



બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ/ફેસિલિટેટર
લાયકાત પેક: સંદર્ભ આઈડી. બીએસસી/ક્યૂ8401)
ક્ષેત્ર: બેંકિંગ નાણાંકીય સેવાઓ અને વીમો
(ધોરણ XI)



પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન
(ભારત સરકારના શિક્ષણ મંત્રાલય હેઠળ, એનસીઈઆરટીનું એક ઘટક એકમ)
શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ- 462 002, એમ.પી., ભારત
<http://www.psscive.ac.in>

© પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, ભોપાલ 2024

આ પ્રકાશનના કોઈપણ ભાગનું પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટો કોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્યથા પુનઃઉત્પાદન, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રણાલીમાં સંગ્રહ અથવા પ્રસારણ 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 સામગ્રીના ઉત્પાદન તરફ PSSS સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (PSSCIVE) ની સફર ખૂબ જ મુશ્કેલ અને સમય માંગી લે તેવી રહી 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 બનવો જોઈએ. આ જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી રજૂ કરીએ છીએ, જે એક કામચલાઉ છતાં વ્યાપક માર્ગદર્શિકા છે, જે NCERT દ્વારા અભ્યાસ સામગ્રીનું સત્તાવાર સંસ્કરણ ઉપલબ્ધ ન થાય ત્યાં સુધી શિક્ષણ અને શિક્ષણ વચ્ચેના અંતરને દૂર કરવા માટે રચાયેલ છે. 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.

આ મોડ્યુલોની સામગ્રી શિક્ષણમાં સાતત્યતા પ્રદાન કરવા અને વ્યાવસાયિક શિક્ષણમાં અધ્યાપન-અધ્યયનની ગતિ જાળવી રાખવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે. તેમાં અભ્યાસક્રમ અને શૈક્ષણિક ધોરણો સાથે સુસંગત આવશ્યક ખ્યાલો અને કુશળતાઓનો સમાવેશ થાય છે. અમે શિક્ષણવિદો, વ્યાવસાયિક શિક્ષકો, વિષય નિષ્ણાતો, ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો, શૈક્ષણિક સલાહકારો અને અન્ય તમામ લોકોનો આભાર માનીએ છીએ જેમણે આ ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રીના નિર્માણમાં તેમની કુશળતા અને આંતરદૃષ્ટિનું યોગદાન આપ્યું છે.

શિક્ષકોને અભ્યાસ સામગ્રીના આ ડ્રાફ્ટ મોડ્યુલોનો માર્ગદર્શિકા તરીકે ઉપયોગ કરવા તથા તેમના અધ્યાપનમાં 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 આ અભ્યાસ સામગ્રીમાં સુધારો કરવા માટે, ખાસ કરીને શિક્ષકો દ્વારા, સુધારા માટેના સૂચનોનું સ્વાગત કરીએ છીએ.

આ સામગ્રી કોપીરાઈટ કરેલી છે અને એનસીઈઆરટી-પીએસએસસીઆઈવીઈની પરવાનગી વિના છાપવી જોઈએ નહીં.

તારીખ: 20 જૂન 2024

દીપક પાલીવાલ
(સંયુક્ત નિયામક)
પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ

અભ્યાસ સામગ્રી વિકાસ સમિતિ

સભ્યો

1. ચેપુરી શિવા, બીએફએસઆઈ વોકેશનલ ટ્રેનર, ટીએસ મોડેલ સ્કૂલ, કોનારાઓપેટ, રાજન્ના સિરીસિલા (તેલંગાણા).
2. ગીતા તોમર, કન્સલ્ટન્ટ, બિઝનેસ અને કોમર્સ વિભાગ, પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ (એમ. પી.).
3. જિતેન્દ્ર કુમાર શર્મા, એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ઈએએફએમ વિભાગ, એલબીએસ સરકારી કોલેજ, કોટપુતલી, જયપુર (રાજસ્થાન).
4. મહેન્દ્ર સોલંકી, મેનેજર, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, રિજનલ કોલેજ બ્રાન્ચ, ભોપાલ (એમ. પી.)
5. રાહુલ દુબે, રિજનલ મેનેજર, સેવ સોલ્યુશન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ.
6. રાજીવ જૈન, પ્રિન્સિપાલ, ટુબા ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ સાયન્સ એન્ડ કોમર્સ, કરોંદ-ગાંધીનગર બાયપાસ રોડ, ભોપાલ - (એમ. પી.)

સભ્ય સંયોજક

પુન્નમ વીરૈયા, પ્રોફેસર અને વડા, વ્યાપાર અને વાણિજ્ય વિભાગ, પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, (એનસીઈઆરટી), ભોપાલ.

અનુક્રમણિકા

ક્રમ નં.	શીર્ષક	પૃષ્ઠ નં.
1.	મોડ્યુલ 1: બેંકિંગનો પરિચય	01
	શીખવાના ઉદ્દેશ્યો	01
	મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર	01
	સત્ર 1: ભારતમાં બેંકિંગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ	02
	પ્રવૃત્તિઓ	09
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	10
	સત્ર 2: ભારતમાં બેંકિંગ માળખું અને બેંકિંગના પ્રકારો	12
	પ્રવૃત્તિઓ	19
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	20
	સત્ર 3: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સનાં કાર્યો	22
	પ્રવૃત્તિઓ	26
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	27
	સત્ર 4: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ	28
	પ્રવૃત્તિઓ	32
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	33
2.	મોડ્યુલ 2: નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત	35
	શીખવાના ઉદ્દેશ્યો	35
	મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર	36
	સત્ર 1: ગ્રાહકની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઇલ ઓળખવી	36
	પ્રવૃત્તિઓ	40
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	40
	સત્ર 2: બેંકોમાં ગ્રાહક વિભાજન	42
	પ્રવૃત્તિઓ	45
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	46
	સત્ર 3: સંભવિત ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ	47
	પ્રવૃત્તિઓ	50
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	51
	સત્ર 4: ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી	52
	પ્રવૃત્તિ	55
	ઓતમારી પ્રગતિ તપાસો	56
3.	મોડ્યુલ 3: ગ્રાહકની માહિતીની ચકાસણી	58
	શીખવાના ઉદ્દેશ્યો	59

	મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચરસત્ર	59
	1: બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માટે પ્રારંભિક બાબતો	59
	પ્રવૃત્તિઓ	61
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	62
	સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો માટે રેફરલ પૂછપરછ	64
	પ્રવૃત્તિઓ	66
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	67
	સત્ર 3: ખાતું મેળવવું, ચકાસવું અને ખોલવું	68
	પ્રવૃત્તિઓ	71
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	71
	સત્ર 4: ચૂકવણી પદ્ધતિ વિશે ગ્રાહકને શિક્ષિત બનાવો	73
	પ્રવૃત્તિઓ	75
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	75
4.	મોડ્યુલ 4: બેંકિંગ અરજીની પ્રક્રિયા	77
	શીખવાના ઉદ્દેશ્યો	77
	મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર	78
	સત્ર 1: ખાતું ખોલાવવાના પત્રકોનું મૂલ્યાંકન	78
	પ્રવૃત્તિઓ	81
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	82
	સત્ર 2: અરજી પત્રકની સ્થિતિ	83
	પ્રવૃત્તિઓ	84
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	85
	સત્ર 3: ખાતું ખોલાવવા પર દસ્તાવેજોનું વિતરણ	86
	પ્રવૃત્તિઓ	89
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	89
	સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય	90
	પ્રવૃત્તિઓ	94
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	95
5.	જવાબો	97
6.	શબ્દાવલિ	99

મોડ્યુલ 1	બેંકિંગનો પરિચય
મોડ્યુલ ઓવરવ્યૂ	
<p>સમય જતાં, બેંકિંગ ઇતિહાસની શરૂઆત વિશ્વના વેપારીઓથી થઈ હતી. વેપારીઓએ શહેરો વચ્ચે માલનો પુરવઠો પૂરો પાડતા ખેડૂતો અને વેપારીઓને અનાજ લોન આપી હતી. પરંતુ સમય જતાં બેંકિંગના ઉદ્દેશ્યો, કાર્યો અને પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન આવ્યું છે. પરંપરાગત રીતે બેંકિંગનો ઉપયોગ કિંમતી વસ્તુઓને સુરક્ષિત રાખવા અને મૂલ્યોના વિનિમય માટે થતો હતો. બેંકોએ ધંધાકીય લેવડ-દેવડના વ્યવહારોની સુવિધા આપનાર, વેપાર અને વાણિજ્યના નાણાં ધીરનાર અને બચતને ઉત્પાદક રોકાણમાં ફેરવવા માટે મધ્યસ્થી જેવી ઘણી ભૂમિકાઓ ભજવવાનું શરૂ કર્યું છે. આજે બેંકિંગ ફક્ત એક વ્યવસાય નથી, તે દરેક ઘરના જીવનને સ્પર્શે છે અને દેશના અર્થતંત્ર પર ખૂબ પ્રભાવ પાડે છે. બેંકોનું સામાજિક અને આર્થિક મહત્ત્વ તેમની પ્રવૃત્તિઓના નિયમનની ભૂમિકાને જરૂરી બનાવે છે. આનાથી બેંકના ઇતિહાસ, ભૂમિકા અને કાર્યોને સમજવું મહત્વપૂર્ણ બને છે.</p> <p>આ એકમ બેંકિંગના પરિચય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે. પ્રથમ સત્ર ભારતમાં બેંકિંગનો પરિચય આવરી લે છે, બીજું સત્ર ભારતમાં બેંકિંગ માળખા વિશે જણાવે છે, ત્રીજું સત્ર બેંકિંગ વ્યાપાર સંવાદતાઓ વિશે સમજાવે છે અને ચોથું સત્ર બેંકિંગ વ્યાપાર સુવિધાકર્તાઓની ચર્ચા કરે છે.</p>	
શીખવાના ઉદ્દેશ્યો	
<p>આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ભારતમાં બેંકિંગના ઐતિહાસિક વિકાસને સમજવા તથા તેની ઉત્ક્રાંતિને આકાર આપનાર મુખ્ય ઘટનાઓ ઓળખવા • ભારતમાં સંગઠનાત્મક માળખું અને બેંકિંગના પ્રકારો તેમજ નાણાંકીય વ્યવસ્થામાં તેમની સંબંધિત ભૂમિકાઓ સમજવા • વ્યાપાર સંવાદતાઓ અને સુવિધાકર્તાઓ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા કાર્યો અને સેવાઓને જાણવા, ખાસ કરીને નાણાકીય સમાવેશ વધારવામાં. • વ્યાપાર સંવાદતાઓ અને સુવિધાકર્તાઓની ભૂમિકાઓ, જવાબદારીઓ અને તેમના દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારોને ઓળખવા, તેમજ તેમણે જાળવી રાખવાના નૈતિક ધોરણોને પણ ઓળખવા. 	
મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર	
સત્ર 1: ભારતમાં બેંકિંગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ	
સત્ર 2: ભારતમાં બેંકિંગ માળખું અને બેંકિંગના પ્રકારો	
સત્ર 3: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સનાં કાર્યો	

સત્ર 4: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ

સત્ર 1: ભારતમાં બેંકિંગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ

સામાન્ય રીતે, બેંક, બેંકર અને બેંકિંગ શબ્દો એકબીજાના બદલે વાપરવામાં આવે છે. પરંતુ દેશમાં બેંકિંગના મૂલ્યાંકનની ચર્ચા કરતાં પહેલાં, આ ખ્યાલોને વિગતવાર સમજવા જરૂરી છે.

બેંક: 'બેંક' શબ્દ ફ્રેન્ચ શબ્દ 'Bancus' પરથી આવ્યો છે, જે ઇટાલિયન શબ્દ 'Banco' પરથી આવ્યો છે જે 'પાટલી (બેન્ચ)' નો સંદર્ભ આપે છે. બેંક એક એવી સંસ્થા છે જે પ્રજા પાસેથી ભંડોળ મેળવે છે અને જરૂરીયાતમંદોને લોન તથા એડવાન્સ આપે છે. આર. એસ. સેયરે બેંકને "એવી સંસ્થા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી છે કે જેની બાકી રકમ (થાપણો) એકબીજાના દેવાની ચૂકવણીમાં વ્યાપકપણે ઓળખાય છે". તે તેના ગ્રાહકો અને પ્રજાને અનેક પ્રકારની નાણાંકીય સેવાઓ પૂરી પાડે છે.

બેંકર: જે વ્યક્તિ બેંકિંગ વ્યવસાય ચાલુ રાખે છે તેને બેંકર કહેવામાં આવે છે. તે બુદ્ધિશાળી વ્યક્તિ છે અને ડિપોઝિટરી એજન્ટ અને ડિપોઝિટરી અથવા નાણાંકીય એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે.

1. ધ બિલ્સ ઓફ એક્સચેન્જ એક્ટ, 1882 એ બેંકરને એવી વ્યક્તિઓની એક સંસ્થા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી છે, પછી ભલે તે નિગમિત હોય કે ન હોય, જે બેંકિંગનો વ્યવસાય ચલાવે છે.
2. ધ નેગોશિયેબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટ, 1881 કલમ 3 એ બેંકરને એક શબ્દ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કર્યો છે જેમાં બેંકર તરીકે કાર્ય કરતી વ્યક્તિ અથવા કોર્પોરેશન અથવા કંપનીનો સમાવેશ થાય છે.
3. વોલ્ટર લીફે બેંકરને એવી સંસ્થા અથવા વ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી છે જે હંમેશા તેમના થાપણદારોના ચેક સામે પરત કરવા માટે થાપણો પર નાણાં મેળવવા માટે તૈયાર હોય છે.
4. ડૉ. હર્બર્ટ હાર્ટે બેંકરને એવી વ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી છે જે તેના/તેણીના વ્યવસાય માટે તેના નામે એ વ્યક્તિઓ દ્વારા બનાવેલ ચેકને વટાવે છે જે વ્યક્તિઓ દ્વારા, જેમના તરફથી અને જેમના માટે તે/તેણી ચાલુ ખાતાઓ પર નાણાં મેળવે છે.

બેંકિંગ: બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 ની કલમ ૫(બી) બેંકિંગને જાહેર જનતા પાસેથી નાણાંની થાપણો ઉધાર આપવા અથવા રોકાણ કરવા માટે સ્વીકારવા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જે માંગ પર અથવા અન્યથા ચૂકવવાપાત્ર હોય છે અને ચેક, ડ્રાફ્ટ, ઓર્ડર અથવા અન્યથા દ્વારા ઉપાડી શકાય છે. આમ, બેંકિંગનો અર્થ થાપણ ખાતાઓ સાથે વ્યવહાર કરવા, ચેક જારી કરવા અને વટાવવા તથા મૂલ્યવાન અન્ય નાણાંકીય સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો છે.

ભારતમાં બેંકિંગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ

આપણા ભારતની બેંકિંગ વ્યવસ્થા 1770 માં કોલકાતામાં બેંક ઓફ હિન્દુસ્તાનના પાયાથી શરૂ થઈ હતી. આ બેંકે 183 રમાં તેના કાર્યો બંધ કરી દીધાં હતાં. જનરલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (1786-1791) અને અવધ કોમર્શિયલ બેંક (1881-1958) જેવી ઘણી અન્ય બેંકોનો વિકાસ થયો, જોકે તેઓએ લાંબા સમય સુધી તેમનું કાર્ય ચાલુ રાખ્યું નહીં.

અવધ કોમર્શિયલ બેંક ભારતની પ્રથમ કોમર્શિયલ બેંક હતી. પાછળથી, બેંક ઓફ બંગાળ (1806), બેંક ઓફ બોમ્બે (1840) અને બેંક ઓફ મદ્રાસ (1843) ની સ્થાપના કરવામાં આવી અને એક જ સંસ્થા એટલે કે ઈમ્પિરિયલ બેંક ઓફ ઈન્ડિયામાં ભેળવી દેવામાં આવી.

1955 માં આ બેંકનું આંશિક રાષ્ટ્રીયકરણ કરીને ભારતીય સ્ટેટ બેંક (એસબીઆઈ) બનાવવામાં આવી. 1959 માં, એસબીઆઈ માટે સાત પેટાકંપનીઓની સ્થાપના કરવામાં આવી. હાલમાં આ બધી પેટાકંપનીઓને એસબીઆઈમાં ભેળવી દેવામાં આવી છે.

ભારતીય બેંકિંગ માળખામાં એક નોંધપાત્ર પગલું એ 1 એપ્રિલ, 1935 ના રોજ 1934 ના આરબીઆઈ અધિનિયમ દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) ની સ્થાપના છે. તેણે કેન્દ્રીય બેંકિંગ પ્રવૃત્તિને પોતાના હાથમાં લીધી જે અગાઉ ઈમ્પિરિયલ બેંક દ્વારા ચલાવવામાં આવતી હતી.

ભારતની સ્વતંત્રતા પછી, બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ એ ભારતીય બેંકિંગ પ્રણાલીની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ છે. 1969 માં, 14 બેંકો અને 1980 માં વધુ છ બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું જેથી સમાજના તમામ વર્ગોને તેમની સેવાઓ પૂરી પાડી શકાય. 1975 માં, નરસિંહન સમિતિના સમર્થનથી, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો (આરઆરબી) ની રચના કરવામાં આવી હતી જેનો ઉદ્દેશ્ય વંચિતોને મદદ કરવાનો હતો. કૃષિ સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓને ટેકો આપવા માટે 1982 માં નાબાર્ડ (NABARD), 1982 માં નિકાસ અને આયાત માટે એક્સિમ (EXIM) બેંક, 1988 માં હાઉસિંગ ક્ષેત્ર માટે રાષ્ટ્રીય ગૃહ બેંક અને 1990 માં નાના ઉદ્યોગો માટે સિડબી (SIDBI) ની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી.

1991 ના વર્ષમાં ભારતીય બેંકિંગ માળખામાં નોંધપાત્ર પરિવર્તન આવ્યું. સરકારે અર્થતંત્રને ખુલ્લું મૂક્યું અને વિદેશી અને ખાનગી રોકાણકારોને ભારતમાં રોકાણ કરવા આમંત્રણ આપ્યું. આ પગલાથી બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં ખાનગી કંપનીઓનો પણ પ્રવેશ થયો, જેમ કે આઈસીઆઈસીઆઈ, એચડીએફસી, એક્સિસ બેંક, ઈન્ડસઈન્ડ બેંક, ડીસીબી તેમજ યસ બેંક. 2013-14 માં આરબીઆઈએ ઘણી અન્ય બેંકોને લાઈસન્સ આપવાની મંજૂરી આપી અને બે નવી બેંકો એટલે કે પેમેન્ટ બેંકો અને નાની બેંકો રજૂ કરી. છેલ્લા ૫ વર્ષમાં ઘણી રાષ્ટ્રીયકૃત બેંકોને પણ વિલીનીકરણ માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવી હતી.

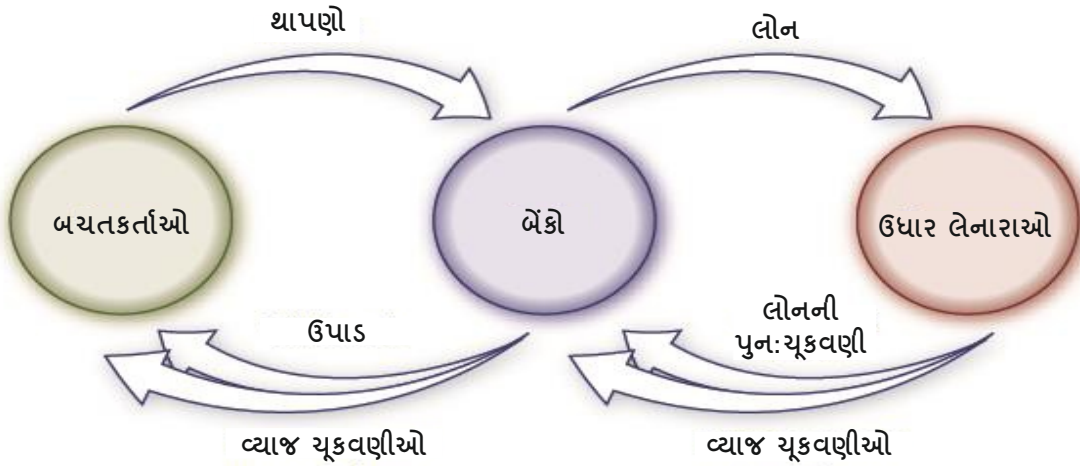
આમ, છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં મોટી ક્રાંતિ આવી છે અને સરકાર દ્વારા લેવામાં આવેલા વિવિધ પગલાંઓ સાથે, ભારતમાં બેંકિંગ ક્ષેત્રનો વધુ વિકાસ થશે.

બેંકિંગના ઉદ્દેશ્યો

બેંકો પરંપરાગત રીતે કિંમતી ચીજવસ્તુઓની સુરક્ષિત જાળવણીની સેવાઓ પૂરી પાડતી હતી. પરંતુ આધુનિક બેંકોએ વસ્તુઓની સુરક્ષિત કસ્ટડી અને સલામત ડિપોઝિટ લોકર જેવી સુવિધાઓ પૂરી પાડવાનું ચાલુ રાખ્યું છે અને તે નીચે દર્શાવેલ ઉદ્દેશ્યો સાથે વધુ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવી રહી છે;

1. નાણાંકીય મધ્યસ્થી તરીકે કાર્ય કરવું: બેંકો બચત ધરાવતા લોકો તથા ઉત્પાદન અને વેપાર પ્રવૃત્તિમાં રોકાણ માટે નાણાંની જરૂર હોય તેવા લોકો વચ્ચે નાણાંકીય મધ્યસ્થી તરીકે કાર્ય કરે છે. આકૃતિ 1.1. ભંડોળની આ હેરફેર જરૂરી છે જેથી નાણાંકીય સંસાધનોનો ઉપયોગ ઉત્પાદક પ્રવૃત્તિઓમાં વધારો, સ્વ-રોજગાર સહિત રોજગારમાં વધારો, આવક ઉત્પન્નમાં વધારો અને એકંદર આર્થિક વિકાસ માટે થઈ શકે.

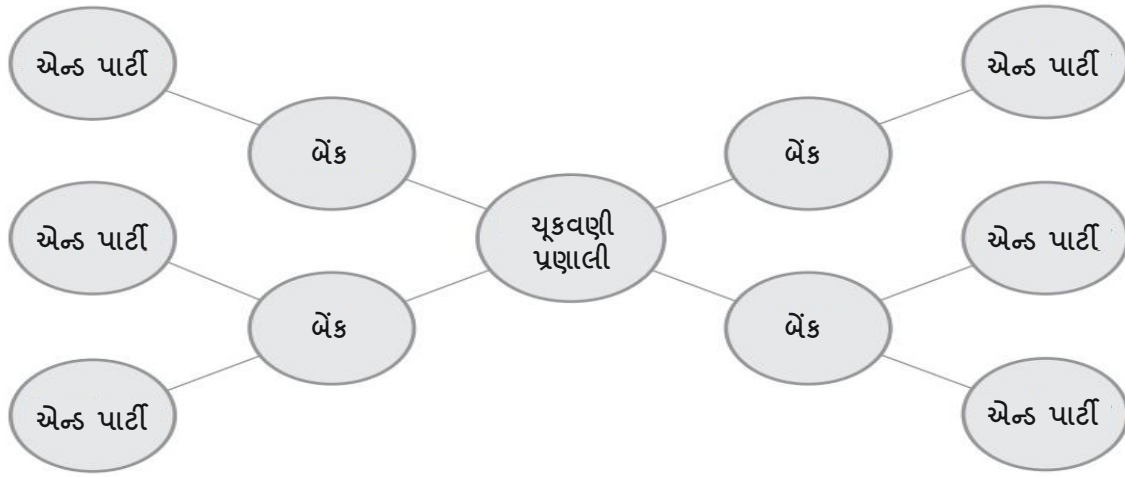
મધ્યસ્થી તરીકે બેંકો થાપણદારોને વ્યાજ પૂરું પાડે છે અને દેવાદાર પાસેથી ઊંચા દરે વ્યાજ મેળવે છે. વ્યાજમાં તફાવત બેંક માટે આવકનું સર્જન કરે છે. બેંકો ધિરાણ કરવામાં જોખમ સહન કરે છે અને થાપણદારોને આ જોખમથી સુરક્ષિત રાખવામાં આવે છે. કમાયેલા અને ચૂકવવામાં આવેલા વ્યાજ વચ્ચેનો ફેલાવો એ મધ્યસ્થી પ્રક્રિયામાં જોખમ લેવાનું વળતર છે. બેંકો લોકોનો વિશ્વાસ ધરાવે છે, કારણ કે તેઓ સમય જતાં સમગ્ર વિશ્વમાં સૌથી મોટા મધ્યસ્થી તરીકે ઉભરી આવ્યા છે. સરકાર બેંકો દ્વારા આર્થિક વિકાસની તેની ઘણી નીતિઓ પણ લાગુ કરે છે. સરકારે વિકાસલક્ષી સહાય માટે કૃષિ, નાના પાયાના ક્ષેત્ર વગેરે જેવા ચોક્કસ ક્ષેત્રોને ઓળખી કાઢ્યા છે જેથી નાણાંકીય સંસાધનોનો ઉપયોગ એવા ક્ષેત્રો માટે કરી શકાય જે સમાજના મોટા લાભ માટે જરૂરી છે. આને પ્રાથમિકતા ક્ષેત્રો કહેવામાં આવે છે.



આકૃતિ 1.1 મધ્યસ્થી

2. ચૂકવણી પ્રણાલીનો ઘટક બનવું: બેંકો એકમાત્ર સંસ્થાકીય સ્ત્રોત છે જે થાપણો સ્વીકારી શકે છે અને જ્યારે થાપણદારો દ્વારા ચેક (ચૂકવણી કરવાનો આદેશ) અથવા કોઈપણ પૂરક સ્વરૂપમાં માંગવામાં આવે ત્યારે પરત કરી શકાય છે (આકૃતિ 1.2). ચૂકવણી કરવા માટે, થાપણદારોએ દર વખતે મોટા જથ્થામાં પૈસાની નોટો અને સિક્કા સાથે રાખવાની જરૂર નથી. થાપણદાર ફક્ત ચૂકવણી માટે હકદાર વ્યક્તિને (ચૂકવણી કરનાર) ચેક આપી શકે છે જેના દ્વારા તે બેંકને તેની થાપણમાંથી ચૂકવણી કરનારને પૈસા ચૂકવવાનો આદેશ આપે છે.

ચેકે અસરકારક રીતે પૈસાની ભૂમિકા ભજવી છે અને ચેક દ્વારા પ્રેષણમાં નાણાંનું પ્રમાણ, કદાચ નોટો અને સિક્કા જેવા નાણાંના જથ્થા કરતાં ઘણું વધારે છે. લેવડદેવડના વ્યવહારોની પતાવટ કરવા માટે ચેકનો ઉપયોગ કરવા ઉપરાંત, બેંકો ડ્રાંસ ટ્રાન્સફર દ્વારા એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ અને નાણાં ચૂકવનારના ખાતામાંથી નાણાં મેળવનારના ખાતામાં નાણાં ટ્રાન્સફર પણ કરે છે.



આકૃતિ 1.2: ચૂકવણી પદ્ધતિનું ઘટક

3. એનઈએફટી (NEFT) વ્યવહારો માટે: થાપણો સ્વીકારવા, લોન આપવા અને ચૂકવણી સેવાઓ પૂરી પાડવા ઉપરાંત, બેંકો ઘણી અન્ય સેવાઓ પણ પૂરી પાડે છે. આમાં ગ્રાહકો માટે તૃતીય પક્ષો પાસેથી ભંડોળ એકત્ર કરવું, વિદેશી વિનિમય સંબંધિત સેવાઓ, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ અને વીમાના વિકલ્પોનું વેચાણ, સોનાના સિક્કાનું વેચાણ, સલામત કસ્ટડી વસ્તુઓ, સલામત થાપણ લોકર અને ઘણી બધી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રવૃત્તિઓ બેંકોને કમિશન આવક આપે છે.

બેંકિંગના પ્રકારો

બેંકિંગ વ્યવસાયના અનેક પ્રકારો છે: રિટેલ બેંકિંગ (વ્યક્તિગત બેંકિંગ), જથ્થાબંધ બેંકિંગ (બિઝનેસ બેંકિંગ), આંતરરાષ્ટ્રીય બેંકિંગ, ડિજિટલ બેંકિંગ અને રોકાણ બેંકિંગ.

1. રિટેલ બેંકિંગ: રિટેલ બેંકિંગને વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે બેંકિંગ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે (આકૃતિ 1.3). જોકે, વ્યાપક અર્થમાં, તેને ગ્રાહક બેંકિંગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. બેંક કંપનીઓની સાથે પ્રજાને સેવાઓ પૂરી પાડે છે.

ઉદાહરણ તરીકે, બેંકો મુદતી થાપણો (ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ્સ), બચત ખાતાનું બેલેન્સ અને ચાલુ ખાતાનું બેલેન્સ અને અન્ય પ્રકારના ખાતાના બેલેન્સ જેવી ડિપોઝિટ આમંત્રિત કરે છે જે બેંકની બેલેન્સ શીટની જવાબદારી બાજુ પર દર્શાવેલ હોય છે. બીજી બાજુ, બેંકો વ્યક્તિગત લોન, હાઉસિંગ લોન, ઓટો લોન અને શૈક્ષણિક લોન, વ્યક્તિઓને ટ્રેડ એડવાન્સિસ, કૃષિ માટે ખેડૂતોને લોન વગેરે આપે છે, જે બધા બેંકની બેલેન્સ શીટની સંપત્તિ બાજુ પર દેખાય છે.

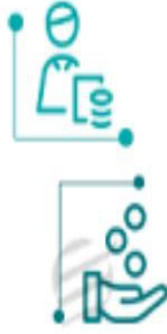
રિટેલ બેંકિંગમાં સામાન્ય રીતે શાખા કચેરીઓ, તેમજ એટીએમ, ઈ-ગેલેરીઝ વગેરે જેવા અન્ય ગ્રાહક સેવા સંપર્ક બિંદુઓ સ્થાપવા માટે નોંધપાત્ર રોકાણની જરૂર પડે છે.



આકૃતિ 1.3: રિટેલ બેંકિંગ

2. હોલસેલ બેંકિંગ/કોર્પોરેટ: હોલસેલ બેંકિંગ એટલે કંપનીઓ, વ્યવસાયિક સંસ્થાઓ - મોટાભાગે મોટા વાણિજ્યિક અને વેપારી ગૃહો, જેમાં જાહેર ક્ષેત્રની કંપનીઓ, બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, સાથે બેંકિંગ કરવું (આકૃતિ 1.4). ભારતમાં, બેંકો પરંપરાગત રીતે વ્યવસાય કરી રહી છે અને તેને કોર્પોરેટ બેંકિંગ/વેપારી બેંકિંગ પણ કહેવામાં આવે છે. આ ક્ષેત્રને ઓફર કરવામાં આવતા વિકલ્પોમાં ફંડ-આધારિત સેવાઓ હેઠળ વર્કિંગ કેપિટલ લોન, બિલ ડિસ્કાઉન્ટિંગ, ટર્મ લોન વગેરે અને નોન-ફંડ-આધારિત સેવાઓ હેઠળ લેટર્સ ઓફ ક્રેડિટ, બેંક ગેરંટી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે

વ્યવસાય અને ચાલુ ખાતું



ચાલુ મૂડી લોન



રોકાણ સેવાઓ અને પ્રોજેક્ટ ફાઇનાન્સ



રોકડ અને સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ

આકૃતિ 1.4: હોલસેલ/કોર્પોરેટ બેંકિંગ

3. આંતરરાષ્ટ્રીય બેંકિંગ: આ એક એવો બેંકિંગ વ્યવસાય છે જેમાં આંતરરાષ્ટ્રીય બેંક વિદેશી ગ્રાહકોને ખાતાની ચૂકવણી અને ધિરાણની તકો જેવી નાણાંકીય સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. આ વિદેશી ગ્રાહકો વ્યક્તિઓ અથવા કંપનીઓ હોઈ શકે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય ગ્રાહકો સાથે વ્યવસાય કરવા માટે દરેક વૈશ્વિક બેંકની પોતાની નીતિઓ હોય છે.
4. ડિજિટલ બેંકિંગ: ડિજિટલ બેંકિંગ એ તમામ જૂના જમાનાના બેંકિંગ ઉપક્રમો અને સેવાઓનું ડિજિટલીકરણ છે જે ઐતિહાસિક રીતે બેંક શાખામાં જાતે જતા ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ હતા.

આમાં નાણાં જમા કરાવવા, ઉપાડવા, ટ્રાન્સફર કરવા, બચત ખાતાઓની ચકાસણી અથવા ખરાઈ કરવી, નાણાંકીય ઉત્પાદનો માટે અરજી કરવી, લોન અને એડવાન્સિસ, બિલ ચૂકવણી વગેરે જેવી પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. આમ, તેમાં ઉચ્ચ સ્તરની પ્રક્રિયા ઓટોમેશન અને વેબ આધારિત સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. તે વપરાશકર્તાઓને ડેસ્કટોપ મોબાઈલ અને એટીએમ સેવાઓ દ્વારા નાણાંકીય ડેટા એક્સેસ કરવાની ક્ષમતા પ્રદાન કરે છે.

5. રોકાણ બેન્કિંગ: રોકાણ બેન્કિંગ એ કંપનીની સરકારો અને અન્ય વ્યક્તિઓ માટે મૂડી સર્જન સંબંધિત બેન્કિંગનો એક ચોક્કસ વિભાગ છે. આ બેંકો કોર્પોરેટ સંસ્થાઓની નવી જવાબદારી અને ઈક્વિટી સિક્યોરિટીઝને સમર્થન આપે છે, સિક્યોરિટીઝના વ્યવહારમાં મદદ કરે છે અને પછી સંસ્થાઓ અને ખાનગી સંસ્થા રોકાણકારો બંનેના વિલીનીકરણ તથા અધિગ્રહણ, પુનર્ગઠન અને બ્રોકર ટ્રેડ્સમાં મદદ કરે છે. આ બેંકો સ્ટોકની સમસ્યા અને પ્લેસમેન્ટ અંગે જારીકર્તાઓને માર્ગદર્શન પણ પૂરું પાડે છે. આમ, બેંકો તેના ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારની પ્રવૃત્તિઓ પ્રદાન કરે છે જેમ કે, રિટેલ બેન્કિંગ, હોલસેલર બેન્કિંગ, આંતરરાષ્ટ્રીય બેન્કિંગ, ડિજિટલ બેન્કિંગ અને રોકાણ બેન્કિંગ.

બેન્કિંગમાં તાજેતરનાં વલણો (ટ્રેન્ડ્સ)

ભૂતકાળમાં, બેંકો દ્વારા કાઉન્ટર પર હાથોહાથ બધી બેન્કિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવતી હતી. તાજેતરના વર્ષોમાં, ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજીના વિકાસ સાથે, વધતા વ્યવસાયને નિયંત્રિત કરવા માટે, બધી બેંકો હવે ટેકનોલોજીનો મોટા પાયે ઉપયોગ કરી રહી છે અને ચોવીસ કલાક ઘણી સેવાઓ પૂરી પાડી રહી છે. બેંકોની બધી સેવાઓને બે શ્રેણીઓમાં વહેંચી શકાય છે, એટલે કે, યૂનિવર્સલ અને ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ.

- A. યુનિવર્સલ બેન્કિંગ: યુનિવર્સલ બેન્કિંગમાં વેપારી બેંક અને રોકાણ બેંકની ઘણી પ્રકારની બેન્કિંગ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે અને તે વીમા જેવી અન્ય નાણાંકીય સેવાઓ પણ પૂરી પાડે છે. તેમને પૂર્ણ-સેવા નાણાંકીય સંસ્થાઓ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. એક યુનિવર્સલ બેંક, તાર્કિક રીતે, યુનિવર્સલ બેન્કિંગ પ્રદાન કરે છે. યુનિવર્સલ બેન્કિંગ એ એક પ્રકારની નાણાંકીય સેવા છે જે રોકાણ, છૂટક અને જથ્થાબંધ બેન્કિંગના પાસાંઓને જોડે છે.
- B. ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ: ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી કરવામાં આવતી બધી બેન્કિંગ સેવાઓ અને વ્યવહારો હાથ ધરે છે. ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગમાં, રોકડ, ચેક અથવા અન્ય કાગળના દસ્તાવેજોના વિનિમય દ્વારા ઈલેક્ટ્રોનિક સિગ્નલોના સ્વેપ દ્વારા ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે. ભંડોળનું ટ્રાન્સફર નાણાંકીય સંસ્થા અને ક્રેડિટ યુનિયનો વચ્ચે થાય છે.

