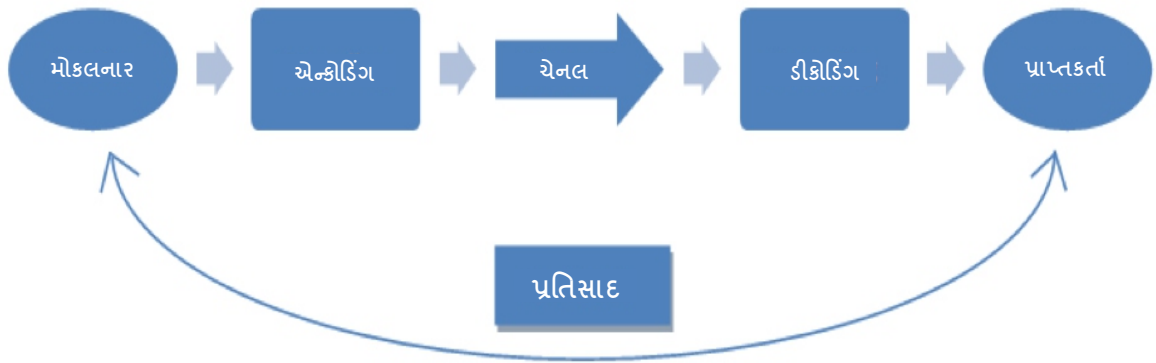
કોમ્યુનિકેશન શબ્દ લેટિનના "કોમ્યુનિકેર" પરથી આવ્યો છે, જેનો અર્થ થાય છે "શેર કરવું". એટલે કે, સંવાદ એ એવી પ્રક્રિયા છે જેમાં માહિતી કે વિચાર એક વ્યક્તિ કે જૂથ તરફથી બીજી વ્યક્તિ કે જૂથ સુધી વહેંચવામાં આવે છે.

કોષ્ટક 3.1 માં આપેલ મુજબ સંવાદ નીચે મુજબ વિવિધ રીતે થઈ શકે છે:

મૌખિક સંવાદ	તેને મૌખિક સંવાદ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે અને તેમાં રૂબરૂ વાતચીત અથવા ટેલિફોન, ટેલિવિઝન અથવા રેડિયો વગેરે જેવા માધ્યમો દ્વારા થતો સંવાદનો સમાવેશ થાય છે.
બિન-મૌખિક સંવાદ	આમાં શારીરિક ભાષા, ચહેરાની અભિવ્યક્તિ, હાવભાવ, પહેરવેશ અને પદ્ધતિ જે આપણે વાપરીએ છીએ તે પણ સામેલ છે- જે પ્રાપ્તકર્તા સાથે અનેક સૂક્ષ્મ રીતોમાં સંવાદ સ્થાપિત કરે છે. આ બધું પ્રાપ્તકર્તાને સંકેત આપે છે.
લેખિત સંવાદ	આમાં પત્રો, ઈ-મેલ, બ્લોગ, પુસ્તકો, સોશિયલ મીડિયા પોસ્ટ્સ મેગેઝિન - વગેરે જેવા લેખિત સંવાદનો સમાવેશ થાય છે.
વિઝ્યુલાઈઝેશન	આમાં ગ્રાફ, ચાર્ટ, લોગો, નકશા વગેરે દ્વારા સંવાદનો સમાવેશ થાય છે.

કોષ્ટક. 3.1: સંવાદ કરવાની વિવિધ રીતો

સંવાદની આ રીતો એક પ્રક્રિયા (આકૃતિ 3.2) ને અનુસરે છે જેમાં ઓછામાં ઓછો એક મોકલનાર, માહિતી/સંદેશ અને પ્રાપ્તકર્તાનો સમાવેશ થાય છે.



આકૃતિ. 3.2: સંવાદનો મૂળભૂત પ્રવાહ

પ્રક્રિયા એક મોકલનારથી શરૂ થાય છે જેને સ્ત્રોત અથવા સંવાદકર્તા પણ કહેવામાં આવે છે અને તે વિનંતી, વિચાર, પ્રશ્ન અથવા આદેશના રૂપમાં માહિતી મોકલે છે. મોકલનાર દ્વારા ચેનલને જરૂરી હોય તે રીતે યોગ્ય સ્વરૂપમાં માહિતી એન્કોડ કરવામાં આવે છે. માહિતીના આ પ્રવાહ માટે ટેલિફોનિક કોલ્સ, રૂબરૂ વાતચીત, ઇમેઇલ્સ, ફેસબુક, ઇન્સ્ટાગ્રામ ટ્વિટર જેવા સોશિયલ મીડિયા, ટેલિવિઝન, રેડિયો, પત્રો, બ્રોશર જેવા સંવાદ માટે ચેનલની જરૂર પડે છે.

પ્રાપ્તકર્તાની તરફથી સંદેશને ડિકોડ/અર્થઘટન કરવામાં આવે છે અને પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા લેખિત, અથવા મૌખિક સ્વરૂપમાં અથવા ક્રિયામાં સંદેશની સમજણના આધારે પ્રતિસાદ આપવામાં આવે છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર માટે સંવાદ કરવાની કળા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે ભાષા, માધ્યમ, સંસ્કૃતિ અને લાગણીઓ જેવા ઘણા પરિબલો છે જે સંવાદના પ્રવાહ અથવા તીવ્રતાને અસર કરી શકે છે.

### સંવાદ કુશળતા

સંવાદ કુશળતા એ એવી ક્ષમતાઓ છે જે વિવિધ પ્રકારની માહિતી પ્રસારિત કરતી વખતે જરૂરી હોય છે. તેમાં વિચારો અથવા ભાવનાઓ કે કોઈપણ સંદેશને એવી રીતે અસરકારક રીતે રજૂ કરવું સામેલ થાય છે કે તેનો વાસ્તવિક અર્થ સમજી શકાય.

સંવાદ કુશળતામાં સાંભળવું, બોલવું અને વ્યક્તિગત રજૂઆતનો સમાવેશ થાય છે. અસરકારક સંવાદ કુશળતાનો મૂળભૂત આધાર છે- સારી નિરીક્ષણ શક્તિ, સહાનુભૂતિ અને ચિંતન શક્તિ.

- સાંભળવું: આ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ કૌશલ્ય છે કારણ કે તે સંદેશને સચોટ રીતે પ્રાપ્ત કરવાની અને અર્થઘટન કરવાની ક્ષમતાને વ્યાખ્યાયિત કરે છે (આકૃતિ 3.3).



આકૃતિ. 3.3: સાંભળવું

સ્ત્રોત: [shorturl.at/fNRU6](http://shorturl.at/fNRU6)

ઘણી ટોચની સંસ્થાઓ તેમના કર્મચારીઓને સાંભળવાની કુશળતા પર ખાસ વર્કશોપનું આયોજન કરે છે કારણ કે તે વિચારોના અસરકારક સંચાર અને માહિતીની વધુ સારી સમજ તરફ લઇ જાય છે જેના પરિણામે ગ્રાહકોનો સંતોષ, ઉત્પાદકતામાં વધારો અને કર્મચારીઓમાં ખુશી સૂચકાંક વધે છે.

અસરકારક સાંભળવું એ ફક્ત સાંભળવું નથી પરંતુ તેમાં પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા સંદેશના મૌખિક અને બિન-મૌખિક બંને સંકેતો પ્રત્યે ધ્યાન આપવું જરૂરી છે.

પછી જ તે યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત થશે. સફળતાની યાવી પહેલા સાંભળવું અને પછી બોલવું છે.

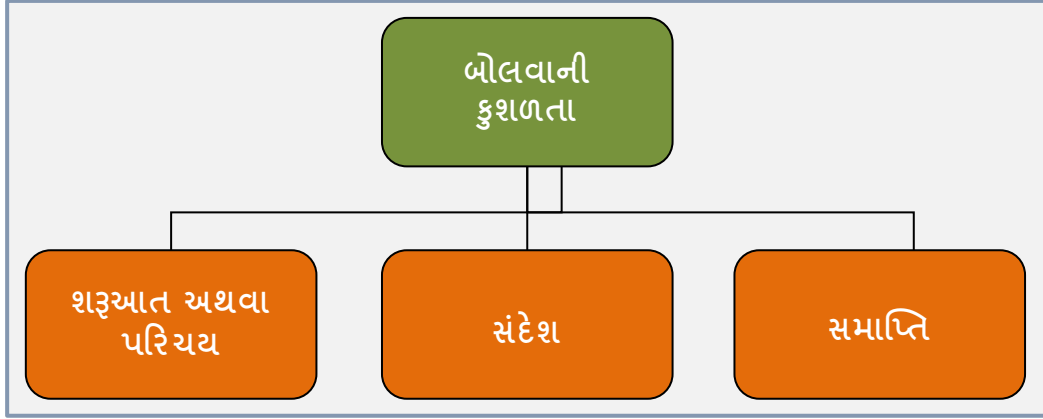
- b. બોલવું: આ કુશળતા વક્તાને સહાનુભૂતિપૂર્વક, જ્ઞાનવાન અને વિશ્વાસપાત્ર ઢંગે જોડાઈને તેના વિચારો વધુ અસરકારક રીતે સંચારિત કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. બોલવું પારસ્પરિક હોઈ શકે છે જેમ કે ફોન પર વાતચીત અથવા સામસામે સંવાદ, અથવા અર્ધપારસ્પરિક હોઈ શકે છે જેમ કે વક્તા ભાષણ આપી રહ્યો હોય/ગ્રાહકોના જૂથને સંબોધી રહ્યો હોય (આકૃતિ 3.4) અથવા તે પારસ્પરિક ન પણ હોઈ શકે જે કેમ રેડિયો કાર્યક્રમ રિકોર્ડ કરવું.



આકૃતિ. 3.4: બોલવું

સ્ત્રોત: [shorturl.at/afvAP](http://shorturl.at/afvAP)

સૌથી અસરકારક વક્તા ત્રણ ભાગોમાં સામગ્રીની રચના/માળખાને અનુસરે છે: પરિચય અથવા પ્રારંભ, મુખ્ય સામગ્રી અથવા સંદેશ અને નિષ્કર્ષ (આકૃતિ 3.5).

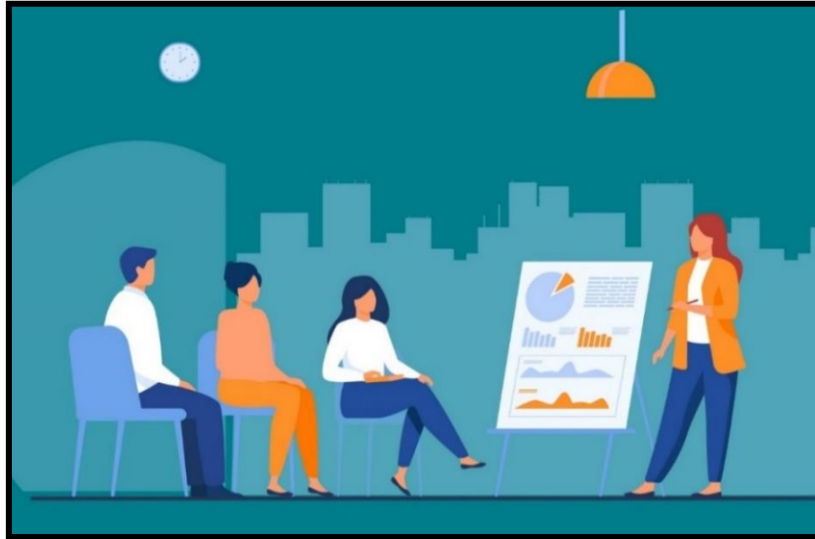


આકૃતિ. 3.5: બોલવાની કુશળતાનો વિષયવસ્તુ ભાગ

પ્રભાવશાળી વક્તા બનવા માટે વ્યક્તિએ સારા શ્રોતા બનવું જોઈએ અને શ્રોતાઓના સ્તર અને સમજણ અનુસાર વિચારોને ઝડપથી ગોઠવવામાં સક્ષમ બનવું જોઈએ. વિષય પર વારંવાર અભ્યાસ કરવાથી વક્તાનો આત્મવિશ્વાસ વધે છે.

- c. વ્યક્તિગત રજૂઆત: આમાં રજૂઆત અને છાપ બનાવવાની અસરકારક રીતો શામેલ છે. આમાં વ્યક્તિગત દેખાવ, સારો આત્મવિશ્વાસ, મૌખિક અને બિન-મૌખિક સંવાદ કુશળતા અને વર્તણૂકીય કુશળતાથી શરૂ કરીને વિવિધ પ્રકારની કુશળતા શામેલ છે (આકૃતિ 3.6).

વ્યક્તિગત રજૂઆત કુશળતા વિકસાવવા માટે, વ્યક્તિએ ઉત્સાહ અને પ્રામાણિકતા સાથે રજૂઆત કરવી જોઈએ, સમગ્ર જૂથને સંબોધિત કરવી જોઈએ જેથી કોઈને અવગણવામાં ન આવે, રજૂઆતના સમય અને અવધિનો ટ્રેક રાખવો જોઈએ, અને ગૂમિંગ અને આત્મવિશ્વાસ પર કામ કરવું જોઈએ.



આકૃતિ. 3.6: વ્યક્તિગત રજૂઆત

રજૂઆતકર્તા જે રીતે દેખાય છે, ચાલે છે, બોલે છે અને વાત રજૂ કરવા માટે તે/તેણી શારીરિક ભાષાનો ઉપયોગ કરે છે તેના આધારે તેની લોકપ્રિયતા અને સ્વીકૃતિ પ્રેક્ષકોમાં નક્કી થાય છે.

સારી સામગ્રી અને કલાકોની રજૂઆત કરવા છતાં, શારીરિક હાવભાવમાં વ્યક્તિગત રજૂઆત બનાવવા અથવા નાશ કરવાની શક્તિ હોય છે.

શારીરિક હાવભાવમાં શામેલ છે;

ક્રમાંક	શારીરિક ભાવના લક્ષણો	વિગત	શું કરવું	શું ન કરવું
1	ઊભા રહેવાની સ્થિતિ	ઊભા રહેવાની કે બેસવાની રીત	લવચીક અને ટદાર મુદ્રા	કડક અથવા ઝૂકેલી મુદ્રા
2	માથાની હલચલ	માથાને હલાવવાની રીત	યોગ્ય હકાર	માથું હલાવતા રહેવું
3	ચેહરાના હાવભાવ	ચહેરા પરના હાવભાવ	યોગ્ય સ્મિત, સચેત	તણાવ, આઘાત, અથવા ગભરાટભરી અભિવ્યક્તિ
4	આંખોનો સંપર્ક	પ્રેક્ષકો સાથે આંખનો સંપર્ક	તમામ ભાગીદારોને આવરી લેતો યોગ્ય આંખનો સંપર્ક	આંખો ચોક્કસ દિશા/જૂથ પર સ્થિર રાખવી
5	ઈશારા	હાથ, આંગળીઓ વગેરે જેવા શરીરની જાણીજોઈને/ અજાણતાં કરવામાં આવતી હલનચલન.	સ્વ-નિયંત્રણ, ભાર આપવા માટે હાથનો ઉપયોગ, મજબૂત હસ્તમિલન	નખ ખાવા, બેચેન થવું, પગ ખસેડવું, શર્ટના બટન ફેરવવા, નાક ખંજવાળવું, વગેરે.

### કોષ્ટક. 3.2: શારીરિક ભાવના લક્ષણો

કોષ્ટક 3.2 મુજબ, અસરકારક વ્યક્તિગત રજૂઆત માટે, વ્યક્તિએ અધૂરા વાક્યો, ખૂબ ધીમું અથવા ખૂબ ઝડપી બોલવું, અસ્પષ્ટ અને સંભળાય નહીં એવા સંદેશાઓ, અને લાગણીઓને ઠેસ પહોંચાડી શકે તેવા નકારાત્મક શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.

ગ્રાહકની વધેલી ચિંતાઓને સંબોધવી

કેટલીકવાર ગ્રાહકની ચિંતાઓ નિયંત્રણની બહાર જાય છે. આ એવી નાજુક પરિસ્થિતિઓ છે જેમાં સંસ્થાની નીતિઓનું રક્ષણ કરવા અને તે જ સમયે ગ્રાહકને જાળવી રાખવા માટે કેન્દ્રિત અને ચોક્કસ પગલાં લેવા પડે છે.

ગ્રાહકની વધતી ચિંતાઓને સંબોધવા માટે નીચે મુજબના માર્ગો છે:

- વ્યાવસાયિક બનો અને કોઈ પણ સીધો પ્રતિભાવ આપવાનું ટાળો.
- તથ્યો પર ચર્ચા કરવાની બદલે ભાવનાઓનો સામનો કરવો વધુ મહત્વનું છે.
- જો ગ્રાહક મોટેથી બોલી રહ્યો હોય તો તમારે શક્ય તેટલું નરમાશથી બોલવું જોઈએ પરંતુ તમારા મુદ્દાઓ પર મક્કમ અને તાર્કિક રહેવું જોઈએ.
- ગ્રાહકની વાતને ધ્યાનથી સાંભળો અને તેની બધી ચિંતાઓ કહેવા માટે સમય આપો.
- સમસ્યાના ઊંડાણ સુધી પહોંચવા અને પરિસ્થિતિને સમજવા માટે નમ્રતાથી પ્રશ્નો પૂછો.
- માફી માંગો અને તમામ શક્ય ઉકેલો આપો.
- દોષ દેવાનું ટાળો અને બંને માટે ફાયદાકારક પરિસ્થિતિ સુધી પહોંચો.
- જો તે સમયે ઉકેલ શક્ય ન હોય, તો પછી યોગ્ય વ્યક્તિ સુધી મામલો આગળ પહોંચાવો

### ગ્રાહક સંભાળમાં સારી પ્રથાઓ

ગ્રાહક સંભાળમાં સાથીદારોને સારી પ્રથાઓ વિશે શિક્ષિત કરવાનો મુખ્ય હેતુ ગ્રાહક સંતોષ વધારવા, આવક અને નફો વધારવા, નવા ગ્રાહકોને આકર્ષિત કરવા અને જૂના ગ્રાહકોને બનાવી રાખવાનો છે.

ગ્રાહક સંભાળમાં સારી પ્રથાઓ વિશે સાથીદારોને શિક્ષિત કરવાની રીતો નીચે આપેલી છે;

- તેમને હંમેશા પોતાની જાતને ગ્રાહકની જગ્યાએ રાખવા અને તેઓ જેવું અનુભવે છે તેવું અનુભવવાનું કહીને સમજણને પ્રોત્સાહન આપો.
- ગ્રાહકોને સફળતાપૂર્વક સંભાળવાનું વ્યવહારુ પ્રદર્શન કરવું.
- સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે નવીન અને સર્જનાત્મક રીતોની ચર્ચા કરો.
- સ્પષ્ટ અપેક્ષાઓ અને ધોરણો નક્કી કરવાથી તેઓ ગ્રાહક સેવા પ્રત્યેની તેમની જવાબદારીઓને સમજવામાં મદદ કરે છે.
- કટોકટી અથવા ઇમરજન્સીની પરિસ્થિતિઓ જેવી કે બજારમાંથી મુખ્ય ઉત્પાદન પાછું ખેંચી લેવામાં આવે, કંપની રિબ્રાન્ડિંગ કરી રહી હોય, અથવા ઉત્પાદનનો એક ભાગ અથવા સંપૂર્ણ ઉત્પાદન ખામીયુક્ત હોય ત્યારે સહકાર્યકરોને તાલીમ આપો.
- સાંભળવાની અસરકારક કુશળતા પર સતત કામ કરો.
- મુશ્કેલ પરિસ્થિતિઓમાં શાંત, સંતુલિત અને ગૌરવપૂર્ણ રહેવું.
- શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા માટે પુરસ્કારો અને સન્માન જાહેર કરો.

### પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ભૂમિકા ભજવીને સંચાર કુશળતાનું પ્રદર્શન કરો

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક અને પેન/પેન્સિલો

**પ્રક્રિયા:**

1. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજીત કરો
2. જૂથને એક સંચાર કુશળતા (સાંભળવું, બોલવું અને વ્યક્તિગત રજૂઆત) સોંપો
3. વિવિધ સંચાર કુશળતાને આવરી લેતી સ્ક્રિપ્ટ તૈયાર કરો.
4. સ્ક્રિપ્ટના આધારે જૂથના સભ્યો વચ્ચે ભૂમિકાઓ સોંપો.
5. ફાળવેલ ભૂમિકાઓ અનુસાર ભૂમિકા નિવેદનનો અભ્યાસ કરો.
6. દરેક જૂથે તેમને સોંપાયેલ કુશળતા દર્શાવવાની રહેશે.
7. વર્ગમાં વલણોની ચર્ચા કરો અને અન્ય જૂથના સભ્યો માટે પ્રશ્નોનું નિરાકરણ લાવો.

**પ્રવૃત્તિ 2:** ચાર્ટની મદદથી શારીરિક ભાવનું મહત્વ અને કયા પ્રકારની વ્યવહારુ કુશળતા છે તેની ચર્ચા કરો

**આવશ્યક સામગ્રી:** નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

**પ્રક્રિયા:**

1. ભૂમિકા ભજવવાના પ્રદર્શનના તમારા અવલોકનના આધારે, યોગ્ય કોલમ પર દરેક જૂથ માટે ટિક માર્ક કરો.

ક્રમ. ના.	શારીરિક ભાષા	હા	ના
a.	શું તેઓ યોગ્ય શારીરિક મુદ્રામાં હતા?		
b.	શું તેઓ યોગ્ય રીતે માથાને હલાવી રહ્યા હતા?		
c.	શું ભૂમિકા ભજવવા દરમિયાન તેમના ચહેરાના હાવભાવ યોગ્ય હતા?		
d.	શું તેઓ યોગ્ય રીતે આંખનો સંપર્ક જાળવી રહ્યા હતા?		
e.	શું તેઓ પ્રભાવ બનાવવા માટે હાવભાવનો ઉપયોગ કરી રહ્યા હતા?		

2. ચાર્ટમાં શારીરિક ભાવના મહત્વ પર ચર્ચા કરેલ પાસાને સામેલ કરો અને શિક્ષકને અવલોકન માટે સબમિટ કરો.
3. ઉપરોક્ત મુદ્દાઓને આવરી લઈને દરેક જૂથમાં ચાર્ટ તૈયાર કરો.
4. વર્ગમાં ચાર્ટ રજૂ કરો અને અન્ય જૂથના સભ્યોના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. વાતચીત શબ્દ એ \_\_\_\_\_ શબ્દ પરથી આવેલો છે.
2. મૌખિક વાતચીતને \_\_\_\_\_ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.
3. મોકલનાર દ્વારા માહિતી \_\_\_\_\_ છે.
4. \_\_\_\_\_ કુશળતા સંદેશને સચોટ રીતે પ્રાપ્ત કરવાની અને અર્થઘટન કરવાની ક્ષમતાને વ્યાખ્યાયિત કરે છે.
5. \_\_\_\_\_ માં રજૂઆત અને છાપ બનાવવાની અસરકારક રીતોનો સમાવેશ થાય છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. બોલવાની કુશળતાના વિષયવસ્તુ ભાગમાં શામેલ છે-
  - a) શારીરિક
  - b) પરિચય
  - c) નિષ્કર્ષ
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. કયો બિન-મૌખિક સંચારનો ભાગ નથી-
  - a) ચહેરાના હાવભાવ
  - b) હાવભાવ
  - c) ઇમેઇલ્સ
  - d) મુદ્રા
3. સંચારના પ્રવાહમાં શામેલ છે-
  - a) મોકલનાર
  - b) પ્રાપ્તકર્તા
  - c) ચેનલ
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. જ્યારે ગ્રાહકની ચિંતાઓ વધી જાય છે ત્યારે શું ન કરવું જોઈએ-
  - a) વ્યાવસાયિક બનો અને કોઈપણ સીધો પ્રતિભાવ આપવાનું ટાળો.
  - b) તથ્યો પર ચર્ચા કરતાં ભાવનાઓનો સામનો કરવો વધુ મહત્વપૂર્ણ છે.
  - c) ગ્રાહક અથવા અન્ય સાથીદારોને દોષ આપો
  - d) સમસ્યાની ઊંડાઈ સુધી પહોંચવા અને પરિસ્થિતિને સમજવા માટે નમ્રતાથી પ્રશ્નો પૂછો

5. ગ્રાહક સંભાળવામાં સારા વ્યવહારમાં કયું મહત્વનું યોગદાન આપી શકે છે?

- અસરકારક સાંભળવાની કુશળતા પર સતત કામ કરો.
- મુશ્કેલ પરિસ્થિતિઓમાં શાંત અને ગૌરવપૂર્ણ રહેવું.
- શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવાઓ માટે પુરસ્કારો અને સન્માન જાહેર કરો.
- ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા છે તે જણાવો

- ગ્રાહકોને સફળતાપૂર્વક સંભાળવાનું વ્યવહારુ પ્રદર્શન એ ગ્રાહકોને સંભાળવામાં શિક્ષિત કરવાનો એક માર્ગ છે.
- કોઈપણ સંજોગોમાં ગ્રાહકોની માફી માંગવાની જરૂર નથી.
- બોલવું એ બિન-આંતરક્રિયાપ્રતિક્રિયાત્મક પણ હોઈ શકે છે.
- સંદેશ પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા ડીકોડ કરવામાં આવે છે.
- ટેલિફોન પર વાત કરવી એ બિન-મૌખિક સંચારનું એક સ્વરૂપ છે.

D. કોલમ સાથે મેળ કરો

	કોલમ - A		કોલમ - B
1	મૌખિક સંચાર	A	ચહેરાના હાવભાવ
2	અમૌખિક સંચાર	B	નકશા
3	લેખિત સંચાર	C	ભાભા રહેવાની કે બેસવાની રીત
4	દ્રષ્ટિકરણો	D	ઈમેલ
5	મુદ્રા	E	રૂબરૂ વાતચીત

C. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

- સંચારનો અર્થ શું છે?
- બિન-મૌખિક સંચાર નું મહત્વ શું છે?
- બોલવાના વિષયવસ્તુના ભાગો શું છે?
- વ્યક્તિગત રજૂઆતને કેવી રીતે પ્રભાવશાળી બનાવી શકાય?
- વાતચીતમાં વિઝ્યુલાઇઝેશનનું મહત્વ શું છે?

D. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

- ઉદાહરણો સાથે વાતચીત કુશળતાના પ્રકારો સમજાવો.
- ગ્રાહક સંભાળવામાં સહકાર્યકરોને સારી પ્રથાઓ વિશે શિક્ષિત કરવાની કઈ રીતો છે?

૩. ગ્રાહકોની વધેલી ચિંતાઓને દૂર કરવાની કઈ રીતો છે?

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

૧. શારીરિક ભાવના લક્ષણો દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

## સત્ર ૨: વર્તનમાં સંવેદનશીલતા

ગ્રાહક સેવા ટીમ દરરોજ વિવિધ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરે છે. દરેક ગ્રાહક અલગ અલગ સામાજિક-સાંસ્કૃતિક પૃષ્ઠભૂમિ, ભાષાઓ, ટેવો, પસંદગીઓ, ભય અને ખરીદી વર્તન સાથે અનોખો છે. ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓમાં, તેમની ઉત્કંઠા, જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓને સમજવી અને પૂર્ણ કરવી પડકારજનક બને છે. સંવેદનશીલતા એ ગ્રાહક સંતોષ અને આનંદની ચાવી છે (આકૃતિ ૩.૭).



આકૃતિ. ૩.૭: સંવેદનશીલતા અને ગ્રાહક સેવા

ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમ અપનાવવા માટે, સંસ્થાઓએ ભાષા, લિંગ, સાંસ્કૃતિક અને સામાજિક પરિબળો પ્રત્યે સંવેદનશીલ રહેવાની જરૂર છે જે ફક્ત ગ્રાહકો સાથે જ નહીં પરંતુ વિકેતાઓ સાથેના સંબંધો અને ટીમના સભ્યો સાથેના આંતરવ્યક્તિત્વ સંબંધોને પણ સુધારવામાં મદદ કરે છે.

a. ભાષા પ્રત્યે સંવેદનશીલતા: ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વિવિધ જીવનશૈલી, પૃષ્ઠભૂમિ, ભાષાની અપેક્ષાઓ અને વાતચીત કરવાની શૈલીઓ ધરાવતા વિવિધ વ્યક્તિઓ અને સમાજો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે (આકૃતિ ૩.૮). ગ્રાહકો સાથે વ્યાવસાયિકો જે ભાષાનો ઉપયોગ કરે છે તે સામાન્ય અને કોઈપણ પ્રકારના પક્ષપાતથી મુક્ત હોવી જોઈએ. ઉપરાંત, એવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે તેઓ ગ્રાહકની હિલચાલ, ભાષાની પસંદગી પ્રત્યે આલોચનાત્મક ન હોવા જોઈએ અને ગ્રાહક જે ભાષામાં અનુકૂળ હોય તે ભાષામાં વાત કરે.



આકૃતિ. ૩.૮: ભાષા પ્રત્યે સંવેદનશીલતા

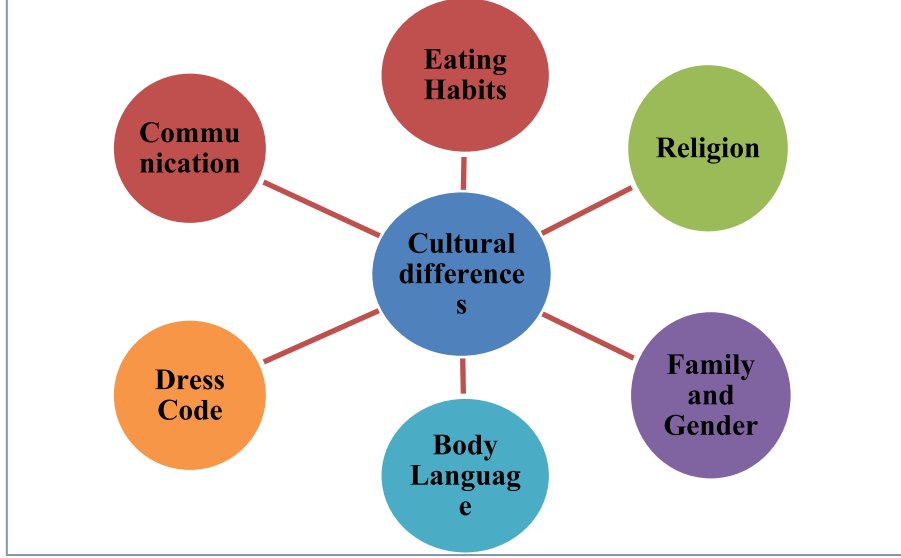
- b. લિંગ પ્રત્યે સંવેદનશીલતા: તેનો અર્થ છે વિરોધી લિંગની લાગણીઓ પ્રત્યે આદર અને સંવેદનશીલ રહેવું. ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ અપનાવતી વખતે, વર્તનની મર્યાદા અને સીમાઓને સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત કરીને નક્કી કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. ગ્રાહક સેવાઓ દયાળુ હોવી જોઈએ અને દરેકને તણાવમુક્ત વાતાવરણનો અનુભવ થવો જોઈએ, કોઈપણ લિંગ પ્રત્યે પક્ષપાત ન હોવો જોઈએ (આકૃતિ ૩.૯).



આકૃતિ. ૩.૯: લિંગ સમાનતા અને સંવેદનશીલતા

બંને જાતિઓની જરૂરિયાતો પ્રત્યે સંવેદનશીલતા વિકસાવીને કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી મહત્વપૂર્ણ છે. પુરુષોને વધુ વ્યવહારુ અને પરિણામલક્ષી માનવામાં આવે છે જ્યારે સ્ત્રીઓ વધુ સર્જનાત્મક અને ભાવનાત્મક તરફ હોય છે. ભાષામાં હંમેશા લિંગ-તટસ્થ પરિભાષાનો ઉપયોગ કરવાનું સૂચન કરવામાં આવે છે.

- c. સંસ્કૃતિ પ્રત્યે સંવેદનશીલતા: તેનો અર્થ એ છે કે એવો વિચાર રાખીને કામ કરવું કે બધા ગ્રાહકો વિવિધ સાંસ્કૃતિક પૃષ્ઠભૂમિથી આવતા હોય છે (આકૃતિ 3.10) જે તેમની પસંદગીઓ, નિર્ણય લેવાની રીત અને જીવનશૈલીને પ્રભાવિત કરે છે. ગ્રાહકો હંમેશા તેમની સંસ્કૃતિ માટે આદરની માંગ કરે છે.



આકૃતિ. 3.10: સંસ્કૃતિઓમાં વિવિધ ગુણો

ગ્રાહક સેવાઓને એવી રીતે ડિઝાઇન કરવી જોઈએ કે તે સંસ્કૃતિમાં તફાવતોના આ મુદ્દાઓને સંબોધી શકે જેથી તેને વધુ સારી રીતે સમજી શકાય અને પક્ષપાત ઓછો થાય (આકૃતિ 3.11).



આકૃતિ. 3.11: સંસ્કૃતિ પ્રત્યે સંવેદનશીલતા

- d. સામાજિક પરિબળો પ્રત્યે સંવેદનશીલતા: આ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓના જૂથ, સામાજિક રીતે સ્વીકૃત ધોરણો, માન્યતાઓ અને વિચારોને કયા સ્તર સુધી સમજે છે તેનું વર્ણન કરે છે.

ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સંસ્થાઓએ સામાજિક પરિબલો જેમ કે કૌટુંબિક પૃષ્ઠભૂમિ, સંપત્તિ, આવક, શિક્ષણ, વ્યવસાય, શક્તિ અને પ્રતિષ્ઠાના આધારે ભેદભાવ ન કરવો જોઈએ.

- e. સામાજિક તફાવતો: સામાજિક તફાવતો એ એવી પરિસ્થિતિઓ છે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અથવા જૂથ સાથે સામાજિક અથવા આર્થિક પરિસ્થિતિઓ અથવા જાતિના આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવે છે.
- f. સંવેદનશીલતા શીખવવી: ગ્રાહકો, વરિષ્ઠ અધિકારીઓ અને સહકાર્યકરોને સંબોધવામાં સંવેદનશીલતા શીખવવી એ અન્ય લોકોની જીવનશૈલી, લાગણીઓ અને પૃષ્ઠભૂમિનો આદર કરવો છે. તે પરસ્પર સમજણ વધારે છે.

વર્તનમાં સંવેદનશીલતા શીખવવાના પગલાં

- a) સક્રિય થઈને સાંભળવાની કુશળતા શીખવવી જે સંવેદનશીલતા અને પરસ્પર આદરને વધારે છે.
- b) વાતચીત દરમિયાન ભાવનાત્મક જોડાણ બનાવો અને વિકસાવો.
- c) સ્વ-વિશ્લેષણ અને સ્વ-પ્રતિબિંબ માટે તકો આપો.
- d) અન્ય સંસ્કૃતિઓ વિશે જાગૃતિ વધારો.
- e) તફાવતોની કદર અને તેના સમજવું શીખવા માટે કસરતો અને સિમ્યુલેશન તકનીકો.
- f) પ્રવૃત્તિ, નવા વિચારો, લાગણીઓ અને તફાવતોને સ્વીકારવાના ઉદાહરણો અને અભ્યાસ. અંતે, તે વધુ મુક્તતા, સંવેદનશીલતા અને સ્વતંત્રતામાં પરિણમે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ભાષામાં સંવેદનશીલતા

આવશ્યક સામગ્રી: વ્હાઇટબોર્ડ અને માર્કર, વિવિધ સંચાર શૈલીઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા વાક્યાંશ અથવા વાક્યોવાળા કાર્ડ્સ, ચાર્ટ પેપર અને માર્કર

પ્રક્રિયા:

1. ગ્રાહક સેવામાં ભાષા પ્રત્યે સંવેદનશીલતાના મહત્વ વિશે ટૂંકી ચર્ચાથી શરૂઆત કરો.
2. વિદ્યાર્થીઓને નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
3. દરેક જૂથને વાક્યાંશ અથવા વાક્યો ધરાવતા કાર્ડ્સનો સમૂહ આપો.
4. દરેક જૂથે ગ્રાહક સેવા ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓના આધારે વાક્યાંશને "સંવેદનશીલ" અને "અસંવેદનશીલ" ભાષામાં વર્ગીકૃત કરવા જોઈએ.
5. ગ્રાહક સંતોષ પર ભાષાના પ્રભાવ પર ભાર મૂકીને, દરેક જૂથ દ્વારા કરવામાં આવેલા વિકલ્પોની ચર્ચા કરો.

6. દરેક જૂથને તેમણે ઓળખેલા અસંવેદનશીલ વાક્યાંશ માટે વૈકલ્પિક, વધુ સંવેદનશીલ વાક્યાંશ બનાવવા કહો.
7. દરેક જૂથને વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો અને વૈકલ્પિક વાક્યાંશ રજૂ કરવા કહો.
8. ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં પૂર્વગ્રહ અને નિર્ણયથી મુક્ત ભાષાના ઉપયોગના મહત્વ પર પ્રકાશ પાડતા ચાર્ટ પેપર પર મુખ્ય મુદ્દાઓનો સારાંશ આપો.

### પ્રવૃત્તિ 2: લિંગ સંવેદનશીલતા વર્કશોપ

આવશ્યક સામગ્રી: ફ્લિપ ચાર્ટ પેપર અને માર્કર્સ, ગ્રાહક સેવામાં લિંગ-સંબંધિત પડકારો દર્શાવતા કેસ સ્ટડી અથવા દૃશ્યો, ભૂમિકા ભજવવાના દૃશ્યો

#### પ્રક્રિયા:

1. ગ્રાહક સેવામાં લિંગ-સંવેદનશીલતાના મહત્વ પર સંક્ષિપ્ત ચર્ચા સાથે પ્રવૃત્તિ શરૂ કરો.
2. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
3. દરેક જૂથને ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં લિંગ મુદ્દાઓથી સંબંધિત કેસ સ્ટડી અથવા દૃશ્ય પ્રદાન કરો.
4. દરેક જૂથને દૃશ્યનું વિશ્લેષણ કરવા, સંભવિત પડકારો ઓળખવા અને તેમને સંબોધવા માટે ઉકેલો સૂચવવા કહો.
5. ભૂમિકા ભજવવાનો અભ્યાસ કરો જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ લિંગ-સંવેદનશીલ સંચાર પર ભાર મૂકતા દૃશ્યો રજૂ કરે છે.
6. અસરકારક અને સંવેદનશીલ સંચાર વ્યૂહરચનાઓ પર પ્રકાશ પાડતા, ભૂમિકા ભજવવા પર વર્ગ ચર્ચાનું આયોજન કરો.
7. મુખ્ય શીખોના સારાંશ અને લિંગ-તટસ્થ અને આદરપૂર્ણ ગ્રાહક સેવા વાતાવરણ બનાવવાના મહત્વ સાથે પ્રવૃત્તિ સમાપ્ત કરો.