ઈ-બેન્કિંગના વિવિધ સ્વરૂપો

ઈ-બેન્કિંગનાં વિવિધ સ્વરૂપો નીચે વિગતવાર આપેલાં છે:

1. ઈલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણી સેવાઓ (ઈ-ચેક્સ)

ઈ-ચેક હવે પરંપરાગત કાગળના ચેકનું સ્થાન લઈ રહ્યા છે. ભારતમાં, નેગોશિયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટમાં ઉલ્લેખિત જોગવાઈઓ અનુસાર ઈ-ચેકનો ઉપયોગ થાય છે. કાયદાએ ચેકને ટ્રંકેટેડ ચેક અને ઈ-ચેક ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ તરીકે પહેલાથી જ સુધાર્યો છે. ખાતાધારક કમ્પ્યુટર અથવા નવા પ્રકારના ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ઈ-ચેક દાખલ કરે છે અને ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ઈ-ચેક પ્રાપ્તકર્તાને ટ્રાન્સફર કરે છે.

કાગળના ચેકની જેમ, ઇલેક્ટ્રોનિક ચેક પર નાણાં chukvna ચુકવણીકર્તા દ્વારા સહી કરવામાં આવે છે અને ચુકવણીકર્તા દ્વારા સમર્થન આપવામાં આવે છે.

2. રિયલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ (આરટીજીએસ)

ભારતમાં RTGS સિસ્ટમ માર્ચ 2004 થી પ્રચલિત હતી. તે એક એવી રચના છે જેમાં બેંકો એક ખાતામાંથી બીજા બેંક ખાતામાં ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઇલેક્ટ્રોનિક આદેશો પ્રદાન કરે છે. RTGS સિસ્ટમ આરબીઆઈ દ્વારા જાળવવામાં અને સંચાલિત કરવામાં આવે છે અને ઝડપી ભંડોળ ટ્રાન્સફર પ્રદાન કરે છે. 'રિયલ ટાઈમ' ધોરણે બેંક ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરે છે. તેથી, ભંડોળ તાત્કાલિક લાભાર્થી સુધી પહોંચે છે અને લાભાર્થીની બેંક તે બે કલાકમાં લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ કરવા જવાબદાર હોય છે.

3. ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (ઈસીએસ)

ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સુવિધા એ એક પ્રકારની રિટેલ ચુકવણી માળખું છે. ઈસીએસનો ઉપયોગ એકસાથે ચુકવણી કરવા માટે થઈ શકે છે. આ સુવિધા કંપનીઓ અને સરકારી વિભાગો માટે મોટી માત્રામાં ચુકવણી કરવા અને પ્રાપ્ત કરવા માટે બનાવવામાં આવી છે, વ્યક્તિઓ દ્વારા ભંડોળ ટ્રાન્સફર માટે નહીં.

4. ઓટોમેટ ટેલર મશીન (એટીએમ)

ATM એ ભારતમાં સૌથી વધુ સ્વીકૃત અને જાણીતું ઉપકરણ છે. તે ગ્રાહકોને અઠવાડિયામાં સાતે દિવસ 24 કલાક નાણાં ઉપાડવાની સુવિધા આપે છે. ATM કાર્ડધારક બિલની ચુકવણી, નાણાંનું ટ્રાન્સફર, ખાતામાં રોકડ જમા કરાવવા, બેલેન્સ પૂછપરછ વગેરે જેવા ઘણા અન્ય વ્યવહારો માટે ATM નો ઉપયોગ કરી શકે છે. આમ, ATM એક સ્વચાલિત મશીન છે જે ગ્રાહકને નાણાકીય વ્યવહારો કરવાની મંજૂરી આપે છે.

5. પોઈન્ટ ઓફ સેલ ટર્મિનલ (પીઓએસ ટર્મિનલ)

પીઓએસ ટર્મિનલ એ કમ્પ્યુટર આધારિત મિકેનિઝમ છે જે બેંકમાં ગ્રાહકની કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ માહિતીની ફાઈલો સાથે ઓનલાઈન લિંક થયેલ હોય છે. તેમાં ચુંબકીય રીતે એન્કોડેડ પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે જે ગ્રાહકના કમ્પ્યુટર સાથેના વ્યવહારને ઓળખે છે. વ્યવહારો દરમિયાન, ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ થાય છે અને પછી ખરીદીની રકમ કમ્પ્યુટરની મદદથી રિટેલરના ખાતામાં જમા થાય છે.

6. ટેલિ બેંકિંગ

તે ગ્રાહકોને ટેલિફોન પર બેંકિંગના તમામ બિન-રોકડ વ્યવહારો કરવાની સુવિધા આપે છે. આ વિકસાવેલી સિસ્ટમ ઓટોમેટિક વોઈસ રેકોર્ડનો ઉપયોગ સામાન્ય પ્રશ્નો તેમજ વ્યવહારો માટે થાય છે.

7. ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા ઈન્ટરચેન્જ (ઈડીઆઈ)

ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા ઈન્ટરચેન્જ એ દસ્તાવેજોનું ઇલેક્ટ્રોનિક આદાનપ્રદાન છે. તેમાં ઈન્વોઈસ, ખરીદી ઓર્ડર, એડવાઈસીસ પ્રાપ્ત કરવા, શિપિંગ નોટિસ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, જે પ્રમાણભૂત અને કમ્પ્યુટર પ્રક્રિયામાં હોય છે તેમજ વેપાર ભાગીદારો વચ્ચે સાર્વત્રિક રીતે સ્વીકાર્ય હોય છે.

8. નેશનલ ઈલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર (એનઈએફટી):

NEFT એ દેશવ્યાપી ચૂકવણી પ્રણાલી છે જે ભંડોળને બેંક ખાતામાંથી બીજા ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી આપે છે. વ્યક્તિઓ, કોર્પોરેટ્સ અને પેઢીઓ એક બેંક શાખામાંથી અમુક અંશે દેશમાં વ્યક્તિઓની કંપનીઓ અથવા કોર્પોરેટ્સ દ્વારા રાખવામાં આવેલા અન્ય બેંક ખાતામાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરી શકે છે. NEFT સુવિધા વર્ષમાં 24 કલાક અને 365 દિવસ માટે ઉપલબ્ધ છે. હાલમાં નાણાં ટ્રાન્સફર સવારે 8:00 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી અને બેંકના કામકાજના દિવસોમાં કરવામાં આવે છે. NEFT દ્વારા ભંડોળ ટ્રાન્સફર મર્યાદા ફક્ત 2 લાખ રૂપિયા છે. મોટાભાગની બેંકો NEFT વ્યવહારો માટે કોઈ ચાર્જ લેતી નથી.

9. ગ્લોબલાઈઝ્ડ બેંકિંગ

ગ્લોબલ બેંકિંગ એટલે વિશ્વભરમાં કોર્પોરેટ, સરકારો અને સંસ્થાઓને નાણાંકીય માલસામાન અને સેવાઓ પૂરી પાડવાની જોગવાઈ. ગ્લોબલ બેંકિંગ બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીઓ, કોર્પોરેટ, સરકારી અને સંસ્થાકીય ગ્રાહકો સાથે ભાગીદારી બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે જેથી તેમને સતત, લાંબા ગાળાની કામગીરી પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ મળે. 1990 ના દાયકાથી વૈશ્વિકરણની અસર સાથે, નાણાંકીય સેવાઓ ટેકનોલોજી, નિયમન અને રાષ્ટ્રો વચ્ચે વધતા નાણાંકીય જોડાણ જેવા વિવિધ પરિબલો દ્વારા સંચાલિત થાય છે.

બેંકો પાસે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે વિસ્તરણ માટે ચાર મૂળભૂત કારણો છે:

- વ્યાપારિક સંભાવનાઓ શોધવા અને જોખમોનું વૈવિધ્યકરણ કરવા.
- સ્કેલ ઓફ ઈકોનોમી મેળવવા માટે સંસાધનોનો ઉપયોગ કરીને ક્ષમતામાં સુધારો કરવો.
- સંસ્થાકીય અને નિયમનકારી માળખાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે દેશો દ્વારા આપવામાં આવતા પ્રોત્સાહનોનો ઉપયોગ કરવો અને
- કોર્પોરેટ ગ્રાહકો સાથે તેમના આંતરરાષ્ટ્રીય વિકાસ અને વૃદ્ધિમાં આગળ વધવું.

આમ, આપણે જોઈએ છીએ કે બેંકો દ્વારા યૂનિવર્સલ બેંકિંગ અને ઈ-બેંકિંગ સેવાઓની શ્રેણીઓ હેઠળ બહુવિધ પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકિંગના પ્રકારો પર ચાર્ટ્સ તૈયાર કરવા

આવશ્યક સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, થર્મોકોલ, ગુંદર, સ્કેચપેન, પેન્સિલ, ઈરેઝર.

પ્રક્રિયા:

- શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓનાં જૂથ બનાવશે.
- જૂથના સભ્યો અંદરોઅંદર ચર્ચા કરશે અને બેંકિંગના પ્રકારો – ટોપિકને સુસંગત મુદ્દાઓ નોંધશે.
- અદ્યતન ડેવલપમેન્ટ્સ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- દરેક જૂથ ટોપિક – રેફરલ પૂછપરછ અને તેના સ્ત્રોત પર પેન-કાગળ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
- દરેક જૂથના બે વિદ્યાર્થીઓ વર્ગ સમક્ષ ચાર્ટની પ્રસ્તુતિ કરશે.

6. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષક પ્રસ્તુતિઓના મૂલ્ય વર્ધન માટે ઉપયોગી સૂચનો આપવાં જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: બેંકિંગના ઇતિહાસની પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવી

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધા માટે એક્સેસ, ચાર્ટ પેપર્સ અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ થઈ શકે છે, સાદા કોરા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓનાં જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો અંદરોઅંદર ચર્ચા કરશે અને બેંકિંગના પ્રકારો – ટોપિકને સુસંગત મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. અદ્યતન ડેવલપમેન્ટ્સ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથ ટોપિક – રેફરલ પૂછપરછ અને તેના સ્રોત પર પેન-કાગળ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
5. દરેક જૂથના બે વિદ્યાર્થીઓ વર્ગ સમક્ષ ચાર્ટની પ્રસ્તુતિ કરશે.
6. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષક પ્રસ્તુતિઓના મૂલ્ય વર્ધન માટે ઉપયોગી સૂચનો આપવાં જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બેંક' શબ્દ મૂળ _____ શબ્દ પરથી આવ્યો છે.
2. બેંકો _____ તરીકે થાપણદારોને વ્યાજ આપે છે અને દેવાદાર પાસેથી ઊંચા દરે વ્યાજ કમાય છે.
3. _____ તમામ પ્રકારની બેંકિંગ અને બિન-બેંકિંગ નાણાંકીય સંસ્થાઓ પર દેખરેખ રાખવાની સત્તા ધરાવે છે.
4. બેંક ગ્રાહક પાસેથી _____ મેળવે છે.
5. ભારતમાં, _____ પ્રણાલી માર્ચ, ૨૦૦૪ થી શરૂ કરાઈ હતી.
6. દરેક _____ પાસે આંતરરાષ્ટ્રીય ગ્રાહકો સાથે વ્યવસાય કરવા માટે તેની પોતાની વિશિષ્ટ નીતિઓ હોય છે.

B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. "બેંકર એક એવી સંસ્થા અથવા વ્યક્તિ છે જે હંમેશા થાપણો પર નાણાં મેળવવા માટે તૈયાર રહે છે જે તેમના થાપણદારોના ચેક સામે પરત કરવામાં આવે છે." આ વ્યાખ્યા _____ દ્વારા આપવામાં આવી છે.
 - a) ડૉ. હર્બર્ટ એલ. હાર્ટ
 - b) વોલ્ટર લીફ
 - c) બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ ૧૯૪૯
 - d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
2. _____ હોવાને નાતે, બેંકો લોન/એડવાન્સ આપવા માટે પ્રથા પાસેથી થાપણો સ્વીકારે છે, વળી અન્ય સંબંધિત સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.
 - a) નાણાંકીય સંસ્થા

- b) ગ્રાહક
c) તૃતીય પક્ષ
d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
3. બેંકો મધ્યસ્થીઓ તરીકે થાપણદારોને વ્યાજ આપે છે અને દેવાદાર પાસેથી _____ દરે વ્યાજ કમાય છે.
a) મધ્યમ
b) નીચા
c) વધુ ઊંચા
d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
4. _____ એ ભારતની મધ્યસ્થ બેંક છે.
a) આરબીઆઈ
b) એસબીઆઈ
c) સીબીઆઈ
d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
5. _____ બેંક વિદેશી ગ્રાહકોને એકાઉન્ટ્સ ચૂકવણી અને ધિરાણની તકો જેવી નાણાકીય સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.
a) આંતરરાષ્ટ્રીય
b) રિટેલ
c) હોલસેલર
d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં જણાવો:

- બેંક એ બેંકમાં જમા કરાવવા માટે નાણાં મેળવવા માટે લાઈસન્સ પ્રાપ્ત નાણાકીય સંસ્થા છે.
- વ્યાજમાં રહેલો તફાવત ગ્રાહક માટે આવકનું સર્જન કરે છે.
- સરકાર પણ બેંકો મારફતે આર્થિક વિકાસની તેની ઘણી નીતિઓનો અમલ કરે છે.
- વિદેશી ગ્રાહકો વ્યક્તિઓ અથવા કંપનીઓ ના હોઈ શકે.
- બેંક ફક્ત પ્રજાને સેવાઓ પૂરી પાડે છે.
- રિટેલ બેંકિંગને વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે બેંકિંગ કરવા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે.

D. નીચેનાં જોડકાં જોડો:

	કોલમ A		કોલમ B
1	આરટીજીએસ	A	ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા ઇન્ટરચેન્જ
2	ઈસીએસ	B	આરબીઆઈ દ્વારા જાળવણી અને સંચાલન કરવામાં આવે છે અને ઝડપી ભંડોળ ટ્રાન્સફર પ્રદાન કરે છે
3	ઈ-ચેક	C	લમ્પ સમ ચૂકવણી કરે છે
4	ઈડીઆઈ	D	પરંપરાગત કાગળના ચેકને બદલવું

E. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- બેંક એટલે શું?
- રિટેલ અને હોલસેલ બેંકિંગ શું છે?
- ટેલિબેંકિંગ એટલે શું?
- ઓનલાઈન બેંકિંગનો અર્થ જણાવો?
- ઝોબલાઈઝ્ડ બેંકિંગ શું છે?

F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. બેંકિંગના ઇતિહાસ અને વિકાસ વિશે લખો.
2. બેંકિંગ પ્રણાલીમાં તાજેતરનાં વલણો (ટ્રેન્ડ્સ) સમજાવો.
3. બેંકિંગનો અર્થ શું છે અને બેંકિંગના પ્રકારો સમજાવો.
4. બેંકિંગ સેવાઓના બેંકિંગના ઉદ્દેશ્યો સમજાવો.

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. બેંકિંગ ઇતિહાસ અને વિકાસ અને પ્રકારો દર્શાવો.
2. બેંકિંગ સેવાઓના તાજેતરના વલણો અને ઉપયોગની પ્રક્રિયા દર્શાવો

સત્ર 2: ભારતમાં બેંકિંગ માળખું

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) ભારતની મધ્યસ્થ બેંક છે. તે ભારતીય રૂપિયાની ફાળવણી અને સ્રોતને નિયંત્રિત કરે છે. આરબીઆઈ એ ભારતમાં સમગ્ર બેંકિંગ સિસ્ટમનું સુપરવાઈઝરી બોડી છે. આરબીઆઈ ભારતમાં નાણાકીય અને બેંકિંગ સત્તામાં એકમાત્ર અને સર્વોચ્ચ બોડી છે. આરબીઆઈ ભારતમાં બેંકિંગ સિસ્ટમના અમલીકરણને નિયંત્રિત અને નિયમન કરવાની જવાબદારી ધરાવે છે. રિઝર્વ બેંક બધી વેપારી બેંકોની મૂડી રાખે છે, તેથી તેને "રિઝર્વ બેંક" કહેવામાં આવે છે. તેનું મુખ્ય કાર્ય બેંકિંગ વ્યવસાયોની નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓનું નિયમન કરવાનું છે.

આરબીઆઈની સ્થાપના ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934 તરીકે ઓળખાતા અધિનિયમ દ્વારા કરવામાં આવી હતી, જે તેના કાર્યને વૈધાનિક આધાર આપે છે. બેંકે ૧ એપ્રિલ ૧૯૩૫ ના રોજ તેનાં કાર્યો શરૂ કર્યાં હતાં. તેનું મુખ્ય મથક મહારાષ્ટ્રના મુંબઈ ખાતે આવેલું છે. ૧૯૪૯ માં તેનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું હતું. આ બેંકના પ્રથમ બ્રિટિશ ગવર્નર સર ઓસ્બોર્ન એ સ્મિથ અને પ્રથમ ભારતીય ગવર્નર સર ચિંતામન દ્વારકાનાથ દેશમુખ છે.

તાડના ઝાડની સામે, ઊભેલો રોયલ બંગાળ વાઘ, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાનું પ્રતીક છે (આકૃતિ 1.5). તે બે કેન્દ્રિત વર્તુળોની પાતળી અને જાડી રેખાઓ સાથે મળી આવ્યો હતો. વાઘની પ્રતિમા સૂચવે છે કે કોલકાતામાં સ્થિત બેલ્વેડેર ગેટ અને તાડની પ્રતિમા ચમકતા સૂર્ય-તારા તરફ નિર્દેશ કરે છે અને સત્ય, સન્માન, મૂલ્ય, હૂંફ, જીવનશક્તિ, ફળદ્રુપતા, રક્ષણ, વિસ્તરણ, આકાંક્ષા, એકીકરણ, પુનરુત્થાન અને પ્રાપ્તિ જેવા પ્રતિનિધિત્વાત્મક અર્થો સાથે નિશ્ચયની એકતા. તે પુરુષ ઉર્જાનો ઉદ્ભવ કરે છે. 'રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા' દ્વારા લખાયેલ પ્રતીકની નીચેની બાજુએ અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા લખાયેલ પ્રતીકની ઉપરની બાજુએ.



આકૃતિ 1.5: આરબીઆઈ પ્રતીક સ્ત્રોત:
www.rbi.org.in

આરબીઆઈનાં કાર્યો

આરબીઆઈ વિવિધ કાર્યો કરે છે જેની વિગતવાર નીચે આપેલ છે;

1. ચલણ બહાર પાડવાનું કાર્ય

દેશમાં ચલણ જારી કરવાની એકમાત્ર સત્તા આરબીઆઈ પાસે છે, જેમાં એક રૂપિયાની ચલણી નોટો અને પછી સિક્કાઓ બાકાત છે. ભારત સરકાર (નાણા મંત્રાલય) એક રૂપિયાની નોટો તેમજ સિક્કા જારી કરે છે. આરબીઆઈ જારી કરાયેલ દ્વારા મુખ્ય ચલણ નોટોના સ્વરૂપમાં હોય છે. આ નોટો 2, 5, 10, 20, 50, 100, 200, 500 અને 2000 છે. આરબીઆઈ એક્ટ, 1934 આરબીઆઈને 10,000 રૂપિયા સુધીની નોટો જારી કરવાની પરવાનગી આપે છે.

આરબીઆઈ પાસે બે વિભાગ છે. પહેલો જારી કરનાર વિભાગ અને બીજો બેંકિંગ વિભાગ. જારી કરનાર વિભાગ ચલણ જારી કરવા માટે સમર્પિત છે. જારી કરાયેલા બધા નાણાં આરબીઆઈની નાણાકીય કાનૂની જવાબદારી છે જે આ વિભાગ દ્વારા રાખવામાં આવેલા સમાન મૂલ્યના સંસાધનો દ્વારા સમર્થિત છે. આરબીઆઈએ ઓછામાં ઓછું રૂ. 115 કરોડનું સોનું રાખવું જરૂરી છે. આ રકમથી વધુની કોઈપણ જવાબદારી અન્ય સંપત્તિઓ દ્વારા સમર્થિત છે જેમાં સિક્કા, વિદેશી સિક્કોરિટીઝ અને સરકારની રૂપિયાની સિક્કોરિટીઝનો સમાવેશ થાય છે. ચલણ જારી કરીને જરૂરી હોય તે સમયે વિભાગ આ સિક્કોરિટીઝ પ્રાપ્ત કરે છે. આ સંપત્તિઓની રચના ભારતના અર્થતંત્રને સમજવામાં મદદ કરે છે.

2. સરકારનું બેંકર

સરકારના બેંકર તરીકે, સરકારની બેંકિંગ જરૂરિયાતોનું વ્યવસ્થાપન કરવાની જવાબદારી આરબીઆઈની છે. આરબીઆઈ કેન્દ્ર અને રાજ્ય બંને સરકારો માટે બેંકર તરીકે કાર્ય કરે છે. આરબીઆઈ સરકારના તમામ બેંકિંગ વ્યવહારોનું સંચાલન કરે છે, જેમાં નાણાંની પ્રાપ્તિ અને ચૂકવણીનો સમાવેશ થાય છે. આરબીઆઈ સરકારના તમામ ખાતાઓને સમર્થન આપે છે અને તેનું સંચાલન કરે છે. તે તમામ ભંડોળ એકત્રિત કરશે

અને સરકાર વતી ખર્ચ પણ કરશે. આઈએમએફ અને વિશ્વ બેંકના સભ્ય તરીકે, આરબીઆઈ ભારત સરકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

આરબીઆઈ કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારો બંનેને ટૂંકા ગાળાનું ધિરાણ પૂરું પાડે છે. આરબીઆઈ સરકારી લોન (સિક્યોરિટીઝ) ના તમામ નવી ફાળવણીઓનું સંચાલન કરવા અને બાકી રહેલા સરકારી દેવાની સેવા માટે પણ જવાબદાર છે. નાણાંકીય સંસાધનોની હેરફેર માટે આરબીઆઈ આ સિક્યોરિટીઝ સામે ધિરાણ આપીને સરકારને ઘણો ટેકો પૂરો પાડે છે.

3. અન્ય બેંકો માટે બેન્કર

બેંકોની બેંક તરીકે આરબીઆઈ મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. બેંકોના બેંકો તરીકે આરબીઆઈ નીચેની ભૂમિકાઓ ભજવે છે:

- બેંકોની અનામત તરીકે થોડી રોકડ રાખવી.
- ટૂંકા ગાળા માટે ધિરાણ આપવું.
- કેન્દ્રીયકૃત ક્લિયરિંગ અને ઝડપી ચૂકવણી સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.

વેપારી બેંકો રિઝર્વ બેંકમાં થાપણો રાખે છે. વેપારી બેંકો નાણાકીય કટોકટીમાં આરબીઆઈની મદદ લે છે, પરંતુ વધુ વ્યાજ દર વસૂલ કરે છે.

4. બેંકો અને નાણાંકીય સંસ્થાઓના નિયમનકાર

આરબીઆઈ એક્ટ, 1934 અને બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 માં જોગવાઈઓ આરબીઆઈને બેંકો અને નોન-બેંકિંગ નાણાકીય સંસ્થાઓની દેખરેખ રાખવાનું, નિયમન અને નિયંત્રણ કરવાની સત્તા આપે છે. આરબીઆઈના નિયમનકારી કાર્યો બેંક મેનેજમેન્ટ, શાખા વિસ્તરણ અને તેમની સંપત્તિની ગુણવત્તા (લોન, વગેરે) ની સાથે અન્ય બાબતોનું નિયમન અને દેખરેખ રાખવા સાથે સંબંધિત છે.

આરબીઆઈ સમયાંતરે બેંકોનું નિરીક્ષણ કરે છે તથા બેંકોને તેમના વાર્ષિક નાણાકીય વળતરો અને અન્ય માહિતી (નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર) સબમિટ કરવા માટે કહે છે. તેની નિયમનકારી સત્તાઓ મુજબ, આરબીઆઈ બેંકો માટે તેમની એકંદર ચોખ્ખી જવાબદારીઓ (થાપણો, ઉધાર વગેરે) ની રોકડમાં અથવા માન્ય સિક્યોરિટીઝ (સરકારી સિક્યોરિટીઝ વગેરે) માં રોકાણ કરવા માટે ફરજિયાત બનાવે છે. આને વૈધાનિક લિક્વિડિટી રેશિયો (એસએલઆર) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

5. ચલણ પુરવઠા અને ધિરાણનું નિયંત્રક

કેડિટ ફ્લો ઓફ કંટ્રોલ એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી નાણાંકીય નીતિનું એક મહત્ત્વપૂર્ણ પાસું છે. સેન્ટ્રલ બેંકે અર્થતંત્રમાં રોકડ અને કેડિટના પ્રવાહની માંગ અને પુરવઠાનું સંચાલન કરવું પડશે. આરબીઆઈ કાગળની ચલણ અને ફુગાવાના વલણને નિયંત્રિત કરવાના સંદર્ભમાં નોંધપાત્ર કાર્ય કરે છે. આરબીઆઈ બેંકિંગ સિસ્ટમની કેડિટ આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરે છે. આરબીઆઈ આ કાર્યને અસરકારક રીતે ચલાવવા માટે નિયંત્રણ પગલાંનો ઉપયોગ કરે છે. આમાંના કેટલાક છે:

- ઓપન માર્કેટ ઓપરેશન્સ.
- કાયદાકીય અનામતમાં ફેરફાર.
- બેંકો પ્રત્યે ધિરાણ નીતિ.
- વ્યાજ દર માળખાં (થાપણો, લોન) પર નિયંત્રણ.
- બેંકોનો કાયદાકીય પ્રવાહિતા ગુણોત્તર (એસએલઆર).

6. વિનિમય વ્યવસ્થાપક અને નિયંત્રક

આરબીઆઈ ભારતના વિદેશી વિનિમય વ્યવસાય અને સંબંધિત અનામતનું રક્ષક છે. આ નિયંત્રણે વિદેશી વિનિમયના ઉપલબ્ધ પુરવઠાની મર્યાદામાં વિદેશી વિનિમયની માંગને મર્યાદિત કરી અને વપરાશકર્તાઓને વાસ્તવિક અથવા અપેક્ષિત અછતના સંદર્ભમાં સરકારની નીતિ અનુસાર રેશનિંગ વિદેશી વિનિમય આપવામાં આવતો હતો.

આરબીઆઈ દેશમાં અને દેશની બહાર વિદેશી વિનિમયના પ્રવાહને પૂર્ણ કરે છે અને તેનું નિયંત્રણ કરે છે. આરબીઆઈ વિદેશી વિનિમય ડીલરોની નિમણૂક કરે છે. તે આ ડીલરોને માર્ગદર્શિકા પણ પૂરી પાડે છે. વિદેશી વિનિમયમાં થતા દરેક વ્યવહારની જાણ ડીલરોએ આરબીઆઈને કરવી પડે છે.

8. આર્થિક ડેટા અને અન્ય ડેટાનું પ્રકાશક

આરબીઆઈ ભારતમાં નાણાંકીય નીતિઓનું વિશ્લેષણ અને મૂલ્યાંકન કરવા માટે જરૂરી તમામ બેંકિંગ અને અન્ય નાણાંકીય ડેટા જાળવી રાખે છે અને પ્રદાન કરે છે. આ કાર્યને અમલમાં મૂકવા માટે, આરબીઆઈ ઘણીવાર આ ડેટાને સંકલિત કરે છે, એકત્રિત કરે છે અને પ્રકાશિત કરે છે. વપરાશકર્તાઓ આ ડેટા પછી આરબીઆઈના વિવિધ પ્રકાશનોમાંથી વર્તમાન નીતિઓની સમીક્ષાઓ, ટિપ્પણીઓ અને વિશ્લેષણ મેળવી શકે છે.

9. આરબીઆઈની પ્રોત્સાહક ભૂમિકા

આરબીઆઈનાં કાર્યો બહુ આયામી પ્રકૃતિના છે. બેંક અનેક વિકાસલક્ષી અને પ્રોત્સાહક કાર્યો કરે છે. આરબીઆઈ અસરકારક રીતે ધિરાણ પૂરું પાડી શકે છે, ખાસ કરીને કૃષિ, નિકાસ, પરિવહન કામગીરી અને નાના ઉદ્યોગો જેવા પ્રાથમિકતા ક્ષેત્રોને.

આરબીઆઈ ઘણી સિદ્ધિઓ ધરાવે છે અને તે બિન-પરંપરાગત, પ્રોત્સાહક કાર્યો કરવામાં પણ સતત જોડાયેલી છે. આમાંના કેટલાક કાર્યો નીચેના સાથે સંબંધિત છે:

- વેપારી બેંકિંગ
- સહકારી બેંકિંગ
- ઔદ્યોગિક ફાઈનાન્સ
- નિકાસ ફાઈનાન્સ
- ક્રેડિટ ગેરંટી
- વ્યાજ દરમાં ફેરફાર યોજના (ખૂબ જ ગરીબ લોકોને ખૂબ જ ઓછા વ્યાજ દરે લોન)

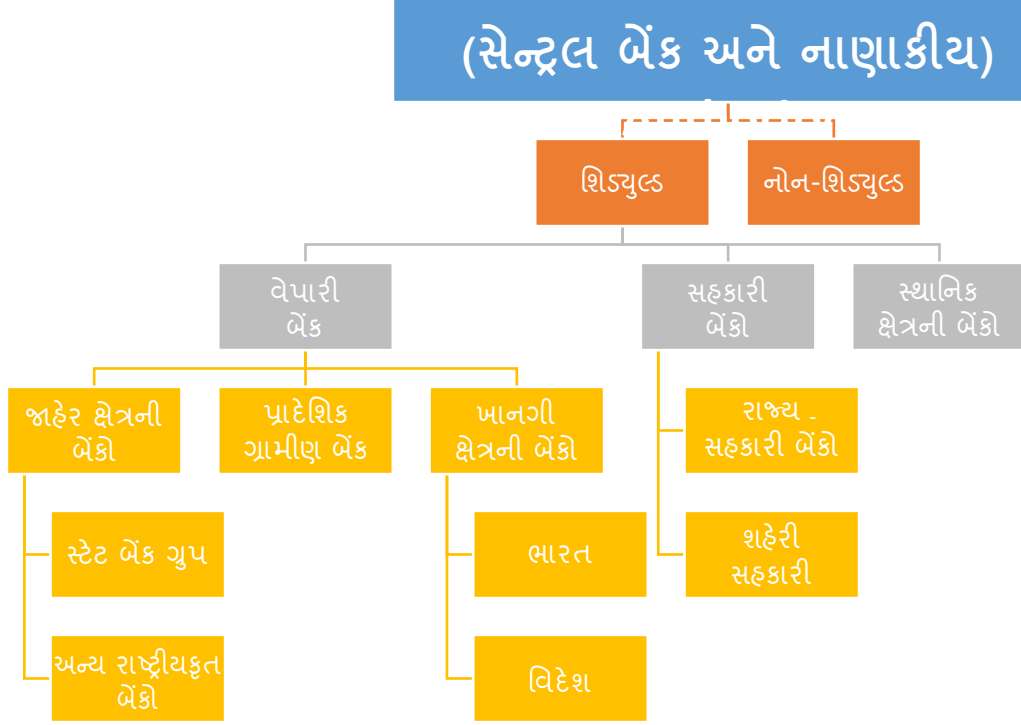
બેંકિંગ પ્રણાલીનું માળખું

બેંકિંગ પ્રણાલીનું માળખું દરેક દેશમાં તેમની આર્થિક પરિસ્થિતિઓ, રાજકીય માળખું અને નાણાકીય વ્યવસ્થાના આધારે અલગ અલગ હોય છે. બેંકોને કામગીરીના જથ્થા, વ્યવસાયિક પેટર્ન અને કામગીરીના ક્ષેત્રોના આધારે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ 1949 અનુસાર, ભારતીય બેંકિંગ માળખું શિડ્યુલ્ડ અને નોન-શિડ્યુલ્ડ બેંકોમાં વિભાજિત થયેલ છે. દરેક શ્રેણીના તેમના કાર્યોમાં પોતાના ફાયદા અને મર્યાદાઓ છે. તેમનું પોતાનું સમર્પિત લક્ષિત બજાર છે.

કેટલીક ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં પોતાનું કામ કરે છે જ્યારે કેટલીક બેંકો ગ્રામીણ અને શહેરી વિસ્તારોમાં સાથે મળીને કામ કરે છે.

બેંકિંગ પ્રણાલીનું માળખું



આકૃતિ 1.6: ભારતીય બેંકિંગ માળખું

શિડ્યુલ્સ અને નોન-શિડ્યુલ્સ બેંકો

શિડ્યુલ્સ બેંકો: "જે બેંકો આરબીઆઈ અધિનિયમ, 1934 ની બીજી અનુસૂચિમાં સમાવિષ્ટ છે" તેમને શિડ્યુલ્સ બેંકો કહેવામાં આવે છે. આ શ્રેણીમાં સમાવિષ્ટ બેંકોએ બે શરતો પૂરી કરવી આવશ્યક છે;

- બેંકનું ચૂકવેલ રોકાણ અને અનામત ભંડોળ રૂ. 5 લાખથી ઓછું નહીં હોય.
- બેંકના કોઈપણ પ્રસ્તાવની થાપણદારોના લાભોને પ્રતિફળ અસર થશે નહીં.

શિડ્યુલ્સ બેંકોના ઉદાહરણો: (i) રાષ્ટ્રીયકૃત બેંકો (ii) સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, (iii) વિદેશી બેંકો, (iv) પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો (v) અન્ય ભારતીય શિડ્યુલ્સ વેપારી બેંકો (ખાનગી ક્ષેત્રમાં).

નોન-શિડ્યુલ્સ બેંકો: જે બેંકો આરબીઆઈ 1934 ના અધિનિયમમાં બીજા શિડ્યુલની યાદીમાં સામેલ નથી તેમને નોન-શિડ્યુલ્સ બેંકો કહેવામાં આવે છે. હાલમાં દેશમાં આવી 3 બેંકો અસ્તિત્વમાં છે.

નોન-શિડ્યુલ્ડ કેશ રિઝર્વ રેશિયો (સીઆરઆર) ની શરતોનું પાલન કરી રહી છે. આ બેંકો પોતાની પાસે સીઆરઆર એન્ડોવમેન્ટ રાખી શકે છે કારણ કે આરબીઆઈ દ્વારા તેને આરબીઆઈના ખાતામાં જમા કરવાની કોઈ ફરજ પાડવામાં આવી નથી.

નોન-શિડ્યુલ્ડ બેંકો દૈનિક પ્રવૃત્તિઓ માટે આરબીઆઈ પાસેથી લોન મેળવી શકતી નથી પરંતુ કટોકટીની પરિસ્થિતિઓમાં આરબીઆઈ તેને લોન આપી શકે છે.

વેપારી બેંકો

વેપારી બેંકો એવી બેંકો છે જે મુખ્યત્વે નફો કમાવવા તેમજ તેમના થાપણદારોને વિવિધ પ્રકારની સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે શરૂ કરાઈ હતી. તે ન્યૂનતમ ખર્ચ સાથે લાંબા અંતર સુધી મોટી ચૂકવણીઓ કરવાની મંજૂરી આપે છે. તે એક વિકસિત આર્થિક સમાજનાં જીવનરક્ષક છે.

વેપારી બેંક એ નાણાકીય સંસ્થા છે જે જનતા પાસેથી થાપણો સ્વીકારે છે અને ખાતાની સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે, વિવિધ પ્રકારની લોન આપે છે તેમજ લોકો અને નાની કંપનીઓને બચત ખાતા ઉપરાંત થાપણોના પ્રમાણપત્રો જેવા મહત્વપૂર્ણ નાણાકીય ઉત્પાદનો પ્રદાન કરે છે. વેપારી બેંકોનો ઘણા દાયકાઓથી અસ્તિત્વનો લાંબો ઇતિહાસ છે. 1969 માં મોટી વેપારી બેંકોના રાષ્ટ્રીયકરણને કારણે, વેપારી બેંકોને વ્યાપકપણે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે:

1. જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો: જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો એવી બેંકો છે જેમાં 50% થી વધુ શેર સરકાર પાસે હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે, એસબીઆઈ.
2. ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો: ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો એવી બેંકો છે જ્યાં મોટાભાગની ઇક્વિટી સરકાર દ્વારા નહીં પણ ખાનગી શેરધારકો દ્વારા રાખવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, આઈસીઆઈસી, એચડીએફસી, એક્સિસ બેંક વગેરે.
3. પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો: આ બેંકોની સ્થાપના 1975 થી આરબીઆઈ દ્વારા માત્ર ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં સંચાલન કરવા માટે કરવામાં આવી હતી જેથી નાના અને સીમાંત ખેડૂતો, કૃષિ મજૂરો, કારીગરો અને નાના ઉદ્યોગસાહસિકોને ધિરાણ તેમજ અન્ય સુવિધાઓ પૂરી પાડી શકાય.

વેપારી બેંકોને ભારતીય બેંકો અને વિદેશી બેંકોમાં પણ વિભાજિત કરવામાં આવી હતી.

ભારતીય બેંકો: આ બેંકો ભારતમાં કંપની કાયદા હેઠળ નોંધાયેલી હોય છે. તેમનું મૂળ સ્થાન ભારતમાં છે.

વિદેશી બેંકો: આ બેંકો ભારતની બહાર નોંધાયેલી હોય છે અને વિદેશી દેશમાં શોધાયેલી હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે, એચએસબીસી, સિટી બેંક, સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ બેંક.

સહકારી બેંકો

શિડ્યુલ્ડ બેંકો સહકારી બેંક તરીકે પણ નોંધાયેલ હોઈ શકે છે, એટલે કે, રાજ્ય સહકારી બેંક અને શહેરી સહકારી બેંક. આ રાજ્ય સરકારો દ્વારા ઘડવામાં આવેલા સહકારી મંડળીઓના કાયદા દ્વારા સંચાલિત થાય છે.

- i. રાજ્ય સહકારી બેંકો: આ બેંકો રાજ્ય સરકારોની માલિકીની અને તેમના દ્વારા સંચાલિત હોય છે.
- ii. શહેરી સહકારી બેંકો: તે અર્ધ શહેરી અને શહેરી વિસ્તારોમાં સ્થિત પ્રાથમિક સહકારી બેંકો દર્શાવે છે.

સ્થાનિક ક્ષેત્રની બેંકો

આ નાની ખાનગી બેંકો છે જેની નીચા માળખા તરીકે કલ્પના કરવામાં આવી છે જે મર્યાદિત કામગીરીના ક્ષેત્રમાં કાર્યક્ષમ અને સાધારણ નાણાંકીય મધ્યસ્થી સુવિધાઓ પૂરી પાડી શકે છે. આ બેંકો મુખ્યત્વે ત્રણ સતત જિલ્લાઓ ધરાવતા અર્ધ શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં સેવા આપે છે.

વેપારી બેંકો - કાર્યો

વેપારી બેંકો વિવિધ કાર્યો કરે છે જે નીચે વિગતવાર આપેલા છે;

1. થાપણો સ્વીકારવી

વેપારી બેંકનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ અને પરંપરાગત કાર્ય જનતા પાસેથી થાપણો સ્વીકારવાનું છે. આ થાપણો મૂળભૂત રીતે 4 પ્રકારની હોય છે: બચત ખાતાની થાપણો, ચાલુ ખાતાની થાપણો, મુદતી થાપણો અને રિકરીંગ થાપણ ખાતાઓ. ચાલુ ખાતાના કિસ્સામાં, લોકો તેઓ ઈચ્છે ત્યારે જાણ કર્યા વિના થાપણો ઉપાડી શકે છે અને ચાલુ ખાતાં પર કોઈ વ્યાજ ચૂકવાવવામાં આવતું નથી, કારણકે બેંકો આ ટૂંકા-ગાળાની થાપણોનો ઉપયોગ કરવા અસમર્થ હોય છે. બચત થાપણો ખાતાંઓ ગ્રાહકોને તેમની માંગણી પર ચૂકવવાપાત્ર હોય છે અને ગ્રાહકો નાણાં ચેક દ્વારા અથવા અન્યથા ઉપાડી શકે છે તથા તેઓ જ્યારેપણ ઈચ્છે ત્યારે તેમનાં નાણાં જમા પણ કરાવી શકે છે. પરંતુ બચત ખાતાના થાપણદારોના ઉપાડ પર કેટલીક ચોક્કસ મર્યાદાઓ લાદવામાં આવે છે. આ કારણથી થાપણદારો મામૂલી દરે વ્યાજ મેળવે છે. મુદતી થાપણો લાંબા ગાળા અને ચોક્કસ નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બનેલી છે, તેથી મુદતી થાપણો પર વ્યાજના ઊંચા દર ચૂકવવામાં આવશે. રિકરીંગ થાપણ ખાતાંઓમાં, થાપણદારે એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે નિયમિત અંતરાલે રકમ જમા કરવાની હોય છે અને પરિપક્વતા સમયગાળા પર વધુ વ્યાજ દર સાથે તેની રકમ પાછી મેળવે છે.

2. ધિરાણ પૂરું પાડવું

વેપારી બેંકનું બીજું મુખ્ય કાર્ય જનતાને તેમની નાણાંની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે યોગ્ય ગીરોની સામે ધિરાણ પૂરી પાડવાનું છે. આ ધિરાણ ડિમાન્ડ લોન, કેશ ક્રેડિટ, ઓવરડ્રાફ્ટ, ટૂંકા ગાળાનું ધિરાણ, બિલ ડિસ્કાઉન્ટિંગ વગેરે સ્વરૂપમાં મંજૂર કરી શકાય છે. કેશ ક્રેડિટ સિસ્ટમમાં આગળ, બેંક ઉધાર લેનારને તેની મર્યાદા જેટલું ધિરાણ આપી શકે છે. ઉધાર લેનાર દ્વારા બાકી વ્યાજની ગણતરી વાસ્તવિક ક્રેડિટ મર્યાદા સુધીની રકમના આધારે કરવામાં આવે છે. બેંકો ગ્રાહકોને ડિમાન્ડ લોન આપે છે, જે બેંક દ્વારા ગમે ત્યારે માંગ પર યાદ કરાવી શકાય છે.

3. શાખ સર્જન

આ વેપારી બેંકો દ્વારા કરવામાં આવતું એક વિશિષ્ટ કાર્ય છે. બેંકને ક્યારેક ક્યારેક ધિરાણ ઉત્પાદન માટેની ફેક્ટરી કહેવામાં આવે છે. વેપારી બેંકો થાપણો સ્વીકારવાની પ્રક્રિયા દરમિયાન શાખ સર્જન કરી શકે છે.

4. ભંડોળનું સ્થાનાંતરણ

વેપારી બેંકો ગ્રાહકના ભંડોળને ચેક, ડ્રાફ્ટ, મેઈલ ટ્રાન્સફર, ટેલિગ્રાફિક ટ્રાન્સફર વગેરે દ્વારા બીજા ગ્રાહકના ખાતામાં સ્થાનાંતરિત કરી શકે છે.

5. એજન્સી કાર્યો

આધુનિક સમયમાં, વેપારી બેંકો ગ્રાહકના એજન્ટ તરીકે પણ કામ કરે છે. જોકે, બેંકો આ કાર્યો માટે ફી અથવા કમિશન વસૂલે છે. એજન્સી કાર્યોમાં સામેલ છે:

- ચેકો તેમજ બિલો અને ડ્રાફ્ટ્સનું એકત્રીકરણ,
- ડિબેન્ચર્સ અથવા ધિરાણ પર વ્યાજ, શેરો પર ડિવિડન્ડ, વગેરેનું એકત્રીકરણ,
- ધિરાણના હપ્તાઓ, વ્યાજની ચૂકવણી, વીમા પ્રીમિયમ વગેરે
- સંપત્તિઓ અને સિક્યોરિટીઝની ખરીદી તેમજ વેચાણ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકોના પ્રકારો પર ચાર્ટ્સ તૈયાર કરવા

આવશ્યક સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, થર્મોકોલ, ગુંદર, સ્કેચપેન, પેન્સિલ, ઈરેઝર.

પ્રક્રિયા:

- શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
- જૂથના સભ્યો અંદરોઅંદર ચર્ચા કરશે અને બેંકોના પ્રકારો – ટોપિકને સુસંગત મુદ્દાઓ નોંધશે.
- અદ્યતન ડેવલપમેન્ટ્સ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- દરેક જૂથ ટોપિક – બેંકોના પ્રકારો પર પેન-કાગળ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
- દરેક જૂથનો ગ્રુપ લીડર વર્ગ સમક્ષ ચાર્ટની પ્રસ્તુતિ કરશે.
- બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
- શિક્ષકે પ્રસ્તુતિઓના મૂલ્ય વર્ધન માટે ઉપયોગી સૂચનો આપવાં જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: વિવિધ પ્રકારની બેંકોની મુલાકાત લેવી અને તેમના કાર્ય સંબંધિત માહિતી અને વિવિધ શ્રેણીની બેંકોના કાર્યોની સરખામણી કરવી.

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાનો ઍક્સેસ, ચાર્ટ પેપર્સ અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ થઈ શકે છે, સાદા કોરા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે

પ્રક્રિયા:

- શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
- જૂથના સભ્યોને વિવિધ શ્રેણીની બેંકોની મુલાકાત લેવાનું કહેવામાં આવ્યું.
- બેંકોની મુલાકાત લેવી અને બેંક મેનેજરો સાથે ખૂબ જ નમ્રતાથી વર્તવું.
- મેનેજરોને મુલાકાતનો હેતુ જણાવવો અને તેમની બેંકોના કાર્યો અંગે માહિતી એકત્રિત કરવી.
- જો જરૂરી હોય તો તેઓ નવીનતમ વિકાસ જાણવા માટે ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

6. દરેક જૂથ એકત્રિત માહિતીના આધારે વિવિધ શ્રેણીની બેંકોના કાર્યોની સરખામણી કરીને એક પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરશે.
7. દરેક જૂથના બે વ્યક્તિઓ વર્ગ સમક્ષ પાવર પોઈન્ટ સ્લાઈડ્સનો ઉપયોગ કરીને પ્રસ્તુતિ રજૂ કરશે.
8. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
9. શિક્ષકે જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં સૂચનો સૂચવવા જોઈએ જેથી પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન થઈ શકે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. આરબીઆઈની સ્થાપના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, _____ તરીકે ઓળખાતા અધિનિયમ દ્વારા કરવામાં આવી હતી.
2. દેશમાં એક રૂપિયાની ચલણી નોટો અને સિક્કાઓ _____ ચલણ જારી કરવાની એકમાત્ર સત્તા આરબીઆઈ પાસે છે.
3. _____ બેંકો રિઝર્વ બેંકમાં થાપણો રાખતી હતી.
4. _____ કાગળના ચલણ અને કુગાવાના વલણના સંદર્ભમાં આરબીઆઈ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.
5. દરેક દેશમાં બેંકિંગ સિસ્ટમનું માળખું _____ હોય છે.

B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) ભારતની _____ બેંક છે.
 - a) મુખ્ય
 - b) મધ્યસ્થ
 - c) સામાન્ય
 - d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
2. આરબીઆઈ આ કાર્ય અસરકારક રીતે કરવા માટે નિયંત્રણ ઉપાયોનો ઉપયોગ કરે છે. તેમાંથી કેટલાંક છે
 - a) ઓપન માર્કેટ ઓપરેશન્સ
 - b) બેંકો પ્રત્યે ધિરાણ નીતિ
 - c) વૈધાનિક અનામતમાં વિચલનો
 - d) ઉપરનાં તમામ
3. શિડ્યુલ બેંકો, “બેંકો જે આરબીઆઈ અધિનિયમ, ૧૯૩૪ ના _____ શિડ્યુલમાં સમાવિષ્ટ છે”.
 - a) પહેલા
 - b) બીજા
 - c) ત્રીજા
 - d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં
4. બેંકો એવી બેંકો છે જેમાં સરકાર ૫૦% કરતાં વધુ શેર મૂડી ધરાવે છે.
 - a) જાહેર ક્ષેત્ર
 - b) ખાનગી ક્ષેત્ર
 - c) a) અને b) બંને
 - d) ઉપરનામાંથી કશું નહીં

5. પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો ભારતમાં _____ ના મધ્યમાં અસ્તિત્વમાં આવી હતી.

- 1980's
- 1960's
- 1970's
- 1990's

C. નીચેના વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

- ભારતમાં બેંકિંગ સિસ્ટમના નિયંત્રણ અને નિયમનની જવાબદારી આરબીઆઈની છે.
- ભારત સરકાર (નાણા મંત્રાલય) એક રૂપિયાની નોટો અને પછી સિક્કા જારી કરતી નથી.
- આરબીઆઈ પાસે ત્રણ વિભાગો છે.
- આરબીઆઈ ભારતના વિદેશી વિનિમય વ્યવસાય અને સંબંધિત અનામતનું રક્ષક છે.
- આરબીઆઈના કાર્યો બહુ આચારી પ્રકૃતિના હોય છે.

D. જોડકાં જોડો:

	કોલમ A		કોલમ B
1	શિડ્યુલ બેંકો	A	ભારતના વિવિધ રાજ્યોમાં પ્રાદેશિક સ્તરે કાર્યરત
2	નોન-શિડ્યુલ બેંકો	B	જે મુખ્યત્વે નફો કમાવવા તેમજ તેમના થાપણદારોને વિવિધ પ્રકારની સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે શરૂ કરાઈ હતી.
3	વેપારી બેંકો	C	આરબીઆઈ અધિનિયમ, 1934 ની બીજી અનુસૂચિની યાદીમાં સામેલ નથી
4	પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો	D	આરબીઆઈ અધિનિયમ, 1934 ની બીજી અનુસૂચિની યાદીમાં સામેલ

E. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- આરબીઆઈ પર ટૂંકનોંધ લખો.
- તમારા મુજબ શિડ્યુલ અને નોન-શિડ્યુલ બેંકોનો શો અર્થ છે?
- વેપારી બેંક શું છે?
- વિદેશી બેંક એટલે શું?
- સહકારી બેંક પર ટૂંકનોંધ લખો.
- સ્થાનિક ક્ષેત્રની બેંક એટલે શું?

F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

- ભારતમાં બેંકિંગ માળખું સમજાવો.
- વેપારી બેંક એટલે શું? વેપારી બેંકોના કાર્યો સમજાવો.
- આરબીઆઈ શું છે? તેનાં કાર્યો અંગે સમજાવો.

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. વર્તમાન બેંકિંગ માળખું અને અસ્તિત્વમાં રહેલા વિવિધ પ્રકારની બેંકો દર્શાવો.
2. કોષ્ટકનો ઉપયોગ કરીને આરબીઆઈ અને વેપારી બેંકોના કાર્યો વચ્ચે તફાવત દર્શાવો.

સત્ર ૩: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સનાં કાર્યો

ભારત સરકારે નાણાંકીય સમાવેશન યોજના શરૂ કરી. દેશના ૪૦% થી વધુ નાગરિકો બેંકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકતા ન નથી. તેનાથી નાગરિકોમાં નાણાંકીય સમાવેશન અને ગરીબી વચ્ચેની ચિંતા, જોડાણ વધ્યું. નાણાંકીય સમાવેશન એટલે ગરીબ અને ઓછી આવક ધરાવતા તમામ વર્ગોને વ્યાજબી કિંમતે બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવી.

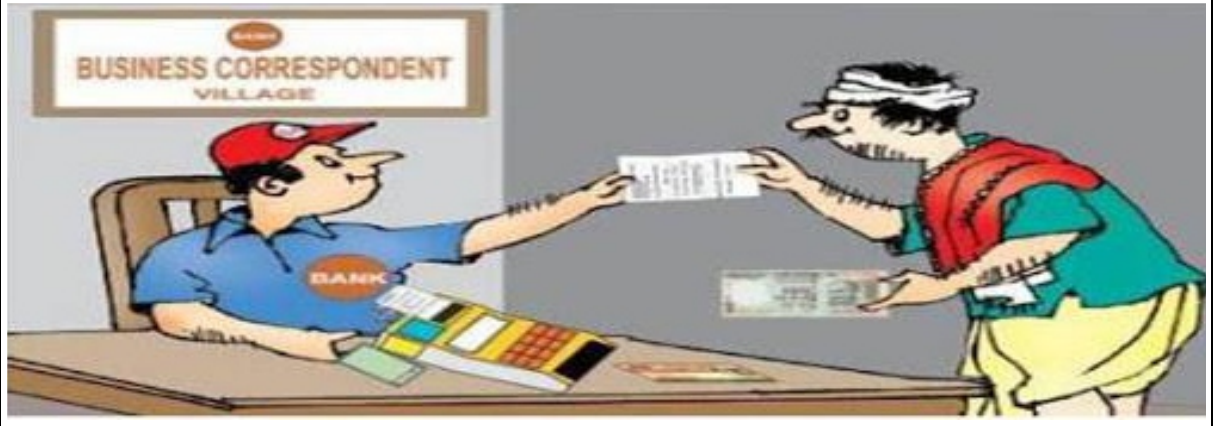
જ્યારે કોઈ બેંકને અંતરિયાળ વિસ્તારો (ગ્રામીણ વિસ્તારો) માં શાખા ખોલવી સરળ અથવા નફાકારક ન લાગે, ત્યારે તે ગ્રામીણ લોકો માટે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બેંકિંગ કોરસપોન્ડન્ટની નિમણૂક કરે છે. હજુ ૨૧મી સદીમાં પણ આપણા લોકો હજુ પણ 'બેંકિંગ સુવિધાથી' અથવા 'ઓછી બેંકિંગ સુવિધાથી' વંચિત છે. આ સમસ્યાનું મુખ્ય કારણ સુરક્ષા ચિંતાનો અભાવ, ગ્રામીણ લોકોમાં જાગૃતિનો અભાવ અને બેંકો માટે તે બિન-લાભકારી પણ છે. આ સમસ્યાને દૂર કરવા માટે, આરબીઆઈ દ્વારા લોકોને ધરઆંગણે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ લાવવામાં આવ્યા.

વ્યાખ્યા

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ એ વ્યક્તિઓ છે જેમને બેંક દ્વારા બેંક વતી બેંક એજન્ટ તરીકે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવે છે. બીસીની નિમણૂક તૃતીય પક્ષ સેવાઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે અને તેઓ તેમના વ્યવહારોના આધારે કમિશન મેળવે છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ એ બેંક દ્વારા નિયુક્ત વ્યક્તિ છે જેને બેંક વતી નાની રકમની થાપણો એકત્રિત કરવાની અને નાના ધિરાણનો વિસ્તાર કરવાની પરવાનગી છે. રોકડ વ્યવહારો પર સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે નિયુક્ત કરાયેલ વ્યક્તિ. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની પ્રાથમિક ભૂમિકા પરોક્ષ બેંકિંગ ચેનલોના યોગ્ય વિકાસ અને અમલીકરણની દેખરેખ રાખવાની છે.

આમ, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બેંકના પ્રતિનિધિઓ છે. તેઓ ગ્રામજનોને બેંક ખાતાં ખોલવામાં મદદ કરે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પોતાની સાથે ઇલેક્ટ્રોનિક અને મોબાઇલ ઉપકરણ રાખતા હોય છે જે ગામડાના લોકોને બેંકિંગ વ્યવહારો જેવા કે નાણાં જમા કરાવવા, બચત ખાતામાંથી નાણાં ઉપાડવા, ધિરાણ આપવું વગેરેમાં મદદ કરે છે.



આકૃતિ 1.8: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની પાત્રતા

બેંકિંગ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સની સેવાઓ મેળવવા માટે આરબીઆઈ દ્વારા આપવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનું હોય છે. બેંકો નીચેની વ્યક્તિઓ/એકમોને BC તરીકે સામેલ કરી શકે છે.

1. વ્યક્તિઓ
2. નિવૃત્ત બેંક કર્મચારીઓ
3. કિરાણાના માલિકો
4. મેડિકલ સ્ટાફ
5. પબ્લિક કોલ ઓફિસ (PCO) સંચાલકો,
6. શિક્ષકો
7. સરકારી કર્મચારીઓ
8. ભૂતપૂર્વ સૈનિકો
9. એજન્ટોની નાની બચત યોજનાઓ
10. સારી રીતે સંચાલિત સ્વ-સહાય જૂથો (SHG) ના અધિકૃત અધિકારીઓ
11. વીમા કંપનીઓ
12. પરસ્પર સહાયિત સહકારી મંડળીઓ અધિનિયમો/રાજ્યોના સહકારી મંડળીઓ અધિનિયમો હેઠળ નોંધાયેલ સહકારી મંડળીઓ
13. બિન-સરકારી સંસ્થાઓ (NGO)
14. સ્વ-સહાય જૂથો (SHGs)
15. સૂક્ષ્મ નાણાકીય સંસ્થાઓ (MFIs)
16. પોસ્ટ ઓફિસો
17. ખાદી અને ગ્રામોદ્યોગ એકમો
18. વીમા એજન્ટો
19. ખેડૂત ક્લબ
20. પંચાયતો
21. નાગરિક સમાજ સંગઠનો (CSOs)
22. સમુદાય આધારિત સંસ્થાઓ
23. ગ્રામ્ય જ્ઞાન કેન્દ્રો,
24. સહકારી મંડળીઓ
25. કૃષિ ક્લિનિક્સ/કૃષિ વ્યવસાય કેન્દ્રો,
26. કૃષિ વિજ્ઞાન કેન્દ્રો
27. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં આઈટી આઉટલેટ્સ ધરાવતી કોર્પોરેટ સંસ્થાઓ.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસની પસંદગી ફક્ત આ જૂથોમાંથી જ ન કરવી જોઈએ, પરંતુ તેમની પાસે મૂળભૂત કમ્પ્યુટર જ્ઞાન અને સારી કમ્યુનિકેશન કુશળતા પણ હોવી જોઈએ.

બીસીનો ઉદ્દેશ્ય

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ તરીકેના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે;

- સમાજના દરેક વર્ગના દરેક માટે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓ સુલભ બનાવવી.
- ગ્રાહકોના ધરઆંગણે થાપણો સ્વીકારવી, ઉપાડ કરવો, ખાતું ખોલવું, ભંડોળ ટ્રાન્સફર, કિશાન ક્રેડિટ કાર્ડ (KCC), વીમો (પ્રધાનમંત્રી વીમા યોજના) વગેરે.
- આધાર નંબર સાથે બેંક ખાતાઓ લિંક કરવામાં લોકોને મદદ કરવી.
- લોકોને આર્થિક રીતે સાક્ષર બનાવવા.

બીસીનાં કાર્યો:

એજન્ટ તરીકે વિવિધ કાર્યો કરવા માટે બીસી અધિકૃત હોય છે, જેમાં સામેલ છે:

1. બેંક માટે સંભવિત ગ્રાહકોની ઓળખ કરવી.
2. ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ પેદા કરવી.
3. બેંકના બચત વિકલ્પો અને અન્ય યોજનાઓ વિશે માહિતી પૂરી પાડવી.
4. ગ્રાહકોને નાણાંનું સંચાલન કરવા માટે શિક્ષિત અને સલાહ આપવી,
5. લક્ષિત ગ્રાહકો માટે ધિરાણ લોન કાઉન્સેલિંગ કરવું અને નાના ધિરાણની ભલામણ કરવી.
6. મુદ્દલ અને વ્યાજની વસૂલાત
7. નાના મૂલ્યના ધિરાણની મંજૂરી મેળવવી
8. સૂક્ષ્મ વીમા, પેન્શન અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ઉત્પાદનો, અન્ય તૃતીય-પક્ષ ઉત્પાદનોનું વેચાણ અને રસીદ જારી કરવી.
9. સ્વ-સહાય જૂથો/સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો/ક્રેડિટ જૂથો/અન્યનું પ્રોત્સાહન અને દેખરેખ.

આમ, BC ને બેંકો વતી ઘણા બેંકિંગ વ્યવહારો કરવાની પરવાનગી મળે છે.

બીસી ની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત થયેલ હોય છે જે નીચે આપેલ છે.

- તેઓ બચત અને અન્ય ઉત્પાદનો વિશે જાગૃતિ લાવે છે.
- તેઓ ગરીબ ગ્રામજનોને બચત, નાણાંનું સંચાલન અને દેવા પરામર્શના મહત્વ વિશે શિક્ષિત કરે છે.
- તેઓ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો માટે સંભવિત ગ્રાહકોને ઓળખે છે
- તેમણે સમયાંતરે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા પાત્રતા માપદંડોના આધારે નાણાકીય ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકોની પાત્રતા ચકાસવી પડે છે.
- તેઓ તેમની ભાગીદાર બેંક વતી વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો માટે લક્ષિત ગ્રાહકોની નોંધણી કરે છે.

- તેઓ ભાગીદાર બેંકની માર્ગદર્શિકાના આધારે લાયક ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનો વેચશે.
- તેઓ લક્ષિત ગ્રાહકો માટે મુદ્દા જેવા નાના ધિરાણની સલાહ આપે છે.
- તેઓ સમયાંતરે કેવાયસી ડેટા એકત્રિત કરવામાં બેંકને મદદ કરે છે.
- તેઓ ભાગીદાર બેંકોની માર્ગદર્શિકાના આધારે કૃષિ લોન, જૂથ લોન, ઉદ્યોગસાહસિક લોન વગેરે જેવી નાનાં ધિરાણ આપે છે.
- તેઓ ભાગીદાર બેંકોની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગ્રાહકો માટે બચત ખાતું ખોલાવશે.
- તેઓ મુદ્દલ અને વ્યાજની વસૂલાતમાં મદદ કરે છે અને કડક આચારસંહિતાનું પાલન કરે છે.
- તેઓ 20000 રૂપિયા સુધીની નાની કિંમતની મુદતી થાપણો એકત્રિત કરે છે.
- તેઓ સૂક્ષ્મ વીમા, પેન્શન ઉત્પાદનો, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ઉત્પાદનો અને અન્ય યોગ્ય તૃતીય-પક્ષ ઉત્પાદનો એટલે કે, કેન્દ્ર દ્વારા પ્રાયોજિત યોજનાઓ જેવી કે અટલ પેન્શન યોજના, જીવન જ્યોતિ સુરક્ષા ભીમ યોજના વગેરેનું કોસ-સેલ કરે છે.
- તેઓ કોઈપણ ખાતા બંધ થયાની જાણ બેંક/એનબીએફસીની સ્થાનિક શાખા/કેન્દ્રિત હબને કરે છે.
- તેઓ પરવાનગી પછી દેખરેખ અને ફોલો-અપ વસૂલાત હાથ ધરે છે.

ફાયદા

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સની સેવાઓ મેળવવાના ફાયદા નીચે વિગતવાર આપેલ છે;

- લોકોને તેમના ઘરઆંગણે બેંકિંગનો લાભ મળી શકે છે.
- લોકો વાજબી વ્યાજ દરે ધિરાણ મેળવી શકે છે.
- સરકાર સબસિડી સીધી બધા ખાતાઓમાં ટ્રાન્સફર કરશે; આનાથી વચેટિયાઓનો ભ્રષ્ટાચાર દૂર થશે.
- તેનાથી લોકોની બચત કરવાની ટેવ વધશે.
- દરેક વ્યક્તિના નાણાં સુરક્ષિત રહેશે.
- ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં વીમા યોજનાઓ અને પેન્શન યોજનાઓનો લાભ લેવાનો વિકલ્પ પણ હશે.

આમ, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બેંકરો અને લોકોને વધુ સારી પહોંચ, ઘરઆંગણે બેંકિંગ અને ધિરાણ કામગીરીમાં સુધારો કરવામાં મદદ કરે છે.

બીસી સામે રહેલા પડકારો

નાણાકીય સમાવેશ પર ભારતની પ્રગતિ નોંધપાત્ર હોવા છતાં, તે હજુ પણ અપેક્ષાઓ કરતાં ઘણી ઓછી છે અને બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બેંકિંગ પરિદ્રશ્યનો દૃષ્ટિકોણ બદલી શક્યા નથી. 2014 પછી ખોલવામાં આવેલા બેંક ખાતાઓની સંખ્યામાં વધારો થયો હોવા છતાં, ફિન્ડેક્સના અહેવાલ મુજબ, આમાંથી લગભગ 48% ખાતાઓ નિષ્ક્રિય છે. નીચેની મર્યાદાઓને કારણે BC અભિગમ ઈચ્છિત પરિણામો આપી શક્યો નથી;

1. BCs રોકડનું પરિવહન અને સુરક્ષા જેવી રોકડ હેન્ડલિંગ સમસ્યાઓનો તથા છેતરપિંડી અને ગેરરીતિઓ ટાળવી જેવી સમસ્યાઓનો સામનો કરી રહ્યા છે.
2. BCs પાસે મર્યાદિત ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓ અને વ્યવહાર મર્યાદાઓ છે જે ગ્રાહકોની ઈચ્છિત જરૂરિયાતો માટે પર્યાપ્ત ન પણ હોઈ શકે.

3. ભંડોળની અછતને કારણે બેંકિંગ સેવાઓના મૂલ્ય વિશે જાગૃતિનું સ્તર વધારી શક્યા નથી.
4. કેટલાક કિસ્સાઓમાં બેંકિંગ સેવાઓમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થવાને કારણે બેંકિંગ કંપનીઓએ નાણાં ગુમાવ્યા છે.
5. બેંકિંગ સેવાઓ વિનાના વિસ્તારોનો વ્યાપ વધારી રહ્યા છે, જેના કારણે બેંકને ખર્ચો ભરવો મુશ્કેલ બને છે.
6. બીસી નિયમનકારી સમસ્યાઓનો સામનો કરી રહ્યા છે. તેમણે બેંક શાખાઓ સાથે ૨૪ કલાકની અંદર નાણાંકીય વ્યવહારો પૂર્ણ કરવા પડે છે, જે લાંબા અંતરને કારણે શક્ય નથી. ઉપરોક્ત પડકારોને ધ્યાનમાં રાખીને, તે સ્પષ્ટ છે કે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બધી બેંકિંગ સેવાઓ, ખાસ કરીને વધુ અદ્યતન ક્રેડિટ કાર્યો, સંભાળી શકશે નહીં.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: રોલ પ્લે મારફતે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ભૂમિકા દર્શાવવી

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ અને ચેક લિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. અવલોકન અથવા અભ્યાસના મુદ્દાઓ માટે એક ચેકલિસ્ટ તૈયાર કરો અને તે વિદ્યાર્થીઓને આપો.
2. વર્ગ સંખ્યા અનુસાર વિદ્યાર્થીઓને જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
3. સમયપત્રક મુજબ વેપારી બેંક પહોંચો.
4. બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાતચીત કરો.
5. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો:
 - a) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ભૂમિકા.
 - b) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની જવાબદારીઓ.
 - c) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બનવા માટેની લાયકાત.
6. બધા અવલોકનો નોંધો, મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને રિપોર્ટને અંતિમ સ્વરૂપ આપો.
7. બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પુષ્ટિ કરો.
8. વિદ્યાર્થીઓને વિવિધ પ્રકારના ફોર્મ દર્શાવવા કહો.
9. રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સોંપો.

પ્રવૃત્તિ 2: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ તરીકે કામ કરવાની પાત્રતા અંગે એક ચાર્ટ તૈયાર કરવો

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ, ચાર્ટ પેપર્સ અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ થઈ શકે છે, સાદા કોરા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓનાં જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો અંદરોઅંદર ચર્ચા કરશે અને બેંકોના પ્રકારો – ટોપિકને સુસંગત મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. અદ્યતન ડેવલપમેન્ટ્સ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

4. દરેક જૂથ ટોપિક - બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બનવા માટેની લાયકાત પર પેન-કાગળ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
5. દરેક જૂથ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બનવા માટેની લાયકાત અંગે ચાર્ટ સાથે પ્રસ્તુતિ બનાવશે અને વર્ગ સમક્ષ રજૂ કરશે.
6. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે પ્રસ્તુતિઓના મૂલ્ય વર્ધન માટે ઉપયોગી સૂચનો આપવાં જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. _____ ચિંતા, નાણાકીય સમાવેશ અને ગરીબી વચ્ચેની લિંક વધારે છે.
2. _____ લોકોના ઘરઆંગણે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ લાવ્યા.
3. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ _____ પ્રતિનિધિઓ છે.
4. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પાસે મૂળભૂત _____ જ્ઞાન અને સારી કમ્યુનિકેશન કુશળતા હોવી જોઈએ.
5. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ આધાર નંબર ધરાવતા લોકોને બેંક ખાતામાં _____ પણ મદદ કરશે.

B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને નિયુક્તિ કરવાના મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય છે
 - a) સમાજના દરેક વર્ગ માટે મૂળભૂત બેંકિંગ સેવાઓને સરળ બનાવવી.
 - b) તે લોકોને આધાર નંબર સાથે બેંક ખાતાઓ લિંક કરવામાં પણ મદદ કરશે.
 - c) લોકોને નાણાકીય રીતે સાક્ષર બનાવવા.
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. બીસીને એજન્ટ તરીકે વિવિધ કાર્યો કરવાની પરવાનગી છે, જેમાં સામેલ છે:
 - a) બેંક માટે સંભવિત ગ્રાહકોની ઓળખ કરવી.
 - b) ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ લાવવી.
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ હોય છે, શું બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ભૂમિકા નથી.
 - a) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે બચત અને અન્ય ઉત્પાદનો વિશે જાગૃતિ લાવવાની હોય છે.
 - b) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ગરીબ ગ્રામજનોને બચત, નાણાંનું સંચાલન અને દેવા પરામર્શના મહત્વ વિશે શિક્ષિત કરવાના હોય છે.
 - c) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો માટે સંભવિત ગ્રાહકોને ઓળખવાની જરૂર નથી
 - d) તેઓ તેમની ભાગીદાર બેંક વતી વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો માટે લક્ષ્ય ગ્રાહકોની નોંધણી કરશે.

4. બેંક અનુસાર કોણ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બની શકે છે?

- વ્યક્તિઓ
- નિવૃત્ત બેંક કર્મચારીઓ
- કિરાણાના માલિકો
- ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

- દેશના 60% થી વધુ નાગરિકોને બેંકિંગ સેવાઓનો કોઈ ખ્યાલ નહોતો.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ એવી વ્યક્તિ છે જેને બેંક એજન્ટ તરીકે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવે છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ લોકોને આધાર નંબર સાથે બેંક ખાતાઓ લિંક કરવામાં મદદ કરતા નથી.
- ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં વીમા યોજનાઓ અને પેન્શન યોજનાઓનો લાભ લેવાનો વિકલ્પ પણ હશે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ભાગીદાર બેંકોની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગ્રાહકો માટે બચત ખાતું ખોલશે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ કોણ છે?
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટનાં કાર્યો સમજાવો?
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટના ઉદ્દેશ્ય કયા કયા છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ કોણ છે? ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ સમજાવો?
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની પાત્રતા માટેની માર્ગદર્શિકાઓ કઈ કઈ છે?
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની સેવાઓ મેળવવાના ફાયદા કયા કયા છે?
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારો સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

- રોલ પ્લે અને ગ્રુપ ચર્ચાઓ દ્વારા બીસીની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓનું પ્રદર્શન કરો.
- બેંકિંગ શ્રેણી કરતી વખતે બીસી દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારોનું પ્રદર્શન કરો.

સત્ર 4: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ

નાણાકીય સમાવેશના ભાગ રૂપે, આરબીઆઈએ જાન્યુઆરી 2006 માં ખાન કમિશનની ભલામણોના આધારે નવી માર્ગદર્શિકા બહાર પાડી, એટલે કે બેંકોને બે શ્રેણીના મધ્યસ્થીઓનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપી, જે છે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ. આરબીઆઈએ BC અને BF માટે ચોક્કસ માર્ગદર્શિકા ઘડી છે. BF ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપી શકે છે, તેમના પ્રસ્તાવને આગળ ધપાવી શકે છે અને બેંકને વ્યવહારો કરવા માટે સુવિધા આપી શકે છે પરંતુ બેંક વતી વ્યવહાર કરી શકતા નથી.

શિડ્યુલ્સ વેપારી બેંકોની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો અને સ્થાનિક ક્ષેત્ર બેંકો (LABs) ને સમગ્ર દેશ અને અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં પણ બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે મધ્યસ્થીઓની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે.

બેંકિંગ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર લોકોને બેંકિંગ જગત સાથે જોડાવામાં મદદ કરશે. તે બચત કરવાની ટેવમાં પણ વધારો કરે છે. તે બેંકોમાં થાપણો વધારે છે. તેથી, લોકો તેમજ બેંકો બંને માટે વિન-વિન પરિસ્થિતિ છે. તે નાણાંકીય સમાવેશ વધારવામાં મદદ કરશે.

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે. તેઓ તેમની બેંકોના પ્રતિનિધિઓ હોય છે અને અંતરિયાળ સ્થળોએ બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડે છે જ્યાં બેંકની કોઈ શાખા નથી હોતી અને નાણાંકીય સમાવેશને પ્રોત્સાહન આપવા માટે પણ કામ કરે છે.

વ્યાખ્યા

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર એવી વ્યક્તિ છે જે પોતાના ગ્રાહકોને રિફર કરી શકે છે અથવા માર્ગદર્શન આપી શકે છે, ગ્રાહકના પ્રસ્તાવનું પાલન કરી શકે છે અને બેંક વ્યવહારો કરવા માટે સુવિધા આપે છે, પરંતુ બેંક વતી કાર્ય કરી શકતા નથી. બેંકોને સૂચના આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તેમને રોકડ વ્યવહારો સંભાળવાની કોઈ સત્તા નથી. સામાન્ય રીતે બેંક દ્વારા ફક્ત શાખા સ્તરે જ બીએફની નિમણૂક કરવામાં આવે છે.

બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની પાત્રતા

આરબીઆઈ દ્વારા બિઝનેસ ફેસિલિટેટર માટે પાત્રતા માપદંડ પૂરા પાડવામાં આવ્યા છે. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તેમની બેંકોના એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે. નીચેના લોકો બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તરીકે કાર્ય કરવા માટે પાત્ર છે:

- બિન-સરકારી સંસ્થાઓ/ખેડૂત ક્લબ, સહકારી સંસ્થાઓ સાથે સંબંધિત વ્યક્તિઓ.
- સમુદાય આધારિત સંસ્થાઓ તથા આઈટી અને કોર્પોરેટ સંસ્થાઓ.
- પોસ્ટ ઓફિસો, વીમા એજન્ટો, સારી રીતે કાર્યરત પંચાયતો, ગ્રામ્ય જ્ઞાન કેન્દ્રો જેવી ઓછી સરકારી કચેરીઓ.
- કૃષિ વિજ્ઞાન કેન્દ્રો અને KVIC/KVIB એકમો જેવા ઓછા વ્યાપારી સંગઠનો અને કેન્દ્રો.