### પ્રવૃત્તિ 3: ચિત્ર પ્રસ્તુતિ દ્વારા સામાજિક તફાવતો પર ચાર્ટ તૈયાર કરો

આવશ્યક સામગ્રી: ડ્રોઈંગ શીટ્સ, રંગો, અખબારો/સામયિકો.

#### પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને 5 જૂથોમાં વિભાજીત કરો
2. સામાજિક તફાવતો પર એકત્રિત કરેલી સામગ્રીની મદદથી ચાર્ટ તૈયાર કરો.
  - a) જાતિ, ધર્મ, ભાષા અથવા સંસ્કૃતિમાં તફાવતને કારણે લોકોના સમૂહમાં તફાવત.

- b) લોકો કોઈ ચોક્કસ ધર્મનું પાલન કરવાનું કે ન કરવાનું પસંદ કરે છે.
- c) સમાજમાં પ્રવર્તતી આર્થિક અસમાનતાઓ, દા.ત. એક જ પરિવારના શ્રીમંત અને ગરીબ વ્યક્તિઓ.
3. સારી ડિઝાઇન માટે મેગેઝિન/અખબારોમાંથી ચિત્રો ચોંટાડો અથવા રંગોથી જાતે ચિત્રિત કરો.
4. વર્ગમાં ચાર્ટ અને અન્ય જૂથના સભ્યો દ્વારા કરવામાં આવેલા પ્રશ્નોના નિરાકરણ રજૂ કરો.
5. વર્ગમાં ચર્ચાઓના આધારે સામાજિક તફાવતો પર અંતિમ ચાર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગ શિક્ષકને સબમિટ કરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. સંવેદનશીલ હોવાનો અર્થ એ છે કે એવી વ્યક્તિ જે બીજાઓની લાગણી \_\_\_\_\_ છે.
2. ગ્રાહકો સાથે વ્યાવસાયિકો જે ભાષાનો ઉપયોગ કરે છે તે \_\_\_\_\_ હોવું જોઈએ.
3. લિંગ પ્રત્યે સંવેદનશીલતા એટલે વિરોધી લિંગની લાગણીઓ પ્રત્યે \_\_\_\_\_ હોવું.
4. ગ્રાહકો હંમેશા તેમની સંસ્કૃતિ માટે \_\_\_\_\_ ની માંગ કરે છે.
5. \_\_\_\_\_ એ એવી પરિસ્થિતિઓ છે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અથવા જૂથ સાથે સામાજિક અથવા આર્થિક સ્થિતિ અથવા જાતિના આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. સંસ્કૃતિમાં તફાવતના મુદ્દાઓમાં શામેલ છે;
  - a) ખાવાની આદતો
  - b) ડ્રેસ કોડ
  - c) ભાષા
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. કયો સંવેદનશીલતા શીખવવાનો માર્ગ નથી -
  - a) સંચાર દરમિયાન ભાવનાત્મક જોડાણ બનાવો અને વિકસાવો.
  - b) આત્મનિરીક્ષણ અને સ્વ-પ્રતિબિંબ માટે તકો પ્રદાન કરો.
  - c) ગ્રાહકોને પ્રભાવિત કરવા માટે સ્વ-સંવર્ધન
  - d) અન્ય સંસ્કૃતિઓ પ્રત્યે જાગૃતિ વધારો.
3. પુરુષ જાતિ પ્રત્યે સામાન્ય દ્રષ્ટિ કઈ છે -
  - a) ખરીદી કરવામાં વધુ પડતો સમય કાઢવો

- b) ભાવનાત્મક  
c) વ્યવહારુ અને પરિણામલક્ષી  
d) સર્જનાત્મક
4. વ્યાવસાયિકો જે ભાષાનો ઉપયોગ કરે છે તે આ હોવી જોઈએ -  
a) તેમની માતૃભાષા  
b) તેમની પસંદગીની  
c) ગ્રાહક દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય તેવી  
d) કોર્પોરેટ શબ્દભંડોળ
5. ગ્રાહક સંભાળવામાં સંવેદનશીલતા આ તરફ હોવી જોઈએ:  
a) ભાષા  
b) લિંગ  
c) સાંસ્કૃતિક અને સામાજિક પરિબળો  
d) ઉપરોક્ત તમામ

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા છે તે જણાવો**

- વિકેતાઓ પ્રત્યે સંવેદનશીલ હોવું જરૂરી નથી.
- વ્યાવસાયિકો ગ્રાહકોના વર્તન પ્રત્યે નિર્ણયાત્મક હોઈ શકે છે.
- બધા ગ્રાહકો સાથે સમાન રીતે વર્તવું જોઈએ.
- સંવેદનશીલતા અને પરસ્પર આદર વધારવા માટે સક્રિય થઈને સાંભળવાની કુશળતા શીખવવી.
- અભ્યાસ અને સિમ્યુલેશન તકનીકો તફાવતોને કદર કરવા અને સમજવામાં ઉપયોગી નથી.

**D. કોલમ સાથે મેળ કરો**

	કોલમ - A		કોલમ - B
1	સાંસ્કૃતિક તફાવતો	A	બીજાઓની લાગણીની કદર અને આદર કરનાર
2	સ્ત્રીઓ	B	પારિવારિક પૃષ્ઠભૂમિ
3	સંવેદનશીલતા	C	સર્જનાત્મક અને ભાવનાત્મક
4	સામાજિક પરિબળ	D	સરળ અને નિરુપદ્રવી
5	ભાષા	E	ખાવાની ટેવ

## E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. ભાષા પ્રત્યે સંવેદનશીલતાનું મહત્વ શું છે?
2. સામાજિક પરિબલો શું છે?
3. લિંગ સંવેદનશીલતા શું છે?
4. ગ્રાહકની સંસ્કૃતિ પ્રત્યે વ્યાવસાયિક વ્યક્તિ કેટલી સંવેદનશીલ હોઈ શકે છે?

## F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. સામાજિક પરિબલો ગ્રાહકના વર્તનને કેવી રીતે અસર કરે છે?
2. ગ્રાહકોના સાંસ્કૃતિક તફાવતોની સમજ શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે?
3. ગ્રાહકો, વરિષ્ઠ અધિકારીઓ અને સહકાર્યકરોને સંબોધવામાં સંવેદનશીલતા શીખવવાની કઈ રીતો છે?

## G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. વિવિધ સંસ્કૃતિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા વિશ્વનો નકશો અથવા છબીઓ તૈયાર કરો.

## સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર સંવાદ

કાર્યસ્થળ પર કામગીરીમાં કાર્યક્ષમતા અને ઉત્પાદકતા પ્રાપ્ત કરવા માટે, સંચાર મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. જે કર્મચારીઓ તેમના સહકાર્યકરો અથવા સાથીદારો, ઉપરી અધિકારીઓ અને ગ્રાહકો સાથે અસરકારક રીતે વાતચીત કરી શકે છે તેઓ મૂલ્યવાન સંપત્તિ સાબિત થાય છે.



આકૃતિ. 3.12: કાર્યસ્થળ પર સંચાર

કાર્યસ્થળ પર નબળી વાતચીત કર્મચારીઓમાં આત્મવિશ્વાસ, મનોબળ અને ઉત્પાદકતા ઓછી થાય છે (આકૃતિ 3.12).

કાર્યસ્થળ પર સંચાર સુધારવા માટે નીચે મુજબના રસ્તાઓ છે:

- મુક્ત સંચાર હંમેશા આવકાર્ય છે.
- નવીનતા અને નવા વિચારો માટે સ્થાન હોવું જોઈએ.
- વાતચીતમાં હંમેશા સક્રિય થઈને સાંભળો અને પ્રતિભાવશીલતાનું પાલન કરો.
- નોકરીની ભૂમિકા, લક્ષ્યો અને સંસાધનોમાં સ્પષ્ટ અપેક્ષાઓ રાખો જેથી વ્યક્તિ મૂંઝવણ અને અનિશ્ચિતતા ટાળી શકે.
- પ્રગતિનું નિયમિત અપડેટ અને સમીક્ષા.
- નમ્ર, મુદ્દાસર અને અપમાનજનક ન હોય તેવા શબ્દોની પસંદગી.
- અસરકારક રીતે વાતચીત કરવા માટે યોગ્ય માધ્યમ પસંદ કરો.
- નબળા સંચારથી ભૂલો, ઓછી ઉત્પાદકતા, નીચું મનોબળ, ગેરહાજરી, મૂંઝવણ અને અસંતોષ થાય છે.
- કાર્યસ્થળ પર, વાતચીત વધુ સુલભ અને પ્રતિભાવશીલ હોવી જોઈએ, જેમાં રમૂજની માત્રા હોય.

### કાર્યસ્થળમાં સંચારના પ્રકારો

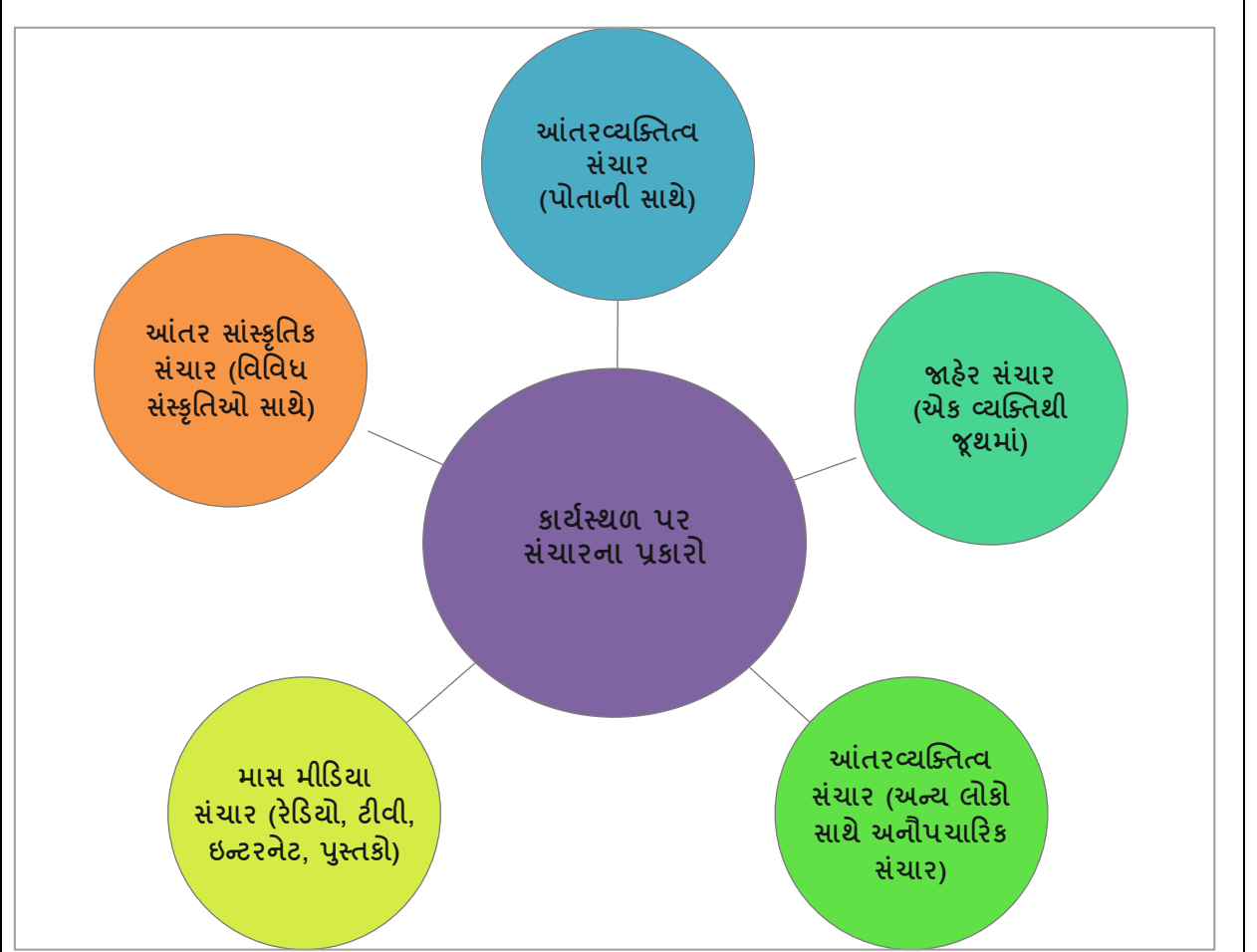
સંચાર એ કાર્યસ્થળનું એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે, જે માહિતી, વિચારો અને પ્રતિસાદના આદાનપ્રદાનને સરળ બનાવે છે. સંસ્થામાં સંદેશા પહોંચાડવા માટે વિવિધ પ્રકારના સંચારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. કાર્યસ્થળમાં સંચારના પ્રકારો નીચે મુજબ છે (આકૃતિ 3.13):

- આંતરવ્યક્તિત્વ સંચાર (પોતાની સાથે)
- જાહેર સંચાર (એક વ્યક્તિથી જૂથમાં)
- આંતરવ્યક્તિત્વ સંચાર (અન્ય લોકો સાથે અનૌપચારિક સંદેશાવ્યવહાર)
- માસ મીડિયા સંચાર (રેડિયો, ટીવી, ઇન્ટરનેટ, પુસ્તકો)
- આંતરસાંસ્કૃતિક સંચાર (વિવિધ સંસ્કૃતિ સાથે)

સહિયારા ધ્યેયો હાંસલ કરવા માટે સહકાર, સંકલન અને સહયોગ માટે કર્મચારીઓને તાલીમ:

કર્મચારીઓને તેમની કાર્યક્ષમતા, ઉપયોગિતા, ઉત્પાદકતા અને કાર્ય સંતોષ વધારવા માટે નિયમિતપણે તાલીમ આપવી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. ચાલો પહેલા સહકાર, સહયોગ અને સંકલનની વિભાવના સમજીએ (આકૃતિ 3.14). 'કોલિન્સ' અનુસાર વ્યવસાયમાં વપરાતા ત્રણ શબ્દોનો અર્થ નીચે મુજબ છે:

- સહકાર: આ એક સામાન્ય ધ્યેય માટે સાથે મળીને કામ કરવાની ક્રિયા છે અથવા કામગીરી માટે સંયુક્ત પ્રયાસ કહી શકાય. સહકારમાં સામાન્ય રીતે બે અથવા વધુ લોકો વિચારો અથવા પ્રવૃત્તિઓ શેર કરે છે. તે સામાન્ય રીતે એક અનૌપચારિક પ્રક્રિયા છે.



આકૃતિ. 3.13: કાર્યસ્થળ પર સંચારનો પ્રકાર

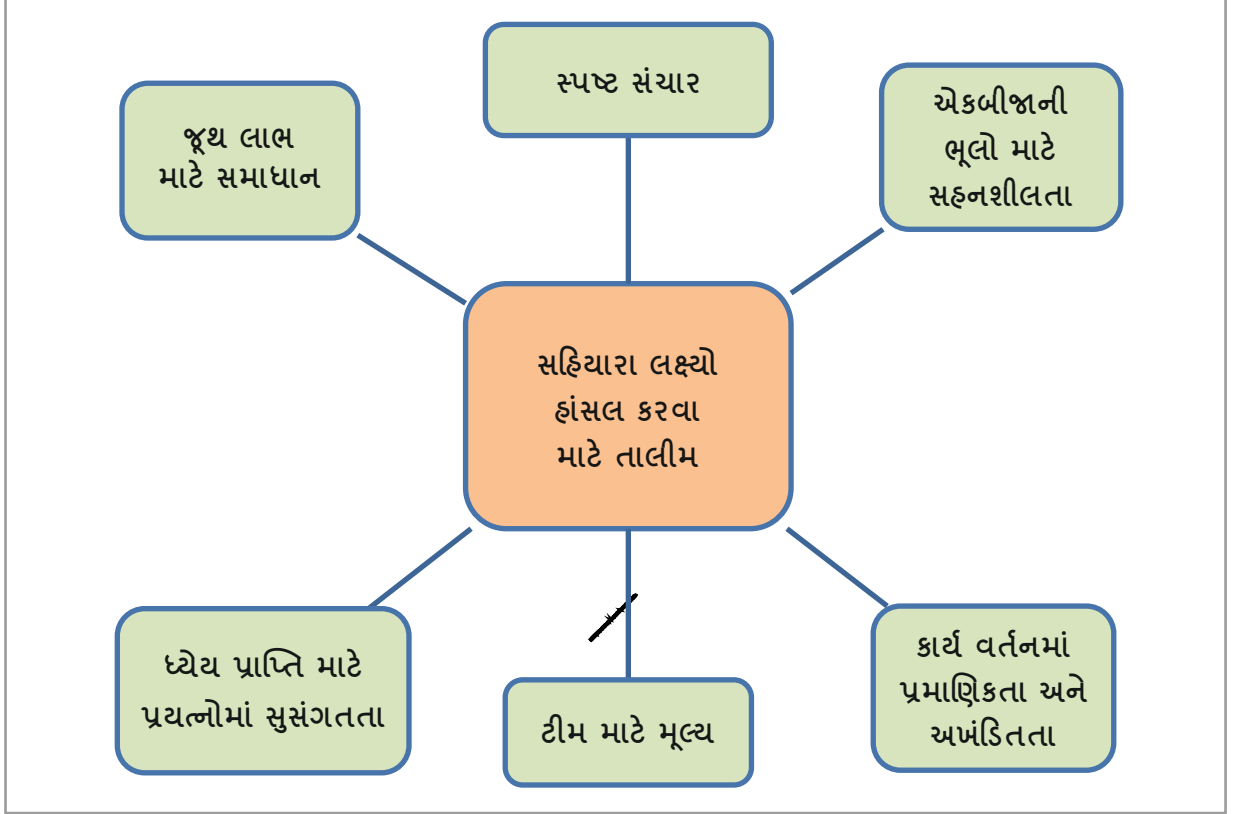
- સહયોગ: ઇચ્છિત પરિણામ પ્રાપ્ત કરવા માટે મુખ્યત્વે વિવિધ કુશળતા અને વિશેષજ્ઞતા ધરાવતા લોકો સાથે મળીને કામ કરવાની ક્રિયા છે.
- સંકલન: સંકલન એટલે બે અથવા વધુ જૂથોની પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન કરવું જેથી તેઓ કાર્યક્ષમ રીતે સાથે મળીને કાર્ય કરે.

સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્ટાફ સભ્યોને સહકાર, સંકલન અને સહયોગ કરવા માટે તાલીમ આપવી આ સ્તંભો પર આધારિત છે:

સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્ટાફને સહકાર, સંકલન અને સહયોગ કરવા માટે તાલીમ આપવાની રીતો નીચે મુજબ છે:

- જ્યારે બધા સ્ટાફ સભ્યો એકબીજાને ટેકો આપે અને તેમના હિસ્સાનું કાર્ય નિષ્ઠાપૂર્વક કરે ત્યારે વહેંચાયેલા લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.
- બધા સભ્યોની ભૂમિકા સ્પષ્ટતા માટે સ્પષ્ટ સંચાર હંમેશા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.
- તેમને તાત્કાલિક નિર્ણયો લેવાની સ્વતંત્રતા આપો.
- નેતૃત્વ સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત અને સ્વીકાર્ય હોવું જોઈએ.

- સ્ટાફ પાસે સહિયારા ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા માટે સંસાધનોની ઉપલબ્ધતા વિશે સ્પષ્ટ માહિતી હોવી જોઈએ.
- ટીમના સભ્યો પાસે પૂરક કુશળતાના વિવિધ ક્ષેત્રોમાં કુશળતા હોવાથી, તેમને વ્યક્તિગત સ્તરે નહીં પરંતુ જૂથના પક્ષમાં સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે તાલીમ આપવી જોઈએ.



આકૃતિ. 3.14: સહિયારા ધ્યેયો પ્રાપ્ત કરવા માટે તાલીમના સ્તંભો

- જોડાણ અને સંબંધો બનાવવા માટે ખાસ તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- મીટિંગ્સ અને વાતચીત માટે જૂથ ધોરણો પર સતત કામ કરો.
- સ્ટાફ સભ્યોને પારદર્શક બનવા માટે તાલીમ આપો જેથી તેઓ માહિતી, ચિંતા, પ્રગતિ અને અવરોધો મુક્તપણે શેર કરી શકે.

ગ્રાહક વફાદારી અને સંતોષ મેળવવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવી: ગ્રાહક વફાદારી મેળવવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપતી વખતે તેમનો જુસ્સો, સમજણ અને દેખાવ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. તેના વિના ગ્રાહકો ક્યારેય સંતુષ્ટ કે વફાદાર રહી શકતા નથી.

કર્મચારીઓને આ ક્ષેત્રોમાં તાલીમ આપવી, પ્રેક્ટિસ કરવી અને કામ કરવું પડશે:

- કર્મચારીઓએ ગ્રાહક સેવા આપવામાં સક્રિય રહેવું પડશે. ગ્રાહકો તમારો સંપર્ક કરે તેની રાહ ન જુઓ.

- ગ્રાહક સેવા સેલ અને સમુદાયોના વિકાસથી વફાદારી વધે છે અને ફરિયાદો ઓછી થાય છે.
- ગ્રાહકો સાથે એવું વર્તન કરવું જોઈએ જેવું સ્ટાફ પોતાની માટે ઈચ્છે છે. તેનાથી સ્ટાફના વર્તનમાં ધીરજ અને સૌમ્યતા વધશે.
- વ્યક્તિગત સેવાઓ હંમેશા આનંદ આપે છે.
- ગ્રાહકો માટે પ્રતીક્ષા સમય ઓછો કરો.
- ગ્રાહક ફરિયાદોનો યોગ્ય અભ્યાસ કરવાથી તેના સાથે અસરકારક રીતે વ્યવહાર થઈ શકે છે.
- હંમેશા તમામ ચેનલોમાંથી ગ્રાહક સહાય પૂરી પાડો.
- હંમેશા ગ્રાહકની મંશા, જરૂરિયાતો અને ઈચ્છાઓ પર કામ કરો.
- બજાર અને નવા ઉત્પાદનોમાં નવીનતમ વલણો વિશે અપડેટ રહો.

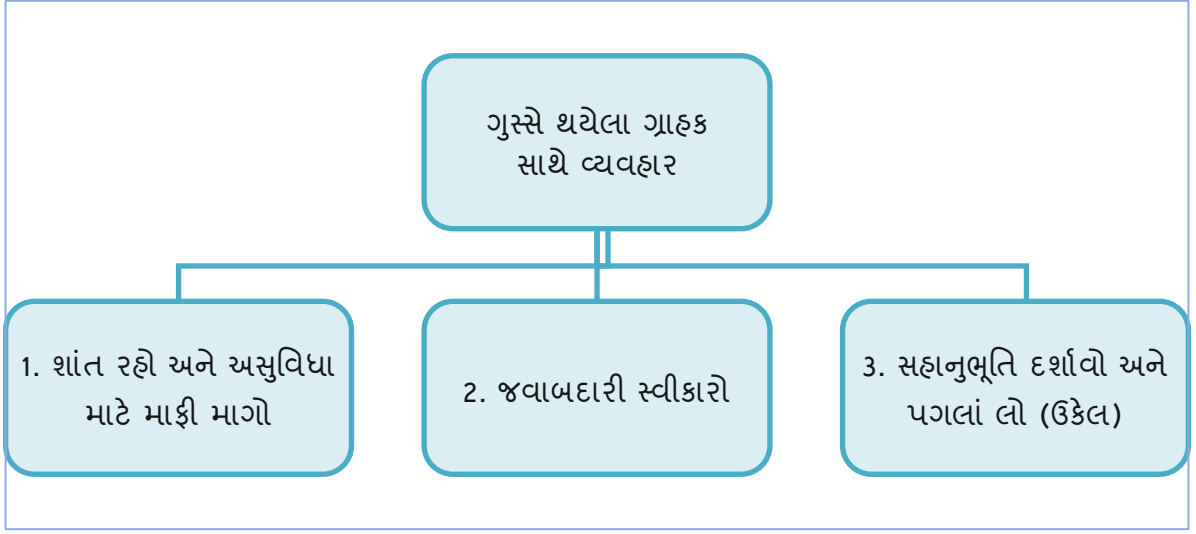
### ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો

વ્યાવસાયિકોના જીવનમાં એવી પરિસ્થિતિ આવે છે જ્યારે ગ્રાહકો ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓથી ગુસ્સે અથવા નાખુશ હોય છે. આ ખૂબ જ પડકારજનક સમય છે. વાતને વ્યક્તિગત રીતે લીધા વિના શાંત, સચેત અને સક્રિય થઈને સાંભળવાની સ્થિતિમાં રહેવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે (આકૃતિ 3.15).



આકૃતિ. 3.15: ગુસ્સે થયેલો ગ્રાહક

ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવાનો શ્રેષ્ઠ રસ્તો એ છે કે ત્રણ-પોઇન્ટ ફોર્મ્યુલા અપનાવવી (આકૃતિ 3.16):



આકૃતિ. 3.16: ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર

- જ્યારે પણ કોઈ ગુસ્સે થયેલ ગ્રાહક સંપર્ક કરે ત્યારે શાંત રહેવું મહત્વપૂર્ણ છે અને પહેલો પ્રતિભાવ અસુવિધા માટે માફી માંગવી હોવું જોઈએ.
- જવાબદારી સ્વીકારો અને ગ્રાહકને ખાતરી આપો કે બધા પ્રશ્નો અને ચિંતાઓનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે. આ બાબત તમારા ધ્યાન પર લાવવા બદલ તેમનો આભાર માનો.
- પ્રતિભાવોમાં સહાનુભૂતિ દર્શાવો કે સ્ટાફ ગ્રાહકની પીડા અનુભવી રહ્યો છે અને ગ્રાહકને શ્રેષ્ઠ શક્ય ઉકેલ અને સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવા માટે લેવામાં આવતા સંભવિત સમય વિશે સમજાવો.



આકૃતિ. 3.17: ખુશ ગ્રાહક

સ્ત્રોત: [shorturl.at/ XYZ04](http://shorturl.at/XYZ04)

ગ્રાહકને ખુશ કરવા અને ઉત્પાદનો અને સેવાઓથી સંતુષ્ટ કરવા એ પ્રાથમિકતા હોવી જોઈએ  
(આકૃતિ 3.17)

આવા શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ કરો;

- હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?
- મને ખબર છે... હું તમારી હતાશાને સારી રીતે સમજી શકું છું.
- અમે હંમેશા તમારી સાથે છીએ.
- કૃપા કરીને મને કહો કે શું થયું.
- તમને થયેલી અસુવિધા બદલ અમે ખૂબ જ દિલગીર છીએ.

સંચારની સારી કુશળતા સાથે ગ્રાહકોને સંભાળવા

બેકિંગ ક્ષેત્રમાં સંચારની સારી કુશળતા સાથે ગ્રાહકોને સંભાળવા એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે જેથી સકારાત્મક ગ્રાહક અનુભવ સુનિશ્ચિત થાય. અસરકારક સંચાર વિશ્વાસ બનાવવા, સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરવામાં અને બેક અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચેના સંબંધને મજબૂત બનાવવામાં મદદ કરે છે. સંચારની સારી કુશળતા સાથે ગ્રાહકોને સંભાળવાના મુખ્ય પાસાઓ નીચે મુજબ છે:

- સક્રિય થઈને સાંભળવું:** ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ ધ્યાન આપીને, આંખનો સંપર્ક બનાવીને અને સહાનુભૂતિ દર્શાવીને સક્રિય થઈને સાંભળવામાં જોડાઓ. ખાતરી કરો કે તમે જવાબ આપતા પહેલા તેમની જરૂરિયાતો અથવા ચિંતાઓને સમજો છો. આ ફક્ત વિશ્વાસ જ નહીં પરંતુ સમસ્યાનું સચોટ નિરાકરણ પણ શક્ય બનાવે છે.
- સ્પષ્ટતા અને સંક્ષિપ્તતા:** માહિતી સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્તમાં જણાવો. જટિલ બેકિંગ પરિભાષા અથવા શબ્દોનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો જે ગ્રાહકોને મૂંઝવણમાં મૂકી શકે. માહિતીને સીધી રીતે રજૂ કરો, ખાતરી કરો કે ગ્રાહકો તેમના ખાતા, વ્યવહારો અથવા સેવાઓ સંબંધિત વિગતોને સમજે છે.
- સહાનુભૂતિપૂર્ણ પ્રતિભાવો:** ગ્રાહકની લાગણીઓ અથવા પરિસ્થિતિને સ્વીકારીને સમજીને સહાનુભૂતિ દર્શાવો. તમે સહાનુભૂતિપૂર્ણ ભાષાનો ઉપયોગ કરો જેથી તેમને એવું વ્યક્ત થાય કે તમે તેમની ચિંતાઓની કદર કરો છો. સંચારમાં આ માનવીય સ્પર્શ સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મદદ કરે છે અને ગ્રાહકોને ખાતરી આપે છે કે તેમના મુદ્દાઓને ગંભીરતાથી લેવામાં આવી રહ્યા છે.
- સકારાત્મક સ્વર અને ભાષા:** વાતચીત દરમિયાન સકારાત્મક અને મૈત્રીપૂર્ણ સ્વર જાળવી રાખો. પડકારજનક પરિસ્થિતિઓમાં પણ, નમ્ર ભાષાનો ઉપયોગ કરો અને નમ્ર રહો. સકારાત્મક વર્તન સ્વાગતપૂર્ણ વાતાવરણ બનાવે છે અને ગ્રાહકના એકંદર અનુભવને વધારે છે.
- કસ્ટમાઇઝ્ડ સંચાર:** ગ્રાહકની સમજણ અને પસંદગીઓના સ્તરને અનુરૂપ તમારા સંચારને અનુરૂપ બનાવો. કેટલાક ગ્રાહકો વિગતવાર સમજૂતીઓ પસંદ કરી શકે છે, જ્યારે અન્ય લોકો વધુ સંક્ષિપ્ત અભિગમની પ્રશંસાને આવકારે છે.

તમારી વાતચીતની શૈલીમાં અનુકૂળનશીલ રહેવાથી દરેક ગ્રાહક માટે વ્યક્તિગત અનુભવ સુનિશ્ચિત થાય છે.

6. સમસ્યા-સમાધાનની કુશળતા: ગ્રાહક સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરતી વખતે અસરકારક સમસ્યા-સમાધાનની કુશળતા દર્શાવો. સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાં સ્પષ્ટ રીતે સમજાવો, વાસ્તવિક સમયરેખા પ્રદાન કરો અને જો લાગુ પડે તો વિકલ્પો પ્રદાન કરો. ગ્રાહકો પારદર્શિતા અને સક્રિય ઉકેલોની પ્રશંસા કરે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: કાર્યસ્થળ પર સંચાર કુશળતા દર્શાવો

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજિત કરો
2. વર્ગમાં કાર્યસ્થળના વાતાવરણનું અનુકરણ કરો
3. ગ્રાહક સેવા, વેચાણ, ઓપરેશન્સ જેવા વિભાગો બનાવો અને જૂથોમાં ફાળવણી કરો.
4. દરેક જૂથ એકત્રિત વિષય પર સંબંધિત માહિતી એકત્રિત કરે છે.
5. યોગ્ય છબીઓ સાથે જરૂરી બધા મુદ્દાઓને આવરી લેતી પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો.
6. કાર્યસ્થળ પર સંચાર કુશળતા દર્શાવો જે ફાળવેલ વિષયને આવરી લેશે.
7. વર્ગમાં વલણ અને અન્ય જૂથના સભ્યોના પ્રશ્નોના નિરાકરણ પર ચર્ચા કરો.
8. ફેરફારોને આવરી લેતી અંતિમ પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો અને તેને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: ભૂમિકા ભજવીને ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે દર્શાવો

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને 4-5 જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
2. દરેક જૂથ ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકો અને વિવિધ વ્યૂહરચનાઓ સાથે વ્યવહાર કરતા વ્યાવસાયિકો પર ભૂમિકા ભજવશે.
3. ગ્રાહકના અસંતોષના કારણો બનાવો અને યોગ્ય ઉકેલો શોધો.
4. ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યૂહરચનાઓ અને પાસાઓનો ઉપયોગ કરીને કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે દર્શાવો.

5. વર્ગમાં વલણની અને અન્ય જૂથના સભ્યોના પ્રશ્નોના નિરાકરણ પર ચર્ચા કરો.
6. વર્ગમાં થયેલી ચર્ચાઓના આધારે સામાજિક તફાવતો પર રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગ શિક્ષકને સુપરત કરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. કાર્યસ્થળ પર \_\_\_\_\_ કર્મચારીઓમાં આત્મવિશ્વાસ, મનોબળ અને ઉત્પાદકતા ઓછી કરે છે.
2. સંચારમાં હંમેશા સક્રિય રીતે \_\_\_\_\_ અનુસરો.
3. \_\_\_\_\_ એ એક સામાન્ય ધ્યેય માટે સાથે મળીને કામ કરવાની ક્રિયા છે.
4. જ્યારે બધા સ્ટાફ સભ્યો એકબીજાને ટેકો આપે છે ત્યારે \_\_\_\_\_ પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.
5. સ્ટાફએ ગ્રાહક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં \_\_\_\_\_ રહેવું જોઈએ.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. કાર્યસ્થળ પર સંચારના પ્રકારોમાં શામેલ છે;
  - a) આંતરવ્યક્તિત્વ સંચાર
  - b) જાહેર સંચાર
  - c) આંતરસાંસ્કૃતિક સંચાર
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. કાર્યસ્થળ પર સંચાર સુધારવા માટે કયો અસરકારક રસ્તો નથી?
  - a) સંચારમાં હંમેશા સક્રિય શ્રવણ અને સહાનુભૂતિનું પાલન કરો.
  - b) વાતચીત કરવા માટે પસંદગી મુજબ કોઈપણ માધ્યમ પસંદ કરો.
  - c) પ્રગતિનું નિયમિત અપડેટ અને સમીક્ષા.
  - d) નમ્ર, મુદ્દાસર અને અપમાનજનક ન હોય તેવા શબ્દોની પસંદગી.
3. કર્મચારીઓ માટે સહિયારા લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવાનો સાચો રસ્તો કયો છે -
  - a) સહકાર
  - b) સહયોગ
  - c) સંકલન
  - d) ઉપરોક્ત તમામ

4. સહિયારા ધ્યેયો હાંસલ કરવા માટે તાલીમના સ્તંભમાં શામેલ નથી -

- અન્યની ભૂલો પ્રત્યે અસહિષ્ણુતા
- પ્રયત્નોની સુસંગતતા
- જૂથના લાભ માટે સમાધાન
- વર્તનમાં પ્રમાણિકતા અને પ્રામાણિકતા

5. ગ્રાહક વફાદારી મેળવવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવાની રીતો:

- ગ્રાહકો માટે રાહ જોવાનો સમય ઘટાડવો.
- ગ્રાહક ફરિયાદોનો યોગ્ય અભ્યાસ સુધારાના ક્ષેત્રો પર પ્રકાશ પાડે છે.
- હંમેશા બધી ચેનલોમાંથી ગ્રાહક સહાય પૂરી પાડો.
- ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા છે તે જણાવો

- વ્યક્તિગત સેવાઓ ગ્રાહક સંતોષને અસર કરતી નથી.
- બધા સભ્યોની ભૂમિકા સ્પષ્ટતા માટે સ્પષ્ટ સંચાર હંમેશા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.
- સંકલન એટલે બે અથવા વધુ જૂથોની પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન કરવું.
- નિયમિત અપડેટ અને પ્રગતિની સમીક્ષા જરૂરી નથી.
- સંસ્થામાં નવીનતા અને નવા વિચારો માટે સ્થાન હોવું જોઈએ.

D. કોલમ સાથે મેળ કરો.

	કોલમ A		કોલમ B
1	સંચારનો પ્રકાર	A	સહયોગી પ્રયાસો
2	સહિયારા લક્ષ્યો હાંસલ કરવા	B	ધ્યાનથી સાંભળવું અને ક્ષમા માંગવી
3	પ્રતીક્ષા સમય ઘટાડવો	C	સક્રિય સાંભળવું અને સહાનુભૂતિ
4	ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર	D	ગ્રાહક સંતોષમાં વધારો
5	કાર્યસ્થળ પર સંચાર	E	માસ મીડિયા

E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

- કાર્યસ્થળ પર સંચારનો અર્થ શું છે?
- સહિયારા ધ્યેયો પ્રાપ્ત કરવા માટે તાલીમ શા માટે જરૂરી છે?

3. ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકનો તમે શું અર્થ કરો છો?
4. ગ્રાહક વફાદારી શું છે?
5. કાર્યસ્થળમાં સ્પષ્ટ સંચાર શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે?
6. ગ્રાહકોને કેવી રીતે હેન્ડલ કરવું તે સમજાવો?

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. કાર્યસ્થળ પર કયા પ્રકારના સંચાર હોય છે?
2. ગ્રાહકોની વફાદારી અને સંતોષ મેળવવા માટે સ્ટાફને કેવી રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે?
3. કાર્યસ્થળમાં સહિયારા લક્ષ્યો કેવી રીતે પ્રાપ્ત થાય છે?
4. ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની કઈ રીતો છે?

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

સારા સંચાર કુશળતા સાથે ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે દર્શાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

### સત્ર 4: સેવા અભિગમ અને અમલીકરણ જાળવવું

સુશાસનમાં સંગઠનના પક્ષમાં યોગ્ય નિર્ણય લેવાનો સમાવેશ થાય છે. તે યોગ્ય પ્રતિસાદ, પારદર્શિતા, પ્રામાણિકતા અને ઝડપી નિર્ણય લેવાથી પ્રાપ્ત થાય છે, જેનાથી ટીમના સભ્યોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા માટે સાથે મળીને કામ કરવા માટે શિક્ષિત કરી શકાય છે.

#### ગ્રાહક કેન્દ્રિત પડકારો

બેંકોમાં ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પડકારો વિવિધ પરિબલોને કારણે ઉદ્ભવી શકે છે, જે ગ્રાહકના એકંદર અનુભવ અને સંતોષને અસર કરે છે. ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમ જાળવવામાં છ સામાન્ય પડકારો અહીં આપેલ છે જે બેંકોને સામનો કરવો પડે છે:

	પડકાર	પ્રભાવ
ટેકનોલોજી એકીકરણ	ઝડપથી વિકસતી ટેકનોલોજી સાથે તાલમેલ રાખવો અને ડિજિટલ ચેનલો અને સેવાઓના સીમલેસ એકીકરણની ખાતરી કરવી બેંકો માટે પડકારજનક હોઈ શકે છે.	ગ્રાહકો યુઝર- ફ્રેન્ડલી ઓનલાઈન પ્લેટફોર્મ, મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશનો અને ડિજિટલ સેવાઓની અપેક્ષા રાખે છે. ટેકનોલોજીને અસરકારક રીતે એકીકૃત કરવામાં નિષ્ફળતા અસંતોષ અને ટેક-સેવી ગ્રાહકોના નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે.
ડેટા સુરક્ષા ચિંતાઓ	ગ્રાહકોના ડેટા અને નાણાકીય વ્યવહારોને સુરક્ષિત રાખવા માટે મજબૂત સાયબર સુરક્ષા	સુરક્ષા ભંગ ગ્રાહકોના વિશ્વાસને નષ્ટ કરી શકે છે. બેંકોએ સાયબર સુરક્ષા માળખામાં સતત રોકાણ કરવું જોઈએ અને ગ્રાહક માહિતીને સુરક્ષિત

	પગલાં જાળવવા એ એક સતત પડકાર છે.	રાખવા માટે તેમની પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરવી જોઈએ.
નિયમનકારી પાલન	સતત બદલાતા નાણાકીય નિયમોનું પાલન કરવું અને ખાતરી કરવી કે ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ કાનૂની ધોરણોનું પાલન કરે છે.	પાલન ન કરવાથી કાનૂની સમસ્યાઓ, દંડ અને બેંકની પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન થઈ શકે છે. પાલન અને ગ્રાહક સુવિધા વચ્ચે સંતુલન જાળવવું મહત્વપૂર્ણ છે.
વ્યક્તિકરણ અને ગ્રાહક સમજ	વ્યક્તિગત ગ્રાહક જરૂરિયાતોને સમજવી અને વ્યક્તિગત સેવાઓ પૂરી પાડવી પડકારજનક હોઈ શકે છે, ખાસ કરીને વિવિધ ગ્રાહક બેઝ ધરાવતી મોટી બેંકો માટે.	વ્યક્તિગતકરણના અભાવથી ગ્રાહકોને એવું લાગી શકે છે કે તેઓ મૂલ્યવાન નથી. બેંકોએ વ્યક્તિગત પસંદગીઓ અનુસાર સેવાઓને અનુરૂપ ડેટા એનાલિટિક્સ અને ગ્રાહક આંતરદૃષ્ટિનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર છે.
મલ્ટિ-ચેનલ સુસંગતતા	શાખાઓ, ઓનલાઈન પ્લેટફોર્મ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ સહિત વિવિધ ચેનલોમાં ગ્રાહક અનુભવમાં સુસંગતતા જાળવી રાખવી.	અસંગતતાઓ ગ્રાહકોમાં મૂંઝવણ ઊભી કરી શકે છે અને તેમને હતાશા થઈ શકે છે. ચેનલો વચ્ચે સીમલેસ ટ્રાન્ઝીશન સુનિશ્ચિત કરવું સકારાત્મક ગ્રાહક અનુભવ માટે મહત્વપૂર્ણ છે.
કર્મચારી તાલીમ અને જોડાણ	આ ખાતરી કરવી કે ફ્રન્ટલાઈન સ્ટાફ સારી રીતે પ્રશિક્ષિત, પ્રેરિત અને અદ્યતન ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે સશક્ત છે.	કામમાં મન ન લાગવું અથવા ઓછી તાલીમ પામેલા સ્ટાફ ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓને નકારાત્મક અસર કરી શકે છે. ચાલુ તાલીમમાં રોકાણ કરવું અને ગ્રાહક- કેન્દ્રિત સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવું જરૂરી છે.

### પ્રતિસાદ અને તેની વિશેષતાઓ

આ માહિતી છે જે ગ્રાહકો પાસેથી ઉત્પાદન અથવા સેવા સાથેના તેમના અનુભવ વિશે પ્રાપ્ત થાય છે. (આકૃતિ 3.18).



આકૃતિ ૩.૧૮: પ્રતિસાદ

પ્રતિસાદ લેવાનો હેતુ ગ્રાહકોના સંતોષનું સ્તર શોધવા, ઉત્પાદન પ્રદર્શન વિશે જાણવા અને સુધાર માટે અવકાશ શોધવાનો છે. પ્રતિસાદ આના દ્વારા એકત્રિત કરી શકાય છે;

- સર્વેક્ષણ અને મતદાન
- ઇન્ટરવ્યુ લઈને
- સમીક્ષાઓ
- ટિપ્પણીઓ, ફરિયાદો અથવા પ્રશંસાના સ્વરૂપમાં નિષ્ક્રિય પ્રતિસાદ સંગ્રહ
- ઓનલાઈન રેટિંગ્સ
- ફોન કોલ્સ
- ઈ-મેલ્સ
- સોશિયલ નેટવર્કિંગ સાઇટ્સ પર ટિપ્પણીઓ
- ગ્રાહક રાઉન્ડ ટેબલ અને ચર્ચાઓ
- મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ

પ્રતિસાદની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે:

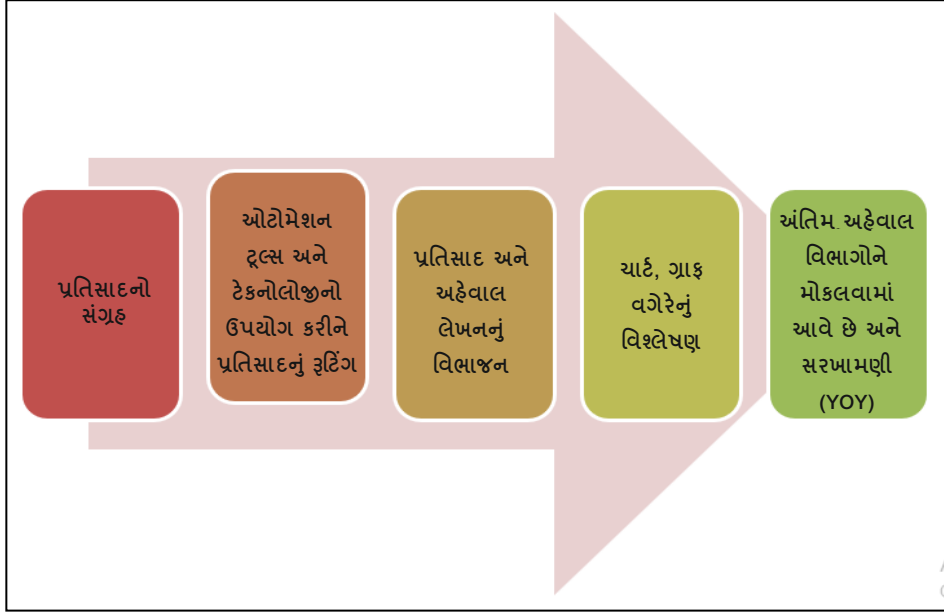
- a) આ કોર્પોરેટ્સને ગ્રાહક અનુભવને સુધારવા માટેની વિશેષતાઓ વિશે વિવિધ ચેનલો દ્વારા સમજણ બનાવવા માટે સ્વીકારે છે.
- b) આ ઉચ્ચથી નીચેના મેનેજમેન્ટ સુધીના સમગ્ર સ્ટાફને તેમના ગ્રાહકોને વધુ સારી રીતે સમજવામાં અને ગ્રાહકની ખુશી અને વફાદારીને અસરકારક રીતે વધારવામાં મદદ કરે છે.
- c) આ વ્યવસાયોને ઉત્પાદન અને/અથવા સેવાઓની સમીક્ષાઓ ટ્રેક કરવામાં સક્ષમ બનાવે છે.

- d) આ અસંચરિત ડેટા અને દસ્તાવેજીકૃત માહિતીમાંથી ટ્રેન્ડ અને છુપાયેલા પેટર્ન શોધવામાં મદદ કરે છે.
- e) આ એકત્રિત ડેટાને ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન સાથે લિંક કરવામાં સક્ષમ બનાવે છે.
- f) આ ગ્રાહકો વિશે વ્યાપક માહિતી આપે છે અને તેમના ખરીદીના અનુભવો પર સ્પષ્ટતા આપે છે.
- g) આ બ્રાન્ડની દૃશ્યતા વધારે છે.
- h) બધા કર્મચારીઓને તેમના ખરીદદારોને વધુ સારી રીતે સમજવામાં મદદ કરે છે.
- i) આ ગ્રાહક ડેટાનું ઝડપથી વિશ્લેષણ કરવામાં મદદ કરે છે અને કોઈપણ ચોક્કસ ગ્રાહક અનુભવને જાણ કરે છે જેથી કોઈપણ સુધારાત્મક પગલાં લઈ શકાય.
- j) આ ગ્રાહક વફાદારી અને સંતોષને વધારે છે.
- k) સકારાત્મક પ્રતિસાદ નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવામાં મદદ કરે છે.

### કંપનીના SOP મુજબ પ્રતિસાદ એકત્ર કરવું

પ્રતિસાદ એકત્રિત કર્યા પછી, તેનું આયોજન કરવું પડશે. કંપનીના SOP મુજબ પ્રતિસાદ ગોઠવવા માટેના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે (આકૃતિ 3.19).

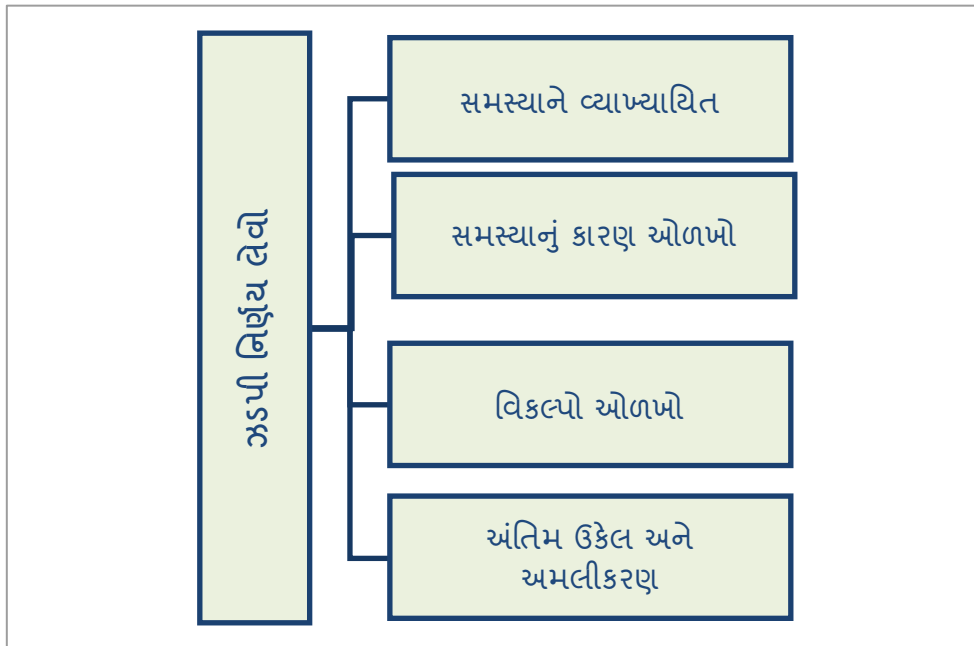
- a) પ્રતિસાદ સર્વેક્ષણો, ગ્રાહક ઇમેઇલ્સ વગેરે જેવા વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી આવે છે.
- b) ઓટોમેશન ટૂલ્સ અને ટેકનોલોજીની મદદથી વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી ગ્રાહક ડેટાબેઝ, શીટ અથવા ઉત્પાદન વ્યવસ્થાપન ટીમની ફાઇલોમાં પ્રતિસાદનું રૂટિંગ કરવામાં આવે છે.
- c) પ્રતિસાદને શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે અને એક રિપોર્ટ બનાવવામાં આવે છે જે ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓને સુધારવામાં મદદ કરે છે.
- d) ચાર્ટ અને ગ્રાફ સાપ્તાહિક/માસિક ધોરણે બનાવવામાં આવે છે અને સામાન્ય ટ્રેન્ડનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે.
- e) રિપોર્ટ માર્કેટિંગ, ગ્રાહક સંભાળ, ડેટા અને ઉત્પાદન વિકાસ ટીમને મોકલવામાં આવે છે જ્યાં પાછલા વર્ષ સાથે ડેટાની તુલના કરવામાં આવે છે.



આકૃતિ. 3.19: પ્રતિસાદનું આયોજન

ઝડપી નિર્ણય લઈને સમસ્યાઓનું નિરાકરણ

કોઈપણ સમસ્યાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો ઝડપી નિર્ણયોની અપેક્ષા રાખે છે (આકૃતિ 3.20). નીચેના પગલાં ઝડપી નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે:



આકૃતિ. 3.20: નિર્ણય લેવો

1. સમસ્યાને વ્યાખ્યાયિત કરવી: યોગ્ય નિર્ણય માટે, સમસ્યાને વ્યાખ્યાયિત કરવી અને તેને ભાગોમાં વિભાજિત કરવી અને કયા ભાગને પહેલા સંબોધિત કરવો તેની પ્રાથમિકતા નક્કી કરવી અને મહત્વપૂર્ણ અને તાત્કાલિક વચ્ચે શ્રેણીઓ નક્કી કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. કોઈ મહત્વપૂર્ણ સમસ્યા એક ગંભીર સ્થિતિ બને તે પહેલાં જ તેનું નિરાકરણ લાવવું વધુ સારું છે.

2. સમસ્યાના કારણો ઓળખો: સમસ્યાના કારણો પર કામ કરવાથી તેને વધુ સારી રીતે સમજવામાં મદદ મળે છે. ક્યાં, કેટલાક પ્રશ્નો જેમ કે કેવી રીતે, ક્યારે, શા માટે અને કોની સાથે ઉકેલ લાવવાની જરૂર છે.
3. સમસ્યાના ઉકેલ માટે વિકલ્પો ઓળખો: વિચારો એકત્રિત કરીને અને તેનું પરીક્ષણ કરવાથી વિકલ્પો બનશે.
4. અંતિમ નિર્ણય લેવો અથવા ઉકેલ: અંતિમ નિર્ણય માટે, વિકલ્પ છે લાંબા ગાળાનો, વાસ્તવિક, સસ્તું, ઉપલબ્ધ સંસાધનોમાં, ખૂબ જોખમી નહીં અને સમય મર્યાદામાં ઉકેલ આપવો. અંતે, ટીમ સાથે તમામ પગલાંને અનુસરીને નિર્ણયનો અમલી બનાવો.
5. યોજનાના અમલીકરણનું નિરીક્ષણ કરો: નક્કી કર્યા મુજબ યોજનાની પ્રગતિનું નિરીક્ષણ કરવું જરૂરી છે અને કોઈપણ વિચલનના કિસ્સામાં જરૂરી પગલાં લેવામાં આવે છે.

ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વ્યવહારમાં સ્પષ્ટતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપો સુશાસન માટે ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વ્યવહાર કરવામાં પારદર્શિતા આવશ્યક છે જેના પરિણામે માહિતી મુક્તપણે શેર કરવા માટે વાતાવરણ બનાવવામાં આવે છે (આકૃતિ 3.21). સ્પષ્ટતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવાની રીતો નીચે મુજબ છે:

1. મુક્ત સંવાદને પ્રોત્સાહન આપવું: જો સંવાદ મુક્ત રીતે કરવામાં આવે તો ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો કોઈપણ સમસ્યા માટે ગમે ત્યારે સંપર્ક કરી શકે છે.
2. નિયમિત બેઠકો અને કાર્યશાળાઓ: જો ઓફિસમાં નિયમિત બેઠકો અને વર્કશોપ માટે એક અલગ જગ્યા સમર્પિત હોય તો વિચારો, ચિંતાઓ અને સુધાર માટે યોજનાઓનું આદાનપ્રદાન થાય છે જે તમામ સ્તરે સ્પષ્ટતાને પ્રોત્સાહન આપે છે.



આકૃતિ 3.21: ગ્રાહકો અને સાથીદારો સાથે વ્યવહાર

3. ટીમ સંસ્કૃતિનું નિર્માણ: એવા લોકોને ભરતી કરવા જે ટીમ પ્લેયર્સ હોય અને તેમની જવાબદારીઓ માટે ઉત્તરદાયી હોય, જે પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના ગુણો સરળતાથી વિકસાવે છે.
4. સંગઠનમાં પ્રેરણા સ્ત્રોત બનાવો: પ્રામાણિકતાની સંસ્કૃતિ ઉચ્ચ કક્ષાના મેનેજમેન્ટથી શરૂ થાય છે અને ટીમના તમામ સભ્યોમાં વહે છે. તેથી સંગઠનમાં પ્રેરણા સ્ત્રોત વિશ્વાસની ભાવનાનું નિર્માણ કરે છે.
5. ઓનલાઇન માધ્યમોનો સક્રિય ઉપયોગ: મેનેજમેન્ટ, ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો વચ્ચે પારદર્શિતા, સ્પષ્ટતા અને પ્રામાણિકતાને પ્રોત્સાહન આપી શકાય છે જો ઓનલાઇન માધ્યમો જેમ કે વેબ-આધારિત સોલ્યુશન્સ, સોશિયલ મીડિયા અને ઈન્ટ્રાનેટનો સમજદારીપૂર્વક ઉપયોગ કરવામાં આવે અને વફાદારી બનાવવામાં મદદ મળે.
6. પુરસ્કાર અને ઈમાનદારી પ્રોત્સાહિત કરવી: પ્રામાણિક કાર્ય અને પ્રયત્નોની પ્રશંસા અને પુરુસક્રિત કરવાથી પ્રામાણિકતા દર્શાવવા અને પ્રદર્શન કરવાની ઇચ્છા વધારે છે.
7. ટીકાની સ્વીકૃતિ: જ્યારે ટીકા રચનાત્મક હોય છે ત્યારે તે પારદર્શિતા બનાવવામાં મદદ કરે છે.
8. સામાજિકકરણ: ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે સામાજિકતા માટે તકો બનાવો. આ સંસ્થા પ્રત્યે તેમની આત્મીયતા વધારે છે.
9. ગ્રાહકો માટે સ્પષ્ટતા લાવવાના ખાસ પ્રયાસો: કોઈ છુપાયેલા ખર્ચ નહીં, નવા અપડેટ્સ શેર કરવા અને 24x7 ઉપલબ્ધતા જે તેમના માટે વિશ્વાસ, સ્પષ્ટતા અને આત્મવિશ્વાસ બનાવે છે.

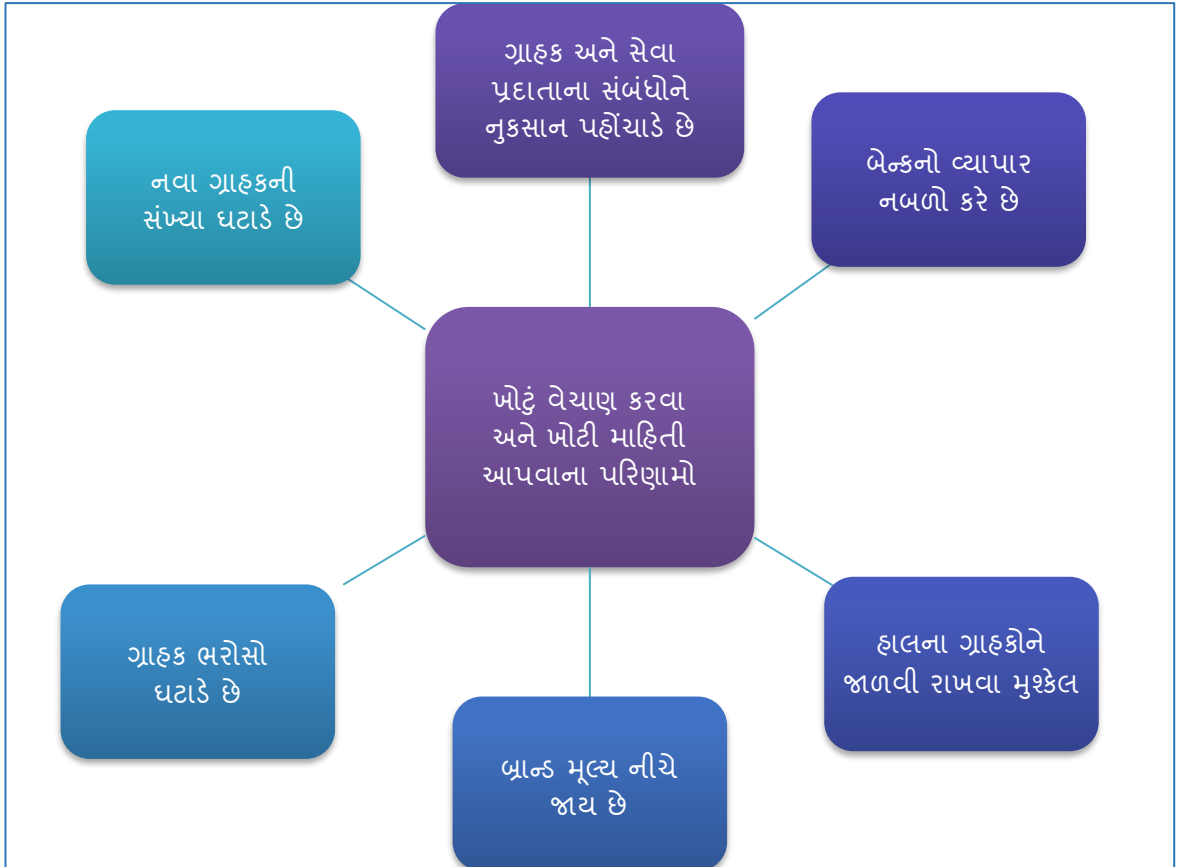
પ્રતિફળ પરિણામો અંગે ટીમને શિક્ષિત કરવી: સુશાસન અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ માટે ખોટું વેચાણ કરવું અને ખોટી માહિતી આપવાનું ટાળવું જોઈએ. સર્વેક્ષણો દર્શાવે છે કે ખાસ કરીને બેંક ક્ષેત્રના કર્મચારીઓ ગ્રાહકોને એવી પ્રોડક્ટ ખરીદવા માટે સમજાવીને ખોટી રીતે વેચાણ કરે છે/માહિતી આપે છે જે તેમના માટે જરૂરી નથી અથવા યોગ્ય નથી અથવા ફક્ત વેચાણ માટે તેમનું કમિશન વધારવા માટે ખોટા વચનો આપે છે. દિવસના અંત સુધીમાં, ગ્રાહક છેતરપિંડી અનુભવે છે. ખોટી રીતે વેચાણ/માહિતી આપવી નીચે આપેલ રીતે કરી શકાય છે:

- a) તૃતીય-પક્ષના નાણાકીય ઉત્પાદનોનું અયોગ્ય વેચાણ
- b) ઉત્પાદન વેચવામાં આવ્યું ત્યારે પૂરતી પારદર્શિતા નોહતી
- c) ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા પર સ્પષ્ટતા આપવામાં આવી નથી.
- d) વેચાણ પછીની સેવામાં ઇનકાર અથવા ઇરાદાપૂર્વક વિલંબ કરવો

નીચેના મુદ્દાઓના આધારે ખોટી રીતે વેચાણ કરવું કે ખોટી માહિતી આપવાથી બચવા માટે ટીમને પ્રતિફળ પરિણામો વિશે શિક્ષિત કરવી (આકૃતિ 3.22):

- a) RBI મુજબ જે ગ્રાહકોને ખોટી માહિતી આપવામાં આવી હોય તેઓ સીધા બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે જે સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોના ઉકેલને સક્ષમ બનાવે છે અને યોગ્ય સમાધાનને સુગમ કરે છે.

- b) વળતર ચૂકવવાના સ્વરૂપમાં તેના ખૂબ જ ભયાનક અને ખર્ચાળ પરિણામો આવે છે.
- c) જો ગ્રાહકને ખોટી માહિતી આપવામાં આવે અથવા ખોટી પ્રોડક્ટ વેચવામાં આવે તો તે વિશ્વાસ અને ભરોસો ગુમાવે છે.
- d) સંસ્થાની પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન થાય છે જે બદલામાં તેમનું પણ નુકસાન છે.
- e) ઉત્પાદનની વિશેષતાઓ, ફાયદાઓ અને લાભો પર અભ્યાસ (FAB વિશ્લેષણ)
- f) કોઈપણ વિસંગતતા ટાળવા માટે ઉત્પાદનો માટે સંભવિત ગ્રાહકોને કેવી રીતે લક્ષ્ય બનાવવું તે અંગે તાલીમ.
- g) વેચાણ પ્રક્રિયાના તમામ તબક્કાઓને આવરી લેવા માટે ટીમને શિક્ષિત કરવી. કોઈપણ તબક્કા/ભાગને છોડી દેવાથી પ્રતિકૂળ પરિણામો આવી શકે છે.
- h) ખોટા વેચાણના ગંભીર પરિણામો ટાળવા માટે તમામ સ્તરે પ્રક્રિયાની યોગ્ય તપાસ નૈતિક વેચાણ સુનિશ્ચિત કરે છે.
- i) વેચાણ અને પ્રદર્શન સમીક્ષાઓના રેન્ડમ ઓડિટ ખોટા વેચાણ અને ખોટી માહિતી આપવાથી બચવામાં મદદ કરે છે.



આકૃતિ. 3.22: ખોટી રીતે વેચાણ અને ખોટી માહિતી આપવાના પરિણામો

## શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા દ્વારા કંપનીના બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં વધારો

આજના વિશ્વમાં, શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા એ સૌથી મહત્વપૂર્ણ સ્પર્ધાત્મક ફાયદો છે (આકૃતિ 3.23).



આકૃતિ. 3.23: શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા

ઉત્તમ ગ્રાહક સેવાઓમાં શામેલ છે;

1. ગ્રાહક પ્રતિસાદ: ગ્રાહકો તરફથી સતત પ્રતિસાદ એ શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવાનો એક અભિન્ન ભાગ છે. બ્રાન્ડ્સે ગ્રાહકો તરફથી હકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને પ્રતિસાદને તપાસવા અને ટ્રેક કરવા માટે વિવિધ પ્રક્રિયાઓ બનાવવી જોઈએ અને સમયમર્યાદામાં યોગ્ય પ્રતિભાવ પદ્ધતિઓ ડિઝાઇન કરવી જોઈએ.  
પરિણામે, તે આંતરદૃષ્ટિ પ્રદાન કરે છે જે ગ્રાહક સંબંધો, ઉત્પાદન જીવન ચક્ર અને R&D (સંશોધન અને વિકાસ) ને સુધારશે.
2. ગુણવત્તાપૂર્ણ ક્રિયાપ્રતિક્રિયા: ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં તેમના આંતરિક તારને સ્પર્શવા માટે ગુણવત્તા હોવી જોઈએ. ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ ઝડપી અને વધુ સચોટ ઉકેલો પ્રદાન કરવામાં મદદ કરે છે. સારા ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો બધા સમાન છે. તમારા ગ્રાહકોની કદર કરો, તેમની સાથે પ્રમાણિક રહો, ચિંતાઓને સંબોધિત કરો, સમસ્યાઓનું ઝડપથી સુલઝાવો અને તેમને તમારા બ્રાન્ડ જોડીને રાખો. છેવટે, તેઓ સફળતામાં તમારા ભાગીદાર છે.
3. ગ્રાહકો સાથે લાંબા ગાળાના સંબંધો બનાવવા: ગ્રાહક સંભાળમાંના તમામ પ્રયાસો ભાવનાત્મક જોડાણો અને ગ્રાહકો સાથે લાંબા ગાળાના સંબંધો બનાવવા પર કેન્દ્રિત હોવા જોઈએ.
4. ગ્રાહકો અને કસ્ટમાઇઝ્ડ સેવાઓનું પ્રોફાઇલિંગ: ગ્રાહકની પૃષ્ઠભૂમિ, જરૂરિયાતો અને આવશ્યકતાઓ કસ્ટમાઇઝ્ડ સેવાઓ આપવામાં મદદ કરે છે.

5. યોગ્ય તાલીમ: શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા માટે કર્મચારીઓની તાલીમ જરૂરિયાતો ઓળખવી મહત્વપૂર્ણ છે. શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવાઓ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવામાં, તેમની પાસેથી મહત્તમ વ્યવસાય મેળવવામાં અને બ્રાન્ડ મૂલ્ય વધારવામાં મદદ કરે છે કારણ કે એક ખુશ અને વફાદાર ગ્રાહક બ્રાન્ડ સાથે સંપર્ક કરવા માટે વધુ સંભવિત ગ્રાહકો ઉત્પન્ન કરે છે. શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવાઓના પરિણામે સંલગ્ન, સશક્ત ગ્રાહકો અને પ્રેરિત ટીમના સભ્યો બને છે જે ખરીદીના માત્રા, ગ્રાહક જાળવણી, બ્રાન્ડ લોયલ્ટી વધારે છે, સોશિયલ મીડિયા ઉલ્લેખો, પુનરાવર્તિત ખરીદીઓ અને રેફરલ્સમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે. તે બ્રાન્ડ મૂલ્ય બનાવવામાં મદદ કરે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: કંપનીની નીતિ મુજબ પ્રતિસાદ કેવી રીતે ગોઠવવો તે દર્શાવો

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને 4-5 જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
2. વિદ્યાર્થીઓને કોઈપણ ઉત્પાદન પર ગ્રાહક જૂથ પાસેથી પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવા કહો.
3. તેમના દ્વારા એકત્રિત કરાયેલા હકારાત્મક અને નકારાત્મક પ્રતિસાદને વિભાજીત કરો.
4. પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવાની પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને રજૂઆત તૈયાર કરો.
5. પ્રતિસાદના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો.
6. વર્ગમાં અભ્યાસ અને અન્ય જૂથના સભ્યોના પ્રશ્નો નિરાકરણની ચર્ચા કરો.
7. સાથી દ્વારા આપવામાં આવેલા સૂચનો અનુસાર રજૂઆતમાં ફેરફારોનો સમાવેશ કરો.
8. એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: ખોટું વેચાણ કરવા અને ખોટી માહિતી આપવાથી બચવા માટે ટીમને શિક્ષિત કરવાની રીતો દર્શાવો

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને ત્રણ જૂથોમાં વિભાજીત કરો
2. એક જૂથ ગ્રાહક જૂથ હશે અને બાકીના જૂથ વેચાણ ટીમ અને તાલીમ ટીમની ભૂમિકા ભજવશે
3. સેલ્સ ટીમ ખોટું વેચાણ કરવા/ખોટી માહિતી આપીને ઉત્પાદન/સેવાઓ જોશે
4. તાલીમ ટીમ ખોટું વેચાણ કરવા/ખોટી માહિતી આપવાથી બચવા માટે વેચાણ ટીમને પ્રતિફળ પરિણામો દર્શાવશે.

5. વર્ગમાં અભ્યાસની ચર્ચા કરો અને વિદ્યાર્થીઓના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ લાવો અને સાથીદારો પાસેથી યોગ્ય સૂચનો મેળવો.

વર્ગમાં થયેલી ચર્ચાઓના આધારે એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને વર્ગ શિક્ષકને સુપરત કરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

- \_\_\_\_\_ સર્વેક્ષણો, ગ્રાહક ઇમેઇલ્સ વગેરે જેવા વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી આવે છે.
- પ્રતિસાદ લેવાનો હેતુ ગ્રાહકોના \_\_\_\_\_ સ્તરને શોધવાનો છે.
- યોગ્ય નિર્ણય માટે, \_\_\_\_\_ ને વ્યાખ્યાયિત કરવું અને તેને ભાગોમાં વિભાજિત કરવું મહત્વપૂર્ણ છે.
- પ્રામાણિકતાની સંસ્કૃતિ \_\_\_\_\_ થી શરૂ થાય છે અને ટીમના તમામ સભ્યો સુધી વહે છે.
- ગ્રાહકને ખોટી માહિતી આપવામાં આવે અથવા ખોટી પ્રોડક્ટ વેચવામાં આવે તો ગ્રાહક \_\_\_\_\_ ગુમાવે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

- ખોટું વેચાણ કરવા/ખોટી માહિતી આપવાની અસરો;
  - ગ્રાહકનો વિશ્વાસ ઘટે છે
  - બ્રાન્ડનું મૂલ્ય ઘટે છે
  - ગ્રાહક જાળવી રાખવું મુશ્કેલ બને છે
  - ઉપરોક્ત તમામ
- ખોટું વેચાણ/માહિતી આપવી નીચેની રીતે કરી શકાય છે:
  - તૃતીય-પક્ષના નાણાકીય ઉત્પાદનોનું અયોગ્ય વેચાણ
  - ઉત્પાદન વેચતી વખતે પૂરતી પારદર્શિતાનો અભાવ
  - ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા પર સ્પષ્ટતા આપવામાં આવતી નથી.
  - ઉપરોક્ત તમામ
- કયો સંસ્થામાં સ્પષ્ટતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવાનો માર્ગ નથી;
  - નિયમિત મીટિંગો અને વર્કશોપ
  - ટીમ સંસ્કૃતિનું નિર્માણ.
  - સ્ટાફની લાંબી રજાઓ

- d) સંગઠનમાં રોલ મોડલ બનાવવું.
4. નિર્ણય નિર્ધારણનો એક ભાગ કયો છે -
- a) સમસ્યા વ્યાખ્યાયિત કરો
- b) સમસ્યાના કારણો ઓળખો
- c) વિકલ્પો ઓળખો
- d) ઉપરોક્ત તમામ
5. કયો પ્રદર્શન પ્રતિસાદનો સ્ત્રોત નથી-
- a) મતદાન
- b) ઇન્ટરવ્યુ
- c) સ્વયં ઉત્પાદન
- d) ફોન કોલ્સ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા છે તે જણાવો

1. પ્રતિસાદ અસંચરિત ડેટા અને ટેક્સ્ટ્યુઅલ માહિતીમાંથી ટ્રેન્ડ અને છુપાયેલા પેટર્ન શોધવામાં મદદ કરે છે.
2. પ્રતિસાદ ફક્ત એક જ સ્ત્રોતમાંથી આવે છે.
3. સુશાસન અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ માટે ખોટું વેચાણ અને ખોટી માહિતી આપવાનું ટાળવું જોઈએ.
4. ખોટું વેચાણ કરવા/ખોટી માહિતી આપવાથી બ્રાન્ડ મૂલ્યને અસર થતી નથી.
5. ગ્રાહકની પૃષ્ઠભૂમિ, જરૂરિયાત અને ઇચ્છાઓ જાણવાથી, આપવામાં મદદ મળે છે.

D. કોલમ સાથે મેળ કરો

	કોલમ-A		કોલમ-B
1	ઓનલાઈન રેટિંગ્સ	A	ઓટોમેશન ટૂલ્સ અને ટેકનોલોજી
2	પ્રતિસાદનું રૂટિંગ	B	વિકલ્પો ઓળખો
3	નિર્ણય નિર્ધારણ	C	બ્રાન્ડ મૂલ્ય ઘટે છે
4	ખોટા વેચાણનું પરિણામ	D	પ્રતિસાદ
5	સારી ગ્રાહક સેવાઓ	E	બ્રાન્ડ લોયલ્ટી

E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. પ્રતિસાદનો અર્થ શું છે?

2. નિર્ણય નિર્ધારણ શું છે?
3. ખોટું વેચાણ કરવું અને ખોટી માહિતી આપવી શું છે?
4. ખોટું વેચાણ કરવા/ખોટી માહિતી આપવાનું ટાળવા માટે ટીમને શિક્ષિત કરવી શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે?
5. સંસ્થાઓમાં પારદર્શિતા કેવી રીતે મદદરૂપ થાય છે?

#### F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. પ્રતિસાદના સ્ત્રોતો, વિશેષતાઓ શું છે અને તેનું આયોજન કેવી રીતે થાય છે?
2. ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વ્યવહારમાં સ્પષ્ટતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાને કેવી રીતે પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે?
3. ખોટું વેચાણ કરવા અને ખોટી માહિતી આપવાના પ્રતિકૂળ પરિણામો શું છે અને ટીમ તેને કેવી રીતે ટાળી શકે છે?
4. ગ્રાહક સેવાઓ દ્વારા બ્રાન્ડ મૂલ્ય કેવી રીતે વધારવામાં આવે છે?
5. બેંકોમાં ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પડકારોનું વર્ણન કરો?

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા દ્વારા કંપનીનું બ્રાન્ડ મૂલ્ય કેવી રીતે વધારવું તે સમજાવો.

## મોડ્યુલ 4

બેંકિંગમાં પ્રામાણિકતા, નીતિશાસ્ત્ર  
અને ટીમ વર્ક

## મોડ્યુલ પરિચય

બેંકિંગ વ્યવસાયમાં, આ સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં વિશ્વાસ અને પ્રામાણિકતાનું વધુ મહત્વ છે. વિશ્વાસ અને પ્રામાણિકતાનો અભાવ બેંકિંગ વ્યવસાયમાં નાણાકીય નિષ્ફળતાઓ સહિત વિવિધ સમસ્યાઓ ઊભી કરી શકે છે.