ફેસિલિટેટરની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ એ એવી વ્યક્તિઓ છે જે ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં બેંકના વિસ્તૃત હાથ તરીકે કાર્ય કરે છે. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ ભજવે છે:

- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર ગ્રાહકો દ્વારા સબમિટ કરાયેલા દસ્તાવેજો અથવા વિગતો સંબંધિત બેંકને મોકલવાની પ્રવૃત્તિઓ કરે છે.

- બીએફએ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું જ્ઞાન મેળવવાનું રહેશે.
- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તેમના ગ્રાહકો (ખાસ કરીને નિરક્ષરો) ને સંબંધિત ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરે છે.
- બીએફએ ગ્રાહકોને સચોટ માહિતી આપીને બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો પ્રચાર કરવો પડશે.
- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર થાપણદારો/ઋણ લેનારાઓને પ્રિન્ટેડ સ્વરૂપમાં વ્યવહારો ઉપલબ્ધ કરાવે છે જેમ કે પાસબુક, મિની સ્ટેટમેન્ટ.
- લોકોને નાણાકીય રીતે સાક્ષર બનાવવા માટે બીએફએ બેંકમાં ઉપલબ્ધ વિવિધ ઉત્પાદનોની સુવિધાઓની જાણ કરવી જોઈએ.
- બીએફ ગ્રાહકોના લાભ માટે સલાહ, સહાયતા તેમજ બેંકના વિકાસની પ્રવૃત્તિઓ કરે છે.
- બીએફ સ્વ-સહાયતા જૂથો (SHG), સંયુક્ત જવાબદારી અને ભાગીદારીમાંથી પૂર્વ-મંજૂરી ચકાસણી કરીને વસૂલાતનું ફોલો-અપ પણ કરે છે.
- બીએફએ વધુ નફો મેળવવા માટે જીવન અને બિન-જીવન વીમા ઉત્પાદનો તેમજ મ્યુચ્યુઅલ ફંડનું માર્કેટિંગ હાથ ધરવું જોઈએ.
- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી અને સંબંધિત દસ્તાવેજો એકત્રિત કરીને KYC અપડેટ્સમાં તેમની બેંકોને મદદ કરે છે.
- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર પાસે રોકડ રકમ સંભાળવાનો, ખાતું ખોલવાનો અને વ્યવહારો પર પ્રક્રિયા કરવાનો કોઈ અધિકાર હોતો નથી.

બિઝનેસ ફેસિલિટેટરનાં કાર્યો

આરબીઆઈએ બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની કામગીરી માટે ચોક્કસ માર્ગદર્શિકાઓ ઘડી છે. આ માર્ગદર્શિકાઓ કેટલાક અપવાદો અને મર્યાદાઓ સાથે બીસી જેવી જ છે. બીએફનાં કેટલાંક મહત્વપૂર્ણ કાર્યો નીચે મુજબ છે:

- બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ સંબંધિત બેંકો માટે એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે.
- બીએફ ગ્રાહકોને તેમના નાણાકીય વ્યવહારો વિશે સૂચન અને સલાહ આપવા જેવી પ્રવૃત્તિઓ કરે છે.
- બીએફને થાપણ અને ઉપાડ જેવા રોકડ વ્યવહારો કરવાની પરવાનગી નથી.
- બીએફને મુદતી થાપણો અને દેવાની વસૂલાત અને તેની કાર્યક્ષમતા પર મર્યાદાઓમાં રહીને કાર્ય કરવાનું હોય છે.
- બીએફ ધિરાણ માટેની અરજીઓની પ્રારંભિક પ્રક્રિયા હાથ ધરી શકે છે.

આ અભ્યાસક્રમ પૂર્ણ કર્યા બાદ અવસરો

અવસર એ એવી પરિસ્થિતિ છે જે જ્ઞાન પ્રાપ્ત કરીને લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે અનુકૂળ સંજોગો બનાવે છે. BC અને BF વિવિધ સ્તરો પર શીખનારાઓને તેમની નોકરીની ભૂમિકાઓ પ્રદાન કરીને યોગ્ય અને પૂરતું જ્ઞાન પૂરું પાડે છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ/બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ ચોક્કસ આઉટરીચ ક્ષેત્રોમાં ગ્રાહકો અને બેંકરો વચ્ચેના મધ્યસ્થીઓ છે. આ અભ્યાસક્રમ પૂર્ણ કર્યા પછી, શીખનારાઓ તમામ પ્રકારની બેંકિંગ અને નોન-બેંકિંગ નાણાકીય સંસ્થાઓમાં કામ કરવાના અવસરો મેળવવા માટે પાત્રતા મેળવી શકે છે.

આ બેંકિંગ અને નોન-બેંકિંગ નાણાંકીય સંસ્થાઓને એવા વ્યક્તિઓની જરૂર હોય છે જે અત્યંત અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં અને બધા સ્થળોએ જઈને બેંકોની નાણાંકીય સેવાઓ વિશે જણાવી શકે. તેથી, આ નોકરી BC અને BF ને યોગ્ય સૈદ્ધાંતિક અને વ્યવહારુ જ્ઞાન આપશે.

બીએફના ફાયદા

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ બેંકરો અને ગ્રાહકોને નીચેની રીતે મદદ કરે છે:

1. સંભવિત ગ્રાહકોની ઓળખ કરવી.
2. ગામના લોકોને યોગ્ય બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સલાહ આપવી અથવા પરામર્શ કરવું.
3. ગામના લોકોને બેંકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે.
4. ગ્રાહકોને મંજૂરી, ચુકવણી અને વસૂલાતની શરતો વિશે શિક્ષિત કરવા.
5. નાના મૂલ્યના વ્યવહારોમાં ગામલોકોને મદદ કરે છે.

બીએફ સામે આવતા પડકારો

ગ્રામીણ બેંકિંગમાં BF ની ભૂમિકા મહત્વપૂર્ણ હોવા છતાં, તેઓએ નીચેની મર્યાદાઓ અને પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે.

1. બીએફ ફક્ત બેંકર માટે સંસ્થાને ગામના લોકો સાથે જોડે છે. તેઓ સંપૂર્ણ રીતે કોઈ પણ વ્યવહાર કરી શકતા નથી.
2. બેંકો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓની બદલાતી નીતિઓ સાથે બીએફએ નિયમિતપણે અપડેટ રહેવું જોઈએ. નહિંતર, તેઓ નવીનતમ માહિતી સાથે ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડી શકે નહીં.
3. બીએફના પ્રયત્નો ફક્ત ત્યારે જ ફળદાયી થશે જ્યારે વ્યવહાર પૂર્ણ થાય પરંતુ તેમને વ્યવહારો પૂર્ણ કરવા માટે સશક્ત બનાવવામાં આવ્યા નથી.
4. ગ્રામીણ વિસ્તારના લોકો બીએફ પર ભરોસો કેળવી શકતા નથી કારણ કે તેઓ ફક્ત મધ્યસ્થી છે. આમ, આપણે જોઈએ છીએ કે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પરનો વિશ્વાસ બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ કરતાં વધુ છે.

બીસી અને બીએફ વચ્ચેના તફાવત

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ વિરુદ્ધ બિઝનેસ ફેસિલિટેટર

બીસી અને બીએફના કાર્યો તથા ભૂમિકા અને જવાબદારીઓના આધારે, નીચેના તફાવતો ઓળખી શકાય છે;

	બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ		બિઝનેસ ફેસિલિટેટર
--	---------------------	--	-------------------

1	બેંક વતી એજન્ટ તરીકે બીસીને વ્યવહારો કરવાની પરવાનગી હોય છે.	1	બીએફ ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપી શકે છે, તેમની દરખાસ્તને આગળ ધપાવી શકે છે અને બેંકને વ્યવહારો કરવા માટે સુવિધા આપી શકે છે પરંતુ બેંક વતી વ્યવહાર કરી શકતા નથી.
2	બીસીની સમજાવટ બેંકિંગ વ્યવહાર પૂર્ણ કરવામાં પરિવર્તિત થઈ શકે છે.	2	બીએફની સમજાવટથી શક્ય છે કે વ્યવહાર પૂર્ણ થાય પણ ખરો અને ન પણ થાય.
3	પાસબુક અથવા મિની-સ્ટેટમેન્ટ બીસી દ્વારા જારી કરી શકાય છે.	3	બીએફ બેંક વતી કોઈ પાસબુક, મિની-સ્ટેટમેન્ટ અથવા અન્ય કોઈ દસ્તાવેજ જારી કરી શકતા નથી.
4	ગ્રામીણ લોકોનો ભરોસો અને વિશ્વાસ બીસીના કિસ્સામાં વધુ હોય છે, કારણ કે તેઓ તેમને વ્યવહાર તાત્કાલિક પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે.	4	બેંક વ્યવહાર પૂર્ણ થઈ શકતો ન હોવાથી લોકોનો બીએફ પર વિશ્વાસ ઓછો હોય છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: એક સરખામણી ચાર્ટ બનાવવો અને બેંકોની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર વિભિન્ન અવસરો અંગે સમજવું

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધા માટેની એક્સેસ, ચાર્ટ પેપરો અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ થઈ શકે છે, સાદા કોરા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓનાં જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો અંદરોઅંદર ચર્ચા કરશે અને ટોપિક - બેંકોની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર બીએફ માટેની વિવિધ તકોને સુસંગત મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. અદ્યતન ડેવલપમેન્ટ્સ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથ ટોપિક - બેંકોની માર્ગદર્શિકા અનુસાર બીએફ માટેની વિવિધ તકો પર પેન-કાગળ, શીટ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને વિષય પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
5. દરેક જૂથ વર્ગ સમક્ષ રજૂ કરેલા ચાર્ટ પર પ્રેઝન્ટેશન કરશે.
6. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે પ્રસ્તુત ચાર્ટ પર સૂચનો આપવા જોઈએ જેથી પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન થાય.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. બીએફ માટે _____ દ્વારા ઘડાયેલી ચોક્કસ માર્ગદર્શિકાઓ બેંકને બદલે ગ્રાહકના ઘરે વ્યવહારો કરવાની પરવાનગી આપે છે.
2. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ સંબંધિત બેંકો માટે _____ તરીકે કાર્ય કરે છે.
3. સંબંધિત બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું _____ બીએફની એક મુખ્ય ભૂમિકા બન્યું હતું.
4. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તેમના ગ્રાહકોને (ખાસ કરીને નિરક્ષરો) સંબંધિત પત્રકો _____ માં મદદ કરે છે.
5. વધુ નફો કમાવવા માટે _____ ના જીવન અને બિન-જીવન ઉત્પાદનો તથા મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ.

B. બહુ વિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. નાણાંકીય સમાવેશના ભાગ રૂપે, _____ એ જાન્યુઆરી ૨૦૦૬ માં ખાન કમિશનની ભલામણોને આધારે નવી માર્ગદર્શિકાઓ બહાર પાડી હતી.
 - a) એસબીઆઈ
 - b) પીએનબી
 - c) આરબીઆઈ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
2. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ _____ તરીકે કાર્ય કરે છે.
 - a) એજન્ટો
 - b) ગ્રાહક
 - c) બેંક
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તેમની સંબંધિત _____ માટેના એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે.
 - a) ગ્રાહક
 - b) બેંકો
 - c) ઉદ્યોગપતિ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. _____ કેટલાક આઉટરીચ વિસ્તારોમાં ગ્રાહકો અને બેંકર્સ વચ્ચે મધ્યસ્થીઓ હોય છે.
 - a) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ
 - b) બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ
 - c) a) અને b) બંને
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. જો કોઈ વ્યક્તિ બિઝનેસ ફેસિલિટેટર બને છે, બેંકો મધ્યસ્થીઓ તરીકે ઉપયોગ કરી શકે છે તેઓ છે;
 - a) બિન-સરકારી સંસ્થાઓ/ખેડૂત ક્લબ
 - b) સમુદાય આધારિત સંગઠનો
 - c) આઈટી અને કોર્પોરેટ સંસ્થાઓ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેના વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. બેંકિંગ બિઝનેસ ફેસિલિટેટર લોકોની બચત ઘટાડે છે.
2. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર એ એવી વ્યક્તિઓ છે જે ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં બેંકના વિસ્તૃત હાથ તરીકે કાર્ય કરે છે.
3. બીએફ ગ્રાહકો અને બેંકને સલાહ અને સહાય આપે છે.
4. સમુદાય આધારિત સંસ્થાઓ તથા આઈટી અને કોર્પોરેટ સંસ્થાઓ બીએફ બનવા માટે લાયક છે.
5. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર રોકડ સંભાળવા, ખાતું ખોલવા અને વ્યવહારો પર પ્રક્રિયા કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર કોણ છે?
2. બીસી અથવા બીએફ અભ્યાસક્રમ પૂર્ણ કર્યા પછી કયા પ્રકારનાં અવસરો ઉપલબ્ધ છે?
3. બીએફનાં કાર્યો કયાં કયાં છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. તમારા મતે બિઝનેસ ફેસિલિટેટર કોણ છે? બીએફનાં પાત્રતા માપદંડ સમજાવો.
2. બીએફની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓની ચર્ચા કરો?
3. બીએફના ફાયદા અને તેમના દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારો સમજાવો.
4. બીસી અને બીએફ વચ્ચે તફાવત કરો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. રોલ પ્લે અને ગ્રુપ ચર્ચાઓ દ્વારા બીએફની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓનું પ્રદર્શન કરો.
2. બીએફ તરીકે કામ કરવા માટે લાયક વ્યક્તિઓ/સંસ્થાઓની યાદી તૈયાર કરો.

મોડ્યુલ 2

નવા ગ્રાહકોના સ્રોત

મોડ્યુલ ઓવરવ્યૂ

રોજગાર સર્જનમાં બેંકિંગ ઉદ્યોગોનું મહત્ત્વપૂર્ણ યોગદાન છે. હવે બીસીબીએફ તરીકે બેંકોમાં રોજબરોજ નવી નોકરીની તકો વિકસી રહી છે. બીસીબીએફની બેંકના પ્રતિનિધિઓ તરીકે ભરતી કરવામાં આવે છે. તેમની જવાબદારી સંભવિત ગ્રાહકોમાં બેંક પ્રત્યે જાગૃતિ લાવવાની અને તેમને પ્રોત્સાહન આપવાની છે. આ ઉપરાંત, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ફરજ બેંકિંગ ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવાની છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વેચવા માટે બેંકના એજન્ટની જેમ કામ કરે છે. તેનું કાર્ય ગ્રાહકનું ખાતું ખોલવાનું અને તેને ચલાવવાનું છે. તે ગ્રાહકને થાપણ, ટ્રાન્સફર અને ચૂકવણી વ્યવહારોમાં પણ મદદરૂપ થાય છે. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર ગ્રામીણ બજાર ક્ષેત્રમાં બેંકિંગ ઉત્પાદનો રજૂ કરે છે, જ્યાં કોઈ બેંકિંગ સુવિધા ઉપલબ્ધ નથી અને બેંકને ખરાબ દેવાની વસૂલાતમાં મદદ કરે છે. તે/તેણી ફિલ્ડવર્ક માટે સ્વ-પ્રેરિત હોય છે અને વિવિધ પરિસ્થિતિઓ સંભાળે છે. તેના કામમાં ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા બેંકિંગ પ્રશ્નોને સંતોષવા જરૂરી હોય છે.

નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત શોધવા એ બીસીબીએફની મહત્ત્વપૂર્ણ ફરજ અને જવાબદારી છે. બીસીબીએફએ બજારની માંગના આધારે ગ્રાહકોની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખવાની હોય છે. બીસીબીએફએ સંભવિત ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિનું પણ વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ અને બેંકિંગ ઉત્પાદનો માટે વ્યવસાય માટે સંભવિત ગ્રાહકો શોધી કાઢવા જોઈએ.

આ એકમ બેંકના નવા ગ્રાહકોના વિવિધ સ્ત્રોત પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. પ્રથમ સત્ર ગ્રાહકોની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલને આવરી લે છે, બીજું સત્ર ગ્રાહકોના વિભાજનને સમજાવે છે, ત્રીજું સત્ર સંભવિત ગ્રાહકની નાણાકીય જરૂરિયાતો અને બેંક અરજીઓની પ્રક્રિયા સાથે વ્યવહાર કરે છે અને ચોથું સત્ર ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી વિશે ચર્ચા કરે છે.

શીખવાના ઉદ્દેશ્યો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:

- સંભવિત ગ્રાહકોના વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખવા અને તેનું વિશ્લેષણ કરવા.
- ગ્રાહકની માંગ અને પસંદગીઓના આધારે બજારને કેવી રીતે વિભાજિત કરવું તે સમજવા.
- સંભવિત ગ્રાહકોની નાણાકીય સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરવા.
- બેંકિંગ સેવાઓ માટે લક્ષ્ય બનાવવા માટે સંભવિત ગ્રાહકોને ઓળખવા અને તેનું મૂલ્યાંકન કરવા.

મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર

સત્ર 1: ગ્રાહકની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખવી

સત્ર 2: માંગને આધારે બજારનું વિભાજન

સત્ર 3: સંભવિત ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ

સત્ર 4: સંભવિત ગ્રાહકો

સત્ર 1: ગ્રાહકની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઇલ ઓળખવી

બેંક ગ્રાહક એટલે એક વ્યક્તિ, જે બેંકમાં એક ખાતું ખોલે છે. બેંકના ગ્રાહક બનવા માટે, તેણે/તેણી પાસે બેંકમાં બચત ખાતું, મુદતી થાપણ, રિકરીંગ થાપણ અથવા લોન ખાતું જેવું થાપણ ખાતું હોવું અનિવાર્ય છે.

જેવી કોઈ વ્યક્તિ ખાતું ખોલે છે અને બેંકમાં નાણાં કે ચેક જમા કરાવે છે અને બેંક તેને સ્વીકારે છે, બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે સંબંધ શરૂ થાય છે. ફક્ત કેટલાક વ્યવહારો માટે બેંકની ઓફિસની મુલાકાત લેવાથી; જેમ કે ડ્રાફ્ટ ખરીદવો કે ચેક ઉપાડવો વગેરે, થી તે વ્યક્તિ ગ્રાહક નથી બની જતો. આમ, બેંક ગ્રાહક એટલે એવી કોઈપણ વ્યક્તિ જેનો બેંક સાથે બેંકિંગ સંબંધ હોય.

બેંક ગ્રાહકોના વસ્તી વિષયક પરિબલો

એ તો સ્પષ્ટ છે કે વસ્તી વિષયક પરિબલો બેંકિંગ પ્રત્યે ગ્રાહકના વલણ અને વર્તન પર ઘણી અસર કરે છે. ઉંમર, લિંગ, શિક્ષણ, આવક, વ્યવસાય, વૈવાહિક સ્થિતિ, શારીરિક અપંગતા, રહેઠાણનો વિસ્તાર વગેરે જેવા વિવિધ વસ્તી વિષયક પરિબલોની બેંકિંગના ઉપયોગ પર વધુ અસર થાય છે. તેની વિગતો નીચે આપેલ છે;

1. **ઉંમર:** ગ્રાહકને વિવિધ ઉંમર પ્રમાણેના જૂથોમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો ઉંમર પ્રમાણેના જૂથો સાથે બદલાય છે તેવી ધારણા સાથે, ઉંમર એ ગ્રાહકના વિભાજનમાં એક પરિબલ છે. બેંકને ગ્રાહકનો પ્રકાર નક્કી કરવા માટે ગ્રાહકની ઉંમરની જરૂર પડે છે જેમ કે સગીર, પુખ્ત, વરિષ્ઠ નાગરિક વગેરે.
2. **લિંગ:** ગ્રાહકોને લિંગના આધારે વિભાજિત કરી શકાય છે. જૈવિક અસમાનતા પુરુષોને સ્ત્રીઓથી અલગ પાડે છે. આ તફાવતો ઉત્પાદનો અને કમ્યુનિકેશન અપીલો પ્રત્યે તેમની પ્રતિભાવશીલતાને પ્રભાવિત કરે છે. પુરુષો અને સ્ત્રીઓ માટે વિવિધ નીતિઓ અને યોજનાઓ ઘડવા માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકનું લિંગ વિભાજન જરૂરી છે.
3. **શિક્ષણ:** બેંકો માટે જરૂરી ગ્રાહક વિભાજન એ બીજું એક મહત્વપૂર્ણ પગલું છે. ગ્રાહક શિક્ષણનું સ્તર બેંકની નીતિઓ અને કાર્યક્રમોને ઘણું પ્રભાવિત કરે છે. ગ્રાહકની સાક્ષરતા અને નિરક્ષરતા બેંકોના વ્યવસાય પર વધુ અસર કરશે.
4. **આવક:** આવક શ્રેણીઓના આધારે ગ્રાહકનું વિભાજન એ સમજવામાં ઉપયોગી છે કે તેને કયા પ્રકારના ઉત્પાદનો પસંદ આવવાની શક્યતા છે. આ બેંકરને ગ્રાહકોની યોગ્ય શ્રેણીને યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં મદદ કરશે.
5. **વ્યવસાય:** વિવિધ વ્યવસાયો ગ્રાહકોના ખરીદીના વર્તનને નિર્ધારિત કરે છે. ગ્રાહકનો વ્યવસાય બેંકરને યોગ્ય ખાતું ખોલવામાં અને લોન અથવા ક્રેડિટ મર્યાદા મંજૂર કરવામાં મદદ કરે છે.
6. **વૈવાહિક સ્થિતિ:** વ્યક્તિની વૈવાહિક સ્થિતિ મોટાભાગે વ્યક્તિની જીવનશૈલીને પ્રભાવિત કરે છે. જ્યારે એકલ વ્યક્તિ વધુ સ્વતંત્ર અને ખર્ચ કરનારું વલણ ધરાવે છે, જ્યારે પરિણીત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર બદલાય છે. તેથી, બેંકરને ગ્રાહકોની વૈવાહિક સ્થિતિ વિશે માહિતીની જરૂર હોય છે.

7. શારીરિક વિકલાંગતા: શારીરિક વિકલાંગતા એવી સ્થિતિઓ છે જે વ્યક્તિની હલનચલન કરવાની ક્ષમતા, શારીરિક ક્ષમતા, સહનશક્તિ અથવા કુશળતાને અસર કરે છે. આમાં મગજ અથવા કરોડરજ્જુની ઈજાઓ, શ્વસન વિકૃતિઓ, શ્રવણ અને દ્રષ્ટિની ક્ષતિ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રાહકોના નામે ખાતું ખોલવા અને ત્યારબાદના બેંકિંગ વ્યવહારો માટે બેંકર માટે આ મહત્વપૂર્ણ છે.
8. ભૌગોલિક વિસ્તારો: રહેણાંક વિસ્તાર એ રહેવા માટે વપરાતું સ્થળ છે, જેમાં ઉત્પાદનના મેન્યુફેક્ચરિંગ માટે વપરાતા ઔદ્યોગિક અને વાણિજ્યિક વિસ્તારોનો ઉપયોગ થતો નથી. રહેણાંક, ઔદ્યોગિક અને વાણિજ્યિક વિસ્તારોનો માપદંડ બેંકરને તેમની શાખાઓ અને કામગીરીનો વિસ્તાર શોધવામાં મદદ કરશે.

ગ્રાહકોના આ વસ્તી વિષયક પરિબલોનો અભ્યાસ બેંકરોને તેમની બેંકો માટે યોગ્ય નીતિઓ અને કાર્યક્રમો ઘડવામાં મદદ કરશે.

બેંક ગ્રાહકોના પ્રકારો

સામાન્ય રીતે, બેંકમાં ખાતું ખોલાવનાર વ્યક્તિને બેંક ગ્રાહક કહેવામાં આવે છે. બેંકોમાં વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકો હોય છે જેમ કે વ્યક્તિ, સગીર, અંધ વ્યક્તિઓ, વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અપંગ, પાગલ વ્યક્તિઓ, અભણ વ્યક્તિઓ, પેન્શનરો, હિન્દુ અવિભાજિત પરિવાર અને વ્યવસાયિક કંપનીઓ.



આકૃતિ 2.1: બેંક ગ્રાહકોના પ્રકારો

વ્યક્તિઓ: જે વ્યક્તિ બેંકમાં વ્યક્તિગત રીતે ખાતું ખોલવા માંગે છે તેને વ્યક્તિગત ખાતાધારક કહેવામાં આવે છે. વ્યક્તિ પોતાના અંગત ઉપયોગ માટે બેંક ખાતું ખોલી શકે છે. તે બેંકિંગ નિયમો અનુસાર નાણાં જમા કરી શકે છે અને ઉપાડી શકે છે. બેંક ખાતું ખોલવા માટે, વ્યક્તિએ બેંકમાં જરૂરી દસ્તાવેજો જમા કરાવવા કરવા પડે છે. આ પ્રકારનું ખાતું વ્યક્તિ દ્વારા ખોલવામાં આવે છે અને પોતાની ક્ષમતાથી ઉપયોગમાં લેવાય છે અને તે વ્યક્તિ દ્વારા જાળવવામાં અને સંચાલિત કરવામાં પણ આવે છે.

સંયુક્ત ખાતું: સંયુક્ત ખાતું એ એવું ખાતું છે જે બે અથવા બે કરતાં વધુ વ્યક્તિઓ દ્વારા સંયુક્ત રીતે ખોલવામાં આવે છે. સંયુક્ત ખાતાંઓ સંયુક્ત ખાતાધારકો દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવે છે. આ ખાતામાં બધા ખાતાધારકોને બેંકમાં નાણાં ઉપાડવા અને જમા કરાવવાનો અધિકાર હોય છે.

સગીર: સગીર એટલે એવી વ્યક્તિ જે ખાતું ખોલવાની તારીખે પૂરાં 18 વર્ષની ઉંમરની હોતી નથી. સગીર પોતાના નામે પણ ખાતું ખોલાવી શકે છે. સગીર દ્વારા બે પ્રકારના ખાતાં સંચાલિત કરવામાં આવે છે, પ્રથમ સગીર પોતે જ - સ્વ-સંચાલિત ખાતું અને બીજું, વાલી સગીર માટે ખાતું ખોલાવી શકે છે.

અંધ વ્યક્તિઓ: અંધ વ્યક્તિ બેંકમાં ખાતું ખોલાવી શકે છે. અંધ વ્યક્તિ શિક્ષિત કે અશિક્ષિત હોઈ શકે છે, પરંતુ આ વ્યક્તિઓ માટે બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે કોઈ પ્રતિબંધ નથી. અંધ વ્યક્તિ જોઈ શકતી નથી, તેથી ખાતું ખોલાવતી વખતે બેંકો વધારાની સાવચેતી રાખે છે. અંધ વ્યક્તિના કિસ્સામાં કડક KYC નિયમો લાગુ પડે છે. જ્યારે પણ અંધ વ્યક્તિ કોઈપણ વ્યવહાર કરવા માંગે છે, ત્યારે તેની સાથે એક સાક્ષર સાક્ષી હોવો જોઈએ. સાક્ષી અંધ વ્યક્તિ સાથે સંબંધિત ફોર્મ પર સહી કરે છે.

વરિષ્ઠ નાગરિકો: "વરિષ્ઠ નાગરિક" એટલે કોઈપણ ભારતીય વ્યક્તિ, જેણે 60 વર્ષની ઉંમર પૂર્ણ કરી છે. આરબીઆઈએ 09.11.2017 ના રોજ બેંકોને વૃદ્ધ વ્યક્તિઓને વિશેષ સુવિધાઓ પૂરી પાડવા માટે નિર્દેશો જારી કર્યા છે. બેંકો દ્વારા વરિષ્ઠ નાગરિકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તેમને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવી રહી છે, જેમ કે વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ખાસ કાઉન્ટર ખોલવામાં આવ્યા છે. બેંકો તેમના વૃદ્ધ ગ્રાહકોને વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવા માટે ઘણા પગલાં લઈ રહી છે.

શારીરિક રીતે વિકલાંગ: જો ગ્રાહકે પોતાના હાથ કે અંગૂઠાની છાપ ગુમાવી હોય અને શારીરિક રીતે વિકલાંગ હોય અને તે બેંકમાં ખાતું ખોલી શકે છે. નાણાં ઉપાડવા માટે ખાતું ખોલ્યા પછી, તે બેંકના નિયમોનું પાલન કરવા માટે બેંકની મુલાકાત લઈ શકે છે. બેંકોએ તમામ વિકલાંગ વ્યક્તિઓને જરૂરી સુવિધાઓ પૂરી પાડી છે. બેંક પરિસર અને એટીએમ પર રેમ્પ બનાવવામાં આવી રહ્યા છે. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવા માટે, બેંકો તેમને પ્રાથમિકતાના ધોરણે ચેક બુક સુવિધા/એટીએમ/લોકરનું સંચાલન વગેરે પ્રદાન કરે છે.

પાગલ વ્યક્તિઓ: જે વ્યક્તિઓનું મન અસ્વસ્થ અને અસ્થિર હોય છે તેમને પાગલ કહેવામાં આવે છે. પાગલ વ્યક્તિઓ બેંક ખાતું ખોલી શકતા નથી. અસ્વસ્થ મનવાળા વ્યક્તિ દ્વારા માન્ય કરાર કરી શકાતો નથી. તેથી, બેંકરો દ્વારા અસ્વસ્થ મનવાળા વ્યક્તિના નામે ખાતું ખોલાવવું જોઈએ નહીં. જો ગ્રાહક બેંકમાં ખાતું ખોલ્યા પછી પાગલ થઈ જાય છે, તો ગ્રાહકના પાગલપણાની માહિતી મળ્યા પછી બેંક ગ્રાહકના ખાતાના તમામ કાર્યો સ્થગિત કરી દે છે.

સાક્ષર: સાક્ષર વ્યક્તિ શિક્ષિત હોય છે અને ખાતાના સંચાલનના નિયમો અને વિનિયમો સારી રીતે સમજી શકે છે અને તે મુજબ કાર્ય કરે છે. તેથી, તે બેંકમાં તમામ પ્રકારના ખાતા ખોલી અને જાળવી શકે છે.

નિરક્ષર વ્યક્તિઓ: જે અભણ વ્યક્તિઓ સહી કરી શકતા નથી, તેમના કિસ્સામાં બેંકરો સહીને બદલે અંગૂઠાની છાપ અને તેમના તાજેતરના ફોટોગ્રાફની નકલ લે છે. અધિકૃત સાક્ષી અભણ વ્યક્તિના અરજી ફોર્મ અને ફોટોગ્રાફને પ્રમાણિત કરે છે. નાણાં ઉપાડવા માટે, તે બેંકમાં આવે છે અને બેંક અધિકારીઓ સમક્ષ પોતાના અંગૂઠાની છાપ લગાવે છે.

નિરક્ષર ખાતાધારકોએ બેંકિંગ વ્યવહાર માટે પાસબુક લાવવી પડે છે. બેંક મેનેજરના સ્તરથી નીચેના સ્તરના અધિકારી ઉપાડ સમયે નિરક્ષર વ્યક્તિઓના ફોટાની ચકાસણી કરે છે. બેંક અધિકારી પાસબુક પર ચોંટાડેલા ફોટા અને અંગૂઠાના છાપ સાથે તેમના ફોટાને મેચ કરીને તેમને નાણાં લેવાની મંજૂરી આપે છે. બેંક ક્યારેય અભણ ગ્રાહકને ચેકબુક આપતી નથી કારણ કે તેમણે બેંકિંગ વ્યવહાર માટે બેંકમાં વ્યક્તિગત રીતે આવવું પડે છે.

પેન્શનરો: ખાસ કરીને નિવૃત્તિ અથવા વૃદ્ધાવસ્થા પછી વ્યક્તિ પેન્શન પર જીવે છે. પેન્શનરો પણ પોતાનું ખાતું બેંકમાં ખોલે છે. તેઓ તેમના સંબંધિત વિભાગ પાસેથી બેંક દ્વારા પેન્શન મેળવે છે. રાજ્ય અને કેન્દ્ર સરકારો તેમના નિવૃત્ત કર્મચારીઓને બેંકો દ્વારા પેન્શન ચૂકવણી કરે છે. પેન્શનર ચેક બુક સુવિધા સાથે ખુલ્લા ખાતા માટે પાત્ર છે અને તેના પેન્શન ખાતા માટે નામાંકન પણ કરી શકે છે. પેન્શન પેન્શનરના બચત ખાતામાં જમા થાય છે. પેન્શનની રકમમાંથી નિર્ધારિત દરે આવકવેરો પણ કાપવામાં આવે છે અને પેન્શનરોના ખાતામાં ચોખ્ખી રકમ ચૂકવવામાં આવે છે.

હિન્દુ અવિભાજિત કુટુંબ (એચયુએફ): એચયુએફ પણ બેંકમાં વિવિધ બેંક ખાતાઓ ખોલી શકે છે. ફક્ત કુટુંબના સભ્યો કે જેઓ સામાન્ય પૂર્વજ અધિકારવાળા કુટુંબની રચના કરે છે તેમને એચયુએફ કહેવામાં આવે છે. એચયુએફ એકાઉન્ટમાં વિવિધ લાક્ષણિકતાઓ છે જે તેને નિયમિત બચત બેંક ખાતાઓથી અલગ બનાવે છે.

- પરિવારના બધા સભ્યો તેમની આવક એચયુએફ ખાતામાં જમા કરવા માટે પાત્ર છે
- એક વ્યક્તિ સમગ્ર પરિવારની ભાગીદારી સાથે સશક્તિકરણ કરે છે
- એચયુએફ વિવિધ વિભાગો હેઠળ થાપણો પર કર લાભ મેળવે છે

બિઝનેસ કંપનીઓ: એક પેઢી એક વ્યાપારી ઉદ્યોગ-સાહસ અને કોર્પોરેટ કંપની છે જે નફો મેળવવા માટે ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ખરીદે છે અને વેચે છે તેને બિઝનેસ ફર્મ કહેવામાં આવે છે. વ્યવસાયમાં, પેઢી કોર્પોરેશન, લિમિટેડ લાયબિલિટી કંપની, પબ્લિક લિમિટેડ કંપની, એકમાત્ર માલિકીની અથવા ભાગીદારી પેઢી હોઈ શકે છે જેમાં વેચાણ માટે ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં સામેલ છે.

પેઢીના નામે ખુલ્લા બેંક ખાતાને વ્યક્તિગત એકાઉન્ટ ખોલવા કરતાં વધુ દસ્તાવેજોની જરૂર હોય છે. ગ્રાહક વ્યવસાય બેંક ખાતા માટે અરજી કરતાં પહેલાં, તેણે/તેણીએ દસ્તાવેજો અને માહિતી બેંકમાં સબમિટ કરવાની ખાતરી કરવી પડશે.