બેંકિંગ ઉદ્યોગમાં પ્રામાણિકતા, નૈતિકતા અને ટીમવર્ક આવશ્યક મૂલ્યો છે, જે નાણાકીય સંસ્થાઓની સફળતા, વિશ્વાસ અને પ્રતિષ્ઠામાં ફાળો આપે છે. બેંકિંગ વ્યાવસાયિકો પાસેથી તેમના તમામ વ્યવહારોમાં પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતા સાથે કાર્ય કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. આમાં ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો અને નિયમનકારી અધિકારીઓને સચોટ માહિતી પૂરી પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. પ્રામાણિકતા જાળવી રાખવાનો સમાવેશ સ્થાનિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય બેંકિંગ નિયમોનું પાલન કરવાનો થાય છે. આ ખાતરી કરે છે કે બેંક નૈતિક રીતે અને કાનૂની સીમાઓમાં કાર્ય કરે છે. બેંકિંગમાં નૈતિક વર્તન ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વર્તન સુધી વિસ્તરે છે. આમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવી, શિકારી ધિરાણ પ્રથાઓ ટાળવી અને ન્યાયી અને નૈતિક દેવું વસૂલાત પ્રક્રિયાઓ સુનિશ્ચિત કરવી શામેલ છે. નૈતિક બેંકિંગમાં નાણાકીય નિર્ણયોની સામાજિક અને પર્યાવરણીય અસરને ધ્યાનમાં લેવાનો સમાવેશ થાય છે. આમાં જવાબદાર ધિરાણ પ્રથાઓ અને ટકાઉ રોકાણ પસંદગીઓનો સમાવેશ થાય છે. ટીમવર્ક અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર અને સંબંધિત માહિતીની વહેંચણી પર આધાર રાખે છે. જાણકાર નિર્ણયો લેવા, પડકારોનો સામનો કરવા અને સુમેળભર્યા કાર્ય વાતાવરણ જાળવવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. બેંકિંગ વ્યાવસાયિકોને સંવેદનશીલ નાણાકીય માહિતી સોંપવામાં આવે છે. નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરવાનો અર્થ એ છે કે ગ્રાહકની ગુપ્તતા જાળવી રાખવી અને ગ્રાહકની માહિતી અનધિકૃત એક્સેસથી સુરક્ષિત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવું. બેંકિંગમાં નૈતિક વર્તણૂકમાં ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત અને નાણાકીય માહિતીને સાયબર જોખમોથી બચાવવા માટે મજબૂત ડેટા સુરક્ષા પગલાં અમલમાં મૂકવાનો સમાવેશ થાય છે. બેંકિંગ ઉદ્યોગમાં પ્રામાણિકતા, નૈતિકતા અને ટીમવર્ક એ પાયાના સિદ્ધાંતો છે. આ મૂલ્યોનું પાલન કરવાથી માત્ર નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત થતું નથી પરંતુ ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ પણ વધે છે, સંસ્થાની પ્રતિષ્ઠા વધે છે અને સંસ્થાની લાંબા ગાળાની સફળતામાં ફાળો આપે છે તેથી, બેંકિંગ સંસ્થા પોતાને અખંડિતતાના તત્વ પ્રત્યે અત્યંત પ્રતિબદ્ધ રાખવા માટે, સંસ્થાના દરેક ઘટકે અખંડિતતાના તત્વ પ્રત્યે સમાધાનકારી પ્રતિબદ્ધતા સાથે કાર્ય કરવું જોઈએ. આ ઉપરાંત, ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા અને તેમની સાથે ન્યાયી વર્તન એ કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાનો ભાગ હોવો જોઈએ. બેંકિંગ સંસ્થાઓમાં બેંકિંગ નીતિશાસ્ત્ર અને ટીમવર્ક વ્યવસાયના વિકાસમાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

આ મોડ્યુલ પ્રામાણિકતા, બેકિંગ નીતિશાસ્ત્ર અને ટીમવર્કના પરિચય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે. પ્રથમ સત્ર બેકિંગમાં પ્રામાણિકતાને આવરી લે છે, બીજું સત્ર ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણ સાથે સંબંધિત છે, ત્રીજું સત્ર બેકોમાં નૈતિક પ્રથાઓ સમજાવે છે, અને ચોથું સત્ર બેકોમાં ટીમ વાતાવરણ વિકસાવવાની ચર્ચા કરે છે.

### શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- બેકિંગમાં પ્રામાણિકતાના મહત્વને સમજવું.
- બેકિંગ વ્યાવસાયિકોની નૈતિક જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓને ઓળખવી.
- ગ્રાહક માહિતીને સુરક્ષિત રાખવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ ઓળખવી અને અમલમાં મૂકવી.
- બેકોએ કઈ નૈતિક પ્રથાઓનું પાલન કરવું જોઈએ તેનું વર્ણન કરવું.
- બેકિંગ વાતાવરણમાં ટીમમાં સકારાત્મક વાતાવરણ બનાવવા માટેની વ્યૂહરચનાઓને ઓળખવી.
- ટીમના પ્રદર્શનને વધારવા અને સંગઠનાત્મક લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવામાં સહયોગ, પરસ્પર આદર અને અસરકારક સંદેશાવ્યવહારની ભૂમિકાને સમજવી.

### મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: બેકિંગમાં પ્રામાણિકતા

સત્ર 2: ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ

સત્ર 3: બેકોના નૈતિક વ્યવહાર

સત્ર 4: બેકોમાં ટીમ વાતાવરણ વિકસાવવું

### સત્ર 1: બેકિંગમાં પ્રામાણિકતા

"પ્રામાણિકતા" શબ્દનો અર્થ લેટિન વિશેષણ પૂર્ણાંક પરથી આવ્યો છે, જેનો અર્થ સમગ્ર અથવા સંપૂર્ણ થાય છે. વ્યક્તિના ચારિત્ર્યના સંદર્ભમાં, તે એક પાત્રની પ્રામાણિકતા છે જેના પરિણામે "સંપૂર્ણતા" ની આંતરિક ભાવના ઉત્પન્ન થાય છે. તે નૈતિકતાનું સન્માન કરવા અથવા નૈતિક હોવા જેવા તર્કસંગત સિદ્ધાંતો પ્રત્યે સમાધાનકારી પ્રતિબદ્ધતા અને વફાદારી દર્શાવે છે. પ્રામાણિકતાનો અર્થ નૈતિકતા, નૈતિકતા અને પ્રામાણિકતાથી પ્રભાવિત વર્તણૂકીય શ્રેષ્ઠતા પણ થાય છે. વ્યક્તિગત સ્તરે, તેનો અર્થ ફરજ-બંધન અને પ્રામાણિક હોવું, અને સંગઠન સ્તરે, તેનો અર્થ પૂર્વ-નિર્ધારિત ધોરણો, મૂલ્યો, રિવાજો, નિયમો અને નિયમનો

અને સંગઠનના સિદ્ધાંતોનું પાલન થાય છે. આમ, સંસ્થાને અખંડિતતાના તત્વ પ્રત્યે તેની મહત્તમ પ્રતિબદ્ધતા જાળવી રાખવા માટે, સંસ્થાના દરેક ઘટકને અખંડિતતાના તત્વ પ્રત્યે સમાધાનકારી પ્રતિબદ્ધતા સાથે કાર્ય કરવું જોઈએ.

### બેંકિંગ અખંડિતતા

ચર્ચા મુજબ, વિશ્વાસ અને પ્રામાણિકતા કોઈપણ વ્યવસાયના બે મુખ્ય પાસાં છે, જેમાં બેંકિંગ વ્યવસાયનો પણ સમાવેશ થાય છે. વિશ્વાસ અથવા પ્રામાણિકતાનો અભાવ વિવિધ કૌભાંડો અને કટોકટીઓનું કારણ છે, જેમાં નાણાકીય નિષ્ફળતાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે (આકૃતિ 4.1). બેંકિંગ ઘણીવાર મુખ્યત્વે જોખમ અને વળતર પર કેન્દ્રિત માનવામાં આવે છે. પરંતુ, બેંકના સંદર્ભમાં, "પ્રામાણિકતા" સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે. સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો, બેંકિંગ, અન્ય કોઈપણ વ્યવસાયની જેમ, સંપૂર્ણપણે વિશ્વાસ પર આધારિત છે. અને ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ એવી માન્યતા પરથી આવે છે કે બેંક તેના વ્યવસાયને પ્રામાણિકતાથી સંભાળે છે. સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો, જો ગ્રાહકોને લાગે કે તેઓ બેંક પર વિશ્વાસ કરી શકતા નથી, તો તેઓ તે ચોક્કસ બેંકમાં તેમના પૈસાની બચત કરશે નહીં.



આકૃતિ. 4.1: બેંકિંગ અખંડિતતા

આમ, ટકાઉ બેંકિંગ વ્યવસાય બનાવવા માટે, એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે કે બેંકોએ તેમના વ્યવસાયના સંચાલનમાં પ્રામાણિકતાના ઉચ્ચતમ ધોરણો જાળવવાની લાંબા સમયથી ચાલતી પ્રથા જાળવી રાખવી જોઈએ. આમ કરવા માટે, સમગ્ર બેંકિંગ સંસ્થાઓએ પ્રામાણિકતાના ઉચ્ચતમ ધોરણોને ધ્યાનમાં રાખીને તેમના પ્રોજેક્ટ પ્રાયોજકો, ગ્રાહકો, સહ-નાણાકારો અને પ્રતિપક્ષોની પસંદગી કરવી જોઈએ. વધુમાં, સાહસો અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓમાં મુખ્ય હિસ્સેદારો તરીકે, બેંકોએ તેમના રોજિંદા કાર્યોના મુખ્ય ઘટક તરીકે ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણો, પ્રામાણિકતા અને સારી વ્યવસાય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

### અખંડિતતાના ઉચ્ચતમ ધોરણો સ્થાપિત કરવા

કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાની નૈતિક સંસ્કૃતિ ટોચ પર મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાથી શરૂ થાય છે. બેંકના કર્મચારીઓ અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સના અધિકારીઓ બંને માટે આચારસંહિતા અપનાવવી એ વરિષ્ઠ સ્તરના મેનેજમેન્ટની જવાબદારી છે.

આચારસંહિતામાં કોઈપણ સુધારો એ પણ વરિષ્ઠ સ્તરના મેનેજમેન્ટની જવાબદારી છે. વધુમાં, ટોચના સ્તરનું મેનેજમેન્ટ બેંકના અખંડિતતાના જોખમોનું યોગ્ય રીતે સંચાલન થાય છે તેની દેખરેખ રાખવા માટે પણ જવાબદાર છે.

બેંકિંગ વાસ્તવિક જોખમોને પ્રતિબિંબિત કરતા પુરસ્કારો વિશે છે અને પ્રામાણિકતાના વિચારણાઓ તેમની જોખમ-મૂલ્યાંકન પ્રવૃત્તિઓનું એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે. કોઈપણ બેંકિંગ વ્યવસાય પ્રસ્તાવમાં સારા અને ખરાબ સમયમાં ઉધાર લેનારા ગ્રાહકોનું કલ્યાણ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. કેટલીકવાર, પ્રામાણિકતા અને વ્યક્તિગત લાભ બંનેમાં વાણિજ્યિક વિચારણાઓ વિરોધાભાસી હોઈ શકે છે. બેંકો તેમના વ્યવસાયને ચલાવવા અને તેમના નૈતિક અને પ્રામાણિકતાના ધોરણોને પ્રતિબિંબિત કરવા માટે માનવ સંસાધનો પર ખૂબ આધાર રાખે છે. તેમણે લોકોને બેંકની અપેક્ષાઓ જણાવવી પડશે અને લાલચ અથવા દબાણને અવગણવામાં મદદ કરવી પડશે. ગ્રાહક ઉપરાંત બેંક તેના સ્ટાફ, તેના શેરધારકો, સરકાર અને સમગ્ર સમુદાય પ્રત્યે જવાબદાર છે (આકૃતિ 4.2).



આકૃતિ. 4.2: પ્રામાણિકતાના ઉચ્ચતમ ધોરણો નક્કી કરવા

સ્રોત: [shorturl.at/lvADT](http://shorturl.at/lvADT)

### પ્રામાણિકતાના જોખમનું સંચાલન કરવા માટે પ્રોત્સાહન પ્રણાલી

બેંકિંગ પ્રણાલીમાં પ્રામાણિકતાની સંસ્કૃતિ બનાવવા માટે પ્રામાણિકતાનું સંચાલન કરવા માટે એ પ્રોત્સાહન પ્રણાલીની જરૂર છે. તેણે ભ્રષ્ટાચાર વિરોધી અને લાંચ વિરોધી પાલન નીતિઓને મજબૂત બનાવવી પડશે અને નૈતિક વર્તનને પ્રોત્સાહન આપવું પડશે. આદર્શ પ્રોત્સાહન પ્રણાલીમાં ત્રણ મુખ્ય પાસાઓ શામેલ છે: ઉચ્ચ-સ્તરીય સંચાલન, મહેનતાણું અને HR વ્યવસ્થાપન પ્રથાઓ દ્વારા સેટ કરેલ સ્વર.

બેંકોમાં સાંસ્કૃતિક પરિવર્તનને પ્રોત્સાહન આપવા માટે મધ્યમ સંચાલન અને સમગ્ર સંસ્થામાં મુખ્ય પ્રવાહમાં લાવવાની જરૂર છે. પ્રામાણિકતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે માત્ર વરિષ્ઠ મેનેજરો જ નહીં પરંતુ વિભાગોના વડાઓ અને દરેક કર્મચારીએ પણ ઉદાહરણ દ્વારા નેતૃત્વ કરવાની જરૂર છે.

## બેકિંગ ઇન્ટિગ્રિટી ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવી

બેકિંગ ઇન્ટિગ્રિટી ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવા માટે તેની અસરકારકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કાળજીપૂર્વક આયોજન અને અમલીકરણની જરૂર છે. તમે અહીં અનુસરી શકો છો તે પગલાં છે:

### 1. ઉદ્દેશ્યો અને ધ્યેયો વ્યાખ્યાયિત કરો

- ઝુંબેશનો હેતુ સ્પષ્ટ રીતે સ્પષ્ટ કરો. શું તે બેકિંગ ઇન્ટિગ્રિટી મુદ્દાઓ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે છે? બેકિંગ ક્ષેત્રમાં જાહેર વિશ્વાસ વધારવો? છેતરપિંડી પ્રવૃત્તિઓ ઘટાડવી?
- ચોક્કસ, માપી શકાય તેવા, પ્રાપ્ત કરી શકાય તેવા, સંબંધિત અને સમય-બાઉન્ડ (SMART) લક્ષ્યો સેટ કરો.

### 2. સંશોધન કરો

- બેકિંગ ક્ષેત્રની અંદર વર્તમાન ધારણાઓ, જાહેર વિશ્વાસ સ્તરો અને પ્રચલિત મુદ્દાઓ પર ડેટા એકત્રિત કરો.
- નિયમનકારો, બેકિંગ સંસ્થાઓ, હિમાયતી જૂથો અને સામાન્ય જનતા સહિત મુખ્ય હિસ્સેદારોને ઓળખો.
- બેકિંગ ક્ષેત્ર અને સમાન ઉદ્યોગો બંનેમાં ભૂતકાળની ઝુંબેશ અને તેમની અસરકારકતાનું વિશ્લેષણ કરો.

### 3. સંદેશાવ્યવહાર અને સામગ્રી વિકસાવો

- આકર્ષક સંદેશા તૈયાર કરો જે લક્ષ્ય પ્રેક્ષકો સાથે પડઘો પાડે અને ઝુંબેશના ઉદ્દેશ્યો સાથે સંરેખિત થાય.
- બેકિંગમાં પ્રામાણિકતા, પારદર્શિતા અને જવાબદારીના મહત્વ પર ભાર મૂકે છે.
- સંદેશને અસરકારક રીતે પહોંચાડવા માટે વિડિઓઝ, ઇન્ફોગ્રાફિક્સ, સોશિયલ મીડિયા પોસ્ટ્સ અને લેખિત લેખો જેવા વિવિધ સામગ્રી ફોર્મેટ બનાવો.

### 4. લક્ષ્ય પ્રેક્ષકોને ઓળખો

- ઝુંબેશ મુખ્યત્વે કોને લક્ષ્ય બનાવશે તે નક્કી કરો, પછી ભલે તે ગ્રાહકો હોય, બેકિંગ વ્યાવસાયિકો હોય, નીતિ નિર્માતાઓ હોય કે આ જૂથોનું સંયોજન હોય.
- સંદેશાવ્યવહાર અને આઉટરીચ વ્યૂહરચનાઓ અનુસાર વસ્તી વિષયક, વર્તણૂકો અને વલણના આધારે પ્રેક્ષકોને વિભાજિત કરો.

### 5. સંદેશાવ્યવહાર ચેનલો પસંદ કરો

- લક્ષ્ય પ્રેક્ષકો સુધી અસરકારક રીતે પહોંચવા માટે સૌથી યોગ્ય ચેનલો પસંદ કરો. આમાં સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ, પરંપરાગત મીડિયા આઉટલેટ્સ, ઇમેઇલ ન્યૂઝલેટર્સ, ઇવેન્ટ્સ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સાથે ભાગીદારીનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
- મહત્તમ આઉટરીચ માટે ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન બંને ચેનલોનો ઉપયોગ કરવાનું વિચારો.

## 6. ભાગીદારી અને સહયોગ વિકસાવવો

- બેંકિંગ સંગઠનો, સરકારી એજન્સીઓ, ગ્રાહક હિમાયતી જૂથો અને શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ જેવા સંબંધિત હિસ્સેદારો સાથે ભાગીદારી સ્થાપિત કરો.
- પ્રભાવકો, ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો અને વિચારશીલ નેતાઓ સાથે સહયોગ કરો જેથી ઝુંબેશને વિશ્વસનીયતા મળે અને તેની પહોંચ વધે.

## 7. સગાઈની તકો બનાવો

- પ્રેક્ષકોની ભાગીદારી અને જોડાણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ઝુંબેશમાં ઇન્ટરેક્ટિવ તત્વો વિકસાવો.
- ઇવેન્ટ્સ, વેબિનાર્સ, વર્કશોપ અથવા પ્રશ્ન અને જવાબ સત્રોનું આયોજન કરો જ્યાં લોકો બેંકિંગ અખંડિતતા વિશે વધુ શીખી શકે અને પ્રશ્નો પૂછી શકે. સ્પર્ધાઓ, સર્વેક્ષણો અથવા સોશિયલ મીડિયા પડકારો દ્વારા વપરાશકર્તા દ્વારા જનરેટ કરેલી સામગ્રી અને ભાગીદારીને પ્રોત્સાહિત કરો.

## 8. દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન લાગુ કરો

- રીઅલ-ટાઇમમાં ઝુંબેશના પ્રદર્શનનું નિરીક્ષણ કરવા માટે પદ્ધતિઓ સેટ કરો, જેમાં પહોંચ, જોડાણ અને ભાવના જેવા મેટ્રિક્સનો સમાવેશ થાય છે.
- બેંકિંગ અખંડિતતા પ્રત્યે તેમની ધારણાઓ અને વલણનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે પ્રેક્ષકો પાસેથી પ્રતિસાદ એકત્રિત કરો.
- જરૂરી ગોઠવણો કરવા અને ઝુંબેશની અસરકારકતાને ઓપ્ટિમાઇઝ કરવા માટે ડેટાની નિયમિત સમીક્ષા અને વિશ્લેષણ કરો.

## 9. ગતિ અને ફોલો-અપ ટકાવી રાખો

- પ્રારંભિક ઝુંબેશ લોન્ચ પછી પણ પ્રયત્નો જાળવી રાખીને સાતત્ય જાળવી રાખો.
- બેંકિંગ અખંડિતતાને લગતા સતત સંદેશાવ્યવહાર, અપડેટ્સ અને પહેલ દ્વારા વાતચીતને જીવંત રાખો.
- કોઈપણ ચિંતાઓને દૂર કરવા, વધારાના પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવા અને ઝુંબેશના સંદેશાને મજબૂત બનાવવા માટે હિસ્સેદારો સાથે ફોલોઅપ કરો.

## 10. રિપોર્ટ કરો અને પુનરાવર્તન કરો

- સફળતાઓ, પડકારો અને શીખેલા પાઠ સહિત ઝુંબેશના પરિણામોની વિગતો આપતો એક વ્યાપક અહેવાલ તૈયાર કરો.
- બેંકિંગ અખંડિતતાને પ્રોત્સાહન આપવાના હેતુથી ભવિષ્યની વ્યૂહરચનાઓ અને પહેલોને જાણ કરવા માટે ઝુંબેશમાંથી મેળવેલી આંતરદૃષ્ટિનો ઉપયોગ કરો.

• પ્રતિસાદ અને બદલાતા ઉદ્યોગ વલણોના આધારે ઝુંબેશને સતત પુનરાવર્તિત કરો અને સુધારો. આ પગલાંઓનું પાલન કરીને, તમે એક વ્યાપક બેંકિંગ અખંડિતતા ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરી શકો છો જે બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં અસરકારક રીતે શિક્ષિત, સંલગ્ન અને સકારાત્મક પરિવર્તનને પ્રેરણા આપે છે.

### અન્યાયી વેપાર

કોઈપણ વ્યવસાય સાથે "અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ" વાક્યને કોઈપણ વ્યવસાય પ્રથા અથવા કૃત્ય તરીકે વિસ્તૃત કરી શકાય છે જે ભ્રામક, કપટપૂર્ણ હોય છે, અથવા ગ્રાહક તેમજ વ્યવસાયના હિસ્સેદારોને કોઈપણ પ્રકારની ઇજા પહોંચાડે છે. આ પ્રથાઓમાં એવા કૃત્યો શામેલ હોઈ શકે છે જે ગેરકાયદેસર માનવામાં આવે છે, જેમ કે કોઈપણ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદા, રોકાણકાર સુરક્ષા કાયદા વગેરેનું ઉલ્લંઘન કરે છે. જો કે, આ અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓમાં એવા કૃત્યો પણ શામેલ હોઈ શકે છે જે અન્યથા કોઈપણ કાયદા હેઠળ સજાપાત્ર ન હોય પરંતુ સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત વ્યવસાય સિદ્ધાંતોની વિરુદ્ધ હોય.

### અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓના ઉદાહરણો

અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓમાં એવા કૃત્યોની વ્યાપક સૂચિ શામેલ છે જેમાં ભ્રામક અથવા ખોટા વર્તન દ્વારા થતા આર્થિક નુકસાનમાં સંડોવણીનો આવશ્યક લક્ષણ હોય છે. જો કે, અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓને નીચેની રીતે વિસ્તૃત કરી શકાય છે-

- કોઈપણ પ્રકારની ખોટી અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતીનું વિતરણ જે બીજા વ્યવસાયના વ્યવસાયિક હિતોને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે;
- ગ્રાહકોને ખોટી અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતીનું પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ વિતરણ, જેમાં માલની કિંમત, પદ્ધતિ, ઉત્પાદન સ્થળ, પાત્ર અથવા ગુણધર્મો, માલની યોગ્યતા અથવા ગુણવત્તા સંબંધિત માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, વાજબી આધાર વિના; માર્કેટિંગ પ્રક્રિયામાં માલ અથવા સેવાઓની ગેરમાર્ગે દોરતી સરખામણી;
- ટ્રેડમાર્ક, પેટીનું નામ, અથવા ઉત્પાદન લેબલિંગ અથવા પેકેજિંગ જેવી અમૂર્ત સંપત્તિઓ સહિત બીજાની સંપત્તિનો કપટપૂર્ણ ઉપયોગ;
- ગુપ્ત વૈજ્ઞાનિક, તકનીકી, ઉત્પાદન, વ્યવસાય અથવા વેપાર માહિતીની અનધિકૃત પ્રાપ્તિ, ઉપયોગ અથવા પ્રસાર.
- ગ્રાહક માટે માલ અથવા સેવાઓનો કોઈપણ પુરવઠો, જે આવા માલ અથવા સેવાનો ઉપયોગ કરનાર વ્યક્તિને ઇજા થવાના જોખમને રોકવા અથવા ઘટાડવા માટે જરૂરી હોય તેવા તેમના પ્રદર્શન, રચના, સામગ્રી, ડિઝાઇન, બાંધકામ, ફિનિશિંગ અથવા પેકિંગ માટે કોઈ સક્ષમ અધિકારી દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટનું પાલન કરતો નથી અને તે હકીકત તમને ખબર છે અથવા તમારી પાસે એવું માનવાનું કોઈ કારણ છે.

### ભ્રષ્ટ વ્યવહારો

ભ્રષ્ટાચારને સામાન્ય રીતે વ્યક્તિગત લાભ માટે સત્તાનો ઉપયોગ કરવાની ક્રિયા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે (આકૃતિ 4.3). ઉપરાંત, ભ્રષ્ટાચાર એ એક ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સત્તાનું વિઘટન અથવા અનૈતિક આર્થિક પ્રવૃત્તિનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં નાણાકીય અથવા ભૌતિક સંસાધનોની પ્રાપ્તિનો સમાવેશ થાય છે. ભ્રષ્ટાચાર એ એક એવું વર્તન છે જે વ્યક્તિ પોતાની ચિંતા કરતા હોદ્દા અથવા પૈસાના લાભને કારણે ઓફિસની સત્તાવાર ફરજોથી ભટકાય છે અથવા વ્યક્તિગત આચાર સંહિતાના નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરે છે.

બેંકિંગ વ્યવસાય ડિરેક્ટરો/એક્ઝિક્યુટિવ્સ/બેંક કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી પ્રથાઓનું પાલન કરે છે જે ભ્રષ્ટ પ્રથાઓના ઉદાહરણો છે.

- બેંકો દ્વારા ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવતા પ્રોજેક્ટ્સના પ્રોજેક્ટ ખર્ચમાં વધારો થાય છે, જ્યાં ગુનેગારો વ્યક્તિગત લાભ માટે તેમજ ક્રેડિટ ગ્રાહકોના લાભ માટે પ્રોજેક્ટ ખર્ચમાં વધારો કરે છે.
- બેંકિંગ કંપની માટે શક્ય ન હોય તેવા ક્રેડિટ નિયમો અને શરતો પર સંમતિ માટે બેંકિંગ કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચે સહયોગ. ત્યારબાદ ચોરીમાંથી મળેલી રકમનો ઉપયોગ ગ્રાહક અને ભ્રષ્ટ બેંક કર્મચારી બંનેના વ્યક્તિગત લાભ માટે થાય છે.



આકૃતિ. 4.3: ભ્રષ્ટ વ્યવહારો

- બેંકિંગ કંપનીઓના કર્મચારીઓ/એક્ઝિક્યુટિવ્સ/અને ડિરેક્ટરો અવ્યવહારુ પ્રોજેક્ટ્સ પસાર કરવા માટે ક્રેડિટ ગ્રાહકો પાસેથી ગ્રેચ્યુઇટી મેળવે છે. આ ગ્રેચ્યુઇટી ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓ/એક્ઝિક્યુટિવ્સ/અને બેંકિંગ ડિરેક્ટરના લાભ માટે બેંકિંગ ભંડોળમાં વહેંચવામાં આવે છે.

- RBI ના નિયમો અને નિયમો દ્વારા જરૂર મુજબ, કોઈપણ ક્રેડિટ એકાઉન્ટને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ્સ (NPA) તરીકે જાહેર કરવામાં વિલંબ કરવા બદલ ગ્રેયુટીની પ્રાપ્તિ. (NPA લોન અથવા કોઈ પક્ષને ઉધાર, જે હપ્તાની ચુકવણીમાં વિલંબ કરી રહી છે અથવા સમયસર ચુકવણી કરવામાં અસમર્થ છે)
- બેંકો દ્વારા કર્મચારીઓ/એક્ઝિક્યુટિવ્સ/બેંકિંગના ડિરેક્ટરોના વ્યક્તિગત લાભ માટે કાલ્પનિક ગ્રાહકોના ખાતામાં ક્રેડિટ.

### અન્યાયી અથવા ભ્રષ્ટ પ્રથાઓમાં રોકાણ કરવાથી બચો

અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ અથવા મોટા પાયે અર્થતંત્રમાં ભ્રષ્ટ પ્રથાઓની વ્યાપક અસર એ છે કે તે એવી પરિસ્થિતિઓ તરફ દોરી જાય છે જ્યાં ગ્રાહકો છેતરાય છે, કેટલીક સંસ્થાઓ સાથે અન્યાયી વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, અને સામાન્ય જનતાનું સામાન્ય કલ્યાણ તૂટી જાય છે. જો કે, બેંકના સંદર્ભમાં, આ અપ્રમાણિક વેપાર પ્રથાઓ તેમજ ભ્રષ્ટ પ્રથાઓમાં સામેલ થવાથી ઉદ્ભવતા મુખ્ય પ્રભાવો છે-

#### પ્રતિષ્ઠાને જોખમ

પ્રતિષ્ઠાને જોખમ એ એક છુપાયેલું જોખમ છે જે સૌથી મોટી અને શ્રેષ્ઠ રીતે ચાલતી બેંકિંગ કંપનીઓના અસ્તિત્વ માટે સીધો ખતરો બની શકે છે. તેના પરિણામે લાખો કે અબજો ડોલરના વ્યવસાય અથવા બજાર મૂડીકરણનો નાશ થઈ શકે છે. વધુમાં, વિવિધ બજાર દબાણ તેમજ અધિકારીઓના દબાણને કારણે મેનેજમેન્ટના ઉચ્ચતમ સ્તર પર અચાનક ફેરફાર પણ થઈ શકે છે.

#### પાલનનો બોજ

જેમ કે બેંકિંગ વ્યવસાય એક અત્યંત નિયંત્રિત વ્યવસાય છે અને બેંકર્સ બેંક (RBI) હંમેશા વ્યવસાયના સંચાલન પર નજર રાખે છે. આમ, કોઈપણ બેંકિંગ કંપની દ્વારા એક નાનું અન્યાયી કાર્ય પણ RBI દ્વારા બેંકના દૈનિક સંચાલન પર દેખરેખને મજબૂત બનાવી શકે છે, જેના પરિણામે બેંક પર મોટો પાલન બોજ પડી શકે છે.

#### રોકાણકારનો વિશ્વાસ ગુમાવવો

બેંકિંગ એક એવો વ્યવસાય છે જે રોકાણકારોના તત્વ સહિત વિવિધ પરસ્પર જોડાયેલા તત્વો પર આધારિત છે. બેંકિંગ વ્યવસાયમાં હિસ્સો ઊંચો હોવાથી, બેંકિંગ વ્યવસાય મોટાભાગે બાહ્ય રોકાણકારો પર આધારિત છે. અન્યાયી અથવા ભ્રષ્ટ વેપાર પ્રથાના નાના કૃત્યથી પણ રોકાણકારનો વિશ્વાસ ગુમાવી શકાય છે. જેના પરિણામે કોઈપણ બેંકિંગ વ્યવસાય માટે વિશાળ લાંબા ગાળાની અથવા ટૂંકા ગાળાની વૃદ્ધિ યોજનાઓ પરિણમી શકે છે.

#### ભારે દંડ લાદવામાં આવે છે

બધી અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ, તેમજ ભ્રષ્ટ પ્રથાઓ, RBI અધિનિયમ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, વગેરે સહિત વિવિધ કાયદાઓ હેઠળ સજાપાત્ર ગુનાઓ છે. આના પરિણામે ગુનેગાર પર ભારે દંડ અને શિક્ષા ફટકારવામાં આવી શકે છે, જે કેટલાક કિસ્સાઓમાં કેદ સુધી પણ લંબાવી શકાય છે.

ન્યાયી અને પારદર્શક બેંકિંગ પ્રણાલી જાળવવા માટે, બેંકિંગ સંસ્થાઓએ તેમના હિતોનું રક્ષણ કરવા ઉપરાંત, બેંકિંગ ઉદ્યોગના વિકાસ માટે પ્રયત્નશીલ રહેવાના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોના માળખામાં તેમની પ્રવૃત્તિઓ પણ જોવી જોઈએ; સ્પર્ધા કાયદાઓનું પાલન કરતું બજાર વાતાવરણ જાળવી રાખવું જોઈએ; અને બેંકિંગ ઉદ્યોગમાં સામાન્ય વિશ્વાસ જાળવી રાખવો જોઈએ.

આ માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોના આધારે, બેંક નિયમનકારોએ સંસ્થાઓ માટે ધ્યાનમાં લેવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓની સૂચિ તૈયાર કરવી જોઈએ, અન્યાયી અથવા ભ્રામક પ્રવૃત્તિઓમાં સામેલ થવાનું ટાળવું જોઈએ.

ગ્રાહક પ્રમોશનલ સામગ્રી, માર્કેટિંગ સ્ટ્રિપ્સ, ગ્રાહક કરારો અને જાહેરાતોમાં લાભો, શરતો અને કોઈપણ નોંધપાત્ર મર્યાદાઓની વાજબી અને પર્યાપ્ત જાહેરાતની સમીક્ષા કરવી જોઈએ જેથી ખાતરી કરી શકાય કે બેંકિંગ સંસ્થા ઇરાદાપૂર્વક અથવા ભૂલથી અથવા ચૂક દ્વારા આવી શરતોને ખોટી રીતે રજૂ ન કરે. ઉપરાંત, બેંકે ખાતરી કરવી જોઈએ કે આ સામગ્રીમાં વપરાયેલી માહિતી વાજબી ધોરણે આધારિત છે અને આ સામગ્રી કોઈપણ અનિચ્છનીય નિવેદનો, ફાઇન પ્રિન્ટ અથવા અલગ નિવેદનોનો ઉપયોગ કરતી નથી.

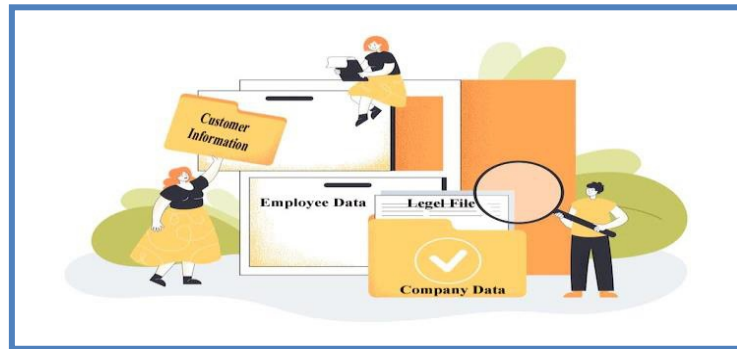
- ગ્રાહકનું ખાસ ધ્યાન મુખ્ય નિયમો અને શરતો તરફ દોરવું જોઈએ, જેમાં ઉત્પાદનની મર્યાદાઓ, જો કોઈ હોય તો, શામેલ છે જેથી ગ્રાહકો જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
- ઉત્પાદનોની શરતો અથવા શરતો પરની બધી મહત્વપૂર્ણ મર્યાદાઓ અથવા શરતોનો અસ્વીકાર કરો.
- ગ્રાહકોને કોઈપણ ફી, દંડ, અથવા અન્ય દંડાત્મક શુલ્ક કે જે લાદવામાં આવ્યા છે અથવા લાદવામાં આવી શકે છે, અને તે લાદવાના કારણો વિશે સમયસર જાણ કરો.
- ઓફરની મર્યાદાઓ, શરતો અથવા પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો તે જાહેર કરો
- ખાસ કરીને "પૂર્વ-મંજૂર" અથવા "ગેરંટીકૃત" જેવા શબ્દોનો ઉપયોગ કરતી વખતે.
- એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં વાસ્તવિક શરતો જાહેરાત કરાયેલ શરતો કરતાં ઓછી અનુકૂળ હોય, ગ્રાહકોને જાણ કરો.
- ઉત્પાદનો અને સેવાઓના મૂલ્ય, લાક્ષણિકતાઓ, બચત, ખર્ચ અને લાભો વિશે કોઈપણ નિવેદનો, દાવાઓ અથવા રજૂઆતો કરવાનું ટાળો જે ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરે છે.

જાહેરાત કરવાનું ટાળો કે જો બેંક ખાતાધારકોને સેવા પૂરી પાડવાનો ઇરાદો ધરાવતી નથી અથવા તે સેવા પૂરી પાડવા સક્ષમ નથી, તો ખાતાના સંબંધમાં કોઈ ચોક્કસ સેવા પૂરી પાડવામાં આવશે. ઉદાહરણ તરીકે, વૈકલ્પિક ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓનો યોગ્ય ખુલાસો કરવામાં આવશે, જેમ કે ક્રેડિટ સુરક્ષા, આરોગ્ય વીમો/તબીબી વીમો, મુસાફરી સેવાઓ/મનોરંજન સેવાઓ અને ક્રેડિટ સાથે ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, જે ક્રેડિટ આપવા માટે ફરજિયાત નથી, અથવા ક્રેડિટ આપવાની નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયામાં સંબંધિત નથી, જેમ કે ગ્રાહક રિપોર્ટ અપડેટ સેવાઓ.

- ગ્રાહકને ઉત્પાદનની સુવિધાઓ, કિંમત અને લાભો ખોટી રીતે રજૂ કરવા જોઈએ નહીં.
- ગ્રાહકને પ્રાપ્ત થનારી સંભવિત, મંજૂર અથવા ઉપયોગી ક્રેડિટ જાહેર કરો; તેને વધારે પડતું ન જણાવો.
- ખાતું ખોલવાને કારણે થતી મોડી ફી અથવા અન્ય ખાતા ફી જાહેર કરો.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિકાલ માટેની સિસ્ટમની નિયમિતપણે સમીક્ષા કરવી જોઈએ જેથી બેંક ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરી શકે તેવી પ્રથાઓ શોધી શકે.
- તૃતીય-પક્ષ સેવાઓ પસંદ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે અસરકારક જોખમ અને દેખરેખ નિયંત્રણોનું યોગ્ય અમલીકરણ અને જાળવણી કરવી જોઈએ.
- પ્રશિક્ષિત વ્યાવસાયિકોને બેંક ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ, લોનનું માર્કેટિંગ અથવા પ્રમોશન કરવા મોકલવા જોઈએ, જેથી નિવેદનો આપવા અથવા અન્યાયી અથવા ભ્રામક હોઈ શકે તેવા પગલાં લેવાનું ટાળી શકાય.
- બેંક કર્મચારીઓ માટે વળતર વ્યવસ્થાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જોઈએ, તેમજ તૃતીય-પક્ષ વિક્રેતાઓ પણ ખાતરી કરવા માટે કે તેઓ અનિચ્છનીય પ્રોત્સાહનો બનાવીને અન્યાયી અથવા ભ્રામક પ્રથાઓમાં જોડાતા નથી.