આમ, આપણને વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકો જોવા મળે છે જેમના માટે બેંક તેમની આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ વિવિધ ખાતાઓ ખોલે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ગ્રાહકની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખવા માટે વેપારી બેંકની મુલાકાત લેવી
આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ, ચેક લિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. અવલોકન અથવા અભ્યાસ માટેના મુદ્દાઓનું એક ચેક લિસ્ટ તૈયાર કરો, અને વિદ્યાર્થીઓને આપો.
2. વિદ્યાર્થીઓને વર્ગની સંખ્યા પ્રમાણે જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
3. નક્કી કરેલા સમયે વેપારી બેંકમાં પહોંચો.
4. બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાતચીત કરો. તેમનું અભિવાદન કરો અને આ વિશે પૂછો:
 - a) બેંક ગ્રાહકના પ્રકાર અને બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો.
 - b) બેંક ગ્રાહકની પ્રકૃતિ
 - c) કોઈ વિશિષ્ટ બેંક શાખામાં ગ્રાહકની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખો.
 - d) ગ્રાહકની સંતુષ્ટિની માત્રા.
5. બેંકમાં હજાર એક કે બે ગ્રાહકોને મળો. તેમનું અભિવાદન કરો અને આ વિશે પૂછો:
 - a) બેંક ગ્રાહકની પ્રોફાઈલ.
 - b) તેમની સંતુષ્ટિનું સ્તર.
 - c) વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનોની ગુણવત્તા સુધારવા માટે તેઓ કોઈ સૂચન કરવા માંગે છે કેમ.
6. તમામ અવલોકનો નોંધી લો, મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને અહેવાલને અંતિમ રૂપ આપો.
7. બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પુષ્ટિ કરો.
8. અતિરિક્ત પાસાંઓના સમાવેશ સાથે અંતિમ અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને આપો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બેંકના ગ્રાહક બનવા માટે, કોઈપણ પ્રકારનું _____ હોવું અનિવાર્ય છે.
2. જ્યારે પણ કોઈ બેંકમાં નાણાં કે ચેક જમા કરે છે અને તે બેંક દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે, બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે _____ શરૂ થાય છે.
3. સગીર એ વ્યક્તિ છે જેની ઉંમર ખાતું ખોલાવવાની તારીખે _____ વર્ષ થી ઓછી છે.
4. બેંકો તેમના વૃદ્ધ ગ્રાહકોને આ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવા માટે _____ લઈ રહી છે.
5. અસ્વસ્થ મનના વ્યક્તિ દ્વારા _____ થઈ શકતું નથી.
6. એચયુએફ પણ બેંકમાં _____ બેંક ખાતાંઓ ખોલાવી શકે છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંકો તેમના ગ્રાહકોને વિભિન્ન બેંકિંગ ઉત્પાદનો ઓફર કરે છે;
 - a) બચત ખાતું
 - b) મુદતી થાપણ ખાતાંઓ
 - c) રિકરીંગ થાપણ ખાતું
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

2. અસ્વસ્થ મન ધરાવતી વ્યક્તિ
- માન્ય કરાર બનાવી શકતા નથી
 - માન્ય કરાર બનાવી શકે છે
 - આંશિક કરાર બનાવી શકે છે
 - ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

3. કોઈ અંધ વ્યક્તિ
- બેંક ખાતું ખોલાવી શકતા નથી
 - બેંક ખાતું ખોલાવી શકે છે
 - ફક્ત બચત ખાતું ખોલાવી શકે છે
 - ફક્ત મુદતી થાપણ ખાતું ખોલાવી શકે છે

C. નીચેનાં વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

- નિરક્ષર વ્યક્તિઓ એ છે જે સહી કરી શકતા નથી.
- એ વ્યક્તિ જેણે બેંકમાં કોઈ ખાતું ખોલાવ્યું નથી તેને બેંક ગ્રાહક કહેવાય છે.
- પેઠીના નામ પર બેંક ખાતું ખોલાવવા માટે, વ્યક્તિગત ખાતું ખોલાવવા માટે જરૂરી હોય તેના કરતાં વધુ દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- બેંક ગ્રાહક કોણ હોય છે?
- શારીરિક વિકલાંગતા એટલે શું?
- કોને પાગલ કહેવાય છે?
- સગીર કોણ હોય છે?
- વરિષ્ઠ નાગરિક કોણ હોય છે?
- એચયુએફ એટલે શું?
- પેન્શનર કોણ હોય છે?
- બેંકર માટે લિંગ શા માટે મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

- બેંક ગ્રાહકોના વસ્તી વિષયક પરિબલો સમજાવો.
- અંધ ગ્રાહક અને પાગલ ગ્રાહક વચ્ચે શો તફાવત છે?
- બેંક ગ્રાહકોના વિભિન્ન પ્રકારો સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન ચકાસો:

- બેંક ગ્રાહકોના પ્રકારો પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
- બેંક ગ્રાહકોના ઉદાહરણો સાથે વસ્તી વિષયક પરિબલો દર્શાવતી એક પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો.
- એચયુએફ માટે બેંક ખાતું ખોલાવવા માટે અનિવાર્ય જરૂરિયાતો દર્શાવો.
- વિભિન્ન બેંક ગ્રાહકોને બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓ ઓળખો અને યાદીબદ્ધ કરો.

સત્ર ૨: બેંકોમાં ગ્રાહક વિભાજન

ગ્રાહક વિભાજન બેંક ઉત્પાદનો અને સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે વ્યૂહરચનાઓ ઘડવામાં મદદ કરે છે. ગ્રાહક જીવનચક્રને વિભાજન દ્વારા સમજી શકાય છે અને તે ગ્રાહકના વર્તનની આગાહી કરવામાં મદદ કરે છે.

તે બેંકરને એ જાણવામાં મદદ કરે છે કે ગ્રાહકો કયા પ્રકારના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ખરીદવા માંગે છે અને બેંક માટે કયા પ્રકારની આવક ઉત્પન્ન કરે છે. વિભાજન દ્વારા ઉંમર, ભૂગોળ, લિંગ, પેઢી, આવક, વૈવાહિક સ્થિતિ અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ માહિતી મેળવી શકાય છે. તે ગ્રાહકો અને તેમની બેંક વચ્ચેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ અને વ્યવહારો, તેઓ કયા ચેનલોનો ઉપયોગ કરે છે અને કેટલી વાર કરે છે, અને તેઓ કયા ઉત્પાદનો અપનાવે છે તે પણ સમજાવે છે.

ગ્રાહક વિભાજનનો અર્થ

આ પ્રક્રિયા ગ્રાહકોને સામાન્ય લાક્ષણિકતાઓના આધારે નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરવાની છે જેથી બેંકો દરેક જૂથને અસરકારક રીતે અને યોગ્ય રીતે માર્કેટિંગ કરી શકે. બેંકો ઘણીવાર ગ્રાહકોને વસ્તી વિષયક પરિબલો અનુસાર વિભાજિત કરી શકે છે જેમાં ઉંમર, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, સ્થાન અથવા ક્ષેત્ર, જીવનશૈલી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહક વિભાજનની જરૂરિયાત

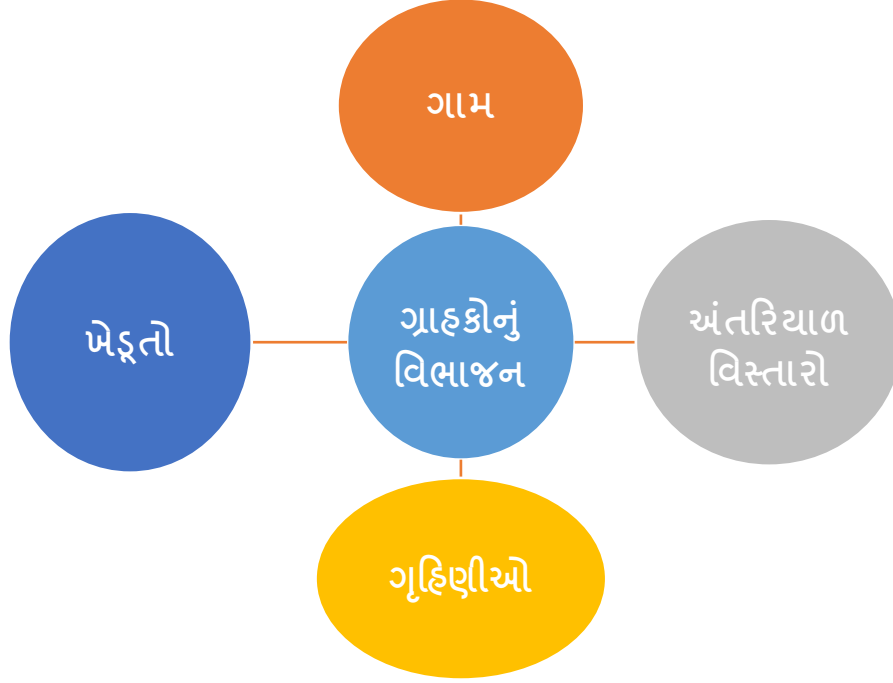
ગ્રાહક વિભાજન બેંકરને વિવિધ પ્રકારના બેંક ગ્રાહકો માટે માર્કેટિંગ પ્રયાસોને વધુ સારી રીતે અનુકૂળ બનાવવામાં મદદ કરે છે. આ વિભાજન બેંકરોને નીચેની રીતે મદદ કરે છે:

1. ગ્રાહકોના ચોક્કસ જૂથોને અનુકૂળ હોય તેવા માર્કેટિંગ સંદેશાઓ બનાવો અને સંચાર કરો.
2. ગ્રાહક વિભાગ માટે શ્રેષ્ઠ કમ્યુનિકેશન ચેનલ પસંદ કરો જે ઈમેઈલ, સોશિયલ મીડિયા પોસ્ટ્સ, રેડિયો અને ટીવી જાહેરાત વગેરે છે.
3. ઉત્પાદન અથવા નવા ઉત્પાદનો અથવા સેવાની તકોને સુધારવાના રસ્તાઓ ઓળખવા.
4. ગ્રાહક સંબંધો વધુ સારા બનાવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
5. સૌથી વધુ નફાકારક ગ્રાહકો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.
6. બેંકર દ્વારા ગ્રાહક સેવા માટેના ઉપાયો સુધારી શકાય છે.

આમ, ગ્રાહક વિભાજન એ દરેક બેંકર દ્વારા લેવામાં આવેલું એક મહત્વપૂર્ણ પગલું છે.

બીસી અને બીએફ માટે ગ્રાહકોના વિભાજન માટેના આધારો

બેંકિંગ વ્યવસાયના વિસ્તરણમાં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે, તેથી બેંકિંગ ગ્રાહકોને બીસી અને બીએફની જરૂરિયાતને અનુરૂપ કેવી રીતે વિભાજિત કરવામાં આવે છે તેનો અભ્યાસ કરવો જરૂરી છે. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં બેંક ગ્રાહકોને વિભાજિત કરવા માટે નીચેના માપદંડોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે;



આકૃતિ 2.2: ગ્રાહકોનું વિભાજન

ગામ: ગ્રામીણ બેંકિંગ માઈક્રો ફાઈનાન્સ પદ્ધતિ પર આધારિત છે. ગ્રામીણ બેંકિંગ સેવાઓ કેન્દ્રિયકૃત નથી, પરંતુ તે સ્થાનિક રીતે સંચાલિત થાય છે. પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો દ્વારા પ્રારંભિક ગ્રામીણ બેંકિંગ પદ્ધતિઓનું નવીનીકરણ કરવામાં આવ્યું હતું. ગામ બેંક ગ્રાહકોનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. બેંક કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રામીણ સ્તરે વિવિધ ઉત્પાદનોની માંગનું મૂલ્યાંકન કરે છે. સંભવિત ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવા માટે બેંક દ્વારા વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, જેમ કે; ગ્રામીણ ક્ષેત્રમાં બેંકિંગ ઉત્પાદનો વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે ઘરે ઘરે કોલ અને સમુદાય મેળાવડાઓ.

અંતરિયાળ વિસ્તારો: અંતરિયાળ વિસ્તારો એવા વિસ્તારો છે જે શહેરી વિસ્તારોથી ખૂબ દૂર હોય છે અને ખૂબ વસ્તીવાળા વિસ્તારોથી એકાંત સમુદાય છે અથવા જ્યાં પરિવહન સુવિધાનો અભાવ હોય છે, મૂળભૂત માળખાકીય સુવિધાઓનો અભાવ હોય છે. આ વિસ્તારોમાં બેંક કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો વિશે માહિતી આપવા માટે અભિયાન, શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન કરી શકે છે. બેંક કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહક સાથે નાણાંકીય જરૂરિયાત વિશે પણ ચર્ચા કરી શકે છે. પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો ગ્રામીણ/દૂરના વિસ્તારોને સુવિધાઓ પ્રદાન કરી રહી છે. બેંક કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહકો સાથે પેરા-બેંકિંગ સુવિધાઓના મહત્ત્વ વિશે ચર્ચા કરી શકે છે જેમાં ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ, લોકર સુવિધાઓ, મોબાઈલ અને ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, યુપીઆઈ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ગૃહિણીઓ: ગૃહિણી એક પરિણીત મહિલા હોય છે. તેમનું મુખ્ય કામ તેના પરિવારનું ધ્યાન રાખવું, ઘરકામ કરવું અને ઘરકામનું સંચાલન કરવું છે. ગૃહિણીઓ પણ બેંકો માટે મહત્વપૂર્ણ વિભાગ છે. બેંક કોરસપોન્ડન્ટ ગૃહિણીઓ સાથે ચર્ચા કરી શકે છે જેથી તેમની મૂળભૂત નાણાંકીય જરૂરિયાતો અંગે જાણી શકાય અને યોગ્ય બેંકિંગ ઉત્પાદનો સૂચવી શકાય. બેંક સંભવિત ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ (આવક, આશ્રિતો, વગેરે) અને રોકડ પ્રવાહના વર્તમાન વલણોનું પણ મૂલ્યાંકન કરી શકે છે. જાગૃતિના અભાવે ગૃહિણીઓ માટે નાણાંકીય સહાય મેળવવી મુશ્કેલ બનતી હોય છે. જોકે, વ્યવસાય વિકસાવવામાં મદદ કરીને મહિલાઓને આત્મવિશ્વાસ અપાવવા માટે, બેંક ગૃહિણીઓને વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો ઓફર કરી શકે છે. આ બેંકિંગ ઉત્પાદનો ખાસ કરીને મહિલાઓ માટે રચાયેલ હોય છે અને તેમાંથી ઘણાં સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત હોય છે.

ખેડૂતો: ખેતીમાં રોકાયેલા, ખોરાક અથવા કાચા માલ માટે જીવંત જીવોનો ઉછેર કરતા વ્યક્તિને ખેડૂત અથવા કૃષક કહેવામાં આવે છે. ખેડૂત પાસે પોતાની જમીન હોઈ શકે છે અથવા બીજાની માલિકીની જમીન પર મજૂર તરીકે કામ કરી શકે છે. ભારતમાં મોટાભાગના ખેડૂતો બીજાની માલિકીની જમીન પર મજૂર તરીકે કામ કરે છે. ખેડૂત ક્ષેત્રમાં બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ વિવિધ ખેડૂતો સાથે તેમની નાણાંકીય સ્થિતિ અને નાણાંકીય જરૂરિયાતો વિશે ચર્ચા કરી શકે છે. તે/તેણી તેમની કૃષિ જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય ઉત્પાદનો સૂચવી શકે છે. બેંકો સંભવિત ગ્રાહકને નિયમો અને શરતો, અરજીની પ્રક્રિયા, આવશ્યક દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા અને અરજી માટે પ્રક્રિયાના સમયગાળા વિશે પણ સમજાવે છે. ઉત્પાદનો અને અરજી સંબંધિત તમામ પ્રશ્નોના જવાબ આપવાની જવાબદારી બેંકની છે.

સંભવિત ગ્રાહકો પ્રત્યેનો અભિગમ

બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર્સ વિવિધ અભિગમો અપનાવે છે જેમ કે ડોર-ટુ-ડોર કોલ, સમુદાય મેળાવડો અને અભિયાન. આની ચર્ચા નીચે કરવામાં આવી છે.



આકૃતિ 2.3: સંભવિત ગ્રાહકો પ્રત્યેના અભિગમ

ડોર-ટુ-ડોર કોલ્સ

બેંક તેમના ગ્રાહકોને ડોર-ટુ-ડોર એટલે તેમના ઘરઆંગણે સેવા પૂરી પાડવી જોઈએ. બેંક કોરસપોન્ડન્ટએ ગ્રાહકોને ઘરે બેઠા બધી બેંકિંગ સેવાઓ માટે સુવિધા આપવી જોઈએ. ડોર-ટુ-ડોર સેવાઓમાં, ગ્રાહક ઘરની બહાર ગયા વિના બેંકિંગ વ્યવહારો કરે છે અને ઘર આંગણે જ ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળી બેંકિંગ સેવાઓનો આનંદ માણે છે. બેંકો સુરક્ષિત રીતે રોકડ જમા અને ઉપાડ કરી શકે છે અને ગ્રાહકોને ચિંતાઓથી મુક્ત કરી શકે છે.

સમુદાય મેળાવડા

સ્થાનિક સ્તરે સંભવિત ગ્રાહકોને આકર્ષવામાં સમુદાય મેળાવડા મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. બેંકો કેટલીક જિલ્લા સ્તરની રમત ટીમો અથવા બાળકોના ઉનાળાના શિબિર અથવા રાષ્ટ્રીય સ્તરના પરિષદને ભંડોળ પૂરું પાડી શકે છે. બેંકો સમુદાય મેળાવડાઓ સુધી પહોંચવા માટે પ્રયત્નો કરે છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકોને એકત્ર કરવામાં આવે છે. સમુદાય પરેડમાં બેંકોની હાજરી તેમના પ્રદેશના નાના શહેરોને લાભ આપે છે.

અભિયાન/પ્રચાર:

મોટી કંપનીઓની જેમ, બેંકો પણ આજકાલ અત્યંત સ્પર્ધાત્મક બજારોમાં કાર્યરત છે. બેંકો માર્કેટિંગ અભિયાનો શરૂ કરે છે અને ગ્રાહકો મેળવવા માટે નોંધપાત્ર સંસાધનો ફાળવે છે. માર્કેટિંગ અભિયાનનું આયોજન વિવિધ ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને કરી શકાય છે, જેમ કે નવી પ્રોડક્ટ લોન્ચ કરવી, બજારમાં પહેલાથી અસ્તિત્વમાં રહેલા બેંકિંગ પ્રોડક્ટનું વેચાણ વધારવું, અથવા નકારાત્મક સમાચારની અસર ઘટાડવી. બેંક સંભવિત ગ્રાહકના એક વર્ગ માટે અભિયાન ચલાવે છે. બેંકો બેંકિંગ ઉત્પાદનોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અખબારોની જાહેરાત, ટીવી, હોર્ડિંગ બોર્ડ અને ડિજિટલ મીડિયા દ્વારા પણ પ્રચાર કાર્યક્રમો હાથ ધરી શકે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ગ્રાહકોના વિવિધ વિભાગોને ઓળખવા માટે વેપારી બેંકની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. અવલોકન અથવા અભ્યાસ માટેના મુદ્દાઓનું એક ચેક લિસ્ટ તૈયાર કરો, અને વિદ્યાર્થીઓને આપો.
2. વિદ્યાર્થીઓને જરૂરિયાત મુજબ જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
3. નક્કી કરેલા સમયે વેપારી બેંકમાં પહોંચો.
4. બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાતચીત કરો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના વિશે માહિતી એકત્રિત કરો:
 - a) ગ્રામ્ય ગ્રાહકો
 - b) ગ્રામ્ય અંતરિયાળ વિસ્તારના ગ્રાહકો
 - c) ગૃહિણીઓ બેંક ગ્રાહકો
 - d) ખેડૂત બેંક ગ્રાહકો

5. બેંકમાં હાજર એક કે બે ગ્રાહકોને મળો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના વિશે પૂછો:
 - a) ડોર ટુ ડોર કોલ પ્રાપ્ત થાય છે
 - b) સંતુષ્ટિનું સ્તર
 - c) બેંકિંગ ઉત્પાદનોના પ્રચાર માટે તેઓ આપવા માંગતા હોય તેવા સૂચનો.
6. તમામ અવલોકનો નોંધી લો, મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને અહેવાલને અંતિમ રૂપ આપો.
7. બેંક એક્ઝિક્યુટિવ અને ગ્રાહકો સાથે સાથે તેની પુષ્ટિ કરો.
8. અતિરિક્ત પાસાંઓનો સમાવેશ કરીને અંતિમ અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સોંપો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ગ્રાહક જીવનચક્રને _____ દ્વારા સમજી શકાય છે.
2. ગ્રામ્ય બેંકિંગ _____ કાર્યપ્રણાલી પર આધારિત છે.
3. અંતરિયાળ વિસ્તારો એ છે જે શહેરી વિસ્તારો _____.
4. બેંક કોરસપોન્ડન્ટએ ગ્રાહકોને ઘરે તમામ બેંકિંગ સેવાઓ _____ જોઈએ.
5. બેંકો કેટલીક જિલ્લા સ્તરની રમતગમતની ટીમોને અથવા બાળકોના સમર કેમ્પને અથવા રાષ્ટ્રીય સ્તરની પરિષદને _____ શકે છે.
6. બેંકો માર્કેટિંગ _____ શરૂ કરે છે અને નવા ગ્રાહકો મેળવવા નોંધપાત્ર સંસાધનો ફાળવે છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંક ગ્રાહકોના વિભિન્ન વિભાગો છે:
 - a) ગામ
 - b) ગ્રામ્ય અંતરિયાળ
 - c) ખેડૂતો
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. ગૃહિણીઓ _____ નો વિભાગ છે.
 - a) હોસ્પિટલ
 - b) કોલેજ
 - c) બેંક
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. બેંકો વિવિધ પ્રકારના મીડિયા મારફતે ઉત્પાદનો પ્રમોટ કરી શકે છે.
 - a) ટેલિવિઝન
 - b) રેડિયો
 - c) પ્રિન્ટ
 - d) તમામ (a), (b) અને (c)

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. પ્રારંભિક ગ્રામ્ય બેંકિંગ પદ્ધતિઓનું પ્રાદેશિક ગ્રામ્ય બેંકો દ્વારા નવીનીકરણ કરવામાં આવ્યું છે.
2. અંતરિયાળ વિસ્તારો એ છે જે શહેરી વિસ્તારોની પાસે આવેલા છે.
3. ગૃહિણીઓ બેંકોનો મહત્ત્વપૂર્ણ વિભાગ નથી.
4. કોઈ ખેડૂત પાસે પોતાની માલિકીની જમીન હોઈ શકે છે અથવા અન્યોની માલિકીની જમીન પર મજૂર તરીકે કામ કરતા હોઈ શકે છે.

5. બેંક કોરસપોન્ડન્ટએ ગ્રાહકોને તમામ બેંકિંગ સેવાઓ ધરે જ સુલભ બનાવવી જોઈએ.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. ડોર ટુ ડોર કોલ એટલે શું?
2. બેંકિંગ ગ્રાહકોના વિભાગો કયા કયા છે?
3. ગ્રાહક વિભાગ એટલે શું?
4. પ્રચાર એટલે શું?
5. સમુદાય મેળાવડો એટલે શું?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. બેંક ગ્રાહકના વિવિધ વિભાગો સમજાવો?
2. ડોર-ટુ-ડોર કોલ્સ અને સમુદાય મેળાવડાઓ વચ્ચે શો તફાવત છે?
3. બેંક માટે ગ્રાહકોના વિભાજનની જરૂરિયાત સમજાવો.
4. ગ્રાહક વિભાજન પ્રત્યેના વિવિધ અભિગમો સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. બેંક ગ્રાહકોના વિભાજન પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. સંભવિત ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટેના વિભિન્ન અભિગમો દર્શાવો.
3. વિવિધ પ્રચાર પદ્ધતિઓ પર એક ચાર્ટ બનાવો.

સત્ર ૩: સંભવિત ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ

બેંક માટે સંભવિત ગ્રાહક એવી વ્યક્તિ છે જે બેંકિંગ ઉત્પાદનમાં રસ ધરાવે છે અને તેને ખરીદવા માટે આર્થિક રીતે સક્ષમ છે. બેંક કોરસપોન્ડન્ટ અને બેંક ફેસિલિટેટરે સંભવિત ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ વિશે જાણવા પર ભાર મૂકવો જોઈએ. બેંકો માટે, ડિજિટલ માર્કેટિંગ એ સંભવિત બેંકિંગ ગ્રાહકોને બેંકના ગ્રાહક બનવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાની એક શ્રેષ્ઠ તક છે. ગ્રાહકો આરામ અને મૂલ્ય ઈચ્છે છે અને તેઓ અંગત ડેટાની આપ-લે કરવા માટે તૈયાર હોય છે. બેંકિંગ ગ્રાહકો તેમની બેંક પાસે વધુ સારી સુવિધાઓની અપેક્ષા રાખે છે.

આજના ડિજિટલ યુગમાં ગ્રાહકો પાસે નાણાંકીય બજારમાં ઘણા બધા બેંકિંગ વિકલ્પો છે અને જો તેમને તેમની જરૂરિયાતો મુજબ સેવાઓ ન મળે તો તેઓ બેંક બદલવા માટે તૈયાર હોય છે. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને ઈચ્છાઓને ટોચની પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ. તે બેંકને નવા ગ્રાહક મેળવવા અને હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવામાં મદદ કરશે. તેથી, બેંકો માટે સંભવિત બેંકિંગ ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતો વિશે જાણવું ઘણું જરૂરી છે.

નાણાંકીય જરૂરિયાતો

નાણાંકીય જરૂરિયાત એ ખર્ચ અને ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતા વચ્ચેનો તફાવત છે. ગ્રાહક જ્યારે ખર્ચ વધુ હોય અને ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતા ઓછી હોય ત્યારે બેંકનો સંપર્ક કરે છે. તેથી, બેંકિંગ વ્યવસાય સફળતાપૂર્વક ચલાવવા માટે બેંકરોએ ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતોનો અભ્યાસ કરવો પડે છે.

ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતો

સતત બદલાતા અને ઓછી વફાદારીવાળા વાતાવરણમાં નવા ગ્રાહકો મેળવવા અને હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે, બેંક ગ્રાહકો શું ઈચ્છે છે તે ધ્યાનમાં રાખવું એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. જો બેંકરો સમજે કે ગ્રાહકો ખરેખર શું ઈચ્છે છે, તો બેંકો અને ગ્રાહકો બંને જીતી જશે. ગ્રાહકો બેંક પાસેથી જે નાણાંકીય જરૂરિયાતોની અપેક્ષા રાખે છે તે નીચે વિગતવાર આપેલ છે;

1. ગ્રાહકો ઈચ્છે છે કે બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સાદી-સરળ હોય.
2. ગ્રાહકો 24/7 એક્સેસ અને વિકલ્પો ઈચ્છે છે - ઘરે, ફોન પર, ભૌતિક શાખાઓ વગેરે પર વેબ પર.
3. ગ્રાહકો પ્રતિભાવશીલ ગ્રાહક સેવા ઈચ્છે છે.
4. ગ્રાહકો તેમની બેંક તરફથી વ્યક્તિગત ધ્યાન અને સંબંધિત ઓફર ઈચ્છે છે.
5. ગ્રાહકો તેમના બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાંથી ઉત્તમ મૂલ્ય ઈચ્છે છે.

આમ, ગ્રાહકની નાણાંકીય જરૂરિયાતો ઉપરોક્ત પરિબલોથી ખૂબ પ્રભાવિત થાય છે જેના પર બેંકરોએ ધ્યાન રાખવાની જરૂર છે. જો બેંકરો આ દિશામાં કામ કરશે, તો તેઓ ભાવિ અને વર્તમાન ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં ખૂબ જ સફળ થશે.

ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ

ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતો સંતોષવા માટે તેમની નાણાંકીય સ્થિતિ નક્કી કરવી જરૂરી છે. ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ વિવિધ પરિબલો પર આધાર રાખે છે જે નીચે વિગતવાર છે;

1. **આવક:** બેંકના સંભવિત બેંક ગ્રાહકની આવકની સ્થિતિ વિશે જાણવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટએ સંભવિત ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ વિશે પૂછપરછ કરવી જરૂરી છે, જે ગ્રાહકના આવક સ્તરને પ્રતિબિંબિત કરે છે. ગ્રાહકના આવક સ્તરના આધારે વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો ઓફર કરી શકાય છે. તેથી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે ગ્રાહકના આવક સ્તરનો અભ્યાસ કરવો એ એક આવશ્યક કાર્ય છે.
2. **આશ્રિતો:** એક આશ્રિત વ્યક્તિ, જે આવકના પ્રાથમિક સ્ત્રોત માટે બીજા વ્યક્તિ પર આધાર રાખે છે. ઉદાહરણ તરીકે, 18 વર્ષથી ઓછી ઉંમરના સગીર બાળકો, ગ્રાહકના વૃદ્ધ માતા-પિતા બેંક ગ્રાહકના આશ્રિત હોઈ શકે છે. બેંક બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે એ શોધવાની જરૂર છે કે સંભવિત બેંક ગ્રાહકના આશ્રિતો કોણ કોણ છે. આ ગ્રાહકને આપવામાં આવનારી લોનની રકમ નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.
3. **રોકડ પ્રવાહ:** વ્યવસાયિક પેઢીની નાણાંકીય સ્થિતિ જાણવા માટે રોકડ પ્રવાહ ઉપયોગી છે. ચોક્કસ વ્યવસાયિક પેઢીના નાણાંકીય સ્ટેટમેન્ટ્સ દ્વારા તેનું મૂલ્યાંકન સરળતાથી કરી શકાય છે. નાણાંકીય સ્ટેટમેન્ટ્સ નાણાંકીય સ્થિતિ વિશેનો ડેટા જાહેર કરે છે. તે વ્યવસાયિક પેઢીના પ્રદર્શન અને નાણાંકીય સ્થિતિમાં ફેરફાર પર પણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. તે માહિતી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે વ્યવસાયિક પેઢીને જરૂરી બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવા અંગે નિર્ણય લેવા માટે ઉપયોગી છે.
4. **ગ્રાહક જીવન ચક્ર:** ગ્રાહકોને યોગ્ય બેંકિંગ ઉત્પાદનો સૂચવવા માટે ગ્રાહક જીવન ચક્રને વધુ સારી રીતે સમજવું મહત્વનું છે. ગ્રાહક જીવન ચક્રનો અભ્યાસ સંભવિત ગ્રાહકોને યોગ્ય બેંકિંગ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે એક ઉત્તમ સાધન છે.

તેનો એક ફાયદો એ છે કે તે ગ્રાહકોને વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવામાં મદદ કરે છે. પરંતુ એ યાદ રાખવું પણ મહત્વપૂર્ણ છે કે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક જીવન ચક્ર મુજબ તેમના ગ્રાહકોને બેંકિંગ ઉત્પાદનો સૂચવવા જોઈએ. અભ્યાસમાં જાણવા મળ્યું છે કે બેંક દ્વારા સ્થાપિત ગ્રાહક જીવન ચક્રનો ઉદ્દેશ્ય તેમના ગ્રાહકોને યોગ્ય બેંકિંગ ઉત્પાદનો સૂચવવાનો છે. ગ્રાહક જીવન ચક્ર એ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને સમજવા માટેનું માર્કેટિંગ માળખું છે.

અરજી પર પ્રક્રિયા કરવી

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરને ગ્રાહકોની બેંકરોને અરજીઓ મોકલવા માટેની ઔપચારિકતાઓ વિશે જાણ હોવી જોઈએ. બેંકમાં ગ્રાહકની અરજીની પ્રક્રિયામાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે;

1. સંભવિત ગ્રાહક: સંભવિત ગ્રાહક એવી વ્યક્તિ છે જે વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો ખરીદવામાં રસ લેશે અને જે આર્થિક રીતે મજબૂત હશે. આ સંભવિત ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવા માટે, વિવિધ પદ્ધતિઓ પહેલેથી જ સમજાવવામાં આવી છે. આ પદ્ધતિઓ ઉપરાંત, આપણે ઈમેઇલ માર્કેટિંગ જેવી ડિજિટલ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ, જે સંભવિત ગ્રાહકોને બેંકિંગ ઉત્પાદનો ખરીદવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાની એક શ્રેષ્ઠ તક છે.
2. નિયમો અને શરતો: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે તેમના સંભવિત ગ્રાહકોને બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે નિયમો અને શરતો સમજાવવા જોઈએ. બેંક ખાતું વ્યક્તિગત વ્યક્તિના નામે અથવા બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓના નામે સંયુક્ત રીતે ખોલી શકાય છે. ખાતું ખોલવાની પાત્રતા અને સુવિધાઓ પ્રવર્તમાન નીતિઓ, માપદંડો અને પ્રક્રિયાઓ પર આધાર રાખે છે. બેંક પોતાની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી ખાતા માટેની અરજીને નકારવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. બેંક કોઈપણ સમયે ખાતાઓ સંબંધિત તમામ અધિકારો અને વિશેષાધિકારો પાછી ખેંચી શકે છે. ખાતાઓ વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે ખોલવામાં આવે છે, તેનો વ્યાપારી હેતુઓ માટે ઉપયોગ કરી શકાતો નથી. ખુલ્લા બેંક ખાતા માટેની આવશ્યકતાઓ આરબીઆઈ કેડિટ નીતિઓ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે અને તેમાં સમયાંતરે સુધારો થઈ શકે છે.
3. અરજી પ્રક્રિયા: બેંકોમાં વિવિધ પ્રકારના ખાતા જાળવવામાં આવે છે. વિવિધ પ્રકારના ખાતાઓ માટે ગ્રાહકોને અલગ અલગ અરજી પત્રકોની જરૂર પડે છે. આપણે આપણું ખાતું ઓનલાઇન પણ ખોલી શકીએ છીએ. પરંતુ કેટલીક બેંકોને હજુ પણ સહી કરેલા દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે. જ્યાં સુધી તેમને જરૂરી દસ્તાવેજો ન મળે ત્યાં સુધી ખાતું સક્રિય થઈ શકતું નથી. તેથી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા બેંકમાં ખાતું ખોલવાના દરેક પાસાને સમજાવવું જરૂરી હોય છે. જો આપણે બેંકમાં બચત ખાતું ખોલીએ છીએ, તો આપણે ખાતામાં કેટલીક રકમ જમા કરવાની જરૂર પડે છે. આપણે બેંકમાં રોકડ જમા, ચેક અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ફંડ ટ્રાન્સફર જેવી ઘણી રીતે નાણાં જમા કરાવી શકીએ છીએ.
4. આવશ્યક દસ્તાવેજો: બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે સંભવિત ગ્રાહકને અરજી પત્રક સાથે જોડાવેલા જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે જાણ કરવી જરૂરી છે. ગ્રાહક દ્વારા તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) દસ્તાવેજો રજૂ કરવા જરૂરી છે. બેંક ગ્રાહકની ચકાસણી માટે ઓળખ અને સરનામાના પુરાવા માટે, ગ્રાહક દ્વારા નીચેના દસ્તાવેજો (કોઈપણ બે અથવા ત્રણ) રજૂ કરવા જરૂરી છે:
 - આધાર કાર્ડ,
 - મતદાર ઓળખ પત્ર, યુટિલિટી બિલ (વીજળી, ગેસ, પાણી, ટેલિફોન),
 - પાસપોર્ટ,

- ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ,
- બેંક ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ અથવા બેંકની પાસબુક,
- રેશન કાર્ડ,
- અરજદારના સરનામાની વિગતો ચકાસવા માટે રાજપત્રિત અધિકારી અથવા જાહેર સત્તાવાળા તરફથી સ્ટેમ્પ/સહી/માન્યતા પ્રાપ્ત પત્ર
- પાન કાર્ડ
- કર્મચારી ઓળખ પત્ર
- કેન્દ્ર/રાજ્ય સરકારો દ્વારા જારી કરાયેલ કોઈ ફોટો આઈડી કાર્ડ
- નરેગા જોબ કાર્ડ

ઉપરોક્ત દસ્તાવેજો સાથે, અરજદારે પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો તથા યોગ્ય રીતે ભરેલું અને સહી કરેલું ખાતું ખોલવાનું પત્રક પણ જમા કરવું જોઈએ.

ગ્રાહક બધા દસ્તાવેજો જમા કરે પછી, બેંક સત્તાવાળાઓ વિગતો ચકાસે છે અને જણાવે છે કે તે બેંક ખાતું ખોલવા માટે લાયક છે કે નહીં. અસ્વીકાર અટકાવવા માટે, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે અરજી સ્વીકારતાં પહેલાં ગ્રાહકને પાત્રતા માપદંડોની જાણ કરવી ઉત્તમ રહે છે.

5. અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટેની સમયમર્યાદા: જ્યારે ગ્રાહક ઓનલાઈન ખાતું ખોલવા માંગે છે, ત્યારે તેણે/તેણીએ અગાઉથી બધા સંબંધિત દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા પડે છે; ગ્રાહક ૧૦ થી ૧૫ મિનિટ (અથવા ઓછા સમયમાં) અરજી પૂર્ણ કરી શકે છે. ગ્રાહકની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં અને તેનો/તેણીનો એકાઉન્ટ નંબર જારી કરવામાં એક કે બે દિવસ લાગી શકે છે. ગ્રાહકને ડેબિટ કાર્ડ અને કેટલીક એકાઉન્ટ માહિતી મેઈલમાં મેળવવા માટે સાત થી દસ કાર્યકારી દિવસ રાહ જોવી પડશે. જો બેંક ગ્રાહક રૂબરૂમાં ખાતું ખોલવાનું પસંદ કરે છે, તો પ્રક્રિયામાં ઘણો સમય લાગી શકે છે (એટલે કે, ૩૦ મિનિટથી એક કલાક કે તેથી વધુ સમય). બેંક ગ્રાહકે રાહ જોવી જોઈએ સિવાય કે તે અગાઉથી એપોઈન્ટમેન્ટ બુક કરે. જો કોઈ વ્યક્તિ ઓનલાઈન અથવા ફોન પર ખાતું ખોલે છે અને તેને ખાતાની સામગ્રી મેળવવા માટે એક કે બે અઠવાડિયા રાહ જોવી પડે છે, તો તે બેંક શાખાની મુલાકાત લેવાનો પ્રયાસ કરી શકે છે. કોઈ વ્યક્તિ પ્રિન્ટ દસ્તાવેજો અને ડેબિટ અથવા એટીએમ કાર્ડ મેળવી શકશે.
6. પ્રશ્નોના જવાબ આપવા: સંભવિત બેંક ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા તમામ પ્રશ્નોના જવાબ આપવાની જવાબદારી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (BC) બેંકોના પ્રતિનિધિઓ છે; તેથી, તેમણે તેમના સંભવિત બેંક ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા જોઈએ અને તેમને બેંકિંગ ઉત્પાદનોની અરજી પ્રક્રિયા વિશે સંતુષ્ટ કરવા જોઈએ તેમજ ગ્રાહકોની શંકાઓ દૂર કરવી જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકમાં થતી આવક, આશ્રિતો અને રોકડ પ્રવાહના આધારે ગ્રાહકોની નાણાંકીય સ્થિતિ રેકોર્ડ કરવા માટે એક ટેબલ બનાવવું.