### કંપની નીતિ મુજબ રેકોર્ડ જાળવી રાખો

કોઈપણ બેંકિંગ કંપનીએ સેન્ટ્રલ બેંક (RBI) દ્વારા લાદવામાં આવેલા વિવિધ નિયમો અને નિયમોને ધ્યાનમાં રાખીને ડેટા જાળવણી માટે યોગ્ય નીતિ બનાવવી જોઈએ. વધુમાં, બેંકે માહિતીની યોગ્ય જાળવણી અને જાળવણી માટે એક સિસ્ટમ વિકસાવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ, જેથી સક્ષમ અધિકારીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવે કે વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ડેટા પુનઃપ્રાપ્તિ સરળ અને ઝડપી બને (આકૃતિ 4.4).



આકૃતિ. 4.4: કંપનીની નીતિ મુજબ રેકોર્ડ જાળવો

ડેટા જાળવણી માટે નીતિ બનાવતી વખતે બેંકો દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાના વિવિધ પાસાઓમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં અન્ય બાબતોનો સમાવેશ થાય છે-

- બેંકોએ RBI દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયગાળા માટે બેંક અને ક્લાયન્ટ વચ્ચેના વિવિધ વ્યવહારોનો ડેટા રાખવો જોઈએ અને એવી રીતે જાળવવો જોઈએ કે જેથી વ્યવહારોનું પુનર્નિર્માણ થઈ શકે (સંબંધિત ચલણના મૂલ્ય અને પ્રકારો સહિત), જેથી માહિતી કોઈપણ પ્રકારના નાગરિક અથવા ફોજદારી ગુનામાં જરૂરી પુરાવા તરીકે કાર્ય કરી શકે.
- બેંકોએ સંસ્થામાં તમામ ક્લાયન્ટ્સ, વ્યવહારો અને હિસ્સેદારોના ડેટાબેઝને રાખવા અને જાળવવા માટે માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓ બનાવવી જોઈએ જેથી જરૂર પડ્યે તેમની ઓળખ થઈ શકે.
- આજકાલ તમામ ડેટા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે જાળવવામાં આવે છે, તેથી બેંકોએ સમયાંતરે તપાસ કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલી બનાવવી જોઈએ કે બધી ઇલેક્ટ્રોનિક સિસ્ટમો સંસ્થા દ્વારા નિર્ધારિત માનક સંચાલન પ્રક્રિયા અનુસાર કાર્ય કરી રહી છે કે નહીં.
- સિસ્ટમની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા ચકાસવા માટે બેંક દ્વારા નિયમિત સિસ્ટમ ઓડિટ હાથ ધરવામાં આવશે.
- બેંકોએ ખાસ કરીને ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક ઓળખ અને ગ્રાહક સરનામા સંબંધિત દસ્તાવેજો (દા.ત., ઓળખ કાર્ડ, કાયમી ખાતા નંબરની વિગતો, ઉપયોગિતા બિલ, પાસપોર્ટ અને ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ જેવા દસ્તાવેજોની નકલો) ખાતું ખોલવા માટે લેવામાં આવે અને સેવાઓ પૂરી પાડવા દરમિયાન લેવામાં આવે, તે યોગ્ય રીતે સાચવવામાં આવે.
- ગ્રાહકના વ્યક્તિગત તેમજ બેંકિંગ રેકોર્ડ પર યોગ્ય તપાસ કરવી જોઈએ જેથી બેંકનો કોઈ કર્મચારી અથવા અધિકારી તેનો દુરુપયોગ ન કરી શકે.

### વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે કંપનીના ભંડોળનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો

વ્યક્તિગત હેતુઓ માટે બેંકિંગ કંપનીના ભંડોળનો દુરુપયોગ ગેરકાયદેસર છે. કંપનીના ભંડોળનો ઉપયોગ વ્યક્તિગત પિગી બેંકની જેમ કરવો ગેરકાયદેસર છે. કાનૂની દ્રષ્ટિએ, ભંડોળનો દુરુપયોગ કરવો, ખાસ કરીને કોઈના ફાયદા માટે, વિશ્વાસપાત્ર ફરજનો ભંગ છે. જો કે, ગુનેગારો દ્વારા આ પ્રકારની છેતરપિંડીમાં સામેલ થવા માટે વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે; આમાંની કેટલીક પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે:

**છેતરપિંડીવાળી લોન:** બેંકમાંથી પૈસા ઉપાડવાની એક રીત લોન લેવાની છે. જો કોઈ પ્રેક્ટિસ કરનાર બેંકર તેને પ્રોત્સાહન આપવા તૈયાર હશે જો તેમને પૂરતી માન્યતા હોય કે પૈસા વ્યાજ સાથે સંપૂર્ણ ચૂકવવામાં આવશે. જોકે, છેતરપિંડીવાળી લોન એ છે જેમાં ઉધાર લેનાર એક અપ્રમાણિક બેંક અધિકારી અથવા વરિષ્ઠ અધિકારી દ્વારા નિયંત્રિત એક વ્યવસાયિક એન્ટિટી હોય છે, ઉધાર લેનાર પછી નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ બની જાય છે, જેના પરિણામે નાદારી થાય છે. અહીં, ઉધાર લેનાર એક અસ્તિત્વમાં ન હોય તેવી એન્ટિટી હોઈ શકે છે, અને લોન ફક્ત બેંકમાંથી મોટી રકમની ચોરી છુપાવવાની એક પદ્ધતિ હોઈ શકે છે.

બનાવટી દસ્તાવેજો: બેંકોમાં, દરેક પૈસાનો કાળજીપૂર્વક હિસાબ રાખવામાં આવે છે. એક બનાવટી દસ્તાવેજ જેમાં દાવો કરવામાં આવે છે કે લોન તરીકે રકમ ઉછીની લેવામાં આવી છે, વ્યક્તિગત થાપણદાર દ્વારા ઉપાડવામાં આવી છે, અથવા ટ્રાન્સફર કરવામાં આવી છે અથવા રોકાણ કરવામાં આવ્યું છે, તેનો ઉપયોગ બેંકના નાણાં વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે કાઢવા માટે થાય છે.

બેંકે ભંડોળના અંતિમ ઉપયોગ પર દેખરેખ રાખવાની પ્રક્રિયાને વધુ કડક બનાવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ જેથી છેતરપિંડી તપાસી શકાય અને બેંક કર્મચારીઓ દ્વારા વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે ભંડોળનું ડાયવર્ઝન અટકાવવામાં આવે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ચર્ચા દ્વારા બેંકિંગમાં પ્રામાણિકતાને સમજવી

જરૂરી સામગ્રી: વ્હાઇટબોર્ડ અને માર્કર, બેંકિંગ અખંડિતતા પર છાપેલા કેસ સ્ટડી, ચાર્ટ પેપર અને સ્ટીકી નોટ્સ

પ્રક્રિયા:

1. બેંકિંગ ઉદ્યોગમાં પ્રામાણિકતાના અર્થ અને તેની સુસંગતતા પર ટૂંકી ચર્ચાથી શરૂઆત કરો.
2. બેંકિંગમાં પ્રામાણિકતાને પડકારવામાં આવતી પરિસ્થિતિઓને પ્રકાશિત કરતા કેસ સ્ટડીનો પરિચય આપો.
3. વિદ્યાર્થીઓને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને કેસ સ્ટડી આપો.
4. દરેક જૂથને કેસ સ્ટડીનું વિશ્લેષણ કરવા અને એવા કિસ્સાઓ ઓળખવા કહો જ્યાં પ્રામાણિકતા સાથે યેડા કરવામાં આવે છે અથવા જાળવી રાખવામાં આવે છે.
5. જૂથોએ ચર્ચા કરવી જોઈએ અને વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો રજૂ કરવા જોઈએ.
6. બેંકિંગમાં પ્રામાણિકતાના મહત્વ અને વિશ્વાસ અને પ્રતિષ્ઠા પર તેની અસર પર વર્ગ ચર્ચામાં ભાગ લેવો જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: બેંકિંગ નીતિશાસ્ત્ર પર ભૂમિકા ભજવવી

જરૂરી સામગ્રી: બેંકિંગમાં નૈતિક દ્વિધાઓનું વર્ણન કરતા દૃશ્ય કાર્ડ, ભૂમિકા ભજવવાની માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓ

પ્રક્રિયા:

1. બેંકિંગમાં નીતિશાસ્ત્રનું મહત્વ અને નિર્ણય લેવા પર તેની અસરનો પરિચય કરાવો.
2. દરેક વિદ્યાર્થી અથવા જૂથને બેંકિંગ સંદર્ભમાં નૈતિક દ્વિધાઓની રૂપરેખા આપતા દૃશ્ય કાર્ડ પ્રદાન કરો.
  - a) પ્રામાણિકતા

- b) તટસ્થતા
  - c) વિશ્વસનીયતા
  - d) પારદર્શિતા
  - e) જાહેર લાભોનું નિરીક્ષણ, અને પર્યાવરણ પ્રત્યે આદર
  - f) ગુનામાંથી મળેલા નાણાંના લોન્ડરિંગ સામે લડત અને આતંકવાદના ધિરાણ સામે લડત
  - g) માહિતીનો દુરુપયોગ
3. વિદ્યાર્થીઓને વિવિધ દ્રષ્ટિકોણ અને નૈતિક પસંદગીઓને ધ્યાનમાં રાખીને, પરિસ્થિતિમાં ભૂમિકા ભજવવા સૂચના આપો.
  4. ભૂમિકા ભજવવાના સત્રો પછી, લેવામાં આવેલા નિર્ણયો અને તેમાં સામેલ નૈતિક વિચારણાઓ પર ચર્ચાને સરળ બનાવો.
  5. બેકિંગ ક્ષેત્રમાં વિશ્વાસ અને અખંડિતતા જાળવવામાં નૈતિકતાની ભૂમિકા પર ભાર મૂકો.

પ્રવૃત્તિ 3: પોસ્ટર બનાવવા દ્વારા બેકિંગ અખંડિતતા ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવી.

જરૂરી સામગ્રી: પોસ્ટર બનાવવાની સામગ્રી (કાગળ, માર્કર, રંગીન પેન્સિલો), ચાર્ટ પેપર અને માર્કર

પ્રક્રિયા:

1. ગ્રાહકો સાથે વિશ્વાસ બનાવવા માટે બેકિંગમાં અખંડિતતાને પ્રોત્સાહન આપવાના મહત્વની ચર્ચા કરો.
2. વિદ્યાર્થીઓને નાના જૂથોમાં વિભાજિત કરો અને દરેક જૂથને બેકિંગ અખંડિતતાને પ્રોત્સાહન આપતી પોસ્ટર ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવાનું કાર્ય સોંપો.
3. વિદ્યાર્થીઓએ બેકિંગમાં બેકિંગ અખંડિતતા ઝુંબેશ ડિઝાઇન કરવાને પ્રોત્સાહન આપતા સૂત્રો અને સંદેશાઓ સાથે દૃષ્ટિની આકર્ષક પોસ્ટર બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.
  - a) ઉદ્દેશ્યો અને ધ્યેયો વ્યાખ્યાયિત કરો
  - b) સંશોધન કરો
  - c) સંદેશાવ્યવહાર અને સામગ્રીનો વિકાસ કરો
  - d) લક્ષ્ય પ્રેક્ષકોને ઓળખો
  - e) સંદેશાવ્યવહાર ચેનલો પસંદ કરો
  - f) ભાગીદારી અને સહયોગ વિકસાવો
  - g) જોડાણની તકો બનાવો
  - h) દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન લાગુ કરો
  - i) ગતિ અને ફોલો-અપ ટકાવી રાખો
  - j) રિપોર્ટ કરો અને પુનરાવર્તન કરો

4. દરેક જૂથ વર્ગને પોતાનું પોસ્ટર રજૂ કરે છે, જેમાં મુખ્ય સંદેશાઓ અને દ્રશ્યો સમજાવવામાં આવે છે.
5. બેકિંગ અખંડિતતા વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે વર્ગખંડ અથવા શાળાની આસપાસ પોસ્ટરો લટકાવો.

**પ્રવૃત્તિ 4:** બેકિંગમાં નૈતિક નિર્ણય લેવા પર કેસ સ્ટડીઝ

**જરૂરી સામગ્રી:** બેકિંગમાં નૈતિક નિર્ણય લેવા પર કેસ સ્ટડીઝ, દરેક વિદ્યાર્થી માટે વર્કશીટ્સ

**પ્રક્રિયા:**

1. બેકિંગ ક્ષેત્રમાં કામ કરતા વ્યક્તિઓ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતી નૈતિક દુવિધાઓ રજૂ કરતા કેસ સ્ટડીઝ પ્રદાન કરો.
2. દરેક વિદ્યાર્થીને કાર્યપત્રકોનું વિતરણ કરો, તેમને કેસ સ્ટડીઝનું વિશ્લેષણ કરવા અને નૈતિક નિર્ણયો લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.
  - a) નૈતિક દુવિધા ઓળખો
  - b) સંબંધિત માહિતી એકત્રિત કરો
  - c) ક્રિયાના વૈકલ્પિક માર્ગો ઓળખો
  - d) પરિણામોનું મૂલ્યાંકન કરો
  - e) નૈતિક સિદ્ધાંતો લાગુ કરો
  - f) નિર્ણય લો
  - g) વાતચીત કરો અને નિર્ણયને યોગ્ય ઠેરવો
  - h) નિર્ણયનો અમલ કરો
  - i) દેખરેખ અને સમીક્ષા કરો
  - j) ચિંતન કરો અને શીખો
3. વિદ્યાર્થીઓને વર્ગ સમક્ષ તેમના તારણો રજૂ કરતા પહેલા નાના જૂથોમાં તેમના નિર્ણયોની ચર્ચા કરવા પ્રોત્સાહિત કરો.
4. બેકિંગમાં નૈતિક નિર્ણય લેવાના પડકારો અને નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવાના મહત્વ પર વર્ગ ચર્ચાને સરળ બનાવો.

**પ્રવૃત્તિ 5:** બેકિંગમાં અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓને દૂર કરવા પર એક પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો.

**જરૂરી સામગ્રી:** નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, રબર અને ઇન્ટરનેટ સુવિધા

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક સત્રના ટેકસ્ટ અને અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રી વાંચ્યા પછી 'બેકિંગમાં અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ દૂર કરવી' વિષય પર વ્યાખ્યાન આપશે.
2. વિદ્યાર્થીઓ વ્યાખ્યાનમાં હાજરી આપતી વખતે તેમની નોંધો બનાવશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને વિષય પર તેમની શંકાઓ, જો કોઈ હોય તો, દૂર કરવા માટે કહેવામાં આવશે.
4. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને બેકિંગમાં અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ દૂર કરવા માટે પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરવા માર્ગદર્શન આપશે. નિયમનકારી દેખરેખ
  - a) પારદર્શિતા અને જાહેરાત
  - b) ગ્રાહક શિક્ષણ અને સશક્તિકરણ
  - c) નૈતિક આચરણ અને કોર્પોરેટ શાસન
  - d) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓ
  - e) બજાર સ્પર્ધા અને એકાધિકાર વિરોધી પગલાં
  - f) દેખરેખ અને પાલન દેખરેખ
  - g) જનજાગૃતિ ઝુંબેશ
  - h) આંતરરાષ્ટ્રીય સહયોગ
  - i) સતત સુધારો અને અનુકૂળન
  - j). બધા વિદ્યાર્થીઓને વર્ગમાં સિસ્ટમ અથવા બોર્ડ પર તેમની રજૂઆત કરવા માટે કહેવામાં આવશે.
6. વર્ગના અન્ય વિદ્યાર્થીઓ વધુ સારી સમજણ માટે વિષય પર સંબંધિત પ્રશ્નો પૂછશે.
7. શિક્ષક પ્રશ્નોના જવાબ આપશે અને જો જરૂર પડે તો પ્રસ્તુતિમાં કોઈપણ ફેરફારો પણ સૂચવશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થાની નૈતિક સંસ્કૃતિ ટોચ પર મજબૂત \_\_\_\_\_ થી શરૂ થાય છે.
2. \_\_\_\_\_ કોઈપણ વ્યવસાયના બે મુખ્ય પાસાં છે, જેમાં બેકિંગ વ્યવસાયનો પણ સમાવેશ થાય છે.
3. બેકો તેમના વ્યવસાય ચલાવવા માટે \_\_\_\_\_ પર ખૂબ નિર્ભર હોય છે.
4. કોઈપણ પ્રકારની ખોટી અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી \_\_\_\_\_ છે.

5. ભ્રષ્ટાચાર એ એક એવું વર્તન છે જે \_\_\_\_\_ ઓફિસની સત્તાવાર ફરજોથી દૂર રહે છે.

**B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો**

1. બેંકિંગ વ્યવસાય અંગે, ડિરેક્ટર/એક્ઝિક્યુટિવ/બેંક કર્મચારી દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓ ભ્રષ્ટ પ્રથાનું ઉદાહરણ છે-
  - a) કોઈપણ ક્રેડિટ એકાઉન્ટને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે જાહેર કરવામાં વિલંબ કરવા બદલ ગ્રેચ્યુટીની પ્રાપ્તિ
  - b) બેંકિંગ કંપનીનો કર્મચારી/એક્ઝિક્યુટિવ/અથવા ડિરેક્ટર અસંભવિત પ્રોજેક્ટ્સ પસાર કરવા માટે ક્રેડિટ ગ્રાહકો પાસેથી ગ્રેચ્યુટી મેળવે છે.
  - c) બેંકિંગ કંપની માટે શક્ય ન હોય તેવા ક્રેડિટ નિયમો અને શરતો પર સંમત થવા માટે બેંકિંગ કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચે સહયોગ.
  - d) ઉપરોક્ત બધા
2. બેંકર્સ બેંક (RBI) હંમેશા
  - a) વ્યવસાયના સંચાલન પર નજર રાખે છે.
  - b) અન્યાયી કૃત્ય
  - c) બેંકિંગ વ્યવસાયમાં દાવ
  - d) ગ્રાહક પ્રવૃત્તિઓ
3. ડેટા જાળવણી માટે નીતિ બનાવતી વખતે બેંકો દ્વારા કયા પ્રકારના પાસાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ?
  - a) RBI દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયગાળા માટે બેંક અને ક્લાયન્ટ વચ્ચેના વિવિધ વ્યવહારોનો ડેટા જાળવવો
  - b) બેંક અને ક્લાયન્ટ વચ્ચેના વિવિધ વ્યવહારોનો ડેટા જાળવવાની જરૂર નથી.
  - c) બેંકોએ ડેટાબેઝ રાખવા અને જાળવવા માટે સંસ્થામાં માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓ બનાવવી જોઈએ નહીં
  - d) બેંકે યોગ્ય આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ બનાવવી જોઈએ નહીં
4. બેંક દ્વારા નિયમિત સિસ્ટમ ઓડિટ હાથ ધરવામાં આવશે જેથી
  - a) બેંકના ઓડિટ પરિણામની તપાસ કરી શકાય.
  - b) સિસ્ટમની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા તપાસી શકાય.
  - c) ફક્ત ગ્રાહકોનો ડેટા તપાસી શકાય.
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. ગ્રાહક ઓળખ માટે કયા પ્રકારના દસ્તાવેજોની જરૂર છે?

- કાયમી ખાતા નંબરની વિગતો
- ઉપયોગિતા બિલ
- પાસપોર્ટ અને ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ
- ઉપરોક્ત બધા

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.

- વ્યક્તિગત હેતુઓ માટે બેંકિંગ કંપનીના ભંડોળનો દુરુપયોગ ગેરકાયદેસર છે.
- બેંકે ભંડોળના અંતિમ ઉપયોગ પર દેખરેખ રાખવાની પ્રક્રિયાને કડક બનાવવાનો પ્રયાસ ન કરવો જોઈએ.
- સિસ્ટમની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા ચકાસવા માટે બેંક દ્વારા નિયમિત સિસ્ટમ ઓડિટ કરવામાં આવશે.
- બેંકોને સંસ્થામાં માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓ બનાવવાની જરૂર નથી.
- શિક્ષિત વ્યાવસાયિકોને બેંક ઉત્પાદનોના બજારમાં અથવા પ્રમોશન માટે મોકલવા જોઈએ જેથી અન્યાયી અથવા ભ્રામક હોઈ શકે તેવા નિવેદનો આપવા અથવા પગલાં લેવાનું ટાળી શકાય

D. જોડકા જોડો

	કોલમ A		કોલમ B
1.	વિશ્વાસ અને પ્રામાણિકતાનો અભાવ	A	તે ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે
2.	બેંકના સંદર્ભમાં, "પ્રામાણિકતા"	B	બેંકિંગ સિસ્ટમમાં પ્રામાણિકતાની સંસ્કૃતિ બનાવવા માટે પ્રામાણિકતાનું સંચાલન કરવું જરૂરી છે
3.	એક પ્રોત્સાહન પ્રણાલી	C	શું વિવિધ કૌભાંડો અને કટોકટીઓનું કારણ છે
4.	પ્રતિષ્ઠા જોખમ	D	હંમેશા વ્યવસાયના સંચાલન પર નજીકથી નજર રાખે છે
5.	બેંકર્સ બેંક	E	તે એક છુપાયેલ ભય છે જે સૌથી મોટી અને શ્રેષ્ઠ રીતે ચાલતી બેંકિંગ કંપનીઓના અસ્તિત્વ માટે સીધો ખતરો બની

E. પ્રશ્નોના જવાબ ટૂંકમાં આપો

- બેંકિંગ અખંડિતતાને વ્યાખ્યાયિત કરો.
- 'અન્યાયી વેપાર' શબ્દ શું છે?
- બેંકમાં ભ્રષ્ટ પ્રથા શું છે?

4. 'પ્રતિષ્ઠા જોખમ' શું છે?
5. બેંકોમાં 'પાલન બોજ' શું છે?

#### F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો

1. બેંકોમાં વિવિધ પ્રકારની અન્યાયી પ્રથાઓનું વર્ણન કરો.
2. બેંકોમાં ભ્રષ્ટ પ્રથાઓના ઉદાહરણો પર એક ફકરો લખો.
3. બેંકિંગ વ્યવહારોની પ્રામાણિકતા પર ટૂંકી નોંધ લખો

#### G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. બેંકોમાં થતી અન્યાયી પ્રથાઓ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.

## સત્ર 2: ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ કરવું

ડેટા એ નવું તેલ છે. વર્તમાન વ્યવસાયિક વાતાવરણમાં, ડેટા નવીનતા, ડિજિટલ પરિવર્તન, મુખ્ય વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ અને નવી વ્યવસાયિક તકોને આગળ ધપાવે છે. વર્તમાન પરિસ્થિતિઓમાં, ડેટા કંપનીઓને સુસંગત બનાવી રહ્યો છે, અને ડેટા સ્પર્ધકો પર ફાયદા લાવે છે. આમ, કોઈપણ સંસ્થા માટે, આ ડેટા-સંચાલિત અર્થતંત્રમાં ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ બની જાય છે.

આજકાલ નાગરિકોનું રોજિંદા જીવન બેંકિંગ સંસ્થાઓ પર ખૂબ જ નિર્ભર છે. ઝડપી ટેકનોલોજીકલ પ્રગતિને કારણે, બેંકિંગ ઉદ્યોગમાં મોટી સંખ્યામાં માળખાકીય અને કાર્યકારી પ્રગતિ થઈ છે. મોટાભાગના બેંક-એન્ડ કામગીરી ડિજિટલ રીતે રૂપાંતરિત થઈ છે. આમ, તેમના રોજિંદા કાર્યોમાં, બેંકિંગ સંસ્થાઓ ગ્રાહકો વિશે મોટી માત્રામાં સંવેદનશીલ માહિતી એકત્રિત કરે છે, રાખે છે અને પ્રક્રિયા કરવા માટે ઉપયોગ કરે છે, જેમાં ગ્રાહકના નામ, ગ્રાહકના ફોન નંબર, ગ્રાહકના સરનામાં, ઓળખ દસ્તાવેજો, રોજગાર માહિતી, ગ્રાહકોની ક્રેડિટ અને નાણાકીય માહિતી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. જોકે, બેંકિંગ સંસ્થાએ ગ્રાહકની માહિતી એવી રીતે એકત્રિત કરવી જોઈએ કે ગ્રાહકની ગોપનીયતા સાથે સમાધાન ન થાય (આકૃતિ 4.5).



આકૃતિ. 4.5: ડેટા સુરક્ષા

સ્રોત: [shorturl.at/hjoRZ](http://shorturl.at/hjoRZ)

## ગ્રાહક માહિતી

ગ્રાહક માહિતી એકત્રિત કરતી વખતે, બેંકે ફક્ત તે જ ડેટા એકત્રિત કરવો જોઈએ જે એકત્રિત કરવા માટે જરૂરી હોય, જે તે હેતુ માટે પૂરતો હોવો જોઈએ જે માટે તે એકત્રિત કરવામાં આવી રહી છે, પરંતુ વધુ પડતો ન હોવો જોઈએ. ડેટાનો સંગ્રહ કાયદેસર અને ન્યાયી રીતે થવો જોઈએ, અને ગ્રાહક પાસેથી ડેટા એકત્રિત કરનાર વ્યક્તિએ તે ચોક્કસ માહિતી એકત્રિત કરવાનો હેતુ જણાવવો જોઈએ. ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી એકત્રિત કરતી વખતે, બેંકિંગ સંસ્થાએ ગ્રાહકની માહિતી એકત્રિત કરતી વખતે બેંકની ગોપનીયતા નીતિ સ્પષ્ટપણે જણાવવી જોઈએ.

## ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ

કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવતી બધી માહિતી ખૂબ જ સંવેદનશીલ હોય છે, તેથી, બેંકોએ તેને સંભાળતી વખતે વધારાની કાળજી લેવી જોઈએ. અને, આ ડિજિટલ પરિવર્તન તેની સાથે ડેટા સુરક્ષાનો પડકાર પણ લાવે છે. વિવિધ પ્રકારના સાયબર ગુનાઓ, જેમ કે સ્ટોર્કિંગ, હેકિંગ, ફિશિંગ, સ્પૂફિંગ, રેન્સમવેર હુમલા, સ્પામિંગ અને અન્ય ડિજિટલ છેતરપિંડી, બેંકિંગ સંસ્થાઓને તેમના ગ્રાહકોની સંવેદનશીલ માહિતીને ખૂબ જ સુરક્ષિત રાખવાની ફરજ પાડે છે. તેથી બેંકોએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમની ડેટા ગોપનીયતા નીતિઓ અને પ્રથાઓ વૈશ્વિક સ્તરે સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત નીતિઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરે છે. ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણ માટે કેટલાક સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત સિદ્ધાંતો છે (આકૃતિ 4.6):



આકૃતિ. 4.6: ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ

- માહિતી લીક થવાના સંભવિત સ્ત્રોતોને ઓળખો - સંવેદનશીલ ડેટા સંગ્રહિત કરતા બેંકિંગ સંસ્થાના તમામ કમ્પ્યુટર, લેપટોપ, મોબાઇલ ઉપકરણો, ફ્લેશ ડ્રાઇવ, ડિસ્ક અને સર્વર્સની ઇન્વેન્ટરી.

આ ઉપરાંત, કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા ઘણી રીતે વ્યક્તિગત માહિતી મેળવે છે, જેમાં કોલ સેન્ટર, ફોર્મની ભૌતિક નકલો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાએ આઈટી સ્ટાફ, સેલ્સ સ્ટાફ, માનવ સંસાધન વિભાગ, એકાઉન્ટિંગ વિભાગ અને બાહ્ય સેવા પ્રદાતાઓ સાથે વાત કરીને આ બધા સંભવિત લીકેજ વિસ્તારોને ટ્રેક અને ઓળખવા જોઈએ. આ ક્ષેત્રોને ઓળખ્યા પછી, આ સંભવિત લીકેજ વિસ્તારો પર નજર રાખવા માટે એક સંપૂર્ણ માર્ગદર્શિકા તેમજ તકનીકી સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ. જો કે, વિવિધ પ્રકારની માહિતી વિવિધ જોખમો રજૂ કરે છે; આમ, વિવિધ ગ્રાહક માહિતી માટે વિવિધ સ્તરની તપાસ વિકસાવવી જોઈએ, અને સામાજિક સુરક્ષા નંબરો, ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અથવા નાણાકીય માહિતી જેવી અત્યંત સંવેદનશીલ માહિતી પર વધુ ધ્યાન આપવું જોઈએ.

- માહિતી રાખવી - કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાએ એવી માહિતી રાખવાનું ટાળવું જોઈએ જેની કાયદેસર રીતે જરૂર નથી. જો તે જરૂરી ન હોય તો, બેંકિંગ સંસ્થાએ તેને એકત્રિત કરવાનું પણ ટાળવું જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, જો બેંકિંગ સંસ્થા મોબાઇલ એપ્લિકેશન લોન્ચ કરે છે, તો તેણે ખાતરી કરવી જોઈએ કે એપ્લિકેશન પાસે જરૂરી ડેટા અને કાર્યોની ઍક્સેસ છે. વ્યક્તિગત માહિતીનો સંગ્રહ અથવા જાળવણી કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવાનો અભિન્ન ભાગ ન હોય ત્યાં સુધી કરવામાં આવશે નહીં.

બેંકોએ ડેટાની ઍક્સેસ ઘટાડવી જોઈએ. ગ્રાહક બેંકોએ "લઘુત્તમ વિશેષાધિકાર સિદ્ધાંત"નું પાલન કરવું જોઈએ. આનો અર્થ એ છે કે બેંકિંગ સંસ્થાના દરેક કર્મચારીને ફક્ત તે જ સંસાધનોને ઍક્સેસ કરવાનો અધિકાર અથવા વિશેષાધિકારો હોવા જોઈએ જે તેમના કાર્ય દરમિયાન જરૂરી છે.

- ડેટા સુરક્ષા યોજના - ગ્રાહકની સંવેદનશીલ માહિતીને સુરક્ષિત રાખવાનો શ્રેષ્ઠ માર્ગ એ છે કે બેંકિંગ સંસ્થામાં અસરકારક ડેટા સુરક્ષા યોજના વિકસાવવી. અસરકારક ડેટા સુરક્ષા યોજનાઓ ચાર મુખ્ય પાસાઓ પર વિચાર કરે છે: માહિતી ટેકનોલોજી નિયંત્રણો, કોન્ટ્રાક્ટરો અને બાહ્ય સેવા પ્રદાતાઓની સુરક્ષા પ્રથાઓ, કર્મચારી તાલીમ અને ભૌતિક સુરક્ષા.

### માહિતી ટેકનોલોજી નિયંત્રણો

આ ડિજિટલ યુગમાં, માહિતી ટેકનોલોજી નિયંત્રણોની સ્થાપના ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે, કારણ કે મોટાભાગની માહિતીનો દુરુપયોગ અથવા ગ્રાહક ડેટા ગોપનીયતાનો ભંગ ટેકનોલોજીના ઉપયોગ દ્વારા થાય છે. માહિતી ટેકનોલોજી નિયંત્રણોને બે વ્યાપક શ્રેણીઓમાં જૂથબદ્ધ કરી શકાય છે-

- સામાન્ય નિયંત્રણોમાં સામાન્ય રીતે ડેટા સેન્ટર કામગીરી, સિસ્ટમ સોફ્ટવેર સંપાદન અને જાળવણી, તાર્કિક સુરક્ષા અને એપ્લિકેશન સિસ્ટમ વિકાસ અને જાળવણી પર નિયંત્રણોનો સમાવેશ થાય છે. ઉદાહરણો છે- મજબૂત પાસવર્ડ નીતિ, સારી રીતે એન્ક્રિપ્ટેડ મોબાઇલ ઉપકરણો વગેરે.

- એપ્લિકેશન નિયંત્રણો જેમ કે એડિટ ચેક અને કોમ્પ્યુટર મેચિંગ એ એપ્લિકેશન સોફ્ટવેરમાં પ્રોગ્રામ કરેલા પગલાં છે; તેઓ ટ્રાન્ઝેક્શન અધિકૃતતા, માન્યતા અને પ્રક્રિયાની ચોકસાઈ અને સંપૂર્ણતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રોગ્રામ કરેલા છે. ઉદાહરણો, અસંગતતા શોધ સિસ્ટમ્સ.

### કોન્ટ્રાક્ટરો અને બાહ્ય સેવા પ્રદાતાઓ સુરક્ષા પ્રથાઓ

કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાની સુરક્ષા પ્રથાઓ બાહ્ય કોન્ટ્રાક્ટરો અને બાહ્ય સેવા પ્રદાતાઓ સહિત તેમના અમલીકરણ કરનારા લોકો પર ખૂબ આધાર રાખે છે. કોઈપણ સંસ્થા ડેટા પ્રોસેસિંગ, વેબ હોસ્ટિંગ, ગ્રાહક કોલ સેન્ટર કામગીરી વગેરે સહિત તેના કોઈપણ વ્યવસાયિક કાર્યોને આઉટસોર્સ કરે તે પહેલાં, સેવા પ્રદાતાની ડેટા સુરક્ષા નીતિ અથવા પ્રથાઓની યોગ્ય તપાસ કરવી જોઈએ, અને બેંકિંગ સંસ્થાના ધોરણો સાથે તેની સરખામણી કરવી જોઈએ.

**કર્મચારીઓની તાલીમ:** દરેક બેંકિંગ સંસ્થાની ડેટા સુરક્ષા યોજના કાગળ પર સારી દેખાઈ શકે છે; તે ખરેખર ત્યારે જ મજબૂત બને છે જ્યારે કર્મચારીઓ તેના વિશે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત હોય. સંસ્થાએ કર્મચારીઓને નિયમો સમજાવવા અને સુરક્ષા નબળાઈઓ શોધવા માટે તાલીમ આપવા માટે નિયમિતપણે કર્મચારીઓ માટે તાલીમ સત્રો યોજવા જોઈએ. કર્મચારીઓની નિયમિત તાલીમ ડેટા સુરક્ષા પ્રથાઓ પ્રત્યે સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતા પર ભાર મૂકે છે. સારી રીતે પ્રશિક્ષિત માનવ સંસાધન ડેટા ભંગ સામે શ્રેષ્ઠ સુરક્ષા છે.

**ભૌતિક સુરક્ષા:** ઘણા સુરક્ષા ભંગ રૂઢિગત રીતે થાય છે, જેમ કે દસ્તાવેજો અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં હાજર માહિતીની ચોરી. ઘણીવાર, ઘણીવાર, તેનાથી બચવા માટે શ્રેષ્ઠ ઉપાય એ છે કે સતર્ક કર્મચારી અથવા સારી રીતે સુરક્ષિત દરવાજો હોય. દરેક બેંકિંગ સંસ્થાએ દસ્તાવેજો અથવા ફાઇલો, તેમજ ગ્રાહકોની સંવેદનશીલ માહિતી ધરાવતા કમ્પ્યુટર, લેપટોપ અને બેકઅપ્સને સુરક્ષિત રૂમમાં અથવા લોક કરેલા કેબિનેટમાં સંગ્રહિત કરવા માટે એક સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ. સંસ્થાઓએ ઇમારતો માટે યોગ્ય એક્સેસ નિયંત્રણો લાગુ કરવા જોઈએ. બેંકિંગ સંસ્થાઓએ ઓફ-સાઇટ સ્ટોરેજ સુવિધાઓ, જો કોઈ હોય તો, કોઈપણની એક્સેસને મર્યાદિત કરવી જોઈએ.

- **માહિતીનો નિકાલ:** બેંકિંગ સંસ્થાઓએ કોઈપણ સંવેદનશીલ માહિતીની અનધિકૃત એક્સેસ અથવા અયોગ્ય ઉપયોગને રોકવા માટે વાજબી અને યોગ્ય માહિતી નિકાલ પદ્ધતિઓ અમલમાં મૂકવી જોઈએ. અમલમાં મૂકવાના વાજબી પગલાં ઉદ્ભવતા ફાયદાઓ, વિવિધ નિકાલ પદ્ધતિઓ સાથે સંકળાયેલ ખર્ચ, માહિતીની સંવેદનશીલતા અને ટેકનોલોજીમાં ફેરફારોને ધ્યાનમાં રાખીને ડિઝાઇન કરવા જોઈએ.
- **ભંગના કિસ્સામાં યોજનાઓ:** ડેટા સુરક્ષાના તમામ પગલાં હોવા છતાં, સુરક્ષા ભંગ શક્ય છે. વ્યવસાય પર આવા ભંગની અસર ઘટાડવા માટે, દરેક બેંકિંગ સંસ્થા પાસે સુરક્ષા ઘટનાઓનો જવાબ આપવા માટે એક યોજના હોવી જોઈએ સુરક્ષા ઘટનાઓની યોગ્ય તપાસ કરવી જેથી ઉલ્લંઘનનું કારણ બનેલી નબળાઈઓ અથવા ધમકીઓ ઓછી થાય અથવા દૂર થાય.

### ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણ માટે RBI ના નિયમો

વૈશ્વિક સ્તરે બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં ટેકનોલોજી પર વધતી જતી નિર્ભરતાને કારણે ડેટા સુરક્ષા પર નોંધપાત્ર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું છે. ગતિશીલ ટેકનોલોજીકલ વાતાવરણને અનુરૂપ, જ્યારે કેટલાક દેશોએ ગ્રાહકોની માહિતીને સુરક્ષિત રાખવા માટે કાયદા અને નિયમો રજૂ કર્યા છે, ત્યારે કેટલાક હજુ પણ આમ કરવાની પ્રક્રિયામાં છે. ભારતમાં દરેક બેંકિંગ સંસ્થાની કામગીરી ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ના નિયંત્રણ હેઠળ છે અને RBI સમયાંતરે બેંકોને ગ્રાહક ગોપનીયતાનું રક્ષણ કરવા માટે ફરજ પાડતી અનેક સૂચનાઓ, પરિપત્રો, દિશાનિર્દેશો અને માર્ગદર્શિકા જારી કરે છે (આકૃતિ 4.7).