આવશ્યક સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. બેંક અરજીની પ્રક્રિયા પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. જરૂરિયાતો અનુસાર વિદ્યાર્થીઓનાં જૂથ બનાવો.
3. દર્શાવેલ ગ્રાહક જીવન ચક્ર અનુસાર યોગ્ય ઉત્પાદનો કેવી રીતે સૂચવવાં.
4. બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાત કરો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના અંગે માહિતી એકત્રિત કરો
 - a) સંભવિત ગ્રાહક
 - b) બેંક ખાતું ખોલવા માટેના નિયમો અને શરતો
 - c) અરજી પ્રક્રિયા
 - d) આવશ્યક દસ્તાવેજો
5. બેંકમાં હાજર એક કે બે ગ્રાહકોને મળો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના વિશે પૂછો:
 - a) ગ્રાહક મૂળભૂત લક્ષ્યો અને જરૂરિયાતો
 - b) ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ
 - c) CLC મુજબ યોગ્ય ઉત્પાદનો માટે તેઓ જે સૂચનો આપવા માંગે છે
6. તમામ અવલોકનો નોંધી લો, મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને અહેવાલને અંતિમ રૂપ આપો.
7. બેંક એક્ઝિક્યુટિવ અને ગ્રાહકો સાથે તેની પુષ્ટિ કરો.
8. અતિરિક્ત પાસાંઓનો સમાવેશ કરીને અંતિમ અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સોંપો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. જ્યારે બેંકો _____ તેમના સંભવિત ગ્રાહકો ખરેખર શું ઈચ્છે છે, બેંકો જીતી જાય છે.
2. તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) દસ્તાવેજો _____ કરવા જરૂરી છે.
3. _____ જીવન ચક્રનો અભ્યાસ સંભવિત ગ્રાહકોને યોગ્ય બેંકિંગ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટેનું એક ઉત્તમ સાધન છે.
4. વિભિન્ન પ્રકારનાં ખાતાંઓ માટે ગ્રાહકોને વિભિન્ન _____ પત્રકોની જરૂર પડે છે.
5. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માટે તેમના સંભવિત ગ્રાહકોને _____ અને શરતો સમજાવવા જોઈએ.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંક ખાતું _____ ના નામ પર ખોલાવી શકાય છે.
 - a) એક વ્યક્તિ
 - b) બે અથવા વધુ વ્યક્તિઓ
 - c) બે વ્યક્તિઓ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
2. ગ્રાહકની ઓળખ અને સરનામાના પુરાવા માટે નીચેનામાંથી કયા દસ્તાવેજો જરૂરી છે?
 - a) આધાર કાર્ડ
 - b) મતદાર ઓળખપત્ર
 - c) પાસપોર્ટ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. ઓપન બેંક એકાઉન્ટ માટેની આવશ્યકતાઓ આના દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે.

- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની ક્રેડિટ નીતિઓ
- બેંક નીતિ
- ઉપરોક્ત a) અને b)
- ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

- 18 વર્ષથી ઓછી ઉંમરના સગીર અને ગ્રાહકના વૃદ્ધ માતા-પિતા બેંક ગ્રાહકના આશ્રિત હોઈ શકે છે.
- ગ્રાહક દ્વારા તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) દસ્તાવેજો રજૂ કરવાની જરૂર નથી.
- ગ્રાહક બધા દસ્તાવેજો રજૂ કરે તે પછી, બેંક અધિકારી વિગતોની ચકાસણી કરે છે.
- આપણે આપણું ખાતું ઓનલાઈન ખોલી શકતા નથી.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિનો અર્થ શું છે?
- બેંક ખાતું ખોલવા માટે કઈ અરજી પ્રક્રિયા જરૂરી છે?
- નાણાંકીય જરૂરિયાતનો અર્થ શું છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

- ગ્રાહકના પ્રશ્નો અંગે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની જવાબદારી શું છે?
- બેંક ગ્રાહકની ચકાસણી માટે ઓળખ અને સરનામાના પુરાવા માટે કયા દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે?
- ગ્રાહકોની નાણાંકીય જરૂરિયાતો સમજાવો.
- ગ્રાહકની નાણાંકીય સ્થિતિ નક્કી કરતા વિવિધ પરિબલો સમજાવો.
- બેંકોના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા ગ્રાહકની અરજીની પ્રક્રિયા કેવી રીતે કરવામાં આવે છે તેની ચર્ચા કરો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

- આવક, આશ્રિતો અને રોકડ પ્રવાહના આધારે ગ્રાહકોની નાણાંકીય સ્થિતિનો ચાર્ટ તૈયાર કરો?
- ગ્રાહકના જીવન ચક્ર મુજબ યોગ્ય ઉત્પાદનો કેવી રીતે સૂચવવા તે દર્શાવો.
- વિવિધ કોલમ અને રો સાથે અરજી પ્રક્રિયાનો ચાર્ટ બનાવો.

સત્ર 4: ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી

ગ્રાહક એક વ્યક્તિ, સંસ્થા અથવા વ્યવસાયિક પેઢી છે, જે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પાસેથી બેંકિંગ ઉત્પાદનો ખરીદવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે. બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે, સંભવિત ગ્રાહકનો અભ્યાસ કરવો એ આવશ્યક કાર્ય છે. કારણ કે, સંભવિત ગ્રાહકો ફક્ત એવા વ્યક્તિઓ છે જે બેંકમાંથી બેંકિંગ ઉત્પાદનો ખરીદવા સક્ષમ છે. તેથી, સંભવિત ગ્રાહકોને શોધીને, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવા માટે પોતાનું લક્ષ્ય નક્કી કરી શકે છે. સંભવિત ગ્રાહકોને શોધવા માટે ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીની જરૂર પડે છે.

ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીનો અર્થ

બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી (CIS) નો ઉપયોગ કરી શકે છે, જે ગ્રાહક માહિતી કાર્યક્ષમ રીતે પૂરી પાડે છે. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી (CIS) ગ્રાહક ડેટા એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે જે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને સંભવિત ગ્રાહક સંબંધિત નિર્ણયો લેવામાં મદદ કરે છે.

આ ઉપરાંત, ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ કરવા અને વર્ગીકૃત કરવા માટે CIS નો ઉપયોગ મોટા સ્ટોરેજ તરીકે થાય છે. ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન ફક્ત CIS દ્વારા જ મેળવવામાં આવે છે. CIS માં ગ્રાહકોના તેમના પરિસર, સરનામાં, આવકના નિર્ધારકો વગેરે સંબંધિત તમામ ડેટા હોય છે. આ દિવસોમાં, CIS એક બેક-ઓફિસ સંગ્રહ બની જાય છે. આજે CIS ને બેંકનો એક આવશ્યક ભાગ માનવામાં આવે છે. CIS ટેકનોલોજીની મદદથી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક માહિતી એકત્રિત અને સંચાલિત કરી શકે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સિસ્ટમ કામગીરી અને માર્કેટિંગ તકનીકોમાં પણ સુધારો કરી શકે છે. આજની ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીઓ સ્પર્ધાત્મક અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બેંકો માટે વ્યૂહાત્મક સંસાધન બની જાય છે. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી સેવાઓને સમયસર અને સક્રિય રીતે બેંકની ગ્રાહક વિનંતીઓ, બજારને પ્રેરિત કરતાં બળો અને નિયમનકારી ફેરફારોનો પ્રતિસાદ આપવા સક્ષમ બનાવે છે.

બેંકર્સ માટે માહિતી પ્રણાલીઓ

બેંકો અને તેના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સ તેમના વ્યવસાયો ચલાવવા માટે વિવિધ ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જેની વિગતો નીચે આપેલ છે:

1. ઈન્ટરનેટ સુવિધા: ગ્રાહક માહિતી ઈન્ટરનેટના ઉપયોગ દ્વારા એકત્રિત કરી શકાય છે. ગ્રાહકના ખાતાની માહિતી ગ્રાહક માહિતી ફાઇલ (CIF) માં સાચવવામાં આવે છે જે એક ઇલેક્ટ્રોનિક ફાઇલ છે જે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત અને ખાતાની માહિતી સંગ્રહિત કરે છે. CIF નંબર બેંક દ્વારા ફાળવવામાં આવે છે, જે બેંકને તેના ગ્રાહક ખાતાઓ જોવાની મંજૂરી આપે છે. બધી બેંકો પાસે તેમની ગ્રાહક ફાઇલ્સ હોય છે. CIF ખાસ કરીને બેંકો સાથે સંકળાયેલી હોય છે. ગ્રાહકના ક્રેડિટ, ખાતાઓ, માલિકીના ખાતાના પ્રકારો અને માલિકીની માહિતી CIF માં આપવામાં આવે છે. તે એક કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ ફાઇલ છે જેનો ઉપયોગ બેંકો દ્વારા કરવામાં આવે છે. ચોકસાઈ સુનિશ્ચિત કરવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા તેને દરરોજ અપડેટ કરવી જોઈએ અને તેનો ઉપયોગ વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવા માટે થવો જોઈએ.

CIF ચોક્કસ ખાતાધારકનો સારાંશ સાથેનો વ્યવહાર પ્રદાન કરે છે. ગ્રાહક માહિતી ફાઇલ બેંકને દરેક ખાતા અથવા વ્યવહારને વ્યક્તિગત રીતે જોયા વિના ગ્રાહક ડેટાની તપાસ કરવાની મંજૂરી આપે છે.

ગ્રાહકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા વ્યવસાય લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ અને વિવિધ ક્રેડિટ ઉત્પાદનો CIF ની મદદથી જોઈ શકાય છે. આજે, CIF ના ડેટાનો ઉપયોગ ઘણીવાર માર્કેટિંગ સાધન તરીકે થાય છે.

2. હસ્તગત ગ્રાહકની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ: બેંકની સ્પષ્ટ સ્થિતિ નક્કી કરવા માટે, હસ્તગત ગ્રાહકોની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ બનાવવો જરૂરી હોય છે. આ સામયિક અહેવાલની મદદથી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ તમામ દૈનિક, સાપ્તાહિક માસિક, ત્રિમાસિક, અર્ધવાર્ષિક અને વાર્ષિક બેંકિંગ વ્યવહાર પ્રવૃત્તિઓને સારાંશ સ્વરૂપમાં અનુસરી શકે છે. સામયિક અહેવાલમાં હાલના ગ્રાહકો, સક્રિય ખાતાધારકો, બિન-સક્રિય ખાતાધારકો, વિતરિત લોનની રકમ, ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકો અને બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ વગેરેની સ્થિતિ સામેલ હોય છે, હસ્તગત ગ્રાહકની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલના આધારે, બેંકનો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માન્ય નિષ્કર્ષ કાઢવાનો નિર્ણય લે છે.

ગ્રાહકની સ્થિતિ અંગેના સામયિક અહેવાલનું બેંક માટે આગવું મહત્ત્વ છે અને આપણે તેના મહત્ત્વને નકારી શકીએ નહીં. તે બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે બેંકિંગ ઉત્પાદનોના વેચાણમાં વધારો કરવા માટે એક વધારાનો ફાયદો લાવે છે તે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને તેની કામગીરીની સમીક્ષા કરવામાં પણ મદદ કરે છે.

3. **આવક/ખાતા લક્ષ્યાંકો નક્કી કરો:** જો કોઈ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ઈચ્છે છે કે તેનો વ્યવસાય વિસ્તરે, તો તેને તેના માટે એક મજબૂત દ્રષ્ટિકોણની જરૂર છે. સૌપ્રથમ, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે તેની સફળતા ઓળખવી જોઈએ અને તે મુજબ માર્ગ વિકસાવવો જોઈએ. આના ભાગ રૂપે, તેણે ખોલવા માટેના ખાતાઓની સંખ્યા અને બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવાનો લક્ષ્યાંક નક્કી કરવો જોઈએ. સ્પષ્ટ આવક લક્ષ્યાંકો તેની/તેણીની વ્યવસાય વ્યૂહરચનાને માર્ગદર્શન આપવામાં મદદ કરશે.

ઘણીવાર, મોટાભાગના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ તેમના પાછલા વર્ષના ડિપોઝિટને તેમના બેન્યુમાર્ક ડિપોઝિટ વર્ષ તરીકે પસંદ કરે છે. એવી ભલામણ કરવામાં આવે છે કે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે હંમેશા તેમના ઉચ્ચતમ આવક લક્ષ્યનો બેન્યુમાર્ક તરીકે ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

લક્ષ્યાંક વિવિધ વિભાગોમાં નીચે મુજબ નક્કી કરી શકાય છે:

વર્ષ	2017 લક્ષ્યાંક	2017 પ્રાપ્ત થયેલ	2018 લક્ષ્યાંક	2018 પ્રાપ્ત થયેલ	2019 લક્ષ્યાંક	2019 પ્રાપ્ત થયેલ	માટે લક્ષ્યાંક 2020
વિભાગ	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો	રૂ. માં થાપણો
ગામડાં	600000	550000	500000	475000	650000	500000	650000
અંતરિયાળ વિસ્તારો	400000	350000	350000	250000	500000	400000	500000
ગૃહિણીઓ	750000	550000	650000	500000	450000	350000	750000
ખેડૂતો	300000	200000	450000	350000	600000	350000	600000

ઉપરોક્ત ટેબલ સમજાવે છે કે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે વ્યવસાય માટે સૌથી ઊંચું લક્ષ્યાંક પસંદ કરવું જોઈએ. ઉપરોક્ત ટેબલમાં ગામડાં, અંતરિયાળ વિસ્તારો, ગૃહિણીઓ અને ખેડૂતો માટે વર્ષ 2020 માં પાછલા વર્ષો કરતાં સૌથી ઊંચું લક્ષ્યાંક પસંદ કરવામાં આવ્યું છે. લક્ષિત ગ્રાહકો નક્કી કરવા માટે સંશોધન જરૂરી છે, તેથી, હાલના ગ્રાહકોની પ્રોફાઈલ, વસ્તી વિષયક પેટર્ન અને ગ્રાહકની વારંવાર જમા કરાવવાની ટેવોનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. લક્ષ્યાંક પ્રાપ્ત કરવા માટે, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે પ્રમોશનલ સામગ્રીના વિતરણ પર ભાર મૂકવો જોઈએ.

4. **લક્ષ્યાંકોનું મૂલ્યાંકન:** બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે મૂલ્યાંકન એ એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. કામગીરીના સ્વતંત્ર મૂલ્યાંકન માટેનું મૂળભૂત સાધન બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટના ભૂતકાળના પ્રદર્શનનું મૂલ્યાંકન કરવાનું છે. બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે પ્રાપ્ત કરેલા લક્ષ્યાંક પર એક અહેવાલ તૈયાર કરવાની જરૂર છે અને ભવિષ્ય માટે ભૂતકાળના પ્રદર્શનના આધારે નવા લક્ષ્યો નક્કી કરવાં જરૂરી હોય છે. ભવિષ્ય માટે વાસ્તવિક લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવાં જોઈએ.

પ્રાપ્ત લક્ષ્યાંકો અને ભવિષ્યના લક્ષ્યાંકો નક્કી કરતાં પહેલાં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે વાસ્તવિક પરિણામો ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ. અન્યથા તેના પર લક્ષ્યાંક પ્રાપ્ત કરવાનું બિનજરૂરી દબાણ રહેશે. વાસ્તવિક લક્ષ્યાંકોના આધારે ભવિષ્યના વિસ્તરણ માટે શક્ય તકો ઓળખવી વધુ સારું છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે લક્ષ્યાંક પ્રાપ્ત કરવાની પોતાની ક્ષમતા જાણવી જોઈએ અને તે મુજબ લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવું જોઈએ. તેમ છતાં, લક્ષ્યાંક હંમેશા પડકારજનક હોવું જોઈએ પરંતુ નિરાશાજનક અને હતોત્સાહ કરનારું નહીં. તેથી, પ્રાપ્ત કરી શકાય તેવું લક્ષ્યાંક નક્કી કરવું જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંકની મુલાકાત લો અને માહિતી એકત્રિત કરી ગ્રાહક માહિતીનું સર્જન કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: ચાર્ટ પેપર, નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

- વર્ગમાં જરૂરિયાત અનુસાર વિદ્યાર્થીઓને જૂથોમાં વિભાજિત કરો.
- દરેક જૂથને મુલાકાત માટે બેંક પસંદ કરવાનું કહો.
- બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાત કરો. તેમનું અભિવાદન કરો અને આવક/ખાતા લક્ષી લક્ષ્યાંકો પર માહિતી એકત્રી કરો.
- વિદ્યાર્થીઓએ બેંક એક્ઝિક્યુટિવોને આ પણ પૂછી શકે છે:
 - તેમની બેંકોમાં ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી તેઓ કેવી રીતે જાળવે છે.
 - ગ્રાહક માહિતીને અનુકૂળ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા કેવી રીતે અદ્યતન રાખવી.
 - તેઓ તેમના ગ્રાહકોને તેમને આપવામાં આવેલી અનુકૂળ સેવાઓ વડે કેવી રીતે સંતુષ્ટ રાખે છે.
- બેંકમાં હાજર એક કે બે ગ્રાહકોને મળો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના વિશે પૂછો:
 - તેઓ બેંક દ્વારા જાળવવામાં આવતી ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીથી સંતુષ્ટ છે.
 - અપડેટ્ડ ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ ગ્રાહકોને મોકલવામાં આવે છે.
 - ગ્રાહકોની માહિતી પ્રણાલીને સુધારવા માટે તેઓ કોઈ સૂચનો આપવા માંગતા હોય.
- બેંક અધિકારીઓ અને ગ્રાહકો પાસેથી એકત્રિત થયેલ તમામ અવલોકનો નોંધી લો, અંતિમ અહેવાલમાં સુધારા માટે વર્ગમાં મિત્રો સાથે તેની ચર્ચા કરો અને શિક્ષકને સોંપો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

- ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી _____ ડેટા એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.
- CIS ટેકનોલોજીની મદદથી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક માહિતીનું _____ અને વ્યવસ્થાપન કરી શકે છે.

3. ગ્રાહકની ખાતાની માહિતી ગ્રાહક _____ ફાઈલમાં સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે.
4. બેંકની સ્પષ્ટ સ્થિતિ નક્કી કરવા માટે, હસ્તગત ગ્રાહકોની સ્થિતિ પર એક સામયિક _____ બનાવવો અનિવાર્ય છે.
5. બેંક બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે પ્રાપ્ત થયેલ _____ પર એક અહેવાલ તૈયાર કરવો જરૂરી હોય છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંકનો સંબંધિત ગ્રાહક હોઈ શકે છે
 - a) કોઈ વ્યક્તિ
 - b) સંગઠન
 - c) વ્યાવસાયિક પેઢી
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. CDSમાં તમામ ગ્રાહક સંબંધિત ડેટા સામેલ હોય છે
 - a) તેમના પરિસરો સંબંધિત
 - b) તેમનાં સરનામાં સંબંધિત
 - c) આવકના નિર્ણયકો સંબંધિત વગેરે
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. આજની ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીઓ સ્પર્ધાત્મક અને _____ માટે વ્યૂહાત્મક સંસાધન બની ગઈ છે.
 - a) ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બેંકો
 - b) ગ્રાહક
 - c) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. પ્રાપ્ત ગ્રાહકની સ્થિતિ અંગેના સામયિક અહેવાલનું બેંક માટે આગવું મહત્ત્વ છે.
2. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી ગ્રાહકનો ડેટા એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.
3. CIF વ્યવહારને ચોક્કસ ખાતાધારકનો સારાંશ આપતું નથી.
4. સ્પષ્ટ આવક લક્ષ્યો વ્યવસાય વ્યૂહરચનાને માર્ગદર્શન આપવામાં મદદ કરશે.
5. બેંકના બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ માટે મૂલ્યાંકન મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ નથી.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી શું છે?
2. હસ્તગત ગ્રાહકની સ્થિતિ અંગેના સામયિક અહેવાલનું શું મહત્ત્વ છે?
3. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી માટે ઇન્ટરનેટ કેવી રીતે ઉપયોગી છે?
4. CDSમાં સામયિક અહેવાલ શું છે?
5. લક્ષ્યાંકોનું મૂલ્યાંકન શું છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને આવક લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવાની જરૂર કેમ પડે છે?
2. પ્રાપ્ત લક્ષ્યાંકો પર અહેવાલોનું મહત્વ અને ભવિષ્યના લક્ષ્યાંકોના નવીકરણ અંગે સમજાવો.
3. બેંકર્સ માટે ઉપયોગી માહિતી પ્રણાલીઓ સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. લક્ષ્યાંકોના મૂલ્યાંકન પર એક અહેવાલ બનાવો.

મોડ્યુલ ૩

ગ્રાહક માહિતીની ચકાસણી

મોડ્યુલ ઓવરવ્યૂ

બીસી અને બીએફ બેંકના પ્રતિનિધિઓ છે, જે ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી પ્રારંભિક માહિતીની ચકાસણી કરવા માટે જવાબદાર છે. બીસી અને બીએફ ગ્રાહકોને જરૂર પડે ત્યારે પત્રકો પૂરા પાડે છે. બીસી અને બીએફની ફરજ છે કે તેઓ એવા ગ્રાહકોને અરજી પત્રક ભરવામાં મદદ કરે જે ખાતું ખોલવા, ખાતું બંધ કરવા, ચેક બુક જારી કરવા અથવા ઓનલાઇન વ્યવહાર શરૂ કરવા વગેરે ઈચ્છે છે.

બેંકમાં ખાતું ખોલાવવાની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ બીસી અને બીએફ મેળવે છે. તે/તેણી ગ્રાહક દ્વારા ખાતું ખોલાવવા માટે જમા કરાવેલા દસ્તાવેજોની મૂળભૂત ચકાસણી પણ કરે છે અને ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી પ્રાથમિક માહિતી અધિકૃત છે. બિઝનેસ કોરસ્પોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર વ્યક્તિ અથવા ગ્રાહકના વ્યવસાયના ભૂતકાળના રેકોર્ડ વિશે રેફરલ પૂછપરછ કરે છે. બિઝનેસ કોરસ્પોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર માટે ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે ભરેલા અને સહી કરેલા/અંગૂઠાની છાપ મારેલા હોય અરજી પત્રક સાથે સાથે બધા જરૂરી દસ્તાવેજો અને પત્રકો પ્રાપ્ત કરવા આવશ્યક છે. તેમણે ગ્રાહકોના જરૂરી દસ્તાવેજો અને પ્રાપ્ત માહિતી અપલોડ કરવી જોઈએ. કંપનીની નીતિ અનુસાર, ગ્રાહકની માહિતી કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ અથવા સ્માર્ટ ડિવાઇસ જેવાં કે ક્રિઓસ્ક, પીઓએસ યુનિટ વગેરેમાં ભરો. બિઝનેસ કોરસ્પોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ ચુકવણી પદ્ધતિઓ વિશે શિક્ષિત કરે છે. જો જરૂરી હોય તો, બિઝનેસ કોરસ્પોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ચુકવણી શેડ્યૂલ પણ તૈયાર કરે છે.

બીસી મૌજૂદા ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે જવાબદાર છે. તે/તેણી બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વેચવા; ખાતા ખોલવા; અને થાપણ, ચૂકવણી અને ટ્રાન્સફર સંબંધિત વ્યવહારો કરવા માટે એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે. બીએફ બેંકિંગ ઉત્પાદનોને બેંકિંગ સેવાઓ વિનાના બજાર ક્ષેત્રમાં રજૂ કરે છે અને બેંકને ખરાબ દેવા સહિત પ્રાપ્તિપાત્ર રકમ એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.

આ એકમ ગ્રાહકોની પ્રારંભિક માહિતીની ચકાસણી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે અને તેમાં ચાર સત્રોનો સમાવેશ થાય છે. પ્રથમ સત્ર ગ્રાહક માહિતીની ચકાસણીની મૂળભૂત બાબતોને આવરી લે છે, બીજું સત્ર સંભવિત ગ્રાહકોની રેફરલ પૂછપરછ વિશે છે, ત્રીજું સત્ર ખાતું પ્રાપ્ત કરવા, ચકાસવા અને ખોલવા વિશે સમજાવે છે જ્યારે ચોથું સત્ર ગ્રાહકને ચૂકવણી પદ્ધતિ વિશે શિક્ષિત કરે છે.

શીખવાના ઉદ્દેશ્યો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:

- ગ્રાહકની પ્રારંભિક માહિતી સચોટ રીતે એકત્રિત કરવા અને ચકાસવા.
- સંભવિત ગ્રાહકોની વિશ્વસનીયતા ચકાસવા માટે રેફરલ પૂછપરછ કેવી રીતે કરવી તે સમજવા.
- ગ્રાહક ચકાસણી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવા, ચકાસણી કરવા અને અપડેટ કરવા.

- ગ્રાહકોને વિવિધ ચૂકવણી પદ્ધતિઓ અને તેમના ઉપયોગ વિશે શિક્ષિત કરવા.

મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર

સત્ર 1: બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માટે પ્રારંભિક બાબતો

સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો માટે રેફરલ પૂછપરછ

સત્ર 3: ખાતું મેળવવું, ચકાસવું અને ખોલવું

સત્ર 4: ચૂકવણી પદ્ધતિ વિશે ગ્રાહકને શિક્ષિત બનાવવા

સત્ર 1: બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માટે પ્રારંભિક બાબતો

સંભવિત ગ્રાહકનું ખાતું ખોલવા માટે, બેંકરે તેની પાસેથી પ્રારંભિક માહિતી મેળવવી પડશે જેના માટે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત KYC ધોરણોનું પાલન કરવા માટે ચકાસણી કરવી જરૂરી છે.

પ્રારંભિક માહિતી એટલે બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે ગ્રાહકની મૂળભૂત માહિતી. પ્રાપ્ત માહિતી પૂરી પાડવા માટે તેણે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ અરજી પત્રકનો ઉપયોગ કરવો પડશે.

ગ્રાહક માટે અરજી પત્રક

જ્યારે કોઈ ગ્રાહક નવું ખાતું ખોલવા માંગે છે, ચેક બુક મેળવવા ઈચ્છે છે, પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા માંગે છે, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ બનાવવા માંગે છે અને હાલનું ખાતું બંધ કરવા માંગે છે, ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરવા માંગે છે અથવા ઓનલાઈન બેંકિંગ વ્યવહારો શરૂ કરવા માંગે છે, ત્યારે તેને બેંકર દ્વારા જરૂરી માહિતી ભરવા માટે એક પત્રકની જરૂર પડે છે.

પત્રકોના પ્રકારો

ખાતું ખોલવાના પત્રક ઉપરાંત, બેંકર ચાર અલગ અલગ પ્રકારના પત્રકો પૂરાં પાડે છે જેનો ગ્રાહક ઉપયોગ કરી શકે છે. જે નીચે મુજબ છે;

- રોકડ/ચેક જમા કરવાનું પત્રક - જ્યારે ગ્રાહકને બેંકમાં કોઈ ચેક અથવા નાણાં જમા કરાવવાની જરૂર હોય ત્યારે આ ઉપયોગમાં લેવાય છે.
- ઉપાડ માટેનું પત્રક - જ્યારે ગ્રાહકને નાણાં ઉપાડવાની જરૂર હોય ત્યારે ઉપયોગમાં લેવાય છે.
- મની ટ્રાન્સફર પત્રક - જ્યારે ગ્રાહકને તેના ખાતામાંથી બીજા કોઈના ખાતામાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાની જરૂર હોય ત્યારે ઉપયોગમાં લેવાય છે.
- લોન અરજી પત્રક - જ્યારે ગ્રાહક લોન લેવા માંગે છે ત્યારે ઉપયોગમાં લેવાય છે.

ગ્રાહકોને અરજી પત્રક ભરવામાં મદદ કરવી અને આવશ્યક દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા

બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે અરજી ફોર્મ ભરવામાં ગ્રાહકને મદદ કરવાની જરૂર છે. ઓળખનો પુરાવો, સરનામાનો પુરાવો, ફોટો ઓળખનો પુરાવો, સહી અને વ્યક્તિગત ફોટોગ્રાફ જેવા તમામ દસ્તાવેજોની તપાસ કરવાની ફરજ બીસી અને બીએફની છે.

જો કોઈ માહિતી ખૂટે છે, તો બીસી અને બીએફએ પાછા જઈને ગ્રાહકો પાસેથી ખૂટતી માહિતી અથવા દસ્તાવેજ માંગવા જોઈએ. ગ્રાહકને પત્રક ભરવામાં મદદ કરવી ગ્રાહક તેમજ બેંક માટે ફાયદાકારક છે. તે પત્રક ભરતી વખતે થતી ભૂલનું જોખમ ઘટાડે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકને બેંક અરજી પત્રક પૂર્ણ કરવા, ભરવા અને જમા કરવાની સેવા પૂરી પાડે છે. બીસી અને બીએફ ગ્રાહકને ફોન પર, રૂબરૂ વાત કરીને અથવા ગ્રાહક સ્થળ પર અથવા બેંકમાં મદદ કરી શકે છે. બીસી અને બીએફ ગ્રાહકોને તેમના અરજી પત્રકો ભરવા દરમિયાન સ્ટેપ-બાય-સ્ટેપ સહાય અને કોઈ પ્રશ્ન હોય તો તેનો ઉકેલ પૂરો પાડે છે. આ ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવા દરેક બેંક ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ અનુકૂલિત કરી શકાય છે.

ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો

બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે અરજદારે પોતાની ઓળખ ચકાસવા માટે ચોક્કસ દસ્તાવેજો જમા કરવા પડે છે. ગ્રાહકના સરનામાને માન્ય કરવા માટે, અરજદારે બેંકમાં સરકાર દ્વારા માન્ય દસ્તાવેજો રજૂ કરવા પડે છે. બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે વિવિધ પ્રકારના દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે. દસ્તાવેજોને ત્રણ શ્રેણીઓમાં વહેંચી શકાય છે જે નીચે મુજબ છે:

- ઓળખનો પુરાવો - પાસપોર્ટ, મતદાર ઓળખપત્ર, આધાર કાર્ડ, ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ, પાન કાર્ડ, વગેરે.
- સરનામાનો પુરાવો - પાસપોર્ટ, ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ, મતદાર ઓળખ કાર્ડ, આધાર કાર્ડ, વગેરે.
- પાન કાર્ડ
- ફોર્મ ૧૬ (જો પાન કાર્ડ ઉપલબ્ધ ન હોય તો જ)
- ૨ નવીનતમ પાસપોર્ટ સાઈઝના ફોટોગ્રાફ્સ

બેંક ખાતું ખોલવા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો

બચત બેંક ખાતું, ચાલુ ખાતું, મુદતી થાપણ ખાતું અથવા રિકરિંગ થાપણ ખાતું ખોલવા માટે સંબંધિત ગ્રાહકોએ KYC ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા માટે ભરેલી અરજી સાથે નીચેના દસ્તાવેજો રજૂ કરવા પડશે.

- આધાર કાર્ડ
- મતદાર ઓળખપત્ર
- પાસપોર્ટ
- ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ
- પાન કાર્ડ
- રેશનકાર્ડ
- કેન્દ્ર/રાજ્ય સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ કોઈપણ ફોટો ઓળખપત્ર
- સરનામાની વિગતો ચકાસવા માટે રાજપત્રિત અધિકારી અથવા જાહેર સત્તાવાળાઓ દ્વારા સ્ટેમ્પ/સહી/માન્યતા પ્રાપ્ત પત્ર
- કર્મચારી ઓળખપત્ર
- યુટિલિટી બિલ (વીજળી, ગેસ, પાણી, ટેલિફોન)
- નરેગા જોબ કાર્ડ

ઉપરોક્ત દસ્તાવેજો ઉપરાંત, અરજદારે નવીનતમ બે પાસપોર્ટ સાઈઝના ફોટોગ્રાફ્સ અને યોગ્ય રીતે ભરેલું ખાતું ખોલવાનું પત્રક જમા કરવાનું રહેશે.

ગ્રાહક દ્વારા દસ્તાવેજો જમા કર્યા પછી, બેંકના સંબંધિત અધિકારી વિગતો ચકાસશે અને જણાવશે કે તે ખાતું ખોલવા માટે લાયક છે કે નહીં. અસ્વીકાર અટકાવવા માટે, અરજી રજૂ કરતાં પહેલાં પાત્રતા માપદંડ વાંચી લેવા શ્રેષ્ઠ રહે છે.

બેંક ખાતું ખોલવા માટેની પાત્રતા

કોઈપણ ભારતીય બેંકમાં બચત ખાતું ખોલવા માટે, ગ્રાહકોએ ચોક્કસ માપદંડ પૂરા કરવા જરૂરી છે.

- ભારતના નાગરિક હોવા જોઈએ.
- વ્યક્તિ 18 વર્ષ અને તેથી વધુ ઉંમરની હોવી જોઈએ.
- સગીરના કિસ્સામાં, સગીરના માતા-પિતા અથવા કાનૂની વાલી તેમના વતી ખાતું ખોલી શકે છે.
- અરજદાર પાસે માન્ય ઓળખ અને સરનામાનો પુરાવો હોવો જરૂરી છે જે સરકાર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે છે.
- બેંકની મંજૂરી પછી, અરજદારે પ્રારંભિક રકમ જમા કરવાની રહેશે - જે તેણે/તેણીએ પસંદ કરેલા ચોક્કસ ખાતાની લઘુત્તમ બેલેન્સ જરૂરિયાત આધારિત હોય છે.

પ્રારંભિક માહિતીની ચકાસણી

ગ્રાહકનું ખાતું ખોલાવવા માટે પ્રાથમિક માહિતી તપાસવી અથવા ચકાસવી એ પહેલું અને મહત્વપૂર્ણ પગલું છે. બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે ગ્રાહકની પ્રાથમિક માહિતી અને રજૂ કરેલા દસ્તાવેજોની ચકાસણી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા કરવામાં આવવી જોઈએ અને પછી વધુ તપાસ માટે અને ખાતું ખોલવા માટે બેંકરને રજૂ કરવા જોઈએ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: વિવિધ પ્રકારનાં અરજી પત્રકો અને પે-ઈન સ્લિપ દર્શાવવા માટે વેપારી બેંકની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન અથવા પેન્સિલ અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. અવલોકન અથવા અભ્યાસના મુદ્દાઓ માટે એક ચેકલિસ્ટ તૈયાર કરો, અને તે વિદ્યાર્થીઓને આપો.
2. વર્ગ સંખ્યા અનુસાર વિદ્યાર્થીઓને જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
3. નક્કી કરેલા સમયે વેપારી બેંકમાં પહોંચો.
4. બેંક મેનેજર અથવા બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાતચીત કરો. તેમનું અભિવાદન કરો અને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો:
 - a) બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા બેંક પત્રકોનો પ્રકાર.
 - b) બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા બેંક પત્રકોના ઉપયોગ.
 - c) બેંકની શાખામાં વિવિધ પ્રકારનાં પત્રકો ઓળખવાં.

5. બધા અવલોકનો નોંધી લો, મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને અહેવાલને અંતિમ સ્વરૂપ આપો.
6. બેંક એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પુષ્ટિ કરો.
7. વિદ્યાર્થીઓને વિવિધ પ્રકારણાં પત્રકો દર્શાવવા કહો.
8. અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સોંપો.

પ્રવૃત્તિ 2: અરજી પત્રક કેવી રીતે ભરવું અને આવશ્યક દસ્તાવેજો કેવી રીતે એકત્રિત કરવા તે દર્શાવવું.

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, ચાર્ટ પેપર્સ અને સામાન્ય પોઈન્ટર પેન, પેન્સિલ, વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષય – અરજી પત્રક કેવી રીતે ભરવું અને જરૂરી દસ્તાવેજો કેવી રીતે એકત્રિત કરવાને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે .
3. અરજી પત્રક કેવી રીતે ભરવું અને જરૂરી દસ્તાવેજો કેવી રીતે એકત્રિત કરવા તે જાણવા માટે તેઓ ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
4. પ્રદર્શન માટે દરેક વિદ્યાર્થીને નિશ્ચિત ભૂમિકા સોંપો.
5. દરેક જૂથના સભ્ય અરજી પત્રક કેવી રીતે ભરવું અને જરૂરી દસ્તાવેજો કેવી રીતે એકત્રિત કરવા તે અંગે ભૂમિકા તૈયાર કરશે.
6. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે તેમની પ્રસ્તુતિઓ પર જૂથવાર અવલોકનો આપવાં જોઈએ જેથી પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન થાય.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. _____ માહિતીનો એટલે બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે ગ્રાહકની મૂળભૂત માહિતી જે અન્ય કોઈપણ માહિતી કરતાં પહેલાં આવે છે.
2. બીસી અને બીએફએ અરજી પત્રક ભરવામાં ગ્રાહકને _____ કરવી જરૂરી છે.
3. તમામ _____ ની ચકાસણી કરવી એ બીસી અને બીએફની ફરજ છે.
4. બીસી અને બીએફ ગ્રાહકોને તેમનાં અરજી પત્રકો પૂર્ણ કરવા માટે _____ ઉકેલ પ્રદાન કરે છે.
5. દરેક બેંક ગ્રાહકની જરૂરિયાતને અનુકૂળ બનાવવા માટે ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાને _____ કરી શકાય છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. ઓળખની ચકાસણી માટે, ગ્રાહક બેંકમાં નીચેના દસ્તાવેજો પ્રદાન અને રજૂ કરી શકે છે:
 - a) મતદાર ઓળખપત્ર, પાસપોર્ટ, ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ
 - b) આધાર કાર્ડ, પાન કાર્ડ
 - c) રેશન કાર્ડ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

2. સરનામાના પુરાવાની ચકાસણી માટે, ગ્રાહક બેંકમાં નીચેના દસ્તાવેજો આપી અને રજૂ કરી શકે છે:
 - a) ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ
 - b) પાસપોર્ટ
 - c) આધાર કાર્ડ, મતદાર ઓળખપત્ર
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. કોઈપણ ભારતીય બેંકમાં બેંક ખાતું ખોલાવવા માટે પાત્ર બનવા માટે ગ્રાહકોએ કયા માપદંડો પૂર્ણ કરવા જરૂરી છે?
 - a) ભારતના નાગરિક હોવા જોઈએ.
 - b) 18 વર્ષ અને તેનાથી વધુની ઉંમર હોવી જોઈએ.
 - c) સગીરોના કિસ્સામાં, માતાપિતા અથવા સગીરના કાનૂની વાલી
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. અરજદારે _____ રજૂ કરવું જરૂરી છે.
 - a) નવીનતમ પાસપોર્ટ સાઈઝના ફોટોગ્રાફ્સ અને
 - b) યોગ્ય રીતે ભરેલું ખાતું ખોલવાનું પત્રક.
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. પ્રારંભિક માહિતી એટલે ખાતું ખોલવાના છેલ્લા તબક્કામાં જરૂરી માહિતી.
2. બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે અરજદારે પોતાની ઓળખ ચકાસવા માટે ચોક્કસ દસ્તાવેજો રજૂ કરવા પડશે.
3. બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે કોઈ દસ્તાવેજોની જરૂર નથી.
4. બેંકની તપાસ ટીમને મોકલવામાં આવેલ અરજી ફોર્મ અને જરૂરી દસ્તાવેજો.
5. અસ્વીકાર ટાળવા માટે, અરજી રજૂ કરતાં પહેલાં પાત્રતા માપદંડ વાંચી લેવા શ્રેષ્ઠ રહે છે.

D. જોડકાં જોડો:

કોલમ A		કોલમ B	
1	ચેક જમા કરવાનાં પત્રકો	A	જ્યારે ગ્રાહકને નાણાં ઉપાડવાની જરૂર પડે છે.
2	ઉપાડ માટેનાં પત્રકો	B	જ્યારે ગ્રાહકને કોઈ ચેક રજૂ કરવાની અથવા નાણાં જમા કરવાની જરૂર પડે છે.
3	નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાનાં પત્રકો	C	જ્યારે ગ્રાહક લોન માટે અરજી આપે છે.
4	લોન માટેનાં અરજી પત્રકો	D	જ્યારે ગ્રાહકે તેમના ખાતામાંથી અન્ય કોઈના ખાતામાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાની જરૂર પડે છે

E. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. પ્રારંભિક માહિતી શું છે?
2. વિવિધ પ્રકારના પત્રકો વિશે સમજાવો?
3. ખાતું ખોલાવવાની પ્રક્રિયા માટે કયા દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે?

F. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. ગ્રાહકોને અરજી પત્રક ભરવા અને જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવામાં મદદ કરવાની જરૂરિયાતનું વર્ણન કરો.
2. બેંકમાં ખાતું ખોલવાની પાત્રતા અંગે સમજાવો.
3. બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે આવશ્યક વિવિધ દસ્તાવેજો સમજાવો.

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ભરવા માટે યોગ્ય ઘટકો સાથે વિવિધ પ્રકારનાં પત્રકો દર્શાવો.
2. અરજી પત્રક કેવી રીતે ભરવું અને જરૂરી દસ્તાવેજો કેવી રીતે એકત્રિત કરવા તે દર્શાવો.

સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો માટે રેફરલ પૂછપરછ

ગ્રાહકની માહિતીની કાળજીપૂર્વક ચકાસણી કરવી એ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરની ફરજ છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકોના વિસ્તાર વિશે પૂછીને તેમના વિશે વધુ માહિતી મેળવી શકે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકના ભૂતકાળના રેકોર્ડ પર રેફરલ પૂછપરછ કરી શકે છે.

રેફરલ પૂછપરછ

રેફરલ એટલે જ્યારે કોઈ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક દ્વારા વધુ માહિતી મેળવવા, મદદ કરવા અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારની કાર્યવાહી કરવા માટે અન્ય વ્યક્તિ અથવા સ્થળ પર નિર્દેશિત થાય છે. ગ્રાહકની માહિતી માટે રેફરલ પૂછપરછ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. ક્રેડિટ ચેકના કોસ-ચેક દરમિયાન મંજૂરી આપનાર અધિકારી લોન દરખાસ્તમાં આપવામાં આવેલા ડેટા અને માહિતીની સત્યતા ચકાસવા માટે સ્વતંત્ર પૂછપરછ પણ કરી શકે છે.

આ માટે, તે/તેણી ચોક્કસ વ્યક્તિઓ અને અન્ય સ્ત્રોતનો સંદર્ભ લઈ શકે છે. જો જરૂરી હોય તો, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની મદદ લઈ શકાય છે. રેફરલ પૂછપરછ દ્વારા થતી વિસંગતતાઓને ક્રેડિટ ચેક ટીમ દ્વારા સમજાવવાની અને/અથવા સુધારવાની જરૂર છે.

જ્યારે બેંક ગ્રાહક માહિતી મેળવવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને અલગ અલગ જગ્યાએ મુલાકાત લેવાનું કહે છે ત્યારે રેફરલ પૂછપરછની જરૂર પડે છે. રેફરલ પૂછપરછ વધુ માહિતી સાથે વ્યક્તિ અથવા જૂથને લોન લેવા અથવા મંજૂર કરવા અંગે કાર્યવાહી કરવામાં મદદ કરે છે. બેંકિંગમાં, જ્યારે અમારી પાસે ગ્રાહક વિશે મર્યાદિત માહિતી હોય, જ્યાં ગ્રાહકની છબી શંકાસ્પદ હોય અથવા લોનની રકમ મોટી હોય ત્યારે અમે નિષ્ણાત સેવાને પૂછપરછનો સંદર્ભ આપીએ છીએ.

ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવામાં સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ગ્રાહકોના ભૂતકાળના રેકોર્ડ અથવા તેમના વ્યવસાય માટે રેફરલ પૂછપરછ કરવી જોઈએ. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે બધા જરૂરી દસ્તાવેજો અને પત્રકો પ્રાપ્ત કરવા જોઈએ જે યોગ્ય રીતે ભરેલા હોય અને ગ્રાહક દ્વારા સહી કરેલા હોય. જો ગ્રાહક નિરક્ષર છે તો જરૂરી દસ્તાવેજોમાં ફાળવેલ સ્થાન પર અંગૂઠાની છાપ હોવી જોઈએ.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહકની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ પોતાની રૂબરૂમાં લેવી જોઈએ અને અરજી ફાઈલ સાથે જોડવી જોઈએ.

એ બીસી અને બીએફની અત્યંત મહત્ત્વપૂર્ણ ફરજ છે કે તેઓ સિસ્ટમ પર જરૂરી માહિતી અપલોડ કરે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ આપીને સિસ્ટમમાં બધી જરૂરી માહિતી દાખલ કરવામાં આવે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરે સિસ્ટમમાં માહિતી દાખલ કરવા માટે કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ અથવા સ્માર્ટ ડિવાઈસનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. તે ક્રિઓસ્ક અથવા પોઈન્ટ ઓફ સેલ યુનિટ વગેરેની સેવાઓનો પણ ઉપયોગ કરી શકે છે.

રેફરલ પૂછપરછ બીસી અને બીએફને ગ્રાહક ક્યાં રહે છે તે વિશે સચોટ માહિતી મેળવવામાં મદદ કરે છે. રેફરલ પૂછપરછ આડોશપાડોશ, ગામના લોકો, સમુદાયના સભ્યો, સમુદાયના આગેવાન અને સરપંચ પાસેથી મેળવી શકાય છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકની વર્તમાન સ્થિતિ અથવા ગ્રાહકના વ્યવસાય વિશે જાણવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

રેફરલ પૂછપરછમાં નીચેની માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે ગ્રાહકનું પૂરું નામ, ગ્રાહકનું સરનામું, તે વિસ્તારમાં કેટલા સમયથી રહે છે, ગ્રાહકનો અગાઉનો રેકોર્ડ અને ગ્રાહકના ડિફોલ્ટ કેસ, જો કોઈ હોય તો.

રેફરલ પૂછપરછનો સ્રોત

રેફરલ પૂછપરછના વિવિધ સ્રોત છે, આડોશપાડોશ, સમુદાયના આગેવાનો, સ્થાનિક સંસ્થાઓ અને ગામના સરપંચો;

અડોશપડોશ: જ્યારે પણ કોઈ વ્યક્તિ બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માંગે છે અથવા બેંકમાંથી લોન લેવા માંગે છે, ત્યારે તે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટનો સંપર્ક કરી શકે છે. જ્યારે તે ખાતું ખોલવા માંગે છે અથવા બેંકમાંથી લોન લેવા માંગે છે ત્યારે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે સંભવિત ગ્રાહક વિશે પૂછપરછ કરવી જોઈએ. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહક વિશે તેના અડોશપડોશમાંથી માહિતી મેળવે છે, એટલે કે, તે કેવા પ્રકારનો વ્યક્તિ છે, તે વ્યક્તિની નાણાકીય સ્થિતિ શું છે, આવકનો સ્રોત અને ગ્રાહકની અન્ય લાક્ષણિકતાઓ. પડોશ એ શ્રેષ્ઠ સ્થળ છે જ્યાં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહકો વિશે માહિતી મેળવે છે.

સમુદાયના આગેવાનો: સમુદાયના આગેવાન એવી વ્યક્તિ છે જે ગામડાના વિસ્તારમાં સમુદાયનું નેતૃત્વ કરે છે. ગામડા કે ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ખૂબ જ જૂનો ખ્યાલ છે કે દરેક સમુદાયમાં એક આગેવાન હોય છે જે અન્ય લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. તે સંભવિત ગ્રાહકની માહિતીનો સારો સ્રોત છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ તે જ સમુદાયના ચોક્કસ વ્યક્તિ વિશે માહિતી મેળવવા માટે સમુદાયના આગેવાનનો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્થાનિક સંસ્થા દ્વારા પૃષ્ઠભૂમિ તપાસ: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહક વિશે માહિતી મેળવવા માટે સ્થાનિક સંસ્થાઓનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે, તે સંભવિત ગ્રાહક વિશે પૂછપરછ મેળવવાનો એક સ્રોત પણ છે.

સરપંચ: સરપંચ આખા ગામનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે અને ગામના લોકોની તરફેણમાં નિર્ણય લેવાની આવડત અને ક્ષમતા ધરાવે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહક વિશે જરૂરી માહિતી મેળવવા માટે સરપંચનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે અને સંભવિત ગ્રાહક વિશે એકત્રિત માહિતીની પુષ્ટિ પણ કરી શકે છે.

રેફરલ પૂછપરછના ફાયદા

બીસી અને બીએફની નોકરીમાં રેફરલ પૂછપરછ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. રેફરલ પૂછપરછના ઘણા ફાયદા છે:

- સચોટ માહિતી મેળવવી: રેફરલ પૂછપરછ બિઝનેસ ફેસિલિટેટરને ગ્રાહક વિશે સચોટ માહિતી ઉત્પન્ન કરવામાં, ઉચ્ચ સ્તરનું લીડ પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરે છે. તે ગ્રાહક વિશે તેના/તેણીના અડોશપડોશ દ્વારા સચોટ માહિતી મેળવવામાં પણ મદદ કરે છે. મોટાભાગે રેફરલ પૂછપરછ સંભવિત ગ્રાહકને ગ્રાહકમાં રૂપાંતરિત કરવામાં પણ મદદ કરે છે.
- ક્લોઝિંગ રેટ વધારે છે: રેફરલ પૂછપરછનું બીજું મહત્વ એ છે કે તે વ્યવસાયના ક્લોઝિંગ રેટમાં વધારો કરે છે. મજબૂત રેફરલ પૂછપરછના આધારે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ લોન મંજૂર કરી શકે છે અથવા બેંકમાં ખાતું ખોલી શકે છે. ગ્રાહકના સમુદાયના આગેવાન, સરપંચ અથવા અડોશપડોશમાંથી પ્રાપ્ત બધી માહિતી ખાતું ખોલવામાં મદદ કરે છે.
- વેચાણમાં વધારો કરે છે: તે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરને નાણાંકીય ઉત્પાદનોનું એકંદર વેચાણ વધારવામાં અથવા બેંકિંગ ઉત્પાદનો વેચવામાં મદદ કરવામાં પણ સહાયતા કરે છે.
- ડિફોલ્ટ ગ્રાહકોમાં ઘટાડો કરે છે: રેફરલ પૂછપરછ ડિફોલ્ટ ગ્રાહકોની શક્યતા પણ ઘટાડે છે.
- હકારાત્મક અભિગમ પેદા કરે છે: રેફરલ પૂછપરછ ગ્રાહકમાં બેંકિંગ સેવાઓ પ્રત્યે હકારાત્મક વલણ પેદા કરે છે.
- સચોટ માહિતી મેળવો: બેંકરને ગ્રાહકો દ્વારા છુપાવવામાં આવે તો પણ સચોટ માહિતી મળે છે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: બીસી દ્વારા કરવામાં આવતી રેફરલ પૂછપરછોનું અવલોકન કરવા માટે ફિલ્ડ વિઝિટ કરવી અને રેફરલ પૂછપરછ તેમજ તેના સ્ત્રોત પર ચાર્ટ તૈયાર કરવો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, ચાર્ટ પેપર્સ અને સામાન્ય પોઈન્ટર, સાદા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને નોંધ કરશે.
3. બીસી દ્વારા કરવામાં આવતી રેફરલ પૂછપરછનું નિરીક્ષણ કરવા માટે ક્ષેત્રની મુલાકાત લેવી.
4. રેફરલ પૂછપરછ અંગે નવીનતમ વિકાસ જાણવા માટે તેઓ ઈન્ટરનેટનો પણ ઉપયોગ કરી શકે છે.

5. દરેક જૂથ વિષય - રેફરલ પૂછપરછ અને તેના સ્ત્રોતો પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
6. દરેક જૂથના કેટલાક વિદ્યાર્થીઓ વર્ગમાં હાજર ચાર્ટ પર પ્રસ્તુતિ આપશે.
7. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
- 8 શિક્ષકે જૂથો દ્વારા તૈયાર કરાયેલા ચાર્ટ પર ટિપ્પણી કરવી જોઈએ જેથી તે ચાર્ટ પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન કરી શકે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકના ભૂતપૂર્વ રેકોર્ડ્સ વિશે રેફરલ પૂછપરછ _____ શકે છે.
2. રેફરલ પૂછપરછ _____ માહિતી માટે મહત્ત્વપૂર્ણ છે.
3. રેફરલ પૂછપરછ દ્વારા મેળવવામાં આવેલ _____ ક્રેડિટ ચેક ટીમ દ્વારા સમજાવવામાં અને/અથવા સુધારવામાં આવવી જોઈએ.
4. _____ એ પોતાની રૂબરૂમાં ગ્રાહકની સહી અથવા તેના અંગૂઠાની છાપ લેવી જોઈએ અને તે અરજીની ફાઈલ સાથે જોડવી જોઈએ.
5. સિસ્ટમમાં આવશ્યક માહિતી _____ એ બીસી અને બીએફની અત્યંત મહત્ત્વપૂર્ણ ફરજ છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. રેફરલ પૂછપરછમાં નીચેની માહિતીનો સમાવેશ થાય છે
 - a) ગ્રાહકનું આખું નામ
 - b) ગ્રાહકનું સરનામું
 - c) આ વિસ્તારમાં તેઓ કેટલા સમયથી રહે છે
 - e) ઉપરોક્ત તમામ
2. રેફરલ પૂછપરછના વિવિધ સ્ત્રોત છે;
 - a) અડોશપડોશ
 - b) સમુદાયના આગેવાન
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. _____ શ્રેષ્ઠ સ્થાન છે જ્યાં બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સંભવિત ગ્રાહકો વિશેની માહિતી મેળવે છે.
 - a) અડોશપડોશ
 - b) સમુદાયના આગેવાન
 - c) સરપંચ
 - d) સ્થાનિક સંસ્થાઓ

4. રેફરલ પૂછપરછના ફાયદા છે:

- સચોટ માહિતી મળવી
- ક્લોઝિંગ રેટ અને વેચાણમાં વધારો,
- ડિફોલ્ટમાં ઘટાડો
- ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને તેના/તેણીના અડોશપડોશમાંથી ગ્રાહક વિશે માહિતી મળતી નથી.
- ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવામાં સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ગ્રાહકો અથવા તેમના વ્યવસાયના ભૂતકાળના રેકોર્ડ માટે રેફરલ પૂછપરછ કરવી જોઈએ.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને બધા જરૂરી દસ્તાવેજો અને પત્રકો પ્રાપ્ત કરવા જોઈએ જે ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે ભરેલા અને સહી કરેલા ન હોય.
- રેફરલ પૂછપરછ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરને ગ્રાહક જ્યાં રહે છે તે વિશે સચોટ માહિતી મેળવવામાં મદદ કરે છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ સ્થાનિક સંસ્થાઓનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે અને સંભવિત ગ્રાહક વિશે માહિતી મેળવી શકે છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

- રેફરલ પૂછપરછ શું છે?
- રેફરલ પૂછપરછના વિવિધ સ્ત્રોતનું વર્ણન કરો.
- રેફરલ પૂછપરછના ફાયદા સમજાવો.

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

- રેફરલ પૂછપરછના વિવિધ સ્ત્રોતનું વિગતવાર વર્ણન કરો.
- રેફરલ પૂછપરછના ફાયદા સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

- રેફરલ પૂછપરછ અને તેના સ્ત્રોત પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
- રેફરલ પૂછપરછ માટે જરૂરી સ્ત્રોતનું પ્રદર્શન કરો.

સત્ર 3: ખાતું મેળવવું, ચકાસવું અને ખોલવું

બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે બધા જરૂરી દસ્તાવેજો અને ભરેલું અરજી પત્રક પ્રાપ્ત કરવું અનિવાર્ય છે જ્યાં પત્રક સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલ અથવા અંગૂઠાની છાપ મારેલ હોય તે આવશ્યક છે. બધા જરૂરી દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કર્યા પછી, બીસીએ ગ્રાહક દ્વારા પત્રકમાં ભરેલી માહિતી સહાયક દસ્તાવેજો સાથે તપાસવી આવશ્યક છે. મૂળ દસ્તાવેજો તપાસ્યા પછી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરે મૂળ દસ્તાવેજો ગ્રાહકને પરત કરવા આવશ્યક છે અને સોફ્ટ અથવા હાર્ડ કોપી પોતાની પાસે રાખવી આવશ્યક છે. એકવાર બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને ખાતરી થઈ જાય કે ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી સાચી છે, તો તેણે/તેણીએ અરજી ક્રેડિટ ચેક ટીમને મોકલવી આવશ્યક છે.

બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત અરજી પત્રક પર પ્રક્રિયા

આવશ્યક દસ્તાવેજો મેળવવા અને અપડેટ કરવાની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે.

- સંપૂર્ણ અને યોગ્ય રીતે ભરેલું પત્રક: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટર પહેલાં ગ્રાહક પાસેથી ભરેલી અરજી મેળવે છે. જો ગ્રાહક નિરક્ષર હોય તો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા ફેસિલિટેટરે ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી માહિતી માંગીને ગ્રાહકને અરજી ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરવી જોઈએ.
- સહી કરેલ / અંગૂઠાની છાપ મારેલ: અરજી પત્રક ભર્યા પછી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા બિઝનેસ ફેસિલિટેટરે ફોર્મ પર ગ્રાહકની સહી લેવી આવશ્યક છે. જો ગ્રાહક નિરક્ષર હોય, તો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે અરજી પત્રક પર અંગૂઠાની છાપ લેવી આવશ્યક છે.
- અન્ય ઔપચારિકતાઓ: અરજી પત્રક પરની પ્રક્રિયાનો આગળનો તબક્કો ગ્રાહક દ્વારા કોઈ માહિતી ચૂકાઈ ગઈ છે કે નહીં તે ચકાસવાનો છે. જો કોઈ માહિતી ખૂટે છે, તો તેણે/તેણીએ ગ્રાહકનો ફરીથી સંપર્ક કરવો જોઈએ અને ગ્રાહક તરફથી બધી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી જોઈએ. એકવાર બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે ગ્રાહકની અરજી મળી જાય, પછી બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે કંપનીની નીતિ અનુસાર જરૂરી દસ્તાવેજો અને સંબંધિત માહિતી સિસ્ટમમાં અપલોડ કરવી જોઈએ જેથી ચેક ટીમ ગ્રાહકની માહિતીને ક્રોસ ચેક કરી શકે.

ગ્રાહકની માહિતીની ચકાસણી

બીસી અને બીએફ તરફથી અરજી પત્રક અને સહાયક દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કર્યા પછી, બેંકની ચેક ટીમે ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીની ચકાસણી કરવાની રહેશે. ચેક ટીમ દ્વારા તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) પ્રક્રિયાઓ લાગુ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકના જોખમનું મૂલ્યાંકન કરવા અને મની લોન્ડરિંગ વિરોધી કાયદાઓનું પાલન કરવા માટે કાનૂની આવશ્યકતા માટે આ મહત્વપૂર્ણ કાર્યો છે. અસરકારક KYC માં ગ્રાહકની ઓળખ, તેમની નાણાંકીય પ્રવૃત્તિઓ અને તેઓ બેંકને શું જોખમ આપે છે તે જાણવાનો સમાવેશ થાય છે. KYC પાલનની જવાબદારી ફક્ત બેંકની છે. KYC માં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે

1. ઓળખ કાર્ડ ચકાસણી
2. ચહેરાની ચકાસણી
3. સરનામાના પુરાવા તરીકે યુટિલિટી બિલ જેવા દસ્તાવેજોની ચકાસણી અને
4. બાયોમેટ્રિક ચકાસણી

આમ, ગ્રાહકની ચકાસણી અને તેમના દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીમાં બેંકના ગ્રાહકો વાસ્તવિક રીતે જોખમોનું મૂલ્યાંકન અને દેખરેખ રાખે છે તેની ખાતરી કરવા માટે જરૂરી તમામ પગલાંઓનો સમાવેશ થાય છે. આનાથી મની લોન્ડરિંગ, આતંકવાદને ધિરાણ અને અન્ય ગેરકાયદેસર ભ્રષ્ટાચાર પ્રવૃત્તિઓને રોકવા અને ઓળખવામાં મદદ મળશે. જો બેંકો KYCનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો આરબીઆઈ દ્વારા ભારે દંડ લાદવામાં આવે છે.

પ્રાપ્ત થયેલ દસ્તાવેજો અને માહિતી અપલોડ કરવાં

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહકો પાસેથી જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરે છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ફરજ છે કે તે સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ગ્રાહક ડેટા ફીડ કરે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ગ્રાહક ડેટા ચકાસણી અને મંજૂરી માટે ક્રેડિટ ચેક ટીમને મોકલવો જોઈએ.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ક્રેડિટ-ચેક ટીમને અરજી અને જરૂરી ગ્રાહક દસ્તાવેજો સોંપવાના રહેશે. સામાન્ય રીતે, નીચે દર્શાવેલ વિગતો નાણાંકીય સંસ્થાની શાખામાં થાપણ અથવા લોન ખાતું ખોલવા માટે વ્યક્તિના સંદર્ભમાં લેવામાં આવે છે.

- નામ
- પિતા/પતિ/વાલીનું નામ
- લિંગ
- વૈવાહિક સ્થિતિ
- જન્મ તારીખ
- ધર્મ
- રહેણાંક સરનામું
- માન્ય KYC દસ્તાવેજો
- વ્યવસાય
- શૈક્ષણિક લાયકાત
- વાર્ષિક ઘરેલુ આવક
- આશ્રિતોની સંખ્યા અને તેમની વિગતો
- અપંગતા સ્થિતિ
- પરિવારના સભ્યો/પરિવારના હાલના બેંક ખાતા
- કામગીરીની પદ્ધતિ
- અપંગતા સ્થિતિ
- નોમિનેશન વિગતો

ગ્રાહક પાસેથી સહી કરેલું ઘોષણાપત્ર બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા મેળવવામાં આવે છે કે જે જણાવે છે કે ગ્રાહકે આપેલી માહિતી સાચી છે. તે/તેણી બેંકના નિયમો અને શરતો સ્વીકારે છે. ફોર્મ 60 (જે ગ્રાહકો પાસે પાન નથી તેમના માટે) અને/અથવા ફોર્મ 61 (જે ગ્રાહકો પાસે કૃષિ આવક સિવાય કોઈ આવક નથી તેમના માટે), લાગુ પડતું હોય તે પણ ગ્રાહક દ્વારા જમા કરવામાં આવે છે.

નમૂનારૂપ સહીઓ/અંગૂઠાની છાપ અને તાજેતરનો ફોટોગ્રાફ પણ મેળવવામાં આવે છે અને કોઈપણ સમયે વ્યક્તિની ઓળખ/ચકાસણી માટે રેકોર્ડ પર સુરક્ષિત રીતે રાખવામાં આવે છે.

વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનોનું ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા

વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદન માટે ખાતું ખોલાવતી વખતે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ વિવિધ કાર્યો કરે છે.

- સૌ પ્રથમ, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ડિપોઝિટ માટે વિવિધ પત્રકો એકત્રિત કરવા અને પ્રક્રિયા કરવી પડે છે જેમાં મૂળભૂત માહિતી અથવા ડેટાની ચકાસણી જરૂરી છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બેંકના વિવિધ નાણાંકીય ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકોની નોંધણી માટે જવાબદાર છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ખાતું ખોલાવવા માટે નોમિનેશન અને બેંકમાં રજૂ કરવા જેવા વિવિધ અરજી પત્રકો ભરવામાં પણ સામેલ હોય છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ખાતું ખોલવાની ઔપચારિકતાઓના ભાગ રૂપે સમગ્ર KYC (તમારા ગ્રાહકોને જાણો) પણ બેંકમાં પૂર્ણ કરે છે.
- બીસી અને બીએફને પણ ગ્રાહકને મિની એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ આપવા માટે બેંક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવે છે.

- તેમને ગ્રાહકોને ઓછામાં ઓછા 3 મહિના માટે બેલેન્સ સંબંધિત માહિતી આપવા માટે પણ અધિકૃત કરવામાં આવે છે.
- યોગ્ય સત્તાવાળા દ્વારા યોગ્ય રીતે અધિકૃત બેંક વતી ગ્રાહકને અન્ય સેવાઓ પહોંચાડવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અધિકૃત છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર કિઓસ્ક, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ પ્રોડક્ટ્સ, પેન્શન, માઈક્રો વીમા અને અન્ય તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો દ્વારા માઈક્રો વીમા જેવા બેંકિંગ ઉત્પાદનોના ક્રોસ સેલિંગને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: રોલ પ્લે હાથ ધરવો અને બેંકમાં ખાતું મેળવવાની, ચકાસણી કરવાની અને ખોલવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા દર્શાવવી.

આવશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાની ઍક્સેસ, સાદા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ, વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યોને વર્ગમાં બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા, ચકાસણી કરવા અને તેની પ્રક્રિયા અંગે રોલ પ્લે સ્ક્રિપ્ટ તૈયાર કરવા માટે કહેવામાં આવશે.
3. દરેક જૂથના સભ્યને તેમના દ્વારા તૈયાર કરાયેલ સ્ક્રિપ્ટના આધારે રોલ પ્લે ભજવવા માટે ભૂમિકા સોંપવામાં આવશે.
4. દરેક જૂથને તેમની સ્ક્રિપ્ટ મુજબ તેમનો રોલ પ્લે કરવા કહો.
5. જૂથના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ પણ આપશે.
6. શિક્ષકે દરેક જૂથમાં ભૂમિકા ભજવવા પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ જેથી તેઓ તેમના રોલ પ્લે પ્રદર્શનમાં મૂલ્યવર્ધન કરી શકે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ તમામ આવશ્યક દસ્તાવેજો _____.
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે ગ્રાહક દ્વારા પત્રકમાં ભરવામાં આવેલી માહિતીને તેના અસલ દસ્તાવેજો સાથે _____ કરવી જોઈએ.
3. _____ દસ્તાવેજોની ચકાસણી કર્યા પછી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરે ગ્રાહકને અસલ દસ્તાવેજો પરત કરી દેવા જોઈએ.
4. જો, ગ્રાહક નિરક્ષર છે તો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા ફેસિલિટેટરે ગ્રાહકને અરજી પત્રક _____ માં મદદ કરવી જોઈએ.
5. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ વિવિધ નાણાંકીય ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકો _____ માટે જવાબદાર છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. આવશ્યક દસ્તાવેજો મેળવવાની અને અપડેટ કરવાની પ્રક્રિયા _____ છે.
 - a) યોગ્ય રીતે ભરેલું પત્રક
 - b) સહી કરેલ/અંગૂઠાની છાપ મારેલ
 - c) અન્ય ઔપચારિકતાઓ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ યોગ્ય રીતે અધિકૃત કરાયેલ _____ દ્વારા બેંક વતી અન્ય ઘણી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.
 - a) યોગ્ય સત્તાવાળા
 - b) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પોતે
 - c) બેંક મેનેજર
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા સહી કરાયેલ ઘોષણા પત્રક _____ આવે છે જે જણાવે છે કે તેના કે તેણી દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી સાચી છે.
 - a) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ પોતે
 - b) ગ્રાહક
 - c) બેંક મેનેજર
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. _____ એ ગ્રાહક ડેટા ચકાસણી અને મંજૂરી માટે ક્રેડિટ ચેક ટીમને મોકલવા જોઈએ.
 - a) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ
 - b) ગ્રાહક
 - c) બેંક મેનેજર
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. જો ગ્રાહક દ્વારા કોઈ માહિતી ચૂકાઈ જાય અથવા ભરવામાં ન આવે, તો બીસી/બીએફએ બધી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ ગ્રાહકો પાસેથી જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરતા નથી.
3. જો ગ્રાહક નિરક્ષર હોય, તો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા ફેસિલિટેટર ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી માહિતી માંગીને ગ્રાહકને અરજી પત્રક ભરવામાં મદદ કરે છે.
4. સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ગ્રાહક ડેટા ફીડ કરવાની બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની ફરજ નથી.
5. બેલેન્સિંગ પ્રોડક્ટ માટે ખાતું ખોલતી વખતે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ વિવિધ કાર્યો કરે છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. જરૂરી દસ્તાવેજો મેળવવા અને અપડેટ કરવાની પ્રક્રિયા કેવી છે?
2. ગ્રાહક માહિતીની ચકાસણીનો અર્થ શું છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. વિવિધ બેલેન્સિંગ ઉત્પાદનો માટે ખાતું ખોલાવતી વખતે વિવિધ કાર્યો કરવાની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરો.

2. ગ્રાહક પાસેથી મળેલા દસ્તાવેજો અને માહિતી અપલોડ કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ સમજાવો.
3. ગ્રાહકની માહિતીની ચકાસણીમાં KYC કેવી રીતે ઉપયોગી છે તે સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ખાતું ખોલવા માટે ભરેલું પત્રક કેવી રીતે મેળવવું અને તપાસવું તે દર્શાવો.
યોગ્ય ઔપચારિકતાઓ સાથે બેંકમાં ખાતું ખોલવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા દર્શાવો.

સત્ર 4: ગ્રાહકને ચૂકવણી પદ્ધતિઓ વિશે શિક્ષિત બનાવવા

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ મૌજૂદા ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ વ્યવહારો કરવા માટે જવાબદાર છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વેચવા; ખાતા ખોલવા; અને થાપણ, ચૂકવણી અને ટ્રાન્સફર વ્યવહારો કરવા માટે એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે. બિઝનેસ ફેસિલિટેટર બેંકના એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે, બેંકિંગ ઉત્પાદનોને બેંકિંગ સેવાઓ વિનાના બજાર સેગમેન્ટમાં રજૂ કરે છે અને બેંકને ખરાબ દેવા સહિત પ્રાપ્તિપાત્ર રકમ એકત્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.

જ્યારે કોઈ ગ્રાહક બેંક પાસેથી લોન લે છે, ત્યારે ગ્રાહકે પૂર્વનિર્ધારિત રીતે રકમ પરત કરવાની હોય છે. દરેક બેંકે હાલના ગ્રાહકો પાસેથી લોનની રકમ પાછી મેળવવા માટે ચોક્કસ ચૂકવણી પદ્ધતિનું પાલન કરવું પડે છે, નહીં તો તેમને વ્યવસાયમાં મોટું નુકસાન થશે. દરેક વ્યવસાય નફો કમાવવા માટે ચલાવવામાં આવે છે, પછી ભલે તે નફો કરતી કંપની હોય કે નાણાંકીય સંસ્થા. નાણાંકીય સંસ્થાનો બીજો ઉદ્દેશ્ય લોકોને મદદ કરવાનો, જીવનધોરણ સુધારવાનો અને ગ્રાહકોના નાણાં સુરક્ષિત રાખવાનો છે.

ચૂકવણી પદ્ધતિઓ

ઘણી બેંકો અંતરિયાળ વિસ્તારો માટે કામ કરી રહી છે અને ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડી રહી છે. બીસી અને બીએફ ગ્રાહકોને બેંકમાં ખાતું ખોલાવવામાં મદદ કરે છે. બેંકો વિવિધ સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે જેમ કે - પૈસા જમા કરવાની સુવિધા, ઉપાડની સુવિધા, મુદતી થાપણ સુવિધા અને રિકરિંગ ખાતાની સુવિધા. આ ખાતાંઓ બે રીતે સંચાલિત થાય છે.

- ગ્રાહકો બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા બેંક ખાતા નંબર દ્વારા તેમનું ખાતું સંચાલિત કરી શકે છે.
- ગ્રાહકો આધાર સક્ષમ ચૂકવણી સિસ્ટમ દ્વારા તેમનું ખાતું સંચાલિત કરી શકે છે જેના દ્વારા અંતરિયાળ વિસ્તારના ગ્રાહકો આધાર નંબર દ્વારા ગ્રાહક સેવા બિંદુઓ પર જમા, ઉપાડ, ફિક્સ ડિપોઝિટ અને રિકરિંગ ખાતું ખોલી શકે છે.

બેંકો તેમના અંતરિયાળ વિસ્તારના ગ્રાહકોને કેટલીક શરતો સાથે નાના કદનો વ્યવસાય શરૂ કરવા માટે લોન સુવિધા પણ પૂરી પાડે છે. ગ્રાહકોએ બેંકોની મુલાકાત લેવી પડશે અને લોનની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી પડશે અને પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું પડશે. સમગ્ર પ્રક્રિયા બેંક દ્વારા જ જોવામાં આવે છે.

એકવાર ગ્રાહકને બેંક તરફથી લોન મળી જાય, પછી તેણે સરળ માસિક હપ્તાઓ એટલે કે EMI ના રૂપમાં પરત ચૂકવણી કરવી પડશે, પરંતુ તેમાં કેટલીક શરતો હોય છે.

- બેંક અથવા બીસી: જો ઈએમઆઈની રકમ દર મહિને રૂ. 20000 થી ઓછી હોય, તો ગ્રાહક સીધા બેંકમાં ચૂકવણી કરી શકે છે અથવા ક્રિઓસ્ક અથવા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની મદદ લઈ શકે છે.
- બેંક: જો માસિક હપ્તાની રકમ દર મહિને રૂ. 20000 થી વધુ હોય, તો ગ્રાહકોએ બેંકની મુલાકાત લેવી પડશે અને લોન પરત ચૂકવવી પડશે. જો બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દર મહિને રૂ. 20000 થી વધુ હોય તો ઈએમઆઈ લઈ શકશે નહીં અને ગ્રાહક વતી બેંકમાં જમા કરાવી શકશે નહીં.
- ઓટો રિડક્શન વિકલ્પ: લોન ચૂકવવાનો બીજો રસ્તો ઓટો રિડક્શન વિકલ્પ છે. આ કિસ્સામાં, ગ્રાહક લોન લેવા માટે ફોર્મ ભરતી વખતે આ સુવિધા પસંદ કરી શકે છે, જેમાં ગ્રાહક બેંકને દર મહિનાની નિશ્ચિત તારીખે બચત ખાતામાંથી ઈએમઆઈની રકમ આપમેળે કાપવાની મંજૂરી આપે છે.