ભારતમાં ગુપ્તતા કાયદો ગર્ભિત કરાર સંબંધિત સામાન્ય કાયદાના સિદ્ધાંતોની આસપાસ ફરે છે



આકૃતિ 4.7: ભારતીય રિઝર્વ બેંક

સ્ત્રોત: [shorturl.at/di269](http://shorturl.at/di269)

આમ, ગ્રાહક અને બેંક વચ્ચેના કરાર સંબંધી બેંકિંગ સંસ્થાઓને ગુપ્તતા જાળવવા અને ગ્રાહક-સંવેદનશીલ માહિતી તૃતીય પક્ષોને જાહેર ન કરવાની ફરજ પાડે છે, સિવાય કે સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત પરિસ્થિતિઓમાં-

- જ્યાં કોઈપણ નિયમો, નિયમનો અથવા કાયદા હેઠળ માહિતીનો ખુલાસો જરૂરી હોય.

- જ્યાં બેંકની જનતા પ્રત્યેની ફરજનું પાલન કરવા માટે માહિતીનો ખુલાસો જરૂરી હોય.
- જ્યાં બેંકના હિતમાં ખુલાસો જરૂરી હોય.
- જ્યાં ગ્રાહકની સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત સંમતિ લીધા પછી ખુલાસો કરવામાં આવે.

### IPનું ઉલ્લંઘન ટાળો

વ્યવસાય ચલાવવાનો પ્રયાસ કરતી કોઈપણ સંસ્થાની પ્રાથમિકતા યાદીમાં બૌદ્ધિક સંપદા (IP) અધિકારો હંમેશા ટોચ પર હોતા નથી તે ધ્યાનમાં લેતા. જો કે, આ તરફ યોગ્ય ધ્યાન આપવામાં નિષ્ફળતા કોઈપણ વ્યવસાય માટે ગંભીર નાણાકીય અને પ્રતિષ્ઠાને લગતા પરિણામો લાવી શકે છે, પછી ભલે ઉલ્લંઘન ઇરાદાપૂર્વક કરવામાં આવ્યું હોય કે ન હોય. અને, કોઈ બીજાના IP અધિકારોના અજાણતાં ઉલ્લંઘનને ટાળવા માટે બૌદ્ધિક અધિકારોના પ્રકારોને સમજવા જરૂરી છે.

બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોના પ્રકારો - આ મુખ્ય પ્રકારના IP સુરક્ષા છે જેનો કોઈને સામનો કરવો પડી શકે છે, આર્મસ્ટ્રોંગે કહ્યું:

- કોપિરાઇટ્સ: કોપિરાઇટ્સ મૂળ કલાત્મક કાર્યોના અધિકારોનું રક્ષણ કરે છે, જેમાં કોઈપણ સાહિત્ય, નાટક, સંગીત, વિડિઓ, આર્કિટેક્ચર અને કમ્પ્યુટર સોફ્ટવેરનો સમાવેશ થાય છે.
- ટ્રેડમાર્ક્સ: ટ્રેડમાર્ક્સ શબ્દસમૂહો, પ્રતીકો અને શબ્દો જેવા બ્રાન્ડિંગ પાસાઓનું રક્ષણ કરે છે જેનો ઉપયોગ સંસ્થાઓ, સેવાઓ અને માલને ઓળખવા માટે થાય છે.
- પેટન્ટ્સ: પેટન્ટ્સ શોધો અને તે શોધોના અધિકારોનું રક્ષણ કરે છે. આમાં ડિઝાઇન પેટન્ટ, ઉપયોગિતા પેટન્ટ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- વેપાર રહસ્યો: સૂત્રો, ડેટા અને પ્રોગ્રામ્સ જેવી માલિકીની પ્રકૃતિની માહિતી, વેપાર રહસ્યો દ્વારા સુરક્ષિત છે. સ્પર્ધકો પર સીધો આર્થિક ફાયદો પૂરો પાડવો એ વેપાર રહસ્યોનું મૂળભૂત લક્ષણ છે.

બૌદ્ધિક સંપદા ઉલ્લંઘન કેવી રીતે ટાળવું - બીજા વ્યવસાયના IP અધિકારોના અજાણતાં ઉલ્લંઘનને ટાળવા માટે નીચેની સાવચેતીઓનો ઉપયોગ કરી શકાય છે:

1. જાહેરાતોમાં મૂળ છબીઓ અથવા સંગીત હોવું જોઈએ- વ્યવસાયો તેમના માર્કેટિંગ અને જાહેરાત સામગ્રી માટે મૂળ ગ્રાફિક્સ, સામગ્રી, સંગીત અને વધુ બનાવવા માટે ઇન-હાઉસ સ્ટાફ અથવા બાહ્ય સલાહકારોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો કે, જો બાહ્ય સલાહકારોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તો કોઈપણ પ્રકારના સંઘર્ષને ટાળવા માટે કરારમાં એક કલમનો ઉલ્લેખ કરવો મહત્વપૂર્ણ છે જેમાં જણાવવામાં આવ્યું છે કે આ રીતે બનાવેલા બધા અધિકારો વ્યવસાયના છે.
2. કોપિરાઇટ ધારકો પાસેથી લાઇસન્સ - જો કોઈપણ નોંધાયેલ સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર હોય, તો સામગ્રીના નોંધાયેલા માલિકો પાસેથી યોગ્ય લાઇસન્સ અથવા સ્પષ્ટ, લેખિત સંમતિ મેળવવી મહત્વપૂર્ણ છે.

કોઈપણ તકરાર ટાળવા માટે બેકિંગ સંસ્થાઓએ લાઇસન્સ અને સંમતિ વિના સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.

3. કાનૂની સલાહ લો - છેલ્લે, જો કોઈ ચોક્કસ કૃત્ય IP અધિકારોનું ઉલ્લંઘન કરી રહ્યું છે કે કેમ તે અંગે કોઈ શંકા હોય, તો સલામત રહેવા માટે વકીલની સલાહ લેવી હંમેશા સમજદારીભર્યું રહેશે. IP મુદ્દાઓને ક્યારેય તક પર ન છોડો; તે જોખમ લેવા યોગ્ય નથી.

### ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમો

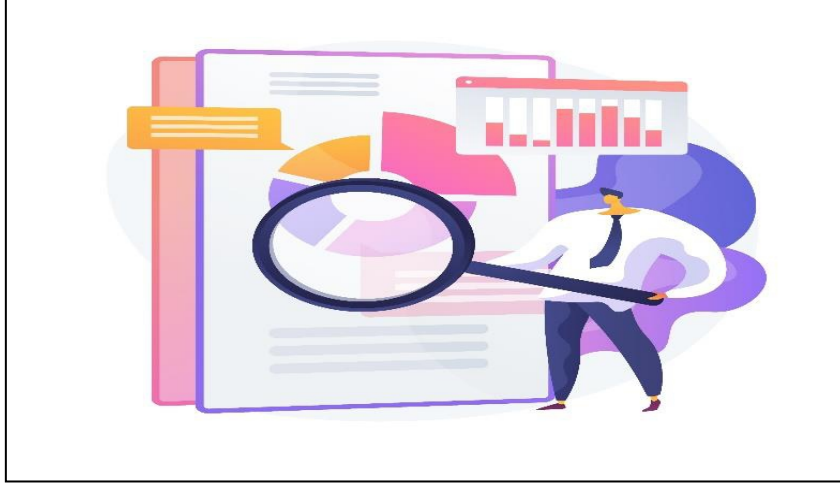
દરેક સંબંધ ટકાવી રાખવા માટે, વિશ્વાસ, પારદર્શિતા અને વિશ્વાસ બનાવવા માટે વચનોનું પાલન જરૂરી છે. ગ્રાહકો કોઈપણ કંપનીની સફળતા કે નિષ્ફળતાનું કારણ છે; આમ, કોઈપણ સંસ્થા માટે, ગ્રાહક સંબંધોમાં પારદર્શિતા દ્વારા વિશ્વાસ અને વફાદારી લાવવાની હંમેશા પ્રાથમિકતા હોવી જોઈએ. જો કે, આ માટે સતત પ્રયાસોની જરૂર છે. તેથી, દરેક બેકિંગ સંસ્થાએ તેના કર્મચારીઓ દ્વારા આંતરિક નીતિઓ, નિયમો અને નિયમોનું પાલન કરવું જોઈએ. આ પ્રથા બેકિંગ સંસ્થા માટે નીચેની રીતે ફાયદાકારક હોઈ શકે છે:

- સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે- ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતા રાખવા માટે નિયમો અને નિયમો નક્કી કરવાથી સંસ્થામાં ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતાના ઉચ્ચતમ ધોરણો જાળવવા માટે સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતાનું સ્તર દર્શાવે છે, આમ ગ્રાહકો તેમજ સંસ્થાના કર્મચારીઓમાં સંસ્થાની એકંદર પ્રતિષ્ઠામાં સુધારો થાય છે.
- અનિયમિતતા ટાળવામાં મદદ કરે છે- જ્યાં ગ્રાહક પારદર્શિતા નિયમો અને નિયમો નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરવા બદલ સજાનો ઉલ્લેખ કરે છે, ત્યાં બેકિંગ સંસ્થાઓ સંસ્થા દ્વારા નિર્ધારિત પારદર્શિતાના ઉચ્ચતમ ધોરણોનું પાલન કરીને કર્મચારીઓ દ્વારા અસંગતતાઓ અથવા અનિયમિતતાના કેસોને મર્યાદિત કરી શકશે.
- મૂંઝવણ ટાળવામાં મદદ કરે છે - પારદર્શિતા માટે નિયમો અને નિયમો નક્કી કરવાથી કર્મચારીઓમાં મૂંઝવણ ટાળવામાં મદદ મળે છે, જ્યાં કર્મચારીઓને લાગે છે કે કર્મચારીનું કોઈ ચોક્કસ કાર્ય બેકિંગ સંસ્થાના પારદર્શિતા ધોરણોનું ઉલ્લંઘન કરે છે.

### ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમો

સંસ્થામાં સ્પષ્ટ અને પારદર્શક નિયમો બનાવવાની પ્રથા બેકિંગ સંસ્થા માટે પણ ફાયદાકારક હોઈ શકે છે. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતા જાળવવા માટે બેકિંગ કંપનીઓ દ્વારા નિયમો બનાવવામાં આવે છે (આકૃતિ 4.8). તે બેકિંગ સંસ્થામાં ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતાના ઉચ્ચતમ ધોરણો જાળવવા માટે સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતાના સ્તરને પ્રતિબિંબિત કરે છે, આમ તે ગ્રાહકો તેમજ બેકિંગ સ્ટાફમાં બેકિંગ સંસ્થાની એકંદર સદ્ભાવનામાં વધારો કરે છે. તે બેકિંગ સંસ્થામાં અનિયમિતતાઓને ટાળવામાં પણ મદદ કરે છે.

ગ્રાહક સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમોની મદદથી, નિયમોના ઉલ્લંઘન માટે સજાની જોગવાઈઓ કરી શકાય છે. બેંકિંગ સંસ્થાઓ નિયમો દ્વારા બેંકિંગ સંસ્થામાં કર્મચારીઓ દ્વારા અસંગતતાઓ અથવા અનિયમિતતાના કિસ્સાઓ પણ તપાસી શકે છે.



આકૃતિ 4.8: ગ્રાહક સાથે પારદર્શક વ્યવહાર

સ્રોત: [shorturl.at/kxG05](http://shorturl.at/kxG05)

પારદર્શિતા માટે નિયમો બનાવવાથી બેંકિંગ સંગઠનમાં મૂંઝવણ ટાળવામાં મદદ મળી શકે છે. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમનમાં સમજાવવામાં આવ્યું છે કે કોઈ ચોક્કસ કાર્ય બેંકિંગ સંગઠનના પારદર્શિતા ધોરણોનું ઉલ્લંઘન કરી શકે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ડેટા સુરક્ષા પર એક પેપર તૈયાર કરો.

જરૂરી સામગ્રી: સાદા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ અને ઇન્ટરનેટ સુવિધાની ઍક્સેસ વગેરે.

કાર્યવાહી:

1. સત્રના ટેક્સ્ટમાંથી પસાર થયા પછી શિક્ષકે વિદ્યાર્થીઓને બેંક ગ્રાહકોની ડેટા સુરક્ષા, તેનો ખ્યાલ, મહત્વ, વૈશ્વિક ઝાંખી વગેરે સમજાવવાનું રહેશે.
2. બેંકોમાં ડેટા સુરક્ષા પર અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રીનો સંદર્ભ લો.
3. વિદ્યાર્થીઓ તેમની નોંધો તૈયાર કરે છે અને ઇન્ટરનેટ પર સંબંધિત સાઇટ્સનો સંપર્ક કરશે.
4. દરેક વિદ્યાર્થી બેંકિંગમાં ડેટા સુરક્ષા પાસાઓ પર વિગતવાર પેપર તૈયાર કરશે
  - a) પરિવહન અને આરામ બંને સમયે સંવેદનશીલ ડેટાને સુરક્ષિત રાખવા માટે મજબૂત એન્ક્રિપ્શન અલ્ગોરિધમનો ઉપયોગ કરો.

- b) ફક્ત અધિકૃત કર્મચારીઓ જ સંવેદનશીલ ડેટા ઍક્સેસ કરી શકે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે મજબૂત ઍક્સેસ નિયંત્રણ પદ્ધતિઓ લાગુ કરો.
- c) ફાયરવોલ, ધુસણખોરી શોધ/નિવારણ પ્રણાલીઓ (IDS/IPS) અને અનધિકૃત ઍક્સેસ અને ડેટા ભંગને રોકવા માટે સુરક્ષિત પ્રોટોકોલ સાથે નેટવર્ક સુરક્ષિત કરો.
- d) એન્ડપોઇન્ટ પ્રોટેક્શન સોફ્ટવેર, એન્ક્રિપ્શન અને નિયમિત સુરક્ષા અપડેટ્સ સાથે કમ્પ્યુટર, લેપટોપ, મોબાઇલ ઉપકરણો અને ATM જેવા સુરક્ષિત એન્ડપોઇન્ટ્સ.
- e) સંવેદનશીલ ડેટાના અનધિકૃત ટ્રાન્સમિશન અથવા ખુલાસાને મોનિટર કરવા, શોધવા અને અટકાવવા માટે DLP સોલ્યુશન્સનો ઉપયોગ કરો.
- f) શંકાસ્પદ પ્રવૃત્તિઓ, વિસંગતતાઓ અને સંભવિત સુરક્ષા ભંગોને શોધવા માટે મજબૂત સુરક્ષા દેખરેખ અને લોગિંગ પદ્ધતિઓ લાગુ કરો.
- g) ડેટા ભંગ, સાયબર હુમલાઓ અથવા સુરક્ષા ઘટનાઓનો અસરકારક રીતે જવાબ આપવા માટે ઘટના પ્રતિભાવ યોજનાઓ વિકસાવો અને નિયમિતપણે પરીક્ષણ કરો.
- h) સંવેદનશીલ ડેટાની ઍક્સેસ ધરાવતા તૃતીય-પક્ષ વિકેતાઓ, સેવા પ્રદાતાઓ અને ભાગીદારો સાથે સંકળાયેલા સુરક્ષા જોખમોનું મૂલ્યાંકન અને સંચાલન કરો.
- i) GDPR, PCI DSS, HIPAA અને સ્થાનિક બેંકિંગ નિયમો જેવા સંબંધિત ડેટા સુરક્ષા નિયમો અને ઉદ્યોગ ધોરણોનું પાલન કરો.
- j) ડેટા સુરક્ષા શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ, નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ પર કર્મચારીઓને વ્યાપક તાલીમ અને જાગૃતિ કાર્યક્રમો પૂરા પાડો.
- k) સુરક્ષા નબળાઈઓને ઓળખવા અને સુધારવા માટે નિયમિત સુરક્ષા મૂલ્યાંકન, નબળાઈ સ્કેન અને ધૂંસપેંઠ પરીક્ષણો કરો.

5. વિદ્યાર્થીઓ મૂલ્યાંકન માટે પૂર્ણ થયેલ પેપર શિક્ષકને સબમિટ કરશે.

6. શિક્ષક વિષયને વધારવા માટે વર્ગમાં રહેલી ખામીઓની ચર્ચા કરશે.

7. તૈયાર કરેલા પેપર પર વર્ગખંડમાં શિક્ષક દ્વારા આપવામાં આવેલા સૂચનો.

પ્રવૃત્તિ 2: ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટે માહિતી નિયમો એકત્રિત કરવા માટે મુલાકાત દ્વારા વાણિજ્યિક બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે વાતચીત.

જરૂરી સામગ્રી: સાદા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલો અને ઇન્ટરનેટ સુવિધાની ઍક્સેસ, વગેરે.

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક વર્ગખંડમાં કોઈપણ વાણિજ્યિક બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે વિદ્યાર્થીઓની મુલાકાત અને વાર્તાલાપ સત્રનું આયોજન કરશે.
2. વિદ્યાર્થીઓને સત્રના ટેક્સ્ટ અને અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રીનો અભ્યાસ કરવા અને વિષય પરના તેમના પ્રશ્નો સાથે તૈયાર રહેવા માટે કહેવામાં આવશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને નિષ્ણાત (બેંકના અધિકારી) ને પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રેરિત કરવામાં આવશે.
4. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમો પર વાર્તાલાપ પછી બધા વિદ્યાર્થીઓ તેમની નોંધો તૈયાર કરશે.
  - a) ગ્રાહકો તેમજ સંસ્થાના કર્મચારીઓમાં સંસ્થાની એકંદર પ્રતિષ્ઠા સુધારવા માટે સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે.
  - b) સંસ્થા દ્વારા નિર્ધારિત પારદર્શિતાના ઉચ્ચતમ ધોરણોનું પાલન કરીને અનિયમિતતાઓ ટાળવામાં મદદ કરે છે.
  - c) કર્મચારીઓમાં મૂંઝવણ ટાળવામાં મદદ કરે છે, જ્યાં કર્મચારીઓને લાગે છે કે કર્મચારીનું કોઈ ચોક્કસ કાર્ય બેંકિંગ સંસ્થાના પારદર્શિતા ધોરણોનું ઉલ્લંઘન કરે છે.
5. મહેમાન ગયા પછી શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને તેમની સમજ ચકાસવા માટે પ્રશ્નો પૂછશે.
6. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વ્યવહાર માટેના નિયમો સંબંધિત વિદ્યાર્થીઓની શંકાઓનું શિક્ષક નિરાકરણ કરશે.

**તમારી પ્રગતિ તપાસો****A. ખાલી જગ્યા પુરો**

1. બેંકિંગ સંસ્થાના મોબાઇલ ઉપકરણો, ફ્લેશ ડ્રાઇવ, ડિસ્ક, સર્વર \_\_\_\_\_.
2. વિવિધ પ્રકારની માહિતી \_\_\_\_\_ જોખમો રજૂ કરે છે.
3. કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાએ એવી માહિતી રાખવાનું ટાળવું જોઈએ જે \_\_\_\_\_ જરૂરી નથી.
4. બેંકોએ \_\_\_\_\_ ને વળગી રહેવું જોઈએ.
5. ગ્રાહકની સંવેદનશીલ માહિતીને સુરક્ષિત રાખવાનો શ્રેષ્ઠ માર્ગ એ છે કે \_\_\_\_\_ ડેટા સુરક્ષા યોજના વિકસાવવી.

**B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો**

1. કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા સુરક્ષા પ્રથાઓ ખૂબ જ આધાર રાખે છે

- a) અમલ કરનારા લોકો
  - b) બેંક ગ્રાહક
  - c) બેંક અધિકારી
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
2. ડેટા સુરક્ષા યોજના ત્યારે જ મજબૂત હોય છે જ્યારે
    - a) કર્મચારીઓ સારી રીતે તાલીમ પામેલા હોય
    - b) બેંક મેનેજર સારી રીતે તાલીમ પામેલા હોય
    - c) બેંક ગ્રાહકો શિક્ષિત હોય
    - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
  3. સારી રીતે તાલીમ પામેલા માનવ સંસાધન છે
    - a) ડેટા ભંગ સામે સૌથી ખરાબ રક્ષણ
    - b) ડેટા ભંગ સામે શ્રેષ્ઠ રક્ષણ
    - c) બેંક કર્મચારી સામે શ્રેષ્ઠ રક્ષણ.
    - d) ઉપરોક્ત તમામ
  4. કોઈપણ સંવેદનશીલ માહિતીની અનધિકૃત ઍક્સેસ અથવા અયોગ્ય ઉપયોગ અટકાવવા માટે.
    - a) બેંકિંગ સંસ્થાઓએ વાજબી અને યોગ્ય માહિતી નિકાલ પદ્ધતિઓ લાગુ કરવી જોઈએ નહીં
    - b) બેંકિંગ સંસ્થાઓએ ફક્ત કાનૂની પદ્ધતિઓ લાગુ કરવી જોઈએ
    - c) બેંકિંગ સંસ્થાઓએ વાજબી અને યોગ્ય માહિતી નિકાલ પદ્ધતિઓ લાગુ કરવી જોઈએ
    - d) આમાંથી કોઈ નહીં
  5. બૌદ્ધિક સંપદા અધિકારોના પ્રકારો છે
    - a) કોપીરાઈટ્સ
    - b) ટ્રેડમાર્ક્સ
    - c) પેટન્ટ્સ
    - d) ઉપરોક્ત તમામ
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો
1. કોપીરાઈટ્સ મૂળ કલાત્મક કાર્યોના અધિકારોનું રક્ષણ કરે છે.
  2. ટ્રેડમાર્ક બ્રાન્ડિંગ પાસાઓનું રક્ષણ કરતા નથી.
  3. ફોર્મ્યુલા, ડેટા અને પ્રોગ્રામ્સ જેવી માલિકીની પ્રકૃતિની માહિતી વેપાર રહસ્યો દ્વારા સુરક્ષિત છે.

4. જો કોઈ રજિસ્ટર્ડ સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી હોય, તો યોગ્ય લાઇસન્સ મેળવવું મહત્વપૂર્ણ નથી.
5. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતા જાળવવા માટે નિયમો અને નિયમનો નક્કી કરવાથી સંસ્થાની પ્રતિબદ્ધતાનું સ્તર દર્શાવે છે..

#### D. જોડકા જોડો

	કોલમ A		કોલમ B
1	બેંકે ફક્ત ડેટા એકત્રિત કરવો જોઈએ	A	જેમ કે સ્ટોકિંગ, હેકિંગ, ફિશિંગ, સ્પૂફિંગ, રેન્સમવેર હુમલા, સ્પામિંગ
2	વિવિધ પ્રકારના સાયબર ગુનાઓ	B	બેકિંગ સંસ્થાના લેપટોપ, મોબાઇલ ઉપકરણો, ફ્લેશ ડ્રાઇવ, ડિસ્ક અને સર્વર સંવેદનશીલ ડેટા સંગ્રહિત કરે છે
3	બધાકમ્પ્યુટર્સની ઇન્વેન્ટરી,	C	જે એકત્રિત કરવા માટે જરૂરી છે
4	શ્રેષ્ઠ રક્ષણ માર્ગ	D	ગ્રાહકની સંવેદનશીલ માહિતી બેકિંગ સંસ્થામાં અસરકારક ડેટા સુરક્ષા યોજના વિકસાવવાની છે.
5	સામાન્ય નિયંત્રણો સામાન્ય રીતે	E	ડેટા સેન્ટર કામગીરી પર નિયંત્રણો શામેલ કરો,

#### E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. બેંક ગ્રાહક માહિતી બેંક માટે કેવી રીતે મહત્વપૂર્ણ છે?
2. ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણનું ટૂંકમાં વર્ણન કરો.
3. ડેટા સુરક્ષા યોજના પર ટૂંકી નોંધ લખો.

#### F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો

1. માહિતી લીક થવાના સંભવિત સ્ત્રોતોની ઓળખ સમજાવો.
2. ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણ માટે RBI નિયમો પર વિગતવાર નોંધ લખો

#### G. તમારી કામગીરી તપાસો

1. બેંકમાં ગ્રાહક માહિતીના રક્ષણનું પ્રદર્શન કરો

### સત્ર ૩: બેંકોની નૈતિક પ્રથાઓ

આ સત્રમાં, વિદ્યાર્થીઓ બેંકિંગ ક્ષેત્ર દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી નૈતિક પ્રથાઓ અને ગ્રાહકો સાથે નૈતિક વર્તન કેવી રીતે કરવું તે વિશે શીખશે, જે કંપનીની છબી જાળવી રાખશે.

#### ખોટી માહિતીની ખોટી રજૂઆત ટાળો

બેંકિંગ સંસ્થાએ પોતાને ક્લાયન્ટ-કેન્દ્રિત તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવી જોઈએ, કારણ કે તેની સફળતાનો મુખ્ય ભાગ તેના ગ્રાહકો માટે તે જે ઉકેલો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે તેના દ્વારા મૂલ્યનું સર્જન કરવાનો છે. ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા અને તેમની સાથે ન્યાયી વર્તન એ કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાની મુખ્ય વ્યૂહરચનાનો ભાગ હોવો જોઈએ (આકૃતિ 4.9). વાસ્તવિક શબ્દોમાં, તેનો અર્થ એ હોવો જોઈએ કે કર્મચારીઓએ તેમના ગ્રાહકો સાથે છેડછાડ ન કરવી જોઈએ, કોઈપણ સંવેદનશીલ માહિતી છુપાવવી જોઈએ નહીં અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરવી જોઈએ નહીં અથવા તેમની ગોપનીયતાનું ઉલ્લંઘન કરવું જોઈએ નહીં અથવા અન્યાયી વ્યવહારો અથવા એવા વ્યવહારોમાં સામેલ થવું જોઈએ નહીં.



આકૃતિ. 4.9: નૈતિક વર્તન

માહિતીનું ખોટું પ્રતિનિધિત્વ ત્યારે થાય છે જ્યારે તમે ઉત્પાદન વેચવા અથવા તમારા ઉત્પાદનમાંથી વધુ નફો મેળવવા માટે કંઈક બનાવટી, અયોગ્ય વર્તન કરો છો. તે ત્યારે પણ થાય છે જ્યારે તે અથવા તેણી ગ્રાહકને ઇરાદાપૂર્વક ઉત્પાદન અથવા સેવાની કોઈ ચોક્કસ વિશેષતા જણાવતા નથી, જે જણાવવી જોઈતી હતી, કારણ કે તે ખરીદનારની નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાને અસર કરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે - શ્રી એક્સ (બેંકનો કર્મચારી) રિટેલ શાખામાં કામ કરે છે. તેમને કહેવામાં આવ્યું છે કે જો તેઓ વર્ષના અંત પહેલાં લક્ષ્ય પૂર્ણ કરે તો આ વર્ષે તેમને પ્રોત્સાહન પેટે 5% પગાર વધારો કરવામાં આવશે. એક હાલનો રિટેલ ક્લાયન્ટ શાખાની મુલાકાત લે છે જે તેમને મળેલા નાના વારસાના બધા રોકાણ કરવા માંગે છે - તે કહે છે કે જ્યારે તે બે વર્ષમાં નિવૃત્ત થાય છે ત્યારે આ તેમના નિવૃત્તિના પૈસા છે. શ્રી એક્સ તેમને ફક્ત ઉચ્ચ-નેટ-વર્થ વ્યક્તિઓ માટે બનાવાયેલ ઉત્પાદન પર સલાહ આપે છે, જે "સુસંસ્કૃત ગ્રાહકો" છે, જેના માટે તેમને ઉચ્ચ કમિશન મળશે. તે સમજાવે છે કે ઉત્પાદન ચોક્કસ પ્રદાન કરશે. તે સમજાવે છે કે ઉત્પાદન ચોક્કસ વળતર આપશે, જોકે, તેમણે તે ચોક્કસ ઉત્પાદન સાથે સંકળાયેલા ઊંચા જોખમને સમજાવ્યું નથી.

આમ, અહીં શ્રી X એ ઉત્પાદન વેચ્યું પરંતુ ઉત્પાદનમાં રહેલા જોખમોનું મહત્વ ખોટી રીતે રજૂ કર્યું. તેમણે ધ્યાનમાં લીધું નહીં કે આ ઉત્પાદન ક્લાયન્ટ માટે યોગ્ય છે કે નહીં અને એવી ઉત્પાદન વેચી જેના માટે તેમને વધુ કમિશન મળશે, આમ શ્રી X એ ઉત્પાદન ક્લાયન્ટને ખોટી રીતે રજૂ કર્યું.

આના પરિણામે, શ્રી X કદાચ તેમનું ઉત્પાદન વેચી શક્યા હોત, પરંતુ આડકતરી રીતે ક્લાયન્ટના વિશ્વાસ તેમજ ક્લાયન્ટ સાથેના લાંબા ગાળાના સંબંધોને અસર કરી. આમ, કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાએ તેની ટીમના કોઈપણ સભ્ય દ્વારા માહિતીની ખોટી રજૂઆત ટાળવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. માહિતીની ખોટી રજૂઆત ટાળવામાં મદદ કરી શકે તેવા કેટલાક પગલાં નીચે મુજબ છે:

- પ્રથમ વાતચીત મહત્વપૂર્ણ છે- કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા માટે તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તે મહત્વપૂર્ણ છે કે તેમનો પ્રથમ સંદેશાવ્યવહાર, મૌખિક અને લેખિત બંને, વાજબી, સ્પષ્ટ અને સચોટ હોય. ગેરમાર્ગે દોરનારા તરીકે જોઈ શકાય તેવા નિવેદનોને સંપૂર્ણપણે ટાળવા જોઈએ.
- ઝડપી સુધારો કરો- કોઈપણ બેભાન ખોટી રજૂઆતના કિસ્સામાં, બેંકોના કર્મચારીઓએ શક્ય તેટલી ઝડપથી આગળ આવવું જોઈએ અને ભૂલ સુધારવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. જો કોઈ ખોટી માહિતી રજૂ કરવામાં આવે છે, તો તેને શક્ય તેટલી વહેલી તકે સુધારવી શ્રેષ્ઠ છે જેથી ગેરમાર્ગે દોરનારી સામગ્રી વધુ ફેલાતી ન જાય.
- વિશ્વસનીય સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ પ્રોત્સાહન આપો - દરેક બેંકિંગ સંસ્થાએ તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અધિકૃત માહિતીના ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ, કર્મચારીઓએ ક્લાયન્ટ સાથે માહિતી શેર કરવા માટે આંતરિક આચારસંહિતાનું પાલન કરવું જોઈએ, જેમાં બેંકોના આંતરિક પરિપત્રો જેવા અધિકૃત સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ શામેલ હોવો જોઈએ.
- શંકા નિવારણ - દરેક બેંકિંગ સંસ્થાએ ક્લાયન્ટ તેમજ આંતરિક કર્મચારીઓ માટે યોગ્ય શંકા નિવારણ પદ્ધતિ વિકસાવવી જોઈએ, જેથી કોઈપણ શંકા નિવારણ ટાળવાને કારણે કોઈપણ પ્રકારની ખોટી રજૂઆત ટાળી શકાય.
- હકારાત્મક નિવેદનોનો ઉપયોગ પ્રોત્સાહન આપો - ખોટા તથ્યો ધરાવતા વાક્યને ના કહેવું એ ખોટું નિવેદન આપવા જેવું છે. આમ, દરેક બેંકિંગ સંસ્થાએ એવા કિસ્સાઓમાં હકારાત્મક નિવેદનોનો ઉપયોગ કરવાની સંસ્કૃતિ લાવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા કહેવામાં આવેલા કોઈપણ ચોક્કસ નિવેદનમાં ખોટી હકીકત હોય જેથી તેઓ કોઈપણ પ્રકારની ખોટી અર્થઘટન અથવા ખોટી માહિતીને મજબૂત બનાવવાની શક્યતાને દૂર કરી શકે.

### નૈતિક વર્તનના વ્યવહારો

નૈતિકતાને માનવ વર્તનને પ્રભાવિત કરતી સ્વીકૃત માન્યતાઓ, મૂલ્યો, ધોરણો અને નિયમોની એક સિસ્ટમ તરીકે વિસ્તૃત કરી શકાય છે. સામાન્ય ભાષામાં, નૈતિકતાને નૈતિક સિદ્ધાંતો તરીકે ગણવામાં આવે છે જે વ્યક્તિ અથવા જૂથના વર્તનને નિયંત્રિત કરે છે. તેમાં સારાનું વિજ્ઞાન અને અધિકારની પ્રકૃતિ બંનેનો સમાવેશ થાય છે. બેંકિંગ વ્યાવસાયિક નૈતિકતા બેંકિંગ સંસ્થાના ટીમના સભ્યોના એકબીજા સાથે, ગ્રાહકો સાથે અને સમગ્ર સમાજ સાથેના સંબંધોને નિયંત્રિત કરે છે. દરેક બેંકિંગ સંસ્થામાં વિવિધ નૈતિક પ્રથાઓનું આદર્શ રીતે પાલન કરવું જોઈએ, આમાંથી કેટલીક છે-

#### ગ્રાહકો સાથે નૈતિક પ્રથાઓ

- ગ્રાહકને માહિતી- કાયદા દ્વારા નિર્ધારિત મર્યાદાઓ હેઠળ સચોટ, સુસંગત, સંપૂર્ણ અને સમયસર માહિતી પ્રદાન કરો, અને માહિતી તમામ પાસાઓમાં સંપૂર્ણ હોવી જોઈએ.
- માહિતી સુરક્ષા- બધી બેંકિંગ સંસ્થાઓ કાયદેસર અને નૈતિક રીતે તેમના ગ્રાહકોને લગતી બધી માહિતી અને દસ્તાવેજોને કડક ગુપ્ત રાખવા માટે બંધાયેલી છે. માહિતી કાયદા દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓ માટે સુલભ હોવી જોઈએ.
- ગ્રાહક સંતોષ- બેંકિંગ વ્યવસાય સહિત દરેક વ્યવસાયમાં ગ્રાહક સંતોષ આવશ્યક છે. ગ્રાહક સંતોષ સંપૂર્ણપણે કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાની ગુણવત્તા પર આધારિત છે. સંસ્થાઓએ તેમના ઉત્પાદન અને સેવા પ્રદાન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા તકનીકી માળખાગત સુવિધાઓ અને માનવ સંસાધનોમાં ગુણવત્તા જાળવણી સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ, જેનો હેતુ સેવાની ગુણવત્તાનો સતત વિકાસ હોવો જોઈએ.
- સુરક્ષા - "સુરક્ષા" એ તમામ પ્રકારના ઉલ્લંઘનોના નિવારણ અને રક્ષણને આવરી લે છે જે બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેવાઓને તકનીકી રીતે નુકસાન પહોંચાડી શકે છે, ઉપરાંત તમામ પ્રકારના હુમલાઓ અને ગુનાઓ સામે બેંકના સેવા સ્થાનો અને પરિસરના રક્ષણ માટે સાવચેતી અને પગલાં પણ છે.

#### સહકાર્યકરો સાથે નૈતિક પ્રથાઓ

નીચે આપેલા નૈતિક પ્રથાઓ સાથીદારો સાથે અપનાવવામાં આવે છે, જે આકૃતિ 4.10 માં દર્શાવવામાં આવી છે.

- પ્રામાણિકતા - પ્રામાણિકતા ધરાવતા કર્મચારીઓને વિશ્વસનીય માનવામાં આવે છે. દરેક બેંકિંગ સંસ્થા સંબંધો પર બનેલી છે. અને ગુણો (આકૃતિ 4.10) જેમ કે અખંડિતતા, પ્રામાણિકતા અને વિશ્વાસ, જે ટીમના સભ્યો વચ્ચેના સંબંધો જાળવવા માટે જરૂરી છે. આમાંના કોઈપણ ગુણોનો અભાવ સહકાર્યકરો વચ્ચેના સંબંધ માટે ખતરો છે, કારણ કે તે આખરે ઉત્પાદકતામાં ઘટાડો લાવી શકે છે.



આકૃતિ. 4.10: સાથીદારો સાથે નૈતિક વ્યવહાર

ટીમના સભ્યોએ એકબીજા પાસેથી શીખવાના વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

### સ્પર્ધામાં રહેલી કંપનીઓના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને બદનામ કરવાનું ટાળો

બધી બેંકિંગ સંસ્થાઓએ બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં કાર્યરત તમામ સંબંધિત સંસ્થાઓ વચ્ચે સ્પર્ધાને કાયદેસરની સ્પર્ધા તરીકે ગણવી જોઈએ, જે આર્થિક નિર્ણયોમાં સ્વતંત્રતા સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરે છે અને મુક્ત બજાર અર્થતંત્રમાં પ્રવૃત્તિઓ અને કામગીરી કરવામાં મદદ કરે છે. વાજબી અને પારદર્શક સ્પર્ધાના વાતાવરણમાં સ્પર્ધકોના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓને બદનામ કરવા માટે કોઈ જગ્યા નથી. નીચે ઘણા કારણો આપ્યા છે કે, પરિસ્થિતિ ગમે તે હોય, સ્પર્ધાને બદનામ કરવી એ ક્યારેય સારો વિચાર નથી-

- કાનૂની પરિણામો- કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થામાં પ્રતિષ્ઠા એ વ્યવસાયની સૌથી મૂલ્યવાન સંપત્તિઓમાંની એક છે. પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાને ભારે નાણાકીય નુકસાન પહોંચાડી શકે છે. આમ, દરેક સંસ્થાને સ્પર્ધકો અથવા અન્ય લોકો દ્વારા તેમના વ્યવસાય વિશે આપવામાં આવેલા ખોટા નિવેદનોને નુકસાન પહોંચાડવા સામે કાનૂની અધિકારો છે. આવા સંજોગોમાં કરવામાં આવેલા મુકદ્દમા જટિલ હોય છે અને બદનામ થયેલા સ્પર્ધકને નુકસાનની મોટી ચુકવણી કરવી પડે છે.
- બિનવ્યાવસાયિક લાગે છે- કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાના દરેક ગ્રાહક અપેક્ષા રાખે છે કે સંસ્થા તેમના કાર્ય વિશે વ્યાવસાયિક રહે, કારણ કે વ્યાવસાયિકતા વિશ્વાસ લાવે છે, જે કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થા માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે. સ્પર્ધકોને બદનામ કરવાથી કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાના વ્યાવસાયીકરણ પર અસર પડે છે, જે આખરે સંસ્થાની પ્રતિષ્ઠાને અસર કરે છે.
- પોતાના વ્યવસાય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું બંધ કરે છે - સ્પર્ધકોને બદનામ કરવાને બદલે, તમારી સંસ્થાની સિદ્ધિઓની યાદી બનાવો, આ સતત કામગીરી ગ્રાહકને કેવી રીતે ફાયદો કરશે તેના પર ભાર મૂકો, ગ્રાહક સારા વ્યવસાયિક સંબંધમાં જે આત્મવિશ્વાસ અને પરિપક્વતા શોધી રહ્યો છે તે દર્શાવે છે. કંપનીના ફાયદાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાથી સંસ્થા વિશે એવી ધારણા બનાવવામાં મદદ મળે છે જે સ્પર્ધાને આગળ ધપાવીને તેમને સંભાળે છે. આ વલણ એકંદરે સ્વસ્થ સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવામાં પણ મદદ કરે છે જે વ્યવસાયો અને ગ્રાહકો માટે સમાન રીતે સાડું છે.

### નૈતિક અને અનૈતિક પ્રથાઓ વચ્ચે તફાવત કરવામાં સુપરવાઇઝરની સલાહ લો

બેંકિંગ કંપની જેવી સંસ્થા માટે, સંગઠનાત્મક સંસ્કૃતિ એ સંગઠનાત્મક સ્તરે વિવિધ ઉપસંસ્કૃતિઓ અથવા સંસ્કૃતિઓનું મિશ્રણ છે, જેમ કે ટીમ, વિભાગ અને વંશવેલો.

લોકો સામાન્ય રીતે તેમની આસપાસના લોકોના ધોરણોનું પાલન કરવાનું વલણ ધરાવે છે. જોકે મોટાભાગના કર્મચારીઓ "યોગ્ય કાર્ય કરવાની" ઇચ્છા જાળવી રાખે છે, તેમ છતાં અધિકારની વ્યાખ્યા તેઓ જે કંપની રાખે છે તેના દ્વારા નોંધપાત્ર રીતે પ્રભાવિત થાય છે. આમ, બેકિંગ સંસ્થાની સંસ્કૃતિ મહત્વપૂર્ણ છે.

એક મજબૂત નૈતિક સંસ્કૃતિ એ ખંતપૂર્વક બાંધેલા નૈતિકતા અને પાલન કાર્યક્રમનું પરિણામ છે, જે સંસ્થાના દૈનિક કાર્યોમાં વણાયેલ છે. જોકે એક મજબૂત નૈતિક સંસ્કૃતિમાં, તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ જે યોગ્ય છે તે કરવા અને મૂલ્યો અને ધોરણોને જાળવી રાખવા માટે પ્રતિબદ્ધ હોવા જોઈએ, સુપરવાઇઝર અથવા નેતાઓ હંમેશા કોર્પોરેટ સંસ્કૃતિના શક્તિશાળી ડ્રાઇવરો હોય છે; તેઓ કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થામાં સૂર સેટ કરે છે. આમ, નેતાઓએ મજબૂત નૈતિક સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવામાં મદદ કરવી જોઈએ:

- નેતાઓએ નૈતિકતાના મહત્વ વિશે વાત કરવી જોઈએ.
- તેમણે કર્મચારીઓને તેમના પર અસર કરતા મુદ્દાઓ વિશે પૂરતા પ્રમાણમાં માહિતગાર રાખવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.
- તેમણે કર્મચારીઓ અને હિસ્સેદારોને આપેલા વચનો અને પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.
- નૈતિક આચરણને સ્વીકારો અને પુરસ્કાર આપો.
- તેમણે ધોરણોનું ઉલ્લંઘન કરનારાઓને, ખાસ કરીને નેતાઓને જવાબદાર ઠેરવવા જોઈએ.

ઉપરોક્ત પ્રથાઓનું પાલન કરવાથી કોઈપણ કર્મચારીને કોઈ પણ મૂંઝવણના કિસ્સામાં નૈતિક અને અનૈતિક પ્રથાઓ વચ્ચેના તફાવત વિશે પ્રશ્નો પૂછવા માટે આરામ મળે છે, જે આખરે કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થાની એકંદર સંસ્કૃતિમાં સુધારો કરે છે.

## પ્રવૃત્તિઓ

**પ્રવૃત્તિ 1:** બેકિંગ સંસ્થામાં નૈતિક વર્તન કેવી રીતે કરવું તે અંગેનો ચાર્ટ તૈયાર કરો

**જરૂરી સામગ્રી:** સાદા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ, ઇન્ટરનેટ સુવિધાની ઍક્સેસ વગેરે.

**પ્રક્રિયા:**

1. સત્રના ટેક્સ્ટ અને અન્ય સંબંધિત સામગ્રી વાંચ્યા પછી, શિક્ષક બેકિંગ સંસ્થામાં નૈતિક વર્તન કેવી રીતે કરવું તે સમજાવશે.
2. વિદ્યાર્થીઓ તેમની નોંધો તૈયાર કરશે અને ઇન્ટરનેટ પર સંબંધિત સાઇટ્સનો સંપર્ક કરશે.

3. દરેક વિદ્યાર્થી વર્ગખંડમાં બ્લેકબોર્ડ પર શિક્ષક દ્વારા બતાવેલ ફોર્મેટમાં ચાર્ટ તૈયાર કરશે. નૈતિક વર્તનના પગલાં:
  - a) નૈતિક ધોરણોને સમજો
  - b) નૈતિક દ્વિધાઓ ઓળખો
  - c) પરિણામોનો વિચાર કરો
  - d) માર્ગદર્શન મેળવો
  - e) નૈતિક નિયમોનું પાલન કરો
  - f) પ્રામાણિકતાથી કાર્ય કરો
4. વિદ્યાર્થીઓ મૂલ્યાંકન માટે શિક્ષકને ચાર્ટ સબમિટ કરશે.
5. શિક્ષક ચાર્ટના વિષયની સમજ વધારવા માટે વર્ગમાં રહેલી ખામીઓની ચર્ચા કરશે.
6. એક નવો ચાર્ટ તૈયાર કરો અને તેને તમારા શિક્ષકને સબમિટ કરો.
7. શિક્ષક વર્ગમાં ચાર્ટ પ્રદર્શિત કરશે.

### તમારી પ્રગતિ તપાસો

#### A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો

1. બેકિંગ સંસ્થાનો મૌખિક અને લેખિત બંને પ્રકારનો પહેલો સંદેશ \_\_\_\_\_ છે.
2. જો કોઈ \_\_\_\_\_ રજૂ કરવામાં આવે છે, તો તેને શક્ય તેટલી વહેલી તકે સુધારવું શ્રેષ્ઠ છે.
3. બેંક કર્મચારીઓએ ક્લાયન્ટ સાથે માહિતી શેર કરવા માટે આંતરિક \_\_\_\_\_ નું પાલન કરવું જોઈએ.
4. બેકિંગ સંસ્થાએ ક્લાયન્ટ માટે યોગ્ય શંકા નિવારણ \_\_\_\_\_ વિકસાવવું જોઈએ.
5. કાયદા દ્વારા નિર્ધારિત મર્યાદાઓ અનુસાર સચોટ, સુસંગત, સંપૂર્ણ અને સમયસર \_\_\_\_\_ પ્રદાન કરો.

#### B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. માહિતી વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓ માટે સુલભ હોવી જોઈએ
  - a) અધિકૃત ઉપ-કાયદા
  - b) અનધિકૃત ઉપ-કાયદા
  - c) ઉપ-કાયદા સુલભ કરી શકાતી નથી
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

2. બેંકિંગ સંસ્થામાં કયા નૈતિક વ્યવહારો જરૂરી છે?
  - a) પ્રામાણિકતા
  - b) પરસ્પર આદર
  - c) સંઘર્ષનું નિરાકરણ
  - d) ઉપરોક્ત બધા
3. સંઘર્ષોને ઉકેલવા માટે કઈ રીતોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ?
  - a) આ મુદ્દા પર સામ-સામે ચર્ચા ન કરો
  - b) એક સામાન્ય ભૂમિ શોધવાનો પ્રયાસ કરો
  - c) સંઘર્ષ વિશે ગપસપમાં સામેલ થાઓ
  - d) સંઘર્ષ ટાળો
4. આંતરિક વાતાવરણ કેવી રીતે સ્વસ્થ બેંકિંગ સંસ્થા બનાવી શકે છે?
  - a) સહકાર દ્વારા
  - b) કર્મચારીઓમાં સ્પર્ધા બનાવીને
  - c) કર્મચારીઓને પ્રોત્સાહન પૂરું પાડવું
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. સ્પર્ધકના ઉત્પાદનને બદનામ કરવું શા માટે સારો વિચાર નથી?
  - a) કાનૂની પરિણામો
  - b) બિનવ્યાવસાયિક લાગે છે
  - c) તમારા પોતાના વ્યવસાયને અસર થઈ શકે છે
  - d) ઉપરોક્ત બધા

#### C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. માહિતીનું ખોટું પ્રતિનિધિત્વ ત્યારે થાય છે જ્યારે તમે તમારા ઉત્પાદનને વેચવા અથવા તમારા ઉત્પાદનમાંથી વધુ નફો મેળવવા માટે કંઈક ખોટું કરો છો.
2. બેંકિંગ સંગઠનનો પહેલો સંદેશાવ્યવહાર, મૌખિક અને લેખિત બંને રીતે, અયોગ્ય, અસ્પષ્ટ અને અચોક્કસ હોવો જોઈએ.
3. ગેરમાર્ગે દોરનારા નિવેદનો સંપૂર્ણપણે ટાળવા જોઈએ.
4. દરેક બેંકિંગ સંગઠને અધિકૃત માહિતીના ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ ન કરવો જોઈએ.
5. કાયદા દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓ માટે માહિતી સુલભ હોવી જોઈએ.

## D. જોડકા જોડો

	કોલમ A		કોલમ A
1	ગ્રાહક સંતોષ	A	ટેકનોલોજિકલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરમાં ગુણવત્તા જાળવણી સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ
2	બેંકિંગ સંગઠન	B	તમામ પ્રકારના ભંગાણનું નિવારણ અને રક્ષણ આવરી લે છે
3	સુરક્ષા	C	બેંકિંગ વ્યવસાય સહિત દરેક વ્યવસાયમાં આવશ્યક છે
4	દરેક બેંકિંગ સંગઠન	D	ટીમ સભ્યો સાથે કાર્યસ્થળના તણાવ, સંઘર્ષો અને સમસ્યાઓ ઘટાડવામાં મદદ કરે છે
5	પરસ્પર આદરને પ્રોત્સાહન આપવું	E	સંબંધો પર બનેલ છે

## E. પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. માહિતીનું ખોટું પ્રતિનિધિત્વ શું છે?
2. વિશ્વસનીય સ્ત્રોતોના ઉપયોગ પર એક ટૂંકો નિબંધ લખો.
3. બેંકોમાં વ્યવહાર અને નૈતિક વર્તન ટૂંકમાં સમજાવો.

## F. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો.

1. 'ગ્રાહકો સાથે નૈતિક વ્યવહાર' પર એક નોંધ લખો.
2. બેંકિંગ સંસ્થામાં 'સહયોગીઓ સાથે નૈતિક વ્યવહાર'નું વર્ણન કરો.

## G. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો

1. બેંકિંગ સંસ્થામાં માહિતીનું ખોટું પ્રતિનિધિત્વ દર્શાવો. Sessio

## 4: બેંકોમાં ટીમ વાતાવરણ વિકસાવવું

## ટીમવર્ક અને તેની વિશેષતાઓ

દરેક બેંકિંગ સંસ્થાને પ્રભાવશાળી મેનેજરો અથવા બુદ્ધિશાળી વરિષ્ઠ અધિકારીઓના પ્રયત્નો ઉપરાંત, બધા કર્મચારીઓની કુશળતા અને સર્જનાત્મકતાની જરૂર હોય છે. તેથી, બેંકિંગ સંસ્થાઓ સહયોગ દ્વારા જટિલ વ્યવસાયિક સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવા, સ્પર્ધકોથી શ્રેષ્ઠ બનવા અને કર્મચારીઓની સર્જનાત્મકતા વધારવા માટે ટીમવર્ક પર ખૂબ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

ટકાઉ વ્યવસાય મોડેલો માટે, ટીમ-આધારિત કાર્ય હંમેશા એક મુખ્ય તત્વ રહ્યું છે (આકૃતિ 4.11). મેનેજમેન્ટ શબ્દકોશમાં, ટીમવર્કને દરેક વ્યક્તિની ઉત્પાદકતા અને મનોબળને અસર કરતું પરિબળ માનવામાં આવે છે.



આકૃતિ. 4.11: ટીમવર્ક અને તેની વિશેષતાઓ

સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો, ટીમને એવા લોકોના જૂથ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જેઓ તેમની ફરજોમાં ખૂબ જ પરસ્પર નિર્ભર હોય છે, હંમેશા કોઈપણ પરિણામ માટે જવાબદારી વહેંચે છે, પોતાને એક સ્વસ્થ સામાજિક અસ્તિત્વ માને છે, બહારથી પણ તે જ રીતે માનવામાં આવે છે, અને સામાજિક વ્યવસ્થામાં સ્થાપિત હોય છે. દરેક ટીમની ફરજ, ચોક્કસ સીમાઓ અને તેમને સોંપાયેલ વ્યવસાય પ્રક્રિયાઓનું સંચાલન કરવા માટે પ્રતિબંધિત સત્તાઓ હોય છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, ટીમ એ બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓનો સમૂહ છે જે પૂર્વ-નિર્ધારિત ઉદ્દેશ્યોને પૂર્ણ કરવા માટે ભેગા થાય છે, સંપૂર્ણપણે પરસ્પર નિર્ભર હોય છે અને એકતામાં કાર્ય કરે છે.

ટીમના ત્રણ મહત્વપૂર્ણ ઘટકોને આ પ્રમાણે સમજાવી શકાય છે-

- કોઈપણ ટીમ બનાવવા માટે બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓની જરૂર પડે છે.
- ટીમ બનાવવા માટે પરસ્પર નિર્ભરતાની લાક્ષણિકતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ જરૂરિયાત છે.
- ટીમના લોકો ચોક્કસ પૂર્વ-નિર્ધારિત ધ્યેય પ્રાપ્ત કરે છે.

ટીમની રચનાનું તત્વ સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે. ટીમમાં મહાન નેતાઓ/મેનેજરો/એક્ઝિક્યુટિવ આસિસ્ટન્ટ્સનું ચોક્કસ મિશ્રણ હોવું જોઈએ. અન્ય ગુણો ઉપરાંત, નેતાઓ અથવા મેનેજરો જૂથ ગતિશીલતાને સમજવા સક્ષમ હોવા જોઈએ જેથી તેઓ ટીમને એકસાથે રાખી શકે અને એક્ઝિક્યુટિવ આસિસ્ટન્ટ્સ એવી વ્યક્તિ હોવી જોઈએ જે સખત મહેનતુ હોવાનો ગુણ ધરાવે છે અને વિકાસ કરવા અને પોતાનું શ્રેષ્ઠ પ્રદર્શન કરવાની ઇચ્છા રાખે છે.

ઉપરોક્ત ચર્ચાના આધારે, "ટીમવર્ક" શબ્દને ટૂંકમાં આયોજિત પ્રયાસ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે જેના દ્વારા ટીમ (લોકોનો સમૂહ) વ્યાખ્યાયિત કાર્ય પ્રક્રિયાઓ પર એકસાથે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે અને દરેક ક્રિયા એક એવું વાતાવરણ બનાવવા માટે કરે છે જે સમગ્ર ટીમના સભ્યોની ભાગીદારીને ખંતપૂર્વક મૂલ્ય આપે છે અને પ્રોત્સાહિત કરે છે. આમ, જ્યારે "ટીમ" ની વિભાવનાને એવી રીતે સમજી શકાય છે કે તે ચોક્કસ કામગીરી

કરવા માટે સંસ્થાઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાનું સાધન છે, ત્યારે "ટીમવર્ક" ની વિભાવનાને એક પ્રક્રિયા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે જેમાં લક્ષ્યોને કાર્યક્ષમ રીતે પ્રાપ્ત કરવા માટે સહકાર અને સામાન્ય ધ્યેય હેઠળ કામ કરવું હિતાવહ છે. ટીમવર્ક ટીમ ભાવનાને વધારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે, જેનાથી દરેક વ્યક્તિની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા વધે છે

કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થાની સ્થાપના સમયે, બેકિંગ સંસ્થાની એકંદર જરૂરિયાતના આધારે સંસ્થાઓમાં ઔપચારિક સંબંધો વિકસાવવામાં આવે છે, અને આ સ્થાપિત સંબંધોની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. આ સ્થાપિત સંબંધો બેકિંગ સંસ્થામાં દરેક વ્યક્તિના વર્તનને નિયંત્રિત કરવાનો હેતુ ધરાવે છે. આમ, આ વ્યાખ્યાયિત સંબંધો કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થામાં સંગઠનાત્મક માળખાની જરૂરિયાતો હેઠળ કેટલીક ટીમો બનાવે છે..

### ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

ટીમવર્કને એક સહકારી પ્રક્રિયા તરીકે ઉદાહરણ તરીકે દર્શાવવામાં આવે છે જે સામાન્ય લોકોને અસાધારણ પરિણામો પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરે છે (આકૃતિ 4.12). વધુમાં, ટીમવર્કની વિભાવનાને સમજવા માટે, ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓમાંથી પસાર થવું યોગ્ય છે, જે નીચે મુજબ છે-

- **પ્રતિબદ્ધતા:** કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થામાં એક મહાન ટીમ બનાવવા માટેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓમાંની એક પ્રતિબદ્ધતા છે. ટીમના દરેક વ્યક્તિએ સંસ્થાના ઉદ્દેશ્યોમાં વિશ્વાસ રાખવો જોઈએ. ટીમના લાભ માટે, દરેક ટીમ સભ્યએ પોતાના વ્યક્તિગત લક્ષ્યોને બાજુ પર રાખવા જોઈએ.
- **સ્પષ્ટ દિશા અથવા સંદેશાવ્યવહાર:** ટીમ વચ્ચે ઇચ્છિત પરિણામો અને લક્ષ્યોનો યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર થવો જોઈએ. આ ટીમના સભ્યોને સ્પષ્ટ માર્ગ આપશે. ઉપરાંત, દરેક ટીમ સભ્ય કોઈપણ પ્રતિક્રિયા વિના તેમના વિચારો અને લાગણીઓ શેર કરવા સક્ષમ હોવા જોઈએ. બેકિંગ સંસ્થામાં ટીમ વચ્ચે ખુલ્લા સંદેશાવ્યવહારનું વાતાવરણ બનાવવું જોઈએ.
- **વ્યાખ્યાયિત ભૂમિકાઓ:** મહાન સહયોગ સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત જવાબદારીઓ અને ભૂમિકાઓ પર ખૂબ આધાર રાખે છે. સ્પષ્ટ ભૂમિકાઓ નક્કી કરવાથી ફક્ત સત્તા સોંપાતી નથી, તે માલિકી અને જવાબદારી પણ ફાળવે છે. કોઈ એક વ્યક્તિને ચોક્કસ ક્ષેત્રમાં ફાળવવાથી તેઓ તેમના યોગદાનને વધુ મૂર્ત રીતે સમજી શકે છે.
- **પૂરક શક્તિઓ:** ટીમવર્કના ધ્યેયને પ્રાપ્ત કરવા માટે, ટીમમાં એવા સભ્યો હોવા જોઈએ જેઓ અનન્ય કુશળતા લાવે છે. જ્યારે સભ્યોની કુશળતા એકબીજાના પૂરક બને છે, ત્યારે ટીમ ઇચ્છિત પરિણામો પ્રાપ્ત કરી શકશે.

સહકાર: ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓમાંની એક એ છે કે સભ્યો એકબીજા સાથે સારી રીતે સહયોગ કરવાની ક્ષમતા ધરાવે છે. ટીમના સંયુક્ત પ્રયાસો બધા સભ્યોના વ્યક્તિગત રીતે કુલ પ્રયાસો કરતાં ટીમના ઇચ્છિત લક્ષ્યોને પૂર્ણ કરવામાં વધુ મદદ કરે છે. આ વિચાર પૂરતો સરળ છે: તમે જેટલું વધુ સહયોગ કરો છો અને જેટલું વધુ વાતચીત કરો છો, તેટલું વધુ તમે સર્જન કરો છો.



## ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

આકૃતિ . 4.12: ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

### સ્વસ્થ ટીમ વાતાવરણ વિકસાવો

બેકિંગ સંગઠનમાં સ્વસ્થ ટીમ વાતાવરણ બનાવવું હંમેશા યોગ્ય છે કારણ કે તે ઉચ્ચ નોકરી સંતોષ, સ્વસ્થ કાર્યબળ (શારીરિક અને માનસિક બંને), ઓછું ટર્નઓવર અને તેના દ્વારા સુધારેલા પરિણામો તરફ દોરી જાય છે. સ્વસ્થ વાતાવરણ એ છે જેમાં ટીમના સભ્યો આરામદાયક અનુભવે છે, ખુલ્લેઆમ પ્રશ્નો પૂછી શકે છે, મુક્તપણે વિચારો શેર કરી શકે છે અને એકબીજા પર વિશ્વાસ કરી શકે છે, તેઓ મૂલ્યવાન, આદરપૂર્ણ અને સલામત અનુભવે છે. એવું વાતાવરણ બનાવવાની જવાબદારી નેતાની છે જે બર્નઆઉટ ઘટાડે છે અને ખાતરી કરે છે કે ટીમો સંસ્થાના ઇચ્છિત લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે સમૃદ્ધ થાય છે. સ્વસ્થ વાતાવરણ બનાવવા માટે અનુસરવામાં આવતી કેટલીક સામાન્ય પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે:

- ટીમ વાતાવરણનું સમયાંતરે મૂલ્યાંકન

બેકિંગ સંગઠનના નેતાઓ માટે સમયાંતરે ટીમના સભ્યોના વર્તન અને પ્રથાઓનું મૂલ્યાંકન કરવું જરૂરી છે. ટીમના સભ્યોને ટીમની અસરકારકતા વિશે પ્રામાણિક પ્રતિસાદ આપવામાં મદદ કરવા માટે બેકમાં એક અસરકારક સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ. આ ટીમને ખરેખર તેના પર પ્રતિબિંબિત કરવા અને સુરક્ષિત રીતે અને અનામી રીતે શેર કરવાની મંજૂરી આપે છે કે તેઓ ટીમની શક્તિઓ શું માને છે અને, વધુ અગત્યનું, ટીમને તેની સંસ્કૃતિના સંદર્ભમાં ક્યાં સુધારો કરવાની જરૂર છે. દરેક મૂલ્યાંકનના પરિણામો નેતાઓને સૂચવી શકે છે કે કયા વર્તન અથવા પ્રથાઓમાં સુધારો જરૂરી છે.

- મજબૂત આંતરવ્યક્તિત્વ સંબંધો વિકસાવો

સભ્યો વચ્ચે નિયમિત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા એક મજબૂત બંધન બનાવે છે, જે સભ્યો વચ્ચે એવા સંબંધો બનાવે છે જ્યાં તેઓ એકબીજા પ્રત્યે દયાળુ, આદરપૂર્ણ અને કડુણાપૂર્ણ હોય અને એકબીજાને સકારાત્મક દૃષ્ટિકોણથી જોવાનું પસંદ કરે.

- નાની સિદ્ધિઓની પણ ઉજવણી કરો

કદ ન મળવાની લાગણી ટીમના સભ્યોમાં ગંભીર અસંતોષ પેદા કરી શકે છે. જો કે, બીજી બાજુ, પ્રશંસા અજાયબીઓનું કામ કરી શકે છે, અને તેની કોઈ કિંમત નથી અને તેમાં ખુશી, પ્રેરણા અને મૂલ્ય અને સંબંધની ભાવના જેવા અમૂલ્ય ગુણો છે. આમ, બેંકમાં ટીમના નેતાઓએ ટીમના સભ્યોની સિદ્ધિઓને ઓળખવા માટે ખરેખર સમય કાઢવો જોઈએ, પછી ભલે તે નાની હોય કે મોટી, પરંતુ તે માન્યતા અને મૂલ્યનું વાતાવરણ બનાવશે.

### પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવો

કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાને તેના કર્મચારીઓના સંબંધમાં જે પણ સમસ્યાનો સામનો કરવો પડે છે તેનું મુખ્ય કારણ પર્યાવરણમાં વિશ્વાસનો અભાવ અને વધુ પડતો ભય છે. ઉચ્ચ કર્મચારી ટર્નઓવર, કર્મચારીઓનું નબળું પ્રદર્શન, ટીમ વચ્ચેના મુદ્દાઓ, મૂંઝવણમાં મુકાયેલા કર્મચારીઓ, થાક, પ્રતિબદ્ધતાનો અભાવ અને રાજકીય આંતરિક ઝઘડો - આ બધા તૂટેલી બેંકિંગ સંસ્થા સંસ્કૃતિના સંકેતો છે.

આમ, ટીમને અસરકારક રીતે કાર્ય કરવા માટે વિશ્વાસ અત્યંત જરૂરી છે કારણ કે તે સભ્યોને સલામતીની ભાવના પ્રદાન કરે છે (આકૃતિ 4.13). વિશ્વાસ વિના, સહયોગ ઓછો હોય છે, સર્જનાત્મક માનસિકતા, ઉત્પાદકતા અને નવીનતા ઓછી હોય છે - વ્યક્તિઓ સંગઠનાત્મક લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાને બદલે પોતાને અને તેમના હિતોનું રક્ષણ કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.



આકૃતિ: 4.13: પરસ્પર વિશ્વાસ

સ્ત્રોત: [shorturl.at/BDRX9](http://shorturl.at/BDRX9)

### પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા માટે ધ્યાનમાં રાખવાના પરિબલો

નીચેના પરિબલો મુખ્યત્વે બેંકોમાં કર્મચારીઓ વચ્ચે પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા પર અસર કરી રહ્યા છે (આકૃતિ 4.14):

- પ્રમાણિક બનો: કર્મચારીઓ ઘણીવાર એવા મેનેજર અથવા વરિષ્ઠ અધિકારીનો આદર કરે છે જે તેમની સાથે મુશ્કેલ પરિસ્થિતિઓ વિશે ખુલ્લેઆમ વાત કરી શકે છે, તેમના પ્રશ્નોના જવાબ આપી શકે છે અને તેમને વાસ્તવિક પરિસ્થિતિની હકીકતથી વાકેફ કરી શકે છે.

આ કર્મચારીઓમાં પ્રામાણિકતાને પ્રોત્સાહન આપે છે અને તેમને તેમના મેનેજર અથવા તેમના સાથીદારો સામે મુશ્કેલ મુદ્દાઓ ઉઠાવવામાં મદદ કરે છે.

- બેભાન કે સભાન અવસ્થામાં પૂર્વગ્રહ ટાળો: કોઈપણ વ્યાવસાયિક જીવનમાં, કોઈપણ પ્રકારનો પૂર્વગ્રહ, ભલે તે સભાન હોય કે બેભાન, વિનાશક બની શકે છે અને કોઈપણ વ્યક્તિને એવા નિર્ણયો લેવા માટે પ્રેરિત કરી શકે છે જે કોઈપણ વ્યવસાયના ઉદ્દેશ્ય સાથે સુસંગત ન હોય, જેમાં બેંકિંગ ક્ષેત્રનો પણ સમાવેશ થાય છે. આમ, આ મુદ્દાને ઉકેલવા માટે સંસ્થામાં એક યોગ્ય વ્યવસ્થા બનાવવી જોઈએ.
- ટીમના હિતને પ્રાથમિકતા બનાવો: ટીમના સભ્યો, મેનેજરો અથવા બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારીઓનો વિશ્વાસ મેળવવા માટે, તેમની ટીમના શ્રેષ્ઠ હિમાયતી હોવા જોઈએ. એવી પરિસ્થિતિઓમાં જ્યાં તેઓ તેમની ટીમ સાથે કોઈ સોંપણી પર કેવી રીતે કામ કર્યું છે તે વિશે કેટલાક રચનાત્મક પ્રતિસાદ શેર કરવા માંગતા હોય, તે આવશ્યક છે કે તેઓ બાહ્ય વિશ્વ સમક્ષ તેમની સિદ્ધિઓ પર ગર્વ અનુભવે અને તેમની ટીમને સકારાત્મક દૃષ્ટિકોણથી રજૂ કરે. તેમણે જાહેરમાં તેમની ટીમની ટીકા કે અપમાન કરવાનું ટાળવું જોઈએ.



## TRUST

આકૃતિ 4.14: પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા માટેના પરિબળો

સ્ત્રોત: [shorturl.at/gZ125](http://shorturl.at/gZ125)

- ભૂલ સ્વીકારે છે: કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થાના નેતાઓમાં પોતાની ભૂલો સ્વીકારવાની ક્ષમતા વિકસાવવી જોઈએ. ટીમના સભ્યોમાં વિશ્વાસ બનાવવા માટે, નેતાઓએ ફક્ત ટીમની સફળતા જ નહીં પરંતુ તેની નિષ્ફળતાઓની પણ જવાબદારી લેવી જોઈએ. પોતાની ભૂલો સ્વીકારવાથી નેતાઓ વધુ ગમતા અને સુલભ દેખાય છે.

- નિર્ભરતા: બેંકિંગ સંસ્થાના નેતાઓ અથવા વરિષ્ઠ અધિકારીઓ ટીમના સભ્યો પર આધાર રાખી શકે છે અને તેમના પર આધાર રાખી શકે છે તે દર્શાવવું એ વિશ્વાસ બનાવવા માટે મૂળભૂત છે. ટીમના સભ્યો પર નિર્ભરતાની ભાવના તેમને તેમના કાર્ય માટે જવાબદાર બનાવે છે અને સભ્યોમાં પરસ્પર વિશ્વાસ પણ બનાવે છે.
- પરોપકાર: આ બધું સ્વ-જાગૃતિ વિશે છે. તે બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ દ્વારા સ્વ-કેન્દ્રિત વર્તન ટાળવા વિશે છે. વ્યક્તિ સરળતાથી સંપર્ક કરી શકે છે, અન્ય લોકો પ્રત્યે આદરપૂર્ણ બનીને, નિર્ણય ન લેનારા બનીને, અન્ય લોકો દ્વારા કરવામાં આવેલા કાર્ય માટે શ્રેય ન લઈને, અન્ય લોકોને તેમનો મુદ્દો રજૂ કરવાની મંજૂરી આપીને અને વધુ અગત્યનું, ધ્યાનપૂર્વક અને સક્રિય રીતે તેમને સાંભળીને આનો વિકાસ કરી શકે છે.

### વિનિમય, બચાવ અને વિચારો પર ધ્યાન આપો

કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થામાં નવીનતાની સંસ્કૃતિને બેંકિંગ વ્યવસાયની સફળતાના મુખ્ય ઘટક તરીકે વધુને વધુ જોવામાં આવી રહી છે. નવીનતાનું સર્જન વિચારોની આપ-લે, કુશળતા અને શીખવાના અનુભવોની વહેંચણી, સમસ્યાઓનું નિરાકરણ અને સંસ્થામાં જોડાણની ભાવના બનાવવામાં રહેલું છે. આમ, નવીનતાનો વિકાસ થાય તે માટે, બેંકિંગ સંસ્થાઓએ સમાવેશની સંસ્કૃતિ બનાવવી જોઈએ, જ્યાં કર્મચારીઓને લાગે કે તેઓ મુક્તપણે સૂચનો આપી શકે છે અને વિચારો શેર કરી શકે છે, અને તેમના વિચારોનો બચાવ કરી શકે છે. તે ઉર્જા અને ખંતના એક મહાન સ્તરને બહાર લાવવામાં મદદ કરે છે, જે અન્યથા શક્ય ન પણ હોય. સમાવેશની સંસ્કૃતિથી ઉદ્ભવતા ફાયદાઓની એક સંપૂર્ણ યાદી છે, જોકે, આમાંથી કેટલાક છે:

- કર્મચારીઓનું પ્રદર્શન વ્યવસ્થાપન: બેંકિંગ કર્મચારીના પ્રદર્શન વ્યવસ્થાપનમાં વિચારોનું આદાન-પ્રદાન મહત્વપૂર્ણ છે. ટીમના સભ્યો તરફથી આવતા વિચારો ઓળખવામાં મદદ કરે છે કે સભ્ય બેંકિંગ સંસ્થાના રોજિંદા કાર્યોમાં કેટલો સામેલ થઈ રહ્યો છે, જેનાથી કોઈપણ ટીમ સભ્યના પ્રદર્શનમાં ખામીઓ, જો કોઈ હોય તો, ઓળખવામાં મદદ મળે છે.
- નવીનતા: બેંકિંગ કંપનીઓ જેવી મોટી સંસ્થાઓમાં, એક્ઝિક્યુટિવ ટીમના સભ્યો મૂળ સ્તર પર કામ કરે છે, આમ, તેઓ ઉચ્ચ-સ્તરના મેનેજમેન્ટ માટે એવા વિચારો શોધવા માટે એક સારો સ્ત્રોત બની જાય છે જે સમગ્ર સંસ્થા પર મોટી અસર કરી શકે છે.
- જ્ઞાન વહેંચણી: જ્ઞાન વહેંચણી એ નવીનતા તેમજ સંસ્થાની એકંદર કાર્યક્ષમતા વધારવા સાથે સંબંધિત ખ્યાલ છે. વિચારોની આપ-લે કરવાથી સંસ્થાની સામાન્ય સમસ્યાઓ ઉકેલવામાં મદદ મળે છે, ઉદાહરણ તરીકે, બેંકમાં કોઈ ટીમ સભ્ય કાર્યસ્થળના કમ્પ્યુટર પર ક્રેશ થતી એપ્લિકેશનના મુશ્કેલીનિવારણ માટે ટિપ શેર કરી શકે છે, જો સમાન માહિતી બેંકિંગ સંસ્થાના દરેક સભ્યને વહેંચવામાં આવે તો; દરેક બીજા સભ્યનો સમય બચાવી શકાય છે.

- જોખમ વ્યવસ્થાપન: કોઈપણ સંસ્થાને વિવિધ જોખમોનું સંચાલન કરવામાં મદદ કરવા માટે વિચારોનું મુક્ત આદાનપ્રદાન મહત્વપૂર્ણ હોઈ શકે છે. જ્યારે બેંકના દરેક ટીમ સભ્યને સાંભળવાની તક આપવામાં આવે છે, ત્યારે તેઓ કંઈક એવું લાવી શકે છે જે સૌથી મહત્વપૂર્ણ હોય. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે ટીમના સભ્યો સંગઠનાત્મક સુરક્ષા જોખમો, જેમ કે કર્મચારી સુરક્ષા જોખમો, શંકાસ્પદ કર્મચારી ચોરી, ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ સાથે સંભવિત સમસ્યાઓ, અને અન્ય ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ અથવા સંભવિત ખર્ચાળ વ્યવસાયિક પરિસ્થિતિઓ શેર કરે છે, ત્યારે આ હાલના અથવા સંભવિત જોખમોને ઓળખવામાં અને તેનું સંચાલન કરવામાં ખૂબ મદદરૂપ થઈ શકે છે.

### રક્ષણાત્મક બન્યા વિના વિચારનો બચાવ કરો

બેંકિંગ સંગઠનમાં દરેક ટીમ સભ્યને તેના/તેણીના વિચારનો બચાવ કરવાનો અધિકાર આપવો જોઈએ અને દરેક ટીમ સભ્યએ સમજવું જોઈએ કે કોઈ વિચારને પાછળ રહેવાનો અર્થ એ છે કે તેને ખાતરી અને જુસ્સાથી ભરવો. આવી પ્રતિબદ્ધતા એવા કિસ્સામાં અનિવાર્ય છે જ્યાં કોઈ ટીમ સભ્ય કોઈ વિચાર અથવા પહેલને આગળ ધપાવી રહ્યો હોય જે સંસ્થા માટે મહત્વપૂર્ણ છે તેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે. પ્રતિબદ્ધતાના આ સ્તરો તમને અન્ય ટીમ સભ્યોને તમારા હેતુમાં લાવવામાં પણ મદદ કરે છે. જ્યારે કોઈને ટીકાનો સામનો કરવો પડે છે ત્યારે બચાવ કરવો મહત્વપૂર્ણ છે, પરંતુ રક્ષણાત્મક બન્યા વિના.

### ટીમ વર્કમાં સભ્યોને ટેકો

બેંકિંગ સંસ્થામાં દરેક ટીમના સભ્યને સલામત લાગે તે માટે, તમારી ટીમને ટેકો આપવો ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. તેમની કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે, તેમની નબળાઈની લાગણીઓને દૂર કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. નેતાઓએ ટીમના સભ્યોને ખાતરી આપવાની જરૂર છે કે તેઓ સક્ષમ છે અને ટીમના દરેક સભ્ય સાથે છે તેવી લાગણીને મજબૂત રીતે સ્થાપિત કરવાની જરૂર છે. આમ કરવાની કેટલીક રીતો છે-

- જવાબદારીનો યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર: બેંકિંગ સંસ્થામાં ટીમના સભ્યને કામ માટે જવાબદારી સોંપતી વખતે, દરેક સ્તરે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર કરવો જોઈએ, નહીં તો, તે કાર્ય પૂર્ણ થવામાં વિલંબ તરફ દોરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જો કોઈ ટીમ સભ્ય એવી કોઈ બાબત માટે જવાબદાર હોય છે, જે તેને જણાવવામાં આવી છે પરંતુ બીજા કોઈને જણાવવામાં આવી નથી, તો આ ટીમના સભ્યને એવી પરિસ્થિતિમાં મૂકે છે જ્યાં તેમને અન્ય લોકોને એવું માનવું પડે છે કે તેઓ ખરેખર ચોક્કસ કાર્યના હવાલામાં છે. તે મુશ્કેલ બની જાય છે કારણ કે તેમની પાસે કોઈ વાસ્તવિક સ્થિતિગત સત્તા નથી. તેમની પાસે ફક્ત બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ દ્વારા આપવામાં આવેલ અધિકાર છે.
- ધોરણો નક્કી કરવા: દરેક બેંકિંગ સંસ્થામાં ટીમના સભ્યોને ટેકો આપવા માટે માનક સંચાલન પ્રક્રિયાઓ હોવી જોઈએ; આનાથી અસ્પષ્ટતા દૂર થાય છે અને ટીમને વધુ માર્ગદર્શન મળે છે. ટીમના સભ્યો દ્વારા ઉત્પાદિત કાર્યની ગુણવત્તામાં ઓછી પરિવર્તનશીલતા રહેશે..

- ટીમના સભ્યોને કૌશલ્ય વધારવામાં મદદ કરો: કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થાના ટીમના સભ્યોને માર્ગદર્શન, ઔપચારિક તાલીમ, નોકરીનો અનુભવ અને કોસ-સ્કિલિંગ દ્વારા શીખવાની તકો પૂરી પાડવી જરૂરી છે (કોસ-સ્કિલિંગ એ ટીમમાં કુશળતા અને અનુભવ ફેલાવવાની પ્રક્રિયા છે). આ ટીમના સભ્યોને ગતિશીલ બેકિંગ વ્યવસાય વાતાવરણ સાથે અપડેટ અને સંરેખિત રહેવામાં મદદ કરે છે.
- ટીમ માટે ઉભા રહો: ક્યારેક, લોકો કાર્યકાળ દરમિયાન ટીમ પર હુમલો કરશે. કોઈપણ સમસ્યાઓના મૂળ કારણને સમજવું મહત્વપૂર્ણ છે, પરંતુ ડિફેન્સ વલણ ટીમની પીઠ પાછળ હોવું જોઈએ..

### જૂથ નિર્ણય લેવો

નિર્ણય લેવાની રચનાઓ ડિઝાઇન કરવી એ બેકિંગ સંસ્થાના કોઈપણ શાસન વ્યવસ્થાના કેન્દ્રમાં છે (આકૃતિ 4.15). અને જૂથ નિર્ણય લેવાથી હંમેશા વધુ સારા, વધુ વિચારશીલ નિર્ણયો લેવામાં આવે છે. જૂથ નિર્ણય લેવાથી એવા વિચારો મળી શકે છે જેને સૈદ્ધાંતિક અને અનુભવપૂર્ણ બંને રીતે ટેકો મળે છે. બેકિંગ સંસ્થામાં વિવિધ ટીમના સભ્યોના અલગ અલગ મંતવ્યો હોઈ શકે છે, જેના દ્વારા તેઓ માહિતી અને વિકલ્પોનું અર્થઘટન કરે છે. વ્યાપક ચર્ચા દ્વારા તે બધા અર્થઘટનને જોડીને, જે પછી મતદાન થાય છે, તે ટીમને માહિતી, ચર્ચા, મુદ્દાઓ અને નિર્ણયોના સમૂહ પર તેના નિર્ણયો લેવા માટે અસરકારક રીતે સક્ષમ બનાવી શકે છે જે વ્યક્તિગત સ્તરે ઉપલબ્ધ હોત તેના કરતા વધુ વ્યાપક હોય.

આકૃતિ 4.15: જૂથ નિર્ણય લેવો



બેકિંગ સંસ્થાઓ નિર્ણય લેવાની સંપૂર્ણ સત્તા એક જ વ્યક્તિને સોંપવા તૈયાર નથી; આ પાછળનું કારણ એવી માન્યતા છે કે જૂથો બેકિંગ સંસ્થાઓના દરેક ટીમ સભ્યના એકંદર હિતોને વધુ સારી રીતે સમજી શકશે અને તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકશે. વધુમાં, ઘણી વાર એવું બને છે કે કોઈપણ નીતિના ઉદ્દેશ્યોને ચોક્કસ રીતે સ્પષ્ટ કરવા

મુશ્કેલ હોય છે અને તેમના અનુસંધાનમાં બેકિંગ સંસ્થામાં વિવિધ હિત જૂથો વચ્ચે સંઘર્ષો શામેલ હોઈ શકે છે. અને એવી પરિસ્થિતિઓ હોઈ શકે છે જ્યાં તેમને એવી રીતે ફરીથી અર્થઘટન કરવાની જરૂર પડી શકે છે જે શરૂઆતમાં રચવામાં આવી ત્યારે અનુમાનિત ન હતી. તેથી બેકિંગ સંસ્થાના દરેક ટીમ સભ્યની નજરમાં જૂથ નિર્ણય લેવાની કાયદેસરતા વધુ હોઈ શકે છે.

### ઉત્પાદકતા સાથે સંઘર્ષનો સામનો કરો

હાલના ગતિશીલ બેકિંગ વ્યવસાય વાતાવરણમાં, બેકિંગ ક્ષેત્રના કર્મચારીઓને તેમના દૈનિક કાર્યોમાં અનેક પડકારો અને અવરોધોનો સામનો કરવો પડે છે. આમ, આ ધમકીઓ ઉચ્ચ સ્તરના મેનેજમેન્ટ માટે તેમના બેકિંગ સંગઠનોમાં સંચાલન કરવા માટે અનન્ય પડકારો લાવે છે. જેમાંથી એક ટીમના સભ્યો અથવા સભ્યોના જૂથો વચ્ચે સંઘર્ષનો ઉદ્ભવ છે. સંઘર્ષને એક નકારાત્મક પરિસ્થિતિ તરીકે જોઈ શકાય છે જેને કોઈપણ કિંમતે ટાળવો જોઈએ. પરંતુ તેને એક એવી ઘટના તરીકે પણ જોવું જોઈએ જે નવા વિચારો ઉત્પન્ન કરે છે. દરેક સંઘર્ષમાં, શિક્ષણ/શીખવાની/વૃદ્ધિ અને વિકાસ માટે છુપાયેલી તક રહેલી છે. જો કોઈપણ બેકિંગ સંગઠનના વરિષ્ઠ ટીમ સભ્યો ટીમ નિર્માણ અને નેતૃત્વ વિકાસ હેતુઓ માટે સંઘર્ષનો ઉપયોગ કરતા નથી, તો તેઓ એક મહાન તક ગુમાવી રહ્યા છે. યોગ્ય રીતે સંબોધવામાં આવેલા વિવિધ હોદ્દા અથવા મંતવ્યો શિક્ષણ અને સર્જનાત્મક વિચારસરણીને એવી રીતે જીવંત બનાવી શકે છે કે મન વિચારી પણ ન શકે.

આમ, કોઈપણ બેકિંગ સંગઠનના સ્વાસ્થ્ય અને પ્રદર્શન માટે તે સુસંગત છે કે સંઘર્ષને અસરકારક સંઘર્ષ નિરાકરણ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવે અને કોઈપણ બેકિંગ સંગઠનના વિકાસ અને વિકાસ માટે નવા વિચારો ઉત્પન્ન થવા જોઈએ. સંઘર્ષ નિવારણ માળખું સ્થાપિત કરવું ખૂબ જ જરૂરી છે, પરંતુ સંઘર્ષ નિવારણ પ્રક્રિયાઓનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ સંઘર્ષના નિવારણથી ઉદ્ભવતા વાસ્તવિક ફાયદાઓને સમજવા માટે સંકળાયેલા તમામ પક્ષોની ઇચ્છા અને ક્ષમતા પર ખૂબ આધાર રાખે છે.

### બેકો માટે આબોહવાના પડકારો

નાણાકીય ક્ષેત્ર આબોહવા પરિવર્તનની અસરનો સામનો કરી રહ્યું હોવાથી બેકો માટે આબોહવા પડકારો વધુને વધુ મહત્વપૂર્ણ બન્યા છે. આબોહવા મુદ્દાઓને લગતા બેકો જે મુખ્ય પડકારોનો સામનો કરે છે તે નીચે મુજબ છે:

	પડકાર	અસર
શારીરિક જોખમો	વાવાઝોડા, પૂર અને જંગલની આગ જેવી ભારે હવામાન ઘટનાઓથી ઉદ્ભવતા ભૌતિક જોખમોનો સામનો બેકો પર થાય છે. આ ઘટનાઓ સંપત્તિને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે,	વીમા દાવાઓમાં વધારો, સંપત્તિનું અવમૂલ્યન અને વ્યવસાયિક કામગીરીમાં વિક્ષેપો બેકની નાણાકીય સ્થિરતાને અસર કરી શકે છે.

	કામગીરીમાં વિક્ષેપ પાડી શકે છે અને લોન ડિફોલ્ટ તરફ દોરી શકે છે.	
સંક્રમણ જોખમો	જેમ જેમ અર્થતંત્રો ઓછા કાર્બન મોડેલો તરફ આગળ વધી રહ્યા છે, તેમ તેમ નીતિ, ટેકનોલોજી અને બજાર પસંદગીઓમાં ફેરફાર સાથે સંકળાયેલા જોખમો છે. કાર્બન-સઘન ઉદ્યોગોમાં રોકાણ કરતી બેંકોને નાણાકીય નુકસાનનો સામનો કરવો પડી શકે છે.	સંક્રમણના જોખમો સ્થિર સંપત્તિઓ, લોન ડિફોલ્ટ્સ અને ટકાઉ પ્રથાઓ સાથે સુસંગત ન હોય તેવા ઉદ્યોગોમાં રોકાણોના મૂલ્યાંકનમાં ઘટાડો તરફ દોરી શકે છે..
નિયમનકારી અને કાનૂની જોખમો	આબોહવા પરિવર્તન સંબંધિત નિયમનકારી માળખાના વિકાસથી બેંકો માટે અનિશ્ચિતતાઓ ઉભી થઈ શકે છે. પર્યાવરણીય મુદ્દાઓ સંબંધિત કાનૂની કાર્યવાહી પણ પડકારો ઉભા કરી શકે છે.	નિયમો અને કાનૂની જવાબદારીઓનું પાલન ન કરવાથી નાણાકીય દંડ, પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન અને કાનૂની વિવાદો થઈ શકે છે.
પ્રતિષ્ઠા જોખમો	આબોહવા પરિવર્તન અંગે જાહેર જાગૃતિ અને ચિંતામાં વધારો થયો છે. જે બેંકો પર્યાવરણીય મુદ્દાઓ પર પૂરતા પગલાં ન લેતી હોવાનું માનવામાં આવે છે તેઓ પ્રતિષ્ઠા જોખમોનો સામનો કરી શકે છે.	પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન થવાથી ગ્રાહકો, શેરધારકો અને રોકાણકારોનું નુકસાન થઈ શકે છે, જે બેંકના એકંદર નાણાકીય સ્વાસ્થ્યને અસર કરે છે.
કેડિટ જોખમો	આબોહવા સંબંધિત જોખમો માટે સંવેદનશીલ ઉદ્યોગોમાં ઉધાર લેનારાઓની કેડિટ યોગ્યતા પ્રભાવિત થઈ શકે છે. બેંકોને આ કેડિટ જોખમોનું મૂલ્યાંકન અને સંચાલન કરવામાં પડકારોનો સામનો કરવો પડી શકે છે.	લોન ડિફોલ્ટ, ખાસ કરીને એવા ક્ષેત્રોમાં જે આબોહવા જોખમોના ખૂબ જ સંપર્કમાં હોય છે, બેંકોને નાણાકીય નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
કાર્યકારી જોખમો	આબોહવા સંબંધિત ઘટનાઓ બેંકના સંચાલનમાં વિક્ષેપ પાડી શકે છે, જે સેવાઓ પહોંચાડવાની તેની ક્ષમતાને અસર કરે છે. નવી નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અને ટકાઉપણું પ્રથાઓ	વિક્ષેપો નાણાકીય નુકસાન, સંચાલન ખર્ચમાં વધારો અને ગ્રાહક સંબંધોને સંભવિત નુકસાન તરફ દોરી શકે છે.

	સાથે અનુકૂળન કરવાની જરૂરિયાતથી પણ કાર્યકારી જોખમો ઉઢવી શકે છે.	
<b>પ્રવૃત્તિઓ</b>		
<p>પ્રવૃત્તિ 1: ટીમ લીડર અને ટીમના સભ્યો વચ્ચે બેંકોમાં પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા માટે ભૂમિકા ભજવવી.</p> <p>જરૂરી સામગ્રી: સાદા કાગળ, પેન, પેન્સિલ, વગેરે.</p> <p>પ્રક્રિયા:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓમાંથી એકને બેંક મેનેજર/ટીમ લીડર તરીકે અને અન્યને ટીમના સભ્યો તરીકે કામ કરવાનું કહે છે.</li> <li>2. ભૂમિકા ભજવતા પહેલા, શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને બેંક એક્ઝિક્યુટિવની ટીમ ભાવનાનું મહત્વ જણાવશે અને વિદ્યાર્થીઓને ટીમ લીડરને પૂછવામાં આવતા સંભવિત પ્રશ્નોની યાદી બનાવવા કહેશે.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ટીમ લીડર ટીમના સભ્યો સાથેની તેમની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં ટીમવર્ક, સહયોગ અને પરસ્પર આદરના મૂલ્યો દર્શાવતો હોવો જોઈએ.</li> <li>b) સ્પષ્ટ લક્ષ્યો અને અપેક્ષાઓ સ્થાપિત કરવી.</li> <li>c) સહયોગ અને સંદેશાવ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું.</li> <li>d) માન્યતા અને પ્રશંસાને પ્રોત્સાહન આપવું.</li> <li>e) સમર્થન અને વિકાસની તકો પૂરી પાડવી.</li> <li>f) સકારાત્મક કાર્ય સંસ્કૃતિ બનાવવી.</li> <li>g) સંઘર્ષ અને પડકારોને સક્રિયપણે સંબોધવા.</li> <li>h) કોસ-ફંક્શનલ સહયોગને પ્રોત્સાહન આપવું.</li> <li>i) વિવિધતા અને સમાવેશની ઉજવણી કરવી.</li> <li>j) પ્રતિસાદની વિનંતી કરવી અને તેના પર કાર્ય કરવું.</li> </ol> </li> <li>3. ભૂમિકા ભજવવાની સ્ક્રિપ્ટ તૈયાર કરવી.</li> <li>4. શિક્ષકે વિવિધ વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ભૂમિકા ભજવવાનું પુનરાવર્તન કરાવવું જોઈએ.</li> <li>5. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને અવલોકનો નોંધવા કહે છે.</li> <li>6. ભૂમિકા ભજવવાના અંતે શિક્ષક પોતાના અવલોકનો પર સૂચનો આપશે.</li> </ol> <p>પ્રવૃત્તિ 2: કોઈપણ બેંકના કાર્યકારી બેંક મેનેજર સાથે વાતચીત કરવી અને ટીમ લીડર/સભ્યો તરીકે કાર્ય કરવા માટે લાયક વ્યક્તિઓ/એકમોની યાદી તૈયાર કરવી.</p> <p>જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, વગેરે.</p>		

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક બેંકમાં બેંક મેનેજર સાથે વાતચીત માટે બેંકમાં મુલાકાતનું આયોજન કરશે.
2. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને બેંક મેનેજર પાસેથી પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રોત્સાહિત કરશે જેથી બેંક અધિકારીઓની ટીમ ભાવના સમજી શકાય.
3. વિદ્યાર્થીઓ પ્રશ્નો તૈયાર કરશે અને સંબંધિત વ્યક્તિ પાસેથી પ્રશ્નો પૂછશે.
4. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને મુદ્દાઓ નોંધવા કહે છે.
5. વાતચીત પછી, વિદ્યાર્થીઓ ટીમવર્કની ભૂમિકા અને તેની વિશેષતાઓ પર એક ટૂંકી નોંધ લખશે. બેંકમાં ટીમ લીડર તરીકે કાર્ય કરવા માટે સંસ્થાઓની લાયકાત નીચેના પરિબલો પર આધારિત છે:
  - a) તેમનો અનુભવ અને કુશળતા
  - b) નેતૃત્વ ક્ષમતાઓ અને ચોક્કસ જરૂરિયાતો
  - c) ટીમ અને સંગઠનની ગતિશીલતા
  - d) અસરકારક ટીમ લીડર તે છે જે તેમની ટીમોને પ્રેરણા, પ્રેરણા અને માર્ગદર્શન આપી શકે છે
  - e) સકારાત્મક અને સહયોગી કાર્ય વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપતી વખતે સામાન્ય ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરી શકે છે
6. શિક્ષક બેંક અધિકારીઓની ટીમ વર્કની ભાવનાને સમજવાની ખાલી જગ્યાઓ ભરે છે, જો કોઈ હોય તો.

**તમારી પ્રગતિ તપાસો****A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો**

1. કોઈપણ ટીમ બનાવવા માટે \_\_\_\_\_ વ્યક્તિઓ જરૂરી છે.
2. ટકાઉ વ્યવસાય મોડેલ માટે, ટીમ-આધારિત કાર્ય હંમેશા \_\_\_\_\_ રહ્યું છે.
3. કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થામાં એક મહાન ટીમ બનાવવા માટે મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓમાંની એક \_\_\_\_\_ છે.
4. બેંકિંગ સંસ્થામાં ટીમમાં \_\_\_\_\_ નું વાતાવરણ બનાવવું જોઈએ.
5. ટીમવર્કના ધ્યેયને પ્રાપ્ત કરવા માટે, ટીમમાં એવા સભ્યો હોવા જોઈએ જે \_\_\_\_\_ લાવે.

**B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો**

1. ટીમના મહત્વપૂર્ણ ઘટકો શું છે?
  - a) કોઈપણ ટીમ બનાવવા માટે બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓ જરૂરી છે

- b) ટીમ બનાવવા માટે પરસ્પર નિર્ભરતાની લાક્ષણિકતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ આવશ્યકતા છે.
- c) ચોક્કસ પૂર્વનિર્ધારિત ધ્યેય પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમના લોકો
- d) ઉપરોક્ત બધા
2. ટીમવર્કના મુખ્ય લક્ષણો છે:
- a) પ્રતિબદ્ધતા
- b) સ્પષ્ટ દિશા અથવા સંદેશાવ્યવહાર
- c) બંને a અને b
- d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. મજબૂત આંતરવ્યક્તિત્વ સંબંધો વિકસાવવા માટે શું જરૂરી છે?
- a) સભ્યો વચ્ચે નિયમિત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા
- b) સભ્યો વચ્ચે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરવી જરૂરી નથી
- c) એકબીજાને સકારાત્મક દૃષ્ટિકોણથી જોવાનું પસંદ ન કરો.
- d) બળજબરીથી મજબૂત સંબંધ વિકસાવો
4. કદર ન કરવામાં આવે તેવી લાગણી ગંભીર તરફ દોરી શકે છે
- a) ટીમના સભ્યોમાં સંતોષ
- b) ટીમના સભ્યોમાં અસંતોષ
- c) બંને
- d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. કોઈપણ બેકિંગ સંસ્થા જે દરેક સમસ્યાનો સામનો કરે છે તેનું મુખ્ય કારણ શું છે?
- a) વિશ્વાસનો અભાવ.
- b) કર્મચારીઓનું નબળું પ્રદર્શન
- c) મૂંઝવણમાં મુકાયેલા કર્મચારીઓ
- d) કર્મચારીઓનું ઉચ્ચ ટર્નઓવર

#### C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ટીમને અસરકારક રીતે કાર્ય કરવા માટે વિશ્વાસ અત્યંત જરૂરી છે.
2. કર્મચારીઓ ઘણીવાર એવા મેનેજર અથવા વરિષ્ઠ અધિકારીનો આદર કરે છે જે તેમની સાથે ખુલ્લેઆમ વાત કરી શકે છે.
3. કોઈપણ વ્યાવસાયિક જીવનમાં, કોઈપણ પ્રકારના પૂર્વગ્રહો, સભાન કે અચેતન, વિનાશક હોઈ શકતા નથી.

4. કોઈપણ બેંકિંગ સંસ્થામાં નવીનતાની સંસ્કૃતિ એ બેંકિંગ વ્યવસાયની સફળતાનો મુખ્ય ઘટક છે.
5. બેંકિંગ સંસ્થાઓએ સમાવેશની સંસ્કૃતિ ન બનાવવી જોઈએ.

**D. જોડકા જોડો**

	કોલમ A		કોલમ B
1	વિચારોનું આદાન-પ્રદાન	A	નવીનતા તેમજ સંસ્થાની એકંદર કાર્યક્ષમતા વધારવા સાથે સંબંધિત એક ખ્યાલ છે.
2	જ્ઞાનનું આદાન-પ્રદાન	B	કોઈપણ સંસ્થાને વિવિધ જોખમોનું સંચાલન કરવામાં મદદ કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ હોઈ શકે છે.
3	વિચારોનું મુક્ત આદાન-પ્રદાન	C	બેંકિંગ કર્મચારીના પ્રદર્શન વ્યવસ્થાપનમાં મહત્વપૂર્ણ છે.
4	દરેક ટીમ સભ્ય	D	તેમની 'નબળાઈ' ની લાગણીઓને દૂર કરવી મહત્વપૂર્ણ છે.
5	તેમની કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે	E	બેંકિંગમાં, સંસ્થાને તેના/તેણીના વિચારનો બચાવ કરવાનો અધિકાર આપવો જોઈએ.

**D. પ્રશ્નોના જવાબ ટૂંકમાં આપો.**

1. ટીમના ત્રણ મહત્વપૂર્ણ ઘટકો લખો.
2. ટીમવર્કની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવો.

**E. પ્રશ્નોના જવાબ વિસ્તારપૂર્વક આપો**

1. પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા માટે ધ્યાનમાં રાખવાના પરિબલોનું વર્ણન કરો.

**F. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો**

1. ટીમવર્કની મુખ્ય વિશેષતા દર્શાવો.
2. પરસ્પર વિશ્વાસ બનાવવા માટેના પરિબલોની જોડણી કરો.
3. જૂથ નિર્ણય લેવાના પાસાઓ પર ક્રિયાઓનું પ્રદર્શન કરો.

## જવાબો

મોડ્યુલ 1: બેંકિંગ વ્યવહારો

સત્ર 1: ડિપોઝિટ વ્યવહારો

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થા
2. ઓછી
3. 5 લાખ
4. વધુ
5. ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. b
2. c
3. c
4. b
5. c

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ખોટા
2. ખોટા
3. ખોટા
4. ખોટા
5. ખોટા

D. જોડકા જોડો

1. B
2. D
3. A
4. C

સત્ર 2: રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો

- A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો
1. પાસપોર્ટ અથવા ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ
  2. IMPS (તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા)
  3. બેંકનોટ અને સિક્કા
  4. નાણાકીય સમાવેશ
  5. પિન (વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર)
- B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો
1. c
  2. c
  3. b
  4. c
  5. c
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો
1. ખોટા
  2. ખોટા
  3. સાચું
  4. સાચું
  5. ખોટું
  6. ખોટું
- D. જોડકા જોડો
1. D
  2. C
  3. A
  4. B

સત્ર 3: એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો
1. એકાઉન્ટ
  2. સુરક્ષા
  3. વિનિમય દરો

4. તાત્કાલિક
5. પીઅર-ટુ-પીઅર એપ્લિકેશન્સ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. b
2. c
3. d
4. c
5. c

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ખોટા
2. ખોટા
3. સાચું
4. ખોટું
5. સાચું

D. જોડકા જોડો

1. b
2. d
3. e
4. a
5. c

સત્ર 4: બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણી

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. પક્ષો, વ્યવસાયો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ
2. રોકડ રહિત
3. બેંક
4. આઇએમપીએસ (તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા)
5. નાણાકીય સેવાઓ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. b

2. B

3. B

4. C

5. A

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ખોટા

2. સાચું

3. ખોટું

4. ખોટું

5. સાચું

D. જોડકા જોડો

1. E

2. B

3. A

4. C

5. D

મોડ્યુલ 2: ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ

સત્ર 1: લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો:

1. ડિલિવરી

2. ચહેરો

3. ચાલુ

4. દિવસ અને સમય

5. સામાન્ય વીમો

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. A

2. C

3. C

4. A

5. C

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. ખોટા

2. સાચું

3. સાચું

4. ખોટા

5. ખોટા

D. જોડકા જોડો :

1. D

2. E

3. A

4. B

5. C

સત્ર 2: સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો

1. ઉત્પાદનો

2. વિતરિત

3. અપડેટ્સ

4. અન્ય ઉત્પાદનો

5. પરિપૂર્ણતા

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. C

2. C

3. D

4. C

5. B

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. ખોટું
2. ખોટું
3. ખોટું
4. ખોટું
5. ખોટું

D. જોડકા જોડો :

1. D
2. E
3. A
4. B
5. C

સત્ર ૩: ગ્રાહક સેવાઓ

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો:

1. ગ્રાહક ખાતાઓનું સંચાલન
2. વેચાણ પછીનું
3. ઉત્પાદનો/સેવાઓ
4. રહે છે
5. વધારો

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. C
2. C
3. C
4. C
5. A

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું
2. સાચું
3. સાચું

4. સાચું

D. જોડકા જોડો:

1. C

2. E

3. A

4. B

5. D

સત્ર 4: વસૂલાત અને ડિફેલ્ટર મેનેજમેન્ટ પ્રક્રિયા

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો:

1. કરાર

2. ડિફેલ્ટ

3. હપ્તા

4. વસૂલાત

5. ડિફેલ્ટર્સ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. C

2. A

3. D

4. B

5. D

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. ખોટા

2. ખોટા

3. ખોટા

4. ખોટા

5. ખોટા

D. જોડકા જોડો:

1. C

2. A

3. B

4. E

5. D

મોડ્યુલ ૩: ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવા દિશા

સત્ર ૧: ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વાતચીત

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો:

1. વાતચીત

2. મૌખિક વાતચીત

3. એન્કોડેડ

4. શ્રવણ

5. વ્યક્તિગત પ્રસ્તુતિ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. D

2. C

3. D

4. C

5. D

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું

2. ખોટું

3. સાચું

4. સાચું

5. સાચું

D. જોડકા જોડો:

1. E

2. A

3. D

4. B

5. C

સત્ર 2: વર્તનમાં સંવેદનશીલતા

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો:

1. કદરદાન

2. સામાન્ય

3. આદરણીય અને સંવેદનશીલ

4. આદર

5. સામાજિક તફાવતો

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. D

2. C

3. C

4. C

5. D

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. ખોટું

2. ખોટું

3. ખોટું

4. ખોટું

5. ખોટું

D. જોડકા જોડો:

1. E

2. C

3. A

4. B

5. D

સત્ર 3: કાર્યસ્થળ પર વાતચીત

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો:

1. નબળી વાતચીત
2. શ્રવણ અને સહાનુભૂતિ
3. સહકાર
4. સહિયારા ધ્યેયો
5. સક્રિય

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

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

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. ખોટું
2. સાચું
3. સાચું
4. ખોટું
5. સાચું

D. જોડકા જોડો:

1. E
2. A
3. D
4. B
5. C

સત્ર 4: સેવા દિશાનિર્દેશ અને અમલીકરણ જાળવો

A. ખાલી જગ્યાઓ પુરો:

1. પ્રતિસાદ
2. સંતોષ

3. દોષ
4. ટોચનું સંચાલન
5. વિશ્વાસ અને આત્મવિશ્વાસ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. D
2. D
3. C
4. D
5. C

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું
2. ખોટું
3. ખોટું
4. ખોટું
5. સાચું

D. જોડકા જોડો :

1. D
2. A
3. B
4. C
5. E

મોડ્યુલ 4: બેકિંગમાં પ્રામાણિકતા નીતિશાસ્ત્ર અને ટીમ વર્ક

સત્ર 1: બેકિંગમાં પ્રામાણિકતા

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો:

1. પ્રતિબદ્ધતા
2. વિશ્વાસ અને પ્રામાણિકતા
3. માનવ સંસાધન
4. ભ્રષ્ટ વ્યવહાર

5. વિચલનો

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. d
2. a
3. a
4. b
5. d

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું
5. સાચું

D. જોડકા જોડો :

1. C
2. A
3. B
4. E
5. D

સત્ર 2: ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ કરવું

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો:

1. સંવેદનશીલ ડેટા સંગ્રહિત કરે છે
2. બદલાતો
3. કાયદેસર રીતે
4. ઓછામાં ઓછો વિશેષાધિકાર સિદ્ધાંત
5. અસરકારક

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. a

2. a

3. b

4. c

5. d

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું

2. ખોટું

3. સાચું

4. ખોટું

5. સાચું

D. જોડકા જોડો :

1. C

2. A

3. B

4. D

5. E

સત્ર 3: બેંકોના નૈતિક વ્યવહારો

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો:

1. વાજબી, સ્પષ્ટ અને સચોટ

2. ખોટી માહિતી

3. આચારસંહિતા

4. પદ્ધતિ

5. માહિતી

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. a

2. d

3. b

4. a

5. d

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું
5. સાચું

D. જોડકા જોડો:

1. C
2. A
3. B
4. E
5. D

સત્ર 4: બેંકોમાં ટીમ વાતાવરણ વિકસાવવું

A. ખાલી જગ્યાઓ પૂરો:

1. બે કે તેથી વધુ
2. મુખ્ય તત્વ
3. પ્રતિબદ્ધતા
4. ખુલ્લું સંચાર
5. અનન્ય કુશળતા

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો:

1. d
2. c
3. a
4. b
5. a

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:

1. સાચું

<p>2. સાચું</p> <p>3. ખોટું</p> <p>4. સાચું</p> <p>5. ખોટું</p> <p>D. જોડકા જોડો :</p> <p>1. C</p> <p>2. A</p> <p>3. B</p> <p>4. E</p> <p>5. D</p>
--

શબ્દકોષ	
શબ્દ	અર્થ
ડિપોઝિટ વ્યવહારો	બેંક ખાતામાં ભંડોળ ઉમેરવું, ખાતાનું બેલેન્સ વધારવું.
રોકડ ઉપાડ વ્યવહારો	બેંક ખાતામાંથી પૈસા ઉપાડવા, ખાતાનું બેલેન્સ ઘટાડવું.
એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર	એક બેંક ખાતામાંથી બીજા બેંક ખાતામાં ભંડોળ ખસેડવું, ઘણીવાર તે જ બેંકમાં.
બેંક ખાતાઓમાંથી ચુકવણીઓ	સામાન અથવા સેવાઓ માટે બેંક ખાતામાંથી ભંડોળનું વિતરણ કરવાના વ્યવહારો.
લોન અને મોર્ટગેજ સેવાઓ	ગ્રાહકોને મોર્ટગેજ દ્વારા પૈસા ઉધાર લેવા અથવા મિલકત ખરીદવાની મંજૂરી આપતા નાણાકીય ઉત્પાદનો.
સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ	ગ્રાહકોને તેમની સંપત્તિનું સંચાલન અને વૃદ્ધિ કરવામાં સહાય કરતી સેવાઓ, જેમાં ઘણીવાર રોકાણ અને નાણાકીય આયોજનનો સમાવેશ થાય છે.
ગ્રાહક સેવાઓ	ગ્રાહકોની પૂછપરછ અને વિનંતીઓને સંબોધવા માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સહાય અને મદદ.

રિકવરી અને ડિફોલ્ટર મેનેજમેન્ટ પ્રક્રિયા	લોન કે ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ થયેલા ગ્રાહકો પાસેથી ભંડોળ વસૂલવાની વ્યૂહરચનાઓ.
ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો સાથે વાતચીત	બેંક કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો વચ્ચે માહિતીનું આદાનપ્રદાન
વર્તનમાં સંવેદનશીલતા	ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો વચ્ચે વાતચીતમાં ગ્રાહકો અને સહકાર્યકરો વચ્ચેની માહિતીનું આદાનપ્રદાન
કાર્યસ્થળ પર વાતચીત	કાર્યસ્થળમાં અસરકારક સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિઓ અને પ્રથાઓ..
સેવા અભિગમ અને અમલીકરણ જાળવો	ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમ જાળવી રાખવો અને સેવાની ગુણવત્તા વધારવા માટે વ્યૂહરચનાઓનો અમલ કરવો..
બેંકિંગમાં પ્રામાણિકતા	વિશ્વાસ અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓમાં ઉચ્ચ નૈતિક અને નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરવું.
ગ્રાહક માહિતીનું રક્ષણ	અનધિકૃત ઍક્સેસ અથવા જાહેરાતથી ગુપ્ત ગ્રાહક ડેટાનું રક્ષણ કરવું.
બેંકોની નૈતિક પ્રથાઓ	બેંકિંગ કામગીરીના સંચાલનમાં નૈતિક સિદ્ધાંતો અને ધોરણોનું પાલન કરવું.
બેંકોમાં ટીમ વાતાવરણ વિકસાવવું	બેંક કર્મચારીઓમાં સહકારાત્મક અને સહયોગી કાર્ય વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવું.
વ્યવહાર	નાણાકીય પ્રવૃત્તિ અથવા કામગીરી, જેમ કે ડિપોઝિટ, ઉપાડ, ટ્રાન્સફર અથવા ચુકવણી.
ખાતા બેલેન્સ	આપેલ સમયે બેંક ખાતામાં નાણાંની રકમ
ક્રેડિટ	પૈસા ઉધાર લેવાની અથવા ભંડોળ મેળવવાની ક્ષમતા.
ડેબિટ	બેંક ખાતામાંથી ભંડોળ દૂર કરવું.
વ્યાજ દર	સમય જતાં નાણાંના ઉપયોગ માટે વસૂલવામાં આવતી અથવા ચૂકવવામાં આવતી ટકાવારી.

કોલેટરલ	લોન મેળવવા માટે ઉધાર લેનાર દ્વારા ગીરવે મૂકેલી સંપત્તિ.
રોકાણ	આવક અથવા નફો મેળવવાની અપેક્ષા સાથે નાણાંનું વિતરણ.
પોર્ટફોલિયો	કોઈ વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા દ્વારા રાખવામાં આવેલી નાણાકીય સંપત્તિ, જેમ કે શેર અને બોન્ડનો સંગ્રહ.
વૈવિધ્યકરણ	જોખમ ઘટાડવા માટે વિવિધ સંપત્તિઓમાં રોકાણ ફેલાવવું.
ઓવરડ્રાફ્ટ	ખાતામાંથી ઉપલબ્ધ કરતાં વધુ પૈસા ઉપાડવા.
ક્રેડિટ સ્કોર	વ્યક્તિની ક્રેડિટ યોગ્યતાનું આંકડાકીય પ્રતિનિધિત્વ.
ડિફોલ્ટ	લોન કરારની શરતોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતા.
ફોરક્લોઝર	લોન ડિફોલ્ટને કારણે મિલકત જપ્ત કરવાની કાનૂની પ્રક્રિયા
ગ્રાહક સંતોષ	ગ્રાહકો ઉત્પાદન અથવા સેવાથી કેટલી હદ સુધી સંતુષ્ટ છે.
પ્રતિસાદ	ઉત્પાદન અથવા સેવાના પ્રતિભાવમાં પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી
સમસ્યાનું નિરાકરણ	ગ્રાહકના મુદ્દાઓ અથવા ફરિયાદોને સંબોધવા અને ઉકેલવાની પ્રક્રિયા
સહાનુભૂતિ	અન્ય લોકોની લાગણીઓને સમજવી અને શેર કરવી..
ટીમવર્ક	એક સામાન્ય ધ્યેય પ્રાપ્ત કરવા માટે જૂથના સહયોગી પ્રયાસો.
નેતિકતા સંહિતા	સંસ્થામાં સ્વીકાર્ય આચરણની રૂપરેખા આપતા સિદ્ધાંતોનો સમૂહ..
ગોપનીયતા	સંવેદનશીલ માહિતીને અનધિકૃત ઍક્સેસ અથવા જાહેરાતથી સુરક્ષિત કરવી.

પાલન	કાયદા, નિયમનો અને ઉદ્યોગ ધોરણોનું પાલન કરવું.
વ્યાવસાયિક વિકાસ	વ્યાવસાયિક વાતાવરણમાં કુશળતા અને જ્ઞાન વધારવા માટેની પ્રવૃત્તિઓ.
નેતૃત્વ	સામાન્ય લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે અન્ય લોકોને માર્ગદર્શન અને પ્રભાવિત કરવા.
માર્ગદર્શન	વધુ અનુભવી વ્યક્તિ (માર્ગદર્શક) અને ઓછા અનુભવી વ્યક્તિ (માર્ગદર્શક) વચ્ચેનો સંબંધ.
જોખમ વ્યવસ્થાપન	સંભવિત જોખમોને ઓળખવા, મૂલ્યાંકન કરવા અને ઘટાડવા.
નાણાકીય સાક્ષરતા	વ્યક્તિના નાણાકીય બાબતોને અસરકારક રીતે સમજવી અને તેનું સંચાલન કરવું.
નવીનતા	પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે નવા વિચારો, પદ્ધતિઓ અથવા ઉત્પાદનોનો પરિચય કરાવવો.
નિયમનકારી પાલન	નાણાકીય ઉદ્યોગને સંચાલિત કરતા કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરવું.
છેતરપિંડી નિવારણ	છેતરપિંડીભરી પ્રવૃત્તિઓ શોધવા અને અટકાવવાના પગલાં.
હિસ્સેદાર	સંસ્થાની સફળતામાં રસ અથવા ચિંતા ધરાવતો વ્યક્તિ અથવા જૂથ.
કોર્પોરેટ સામાજિક જવાબદારી (CSR)	સામાજિક અને પર્યાવરણીય સુખાકારીમાં ફાળો આપતી વ્યવસાયિક પ્રથાઓ.
વૈશ્વિકીકરણ	વિવિધ રાષ્ટ્રોના લોકો, કંપનીઓ અને સરકારો વચ્ચે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા અને એકીકરણની પ્રક્રિયા.
આર્થિક આગાહી	ભવિષ્યના આર્થિક વલણો અને પરિસ્થિતિઓની આગાહી.
ટકાઉપણું	ભવિષ્યની પેઢીઓની પોતાની જરૂરિયાતો પૂરી કરવાની ક્ષમતા સાથે સમાધાન કર્યા વિના વર્તમાનની જરૂરિયાતો પૂરી કરવી.