ચૂકવણી સમયપત્રક

ચૂકવણી સમયપત્રક એ લોનની રકમની પરત ચૂકવણી માટે માન્ય ચૂકવણીનો સમયગાળો છે. જ્યારે ગ્રાહક બેંક પાસેથી લોન લે છે ત્યારે તેમણે આપેલ સમયગાળામાં બેંકને રકમ પરત ચૂકવવાની હોય છે. યોગ્ય સંચાલન માટે, બેંક એક ચૂકવણી સમયપત્રક તૈયાર કરે છે જેમાં ગ્રાહકોએ સરળ માસિક હપ્તાના રૂપમાં લોનની રકમ પરત ચૂકવવાની હોય છે. ચૂકવણી સમયપત્રકમાં ચોક્કસ નિયમો અને શરતો પણ સામેલ હોય છે. પ્રથમ ઈએમઆઈ લોન મંજૂર થયાના દિવસથી એક મહિના, ત્રણ મહિના અને છ મહિના પછી શરૂ થાય છે અથવા તે બેંક નીતિ પર આધાર રાખે છે. ચૂકવણી સમયપત્રક દરેક બેંકમાં અલગ અલગ હોય છે.

બેંક ચૂકવણીનું સમયપત્રક નક્કી કરે છે અને તે મુજબ ગ્રાહકોએ લોનની રકમ પરત ચૂકવવાની હોય છે. ક્યારેક લોનની રકમ ચૂકવવા માટે નક્કી કરાયેલ દર મહિનાની પહેલી થી દસમી તારીખની વચ્ચે ચૂકવણીનું સમયપત્રક હોય છે.

ગ્રાહક બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને તેમને પોતાની પાસેથી પૈસા લઈને લોન સામે બેંકમાં જમા કરાવવાની વિનંતી કરી શકે છે. ગ્રાહક સીધા બેંકમાં પણ જઈ શકે છે અને દરેક મહિનાની આપેલ તારીખોમાં રકમ જમા કરાવી શકે છે. જો ગ્રાહક ઓટો ડિડક્શન વિકલ્પ પસંદ કરે છે, તો બેંક ગ્રાહકના ખાતામાંથી ઈએમઆઈ રકમ કયા દિવસે કાપવામાં આવશે તેનું સમયપત્રક પણ નક્કી કરે છે.

ફોલોઅપ મુલાકાતો માટે યોગ્ય સમયપત્રક

લોન ખાતાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો પાસેથી લોનની રકમ પાછી મેળવવા માટે બેંકો સંપૂર્ણપણે જવાબદાર છે. બેંકે યોગ્ય સમયપત્રક તૈયાર કરવું જોઈએ અને લોનની પરત ચૂકવણી માટે ગ્રાહકોની બેંકમાં મુલાકાતો અંગે અપડેટ કરેલી માહિતી રાખવી જોઈએ. જો કોઈ ગ્રાહક છેલ્લા 2 થી 3 મહિનાથી લોનની રકમ પરત ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય છે, તો બેંક મેનેજરની ફરજ છે કે તેઓ ફોલો-અપ કાર્યવાહી કરે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: ચૂકવણી પદ્ધતિ પર એક ચાર્ટ દોરો અને ચૂકવણી સમયપત્રક માટેની પ્રક્રિયા પણ સામેલ કરો.

વશ્યક સામગ્રી: ઈન્ટરનેટ સુવિધાની ઍક્સેસ, એલસીડી પ્રોજેક્ટર જેવા પ્રસ્તુતિ ઉપકરણ, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ ઉપકરણો ઉપલબ્ધ નથી તો, ચાર્ટ પેપર્સ, સામાન્ય પોઈન્ટર, સાદા કાગળો, સ્કેચપેનો, પેન, પેન્સિલ વગેરેનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને ચૂકવણી પદ્ધતિ સંબંધિત મુદ્દાઓ નોંધશે અને ચૂકવણી સમયપત્રક માટેની પ્રક્રિયાનો પણ સમાવેશ કરશે.
3. નવીનતમ વિકાસ જાણવા માટે તેઓ ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
4. દરેક જૂથ પેન, કાગળ, શીટ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને ટોપિક - ચૂકવણી સમયપત્રક પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે અને પેન, કાગળ, શીટ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને ચૂકવણી સમયપત્રક માટેની પ્રક્રિયાનો પણ સમાવેશ કરશે.
5. દરેક જૂથના બે વિદ્યાર્થીઓ વર્ગમાં ચાર્ટ અને પ્રસ્તુતિ રજૂ કરશે.
6. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે દરેક જૂથ દ્વારા ચાર્ટ અને રજૂ કરાયેલ પ્રસ્તુતિઓનું અવલોકન કરવું જોઈએ જેથી તે પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન કરી શકે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ મૌજૂદા ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ _____ હાથ ધરવા માટે જવાબદાર છે.
2. જ્યારે ગ્રાહક બેંક પાસેથી _____ લે છે, ગ્રાહકે પૂર્વનિર્ધારિત રીતે તે રકમ પરત કરવાની હોય છે.
3. ઘણી બેંકો _____ વિસ્તારોમાં કામ કરી રહી છે અને ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ પ્રદાન કરી રહી છે.
4. દરેક બેંકે મૌજૂદા ગ્રાહક પાસેથી લોનની રકમ પરત મેળવવા માટે ચોક્કસ _____ પદ્ધતિ અનુસરવાની હોય છે અન્યથા તેઓએ વ્યવસાયમાં મોટું નુકસાન ભોગવવું પડશે.
5. જો ગ્રાહક ઓટો ડિડક્શન વિકલ્પની સુવિધા પસંદ કરે છે તો ગ્રાહકના ખાતામાંથી _____ રકમ કપાય છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંકો વિવિધ સુવિધાઓ પ્રદાન કરે છે જેવી કે -
 - a) નાણાં જમા કરવાની સુવિધા
 - b) ઉપાડવાની સુવિધા
 - c) મુદતી થાપણ અને રિકરીંગ ખાતાની સુવિધા
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. ચૂકવણી સમયપત્રક દર્શાવે છે કે જ્યારે કોઈ ગ્રાહક બેંક પાસેથી લોન લે છે તેણે/તેણીએ રકમ _____ પરત ચૂકવવી પડશે.
 - a) આપેલ સમયગાળાની અંદર
 - b) જ્યારે પણ ગ્રાહક ઈચ્છે

c) બંને a) અને b)

d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

3. ગ્રાહક _____ દ્વારા લોનની રકમ પરત ચૂકવે છે.

a) આધાર સક્ષમ ચૂકવણી પ્રણાલી

b) ઓટો રિડક્શન વિક્ષો

c) બેંકમાં સીધા

d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર ગ્રાહકને બેંકમાં ખાતું ખોલાવવામાં મદદ કરે છે.

2. ગ્રાહકો બેંકમાં બેંક ખાતા નંબર દ્વારા તેમનું ખાતું ચલાવી શકતા નથી.

3. બેંકો તેમના અંતરિયાળ વિસ્તારના ગ્રાહકોને કેટલીક શરતો સાથે નાના કદનો વ્યવસાય શરૂ કરવા માટે લોન સુવિધા પણ પૂરી પાડે છે.

4. ગ્રાહક સીધા બેંકમાં પણ જઈ શકે છે અને દર મહિનાની આપેલ તારીખોમાં રકમ જમા કરાવી શકે છે.

5. લોન ખાતાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો પાસેથી લોનની રકમ પાછી મેળવવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ સંપૂર્ણપણે જવાબદાર છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. ચૂકવણી પદ્ધતિ એટલે શું?

2. ચૂકવણી સમયપત્રક માટેની પ્રક્રિયા શી છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. ચૂકવણી પદ્ધતિ સમજાવો અને ચૂકવણી સમયપત્રક માટેની પ્રક્રિયા પણ સામેલ કરો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ગ્રાહકો દ્વારા યોગ્ય ઈએમઆઈ સાથે ચૂકવણી પદ્ધતિનું પ્રદર્શન કરો.

2. યોગ્ય મુલાકાતો સાથે ચૂકવણીના સમયપત્રક માટે અનુસરવામાં આવતી ઔપચારિકતાઓ ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

મોડ્યુલ 4

બેંકિંગ અરજીની પ્રક્રિયા

મોડ્યુલ ઓવરવ્યૂ

બિઝનેસ ફેસિલિટેટર/બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ તરીકે કામ કરવા ઈચ્છુક વ્યક્તિ માટે બેંકનું કાર્યકારી અને બેંકના મૂળભૂત કાર્યોનું જ્ઞાન હોવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. બેંકોનું પ્રાથમિક કાર્ય સમાજ પાસેથી થાપણો એકત્રિત કરવાનું છે. આ થાપણો બચત થાપણો, મુદતી થાપણો, ચાલુ થાપણો અથવા રિકરિંગ થાપણો હોઈ શકે છે.

આ થાપણોનો ઉપયોગ બેંકો દ્વારા વ્યવસાય, ઉત્પાદન અને સેવા પ્રવૃત્તિઓ, કૃષિ પ્રવૃત્તિઓ અને ઘર, કાર ખરીદી, શિક્ષણ, તબીબી અને લગ્ન ખર્ચ જેવી વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો માટે કેશ ક્રેડિટ, ઓવરડ્રાફ્ટ, ડિમાન્ડ લોન અને ટર્મ લોનના નામે ધિરાણ આપવા માટે કરવામાં આવે છે. આ મૂળભૂત કાર્યો ઉપરાંત, બેંકો થાપણો અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે ખાતું ખોલવા માટેની અરજીઓની પ્રક્રિયા કરવાનાં મહત્વપૂર્ણ કાર્યો પણ કરે છે. આ કાર્ય બેંકર માટે મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે તે યોગ્ય ગ્રાહકોને ઓળખવામાં મદદ કરે છે જે નાણાંકીય સ્થિરતા અને મજબૂતી તરફ દોરી જાય છે અને બજારમાં બેંકોની શાખ/ઓળખ વધે છે.

તેથી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટરને ખબર હોવી જોઈએ કે બેંક લોન ખાતાંઓ અથવા થાપણ ખાતાંઓ માટેની અરજી કેવી રીતે પ્રક્રિયા કરે છે. આ બીસી અને બીએફને બેંકો માટે યોગ્ય ગ્રાહકો ઓળખવામાં અને બેંકના નિયમોનું પાલન કરવામાં મદદ કરે છે. તેથી, આ એકમ ચાર સત્રોમાં વિભાજીત બેંકિંગ અરજીની પ્રક્રિયા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. પ્રથમ સત્ર ખાતા ખોલવાના પત્રકના મૂલ્યાંકનની ચર્ચા કરે છે, બીજું સત્ર અરજી પત્રકની સ્થિતિ સમજાવે છે, ત્રીજું સત્ર ખાતા ખોલવાના દસ્તાવેજોની સોંપણી સાથે વ્યવહાર કરે છે અને ચોથું સત્ર સામાન્ય વહીવટી કાર્ય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

શીખવાના ઉદ્દેશ્યો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:

- ખાતું ખોલવાના પત્રકનું ચોકસાઈ અને સંપૂર્ણતા માટે મૂલ્યાંકન કરવા.
- બેંકિંગ અરજી પત્રકની સ્થિતિને કેવી રીતે ટ્રેક કરવી અને અપડેટ કરવી તે સમજવા.
- ખાતું ખોલતી વખતે જરૂરી દસ્તાવેજોની સોંપણીનું સંચાલન કરવા.
- બેંકિંગ અરજીઓ સંબંધિત સામાન્ય વહીવટી કાર્યો કાર્યક્ષમ રીતે કરવા.

મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર

સત્ર 1: ખાતું ખોલાવવાના પત્રકોનું મૂલ્યાંકન

સત્ર 2: અરજી પત્રકની સ્થિતિ

સત્ર 3: ખાતું ખોલાવવા પર દસ્તાવેજોનું વિતરણ

સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય

સત્ર 1: ખાતું ખોલાવવાના પત્રકોનું મૂલ્યાંકન

સંભવિત ગ્રાહક પાસેથી ખાતું ખોલવા માટે અરજી મળ્યા પછી, બેંકની પ્રાથમિક ફરજ એ ચકાસવાની છે કે તે/તેણી કેવાયસી ધોરણોનું પાલન કરે છે કે નહીં, તેથી બીસી અને બીએફને કેવાયસી ધોરણોની જોગવાઈઓ અંગે ખબર હોવી જોઈએ.

કેવાયસી (KYC) નો અર્થ

કેવાયસી (KYC) નું વિસ્તૃત સ્વરૂપ 'નો ચોર કસ્ટમર - તમારા ગ્રાહકને જાણો (Know Your Customer)' છે. તે એક પ્રક્રિયા છે જેમાં બેંકોમાં ખાતા ખોલતી વખતે ગ્રાહકોના સરનામા અને ઓળખની વિગતો એકત્રિત કરવામાં આવે છે. સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો, કેવાયસીનો અર્થ થાય છે "ગ્રાહક કોણ છે, તે ક્યાં રહે છે અને તે શું કરે છે". આવી વિગતો ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી બેંકિંગ સેવાઓના દુરુપયોગને રોકવામાં મદદ કરે છે. મેળવેલી કેવાયસી વિગતો નિયમિતપણે નિશ્ચિત અંતરાલો પર અપડેટ કરવાની રહેશે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરીને, બેંકોએ ખાતરી કરવી પડશે કે:

- કોઈ પણ ખાતું અનામી કે ખોટા નામે ખોલવામાં આવ્યું નથી.
- જ્યાં અરજદારની ચકાસણી અને ઓળખ શક્ય ન હોય ત્યાં કોઈ બેંક ખાતું ખોલવામાં આવતું નથી. આ ખરીદનારના અસહકારાત્મક વલણને કારણે હોઈ શકે છે અથવા એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં તેની/તેણીની ઓળખ અને સરનામાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજો ચકાસી શકાય તેવા નથી.
- યોગ્ય કેવાયસી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કર્યા વિના કોઈપણ વ્યવસાયિક વ્યવહારને મંજૂરી આપી શકાશે નહીં.
- કેવાયસી માટે જરૂરી માહિતી અને તેના અનુગામી અપડેટ માટે સ્પષ્ટપણે જણાવેલ છે.
- અન્ય ઉત્પાદનોના અનુગામી માર્કેટિંગ માટે બેંકના ઉપયોગ માટે વધારાની માહિતી ગ્રાહકની સંમતિથી મેળવવામાં આવે છે.
- સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં, બધા સંયુક્ત ખાતા ધારકોના સંદર્ભમાં કેવાયસી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં આવે છે.
- જ્યારે પણ ગ્રાહકને અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ વતી કામગીરી કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે, ત્યારે તેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે.
- આરબીઆઈની સાવધાની યાદીમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ વ્યક્તિ ખાતું ખોલી શકશે નહીં.

આધાર કાર્ડ ધરાવતા લોકો માટે પણ ઇલેક્ટ્રોનિક કેવાયસી (e-KYC) શક્ય છે. આવા વ્યક્તિઓએ ખાતું ખોલવા માટે બેંક/બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટે તેમનો જરૂરી ડેટા જાહેર કરવા માટે યુનિક આઈડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયાને તેમની સંમતિ રજૂ કરવી જરૂરી હોય છે.

યુનિક આઈડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (UIDAI) તરફથી ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ડેટા પ્રાપ્ત કરવો એ કેવાયસી ચકાસણી માટે માન્ય પ્રક્રિયા માનવામાં આવે છે. જો કોઈ વ્યક્તિએ લગ્ન અથવા અન્ય કોઈ કારણોસર પોતાનું નામ બદલ્યું હોય અને સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો (ઓવીડી) તેમના અગાઉના નામે હોય, તો ઉપલબ્ધ ઓવીડી અને રાજ્ય દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા લગ્ન પ્રમાણપત્રની નકલ રજૂ કરીને ખાતું ખોલી શકાય છે.

સ્વીકાર્ય દસ્તાવેજો પુરાવાઓ અને સરનામાની ચકાસણી કરવી

બેંક ખાતું ખોલાવવા માટે પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટોગ્રાફ, સરનામાનો પુરાવો અને ઓળખનો પુરાવો જરૂરી છે. 'ઓળખના પુરાવા' માટે નીચેનામાંથી કોઈપણ દસ્તાવેજો સબમિટ કરી શકાય છે. આ દસ્તાવેજો 'ઓળખના પુરાવા' માટે 'સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો (Officially Valid Documents - OVD)' તરીકે ઓળખાય છે.

- પાસપોર્ટ
- ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ
- મતદાર ઓળખપત્ર

- પાન કાર્ડ
- રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર ગેરંટી એક્ટ જોબ કાર્ડ
- યુનિક આઈડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ આધાર કાર્ડ.

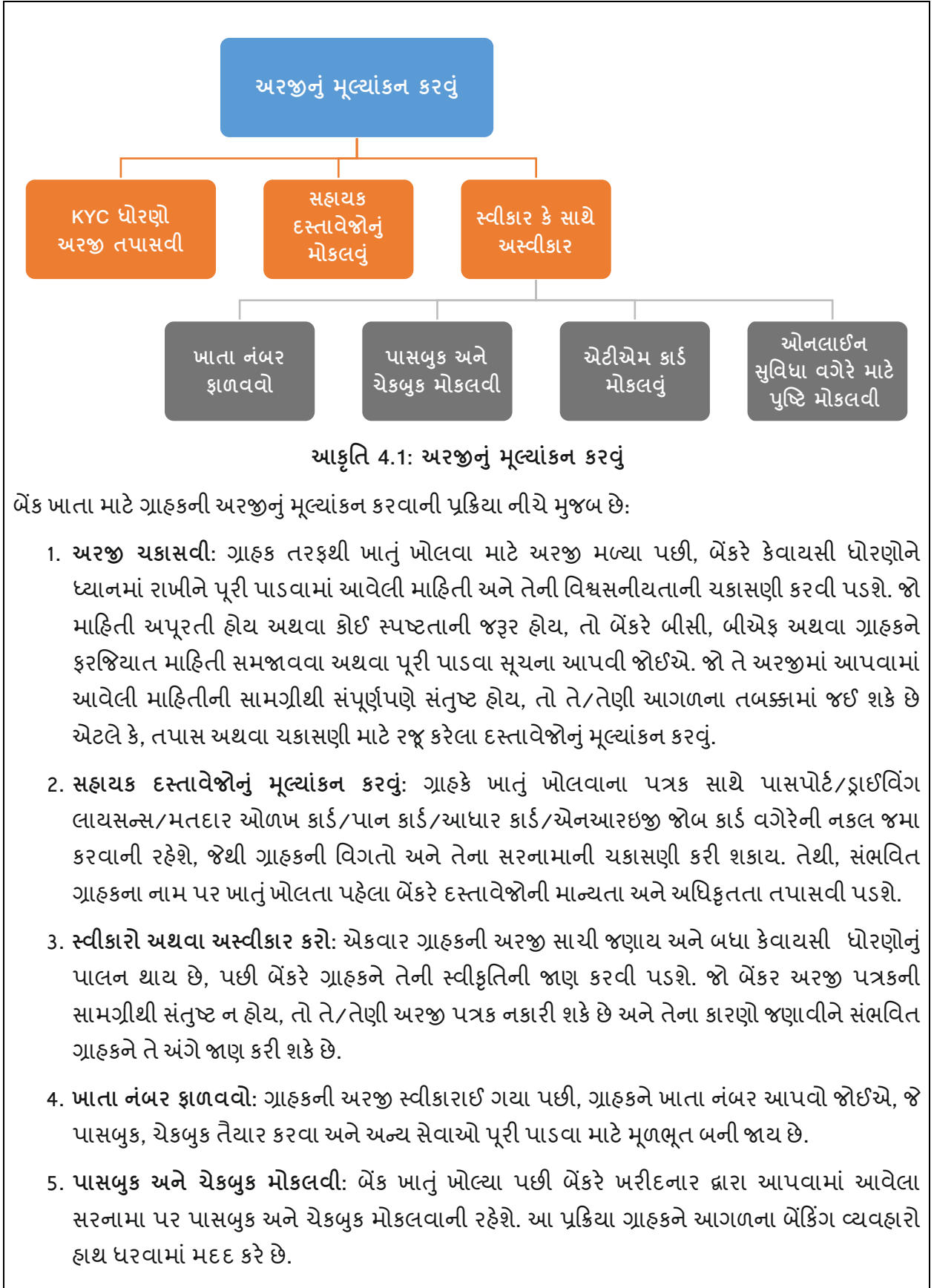
જો ગ્રાહક દ્વારા 'ઓળખના પુરાવા' માટે રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજમાં સરનામું પણ હોય, તો 'સરનામાના પુરાવા' માટે અન્ય કોઈ દસ્તાવેજની જરૂર નથી. અન્યથા સરનામું ધરાવતો બીજો સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ રજૂ કરવો જરૂરી છે.

અગાઉ ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, ઓળખના પુરાવા માટે કોઈ સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ ગ્રાહક પાસે ઉપલબ્ધ ન હોય તેવા કિસ્સાઓમાં, બેંકરો દ્વારા સામાન્ય ખાતું ખોલવા માટે એક સરળ પ્રક્રિયા લાગુ કરી શકાય છે. આ માટે નીચે દર્શાવેલ દસ્તાવેજોમાંથી એકની નકલ 'ઓળખના પુરાવા'ના હેતુને પૂર્ણ કરે છે.

1. રાજ્ય/કેન્દ્ર સરકારના વિભાગો, જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો, વૈધાનિક/નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ, જાહેર નાણાંકીય સંસ્થાઓ અને શિડ્યુલ વેપારી બેંકો દ્વારા જારી કરાયેલ ધારકનો ફોટો ધરાવતું ઓળખપત્ર.
2. ખાતું ખોલવા ઈચ્છુક વ્યક્તિના પ્રમાણિત ફોટોગ્રાફ સાથે ગેઝેટ અધિકારી દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવેલ પત્ર.
3. સરનામાના પુરાવા માટે નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ દસ્તાવેજો રજૂ કરી શકાય છે.
4. વીજળી બિલ, ટેલિફોન બિલ, પોસ્ટપેઈડ મોબાઈલ ફોન બિલ, પાઈપ્ડ ગેસ બિલ, પાણી બિલ જે 2 મહિનાથી વધુ જૂના ન હોય (કોઈપણ એક પૂરતું છે).
5. મ્યુનિસિપલ ટેક્સ અથવા મિલકત રસીદ.
6. કોઈપણ બેંક અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં રાખેલા બચત ખાતાના ખાતાધારકનું સરનામું ધરાવતું ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ.
7. જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો અથવા સરકારી વિભાગોનો ઉપયોગ કરીને તેમના નિવૃત્ત કર્મચારીઓને જારી કરાયેલા પેન્શન ચાર્જ ઓર્ડર અથવા સંબંધીઓના પેન્શન ચુકવણી ઓર્ડરનું સર્કલ.
8. રાજ્ય અથવા કેન્દ્ર સરકારની જવાબદારીઓ, વૈધાનિક અથવા નિયંત્રણ સંસ્થાઓ અને જાહેર ક્ષેત્રની સંસ્થાઓ, નાણાંકીય સંસ્થાઓ, શિડ્યુલ ઔદ્યોગિક બેંકો અને અનુક્રમિત કંપનીઓ દ્વારા તેમના કર્મચારીઓને પૂરા પાડવામાં આવેલ રહેઠાણની ફાળવણીનો પત્ર.
9. ભારતમાં વિદેશી પ્રતિનિધિમંડળ અથવા મિશન દ્વારા જારી કરાયેલા પત્રો, અથવા વિદેશી અધિકારક્ષેત્રના સરકારી વિભાગો દ્વારા જારી કરાયેલ ફાઈલ્સ.

અરજીઓના મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા

ગ્રાહક અરજીના મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયામાં નીચેના પગલાં સામેલ છે;



6. એટીએમ કાર્ડ મોકલવું: જો ગ્રાહકે અરજી આપી હોય અને એટીએમ કાર્ડ પસંદ કર્યું હોય, તો બેંકરે ગ્રાહકને એટીએમ કાર્ડ મોકલવા માટેની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાની રહેશે. એટીએમ કાર્ડની સાથે, આવા કાર્ડના ઉપયોગ માટેની માર્ગદર્શિકાની નકલ પણ ગ્રાહકને મોકલવામાં આવે છે.
7. પુષ્ટિ: બેંકર ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઈમેલ આઈડી દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવતી ઓનલાઈન સુવિધાની પણ પુષ્ટિ કરશે. આ સાથે નવા ગ્રાહક માટે ખાતું ખોલવા અને ખોલવા માટેની બધી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

આમ, મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયામાં કેવાયસી ધોરણો સાથે અરજીની ચકાસણી, ઓળખ દસ્તાવેજોનું મૂલ્યાંકન, સ્વીકૃતિ અથવા અસ્વીકૃતિ મોકલવી, ખાતા નંબર ફાળવવો અને પાસબુક, ચેકબુક અને એટીએમ કાર્ડ મોકલવાં વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: રોલ પ્લે મારફતે બેંક ખાતું ખોલવાનું મૂલ્યાંકન કરવું

આવશ્યક સામગ્રી: નોટપેડ્સ, કાગળ, પેનો.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષકના માર્ગદર્શન હેઠળ આ વ્યવસ્થા ગોઠવવી જોઈએ, જેમાં કેટલાક વિદ્યાર્થીઓ વારાફરતી બેંક કર્મચારી તરીકે કાર્ય કરે છે, જે બેંકના વિવિધ પ્રશ્નો પરના પ્રશ્નોના જવાબ આપે છે, જે ગ્રાહકો અને બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તરીકે કાર્ય કરતા અન્ય વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવે છે.
2. વર્ગમાં અનૌપચારિક જૂથો બનાવો અને દરેક જૂથમાંથી એક વિદ્યાર્થીને ગ્રાહક, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અથવા બિઝનેસ ફેસિલિટેટર તરીકે કાર્ય કરવા કહો અને બાકીના વિદ્યાર્થીઓને બચત બેંક ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા વિશે માહિતી આપો.
3. વિદ્યાર્થીઓને બેંક ખાતું ખોલવા માટે લાયક વ્યક્તિઓ/સંસ્થાઓની યાદી બનાવવા અને તેમની સોંપાયેલ ભૂમિકાઓની સ્ક્રિપ્ટ તૈયાર કરવા અને સંવાદોનો અભ્યાસ કરવા કહો.
4. કોઈપણ બેંકની ખાતું ખોલવાની સ્લિપની નકલો ગોઠવો અને વિદ્યાર્થીઓને બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા ખેડૂત/વિદ્યાર્થી/નિરક્ષર વ્યક્તિ માટે પત્રક ભરવાનું કહો.
5. જૂથો દ્વારા તૈયાર કરાયેલી સ્ક્રિપ્ટ મુજબ રોલ-પ્લેનું સંચાલન કરો.
6. જૂથના સભ્યો સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ પણ આપશે.
7. શિક્ષકોએ દરેક જૂથ રોલ-પ્લે ક્રિયાઓ પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બેંકો જનતા પાસેથી _____ એકત્રિત કરે છે.

2. સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં, _____ પ્રક્રિયા તમામ સંયુક્ત ખાતા ધારકોના સંબંધમાં પૂર્ણ કરવામાં આવે છે.
3. કોઈ ખાતું ન ઓળખાયેલ અથવા _____ નામ પર ખોલવામાં આવશે નહીં.
4. બેંક ખાતું ખોલવા માટે પાસપોર્ટ સાઈઝ ફોટોગ્રાફ અને _____ નો પુરાવો ફરજિયાત છે.
5. યાહે લોન કરારમાં _____ ના ન્યૂનતમ દરની કલમ સામેલ હશે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. કેવાયસીનું વિસ્તૃત સ્વરૂપ છે _____.
 - a) નોલેજ ઓફ ચોર કસ્ટમર્સ
 - b) નો ચોર કસ્ટમર
 - c) નો ચોર ક્લાયન્ટ
 - e) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
2. ઈ-કેવાયસી એ લોકો માટે પણ શક્ય છે જેઓ પાસે આધાર કાર્ડ છે. આ વાક્યમાં ઈ નો અર્થ છે _____.
 - a) ઈલેક્ટ્રોનિક
 - b) ઈલેક્શન
 - c) એક્ઝિક્યુટિવ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. આ દસ્તાવેજો ઓળખના પુરાવા માટે “સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો (ઓવીડી)” તરીકે જાણીતા છે.
 - a) પાસપોર્ટ
 - b) ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ
 - c) મતદાર ઓળખ પત્ર
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. ખાતું ખોલવા માટે ઈચ્છુક વ્યક્તિના પ્રમાણિત ફોટોગ્રાફ સાથે _____ અધિકારી દ્વારા આપવામાં આવેલો પત્ર.
 - a) કોઈપણ
 - b) ગેઝેટેડ
 - c) બેંક
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં જણાવો:

1. બેંકરે ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીને કેવાયસી ધોરણોના સંદર્ભમાં ચકાસવાની જરૂર નથી.
2. બેંકરે બેંકમાં ખાતું ખોલાવવા માટે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલા દસ્તાવેજોની સત્યતા તપાસવી પડશે.
3. ખાતા નંબર ફાળવ્યા પછી બેંકરે પાસ બુક અને ચેક બુક મોકલવી પડશે.
4. મ્યુનિસિપલ ટેક્સ અથવા પ્રોપર્ટી રસીદ ઓળખના પુરાવા તરીકે ગણી શકાય નહીં.
5. આરબીઆઈની સાવધાનીની યાદીમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ વ્યક્તિ ખાતું ખોલી શકશે નહીં.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. કેવાયસીનો અર્થ શું છે?
2. ઓળખના પુરાવા તરીકે કયા કયા દસ્તાવેજો રજૂ કરી શકાય છે?
3. ખાતું ખોલવાની અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં કયા પગલાં સામેલ છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. કેવાયસી શું છે? નવું ખાતું ખોલવા માટેની તેની જોગવાઈઓ સમજાવો.
2. ગ્રાહકની ઓળખના પુરાવા તરીકે ઉપયોગમાં લઈ શકાય તેવા વિવિધ દસ્તાવેજો સમજાવો.
3. નવા ખાતા માટે ગ્રાહકની અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવાની પ્રક્રિયા બેંકર દ્વારા કેવી રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવે છે તે સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. બેંક ખાતું ખોલવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. કેવાયસી પૂર્ણ કરવા માટેની ઔપચારિકતાઓ સ્ટેપ-બાય-સ્ટેપ દર્શાવો.

સત્ર 2: અરજી પત્રકની સ્થિતિ

ગ્રાહકને ખાતાના પરિચય વિશે જાણ કરવી જરૂરી છે અને તેને જાણ કરવી જોઈએ કે ખાતાની વિગતો સમયસર ઉપલબ્ધ થશે. આ સત્રમાં અરજી પત્રકની સ્થિતિ અને બેંકર દ્વારા પાલન કરવાની જોગવાઈઓ સમજાવવામાં આવી છે.

બેંક તરફથી ગ્રાહકને સૂચના

બેંક ખાતું ખોલ્યા પછી, ગ્રાહકને બેંક તરફથી એક સૂચના/માહિતી પ્રાપ્ત થશે જેમાં સામેલ હશે:

- આપેલ સમયગાળામાં શુલ્ક વિના કરી શકાય તેવા વ્યવહારોની સંખ્યા, રોકડ ઉપાડ, વગેરે.
- આવી મર્યાદા ઓળંગવાના કિસ્સામાં, જો કોઈ હોય તો વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક. શુલ્કની વિગતો ટેરિફ શેડ્યુલમાં હોઈ શકે છે.
- બચત થાપણો પર ચૂકવવામાં આવતા વ્યાજના દર, અંદાજિત.
- જાળવવા માટે લઘુત્તમ બેલેન્સ અને આવા ખાતાઓના સંચાલનને નિયંત્રિત કરતી જોગવાઈઓ.
- ખાતામાં લઘુત્તમ રકમ જાળવવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક.

બેંક તરફથી સૂચના સાથેની સમસ્યાઓ

ચેક બુકની મુશ્કેલી, બાકી રકમનું વધારાનું/ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ, પ્રતિકૃતિ સ્કીપ બુક, ચૂકવેલ ચેકની નકલો, ફોલિયો ફી, ડેબિટ કાર્ડ, એટીએમ કાર્ડ, સહીની ચકાસણી, અપૂરતા બેલેન્સ માટે ચેકનો પાછા ફરવાનો ખર્ચ, ખાતાના આદેશ અથવા શૈલીમાં ફેરફાર, બચત બેંક/ચાલુ બિલ બંધ કરવા વગેરે માટે ચોક્કસ ખર્ચ ટેરિફ શેડ્યુલમાં સમાવી શકાય છે.

છૂટછાટો અથવા રાહત (જેમાં આજીવન ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર નવીકરણ દરમાં કાયમી માફીનો સમાવેશ થાય છે) છૂટછાટ/રાહતની મૂળ માન્યતા અવધિ દરમિયાન પાછી ખેંચી લેવામાં આવશે નહીં.

સૂચના પ્રાપ્ત કર્યા પછી અરજીની સ્થિતિ

એકવાર કોઈ વ્યક્તિને ઉપરોક્ત માહિતી પ્રાપ્ત થઈ જાય, તો તેનો અર્થ એ થાય કે અરજી સ્વીકારાઈ ગઈ છે અને ખાતું ખોલવામાં આવ્યું છે અને તે બેંકનો ગ્રાહક બન્યા છે. ગ્રાહક ખાતાધારક તરીકે સુવિધાઓનો લાભ લેવા અને પ્રાપ્ત માહિતી દ્વારા આગળ વધવા માટે અધિકૃત છે.

ગ્રાહકને અરજીની સ્વીકૃતિ અથવા અસ્વીકૃતિ વિશે જાણ કરવી

વેપારી બેંકમાં બેંક ખાતું ખોલવા માટે પત્રક રજૂ કર્યા પછી, બેંક અરજી સ્વીકારવામાં આવી છે કે નહીં તેની માહિતી આપશે, અરજી સ્વીકારવાના કિસ્સામાં, બેંક બેંક ખાતાના સંચાલનના ધોરણો પ્રદાન કરશે અને અસ્વીકારના કિસ્સામાં, બેંક અસ્વીકારના કારણો આપશે જે નીચે મુજબ હોઈ શકે છે:

- ખોટી માહિતી અથવા અપૂરતા દસ્તાવેજો.
- સરનામું, ઓળખ, રોજગાર વગેરે અંગે અપૂરતી માહિતી, તેમજ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે વૈધાનિક નિષ્ણાતો દ્વારા સ્પષ્ટ કરી શકાય તેવા કોઈપણ અન્ય રેકોર્ડની જરૂરિયાત (ઉદાહરણ તરીકે, પાન અંગે વિગતો).

ગ્રાહકોને સફળતાપૂર્વક ખાતું ખૂલી ગયા વિશે જાણ કરવી

ગ્રાહકની અરજીને ધોરણો અનુસાર બધી બાબતોમાં સમજાવ્યા પછી, બેંક ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે જાણ કરશે. માહિતી પોસ્ટ અથવા મેઈલ દ્વારા મોકલવામાં આવે છે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: બેંક ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયામાં અરજી સ્વીકારવા કે નકારવા અંગે ગ્રાહકને જાણ કરવાના પ્રદર્શનમાં સામેલ બેંકની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વિદ્યાર્થી શિક્ષકની દેખરેખ હેઠળ નજીકની બેંકની શાખાની મુલાકાત લે.
2. શાખા મેનેજરનું નમ્રતાપૂર્વક અભિવાદન કરો અને અરજી સ્વીકારવા કે નકારવા અંગે સમજવા માટે પરવાનગી લો.
3. ખાતું ખોલાવતી વખતે બેંક સમક્ષ રજૂ કરવાના દસ્તાવેજોની ચેકલિસ્ટ તૈયાર કરો.
4. ગ્રાહકના કેટલાક અસ્વીકૃત અને સ્વીકૃત અરજી પત્રકો દર્શાવવા અધિકારીને કહો.
5. અરજી અસ્વીકાર કરવાના કારણો નોંધો.
6. અરજી પત્રક સાથે રજૂ ન કરાયેલ દસ્તાવેજોને ચેકલિસ્ટ સાથે મેચ કરો.
7. સ્વીકૃત અરજીની કાળજીપૂર્વક તપાસ કરો, બધા કોલમ ભરેલા છે અને બધા દસ્તાવેજો જોડાયેલા છે.
8. યોગ્ય ટૂંકો અહેવાલ તૈયાર કરો અને વર્ગ શિક્ષકને સોંપો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બેંક _____ થાપણો પર ચૂકવવામાં આવતા વ્યાજ દર, તેની ગણતરી કેવી રીતે કરવામાં આવે છે અને તેની સામયિકતા જણાવવા બંધાયેલી છે.
2. નોટિસ અવધિ દરમિયાન, બેંક નિર્ધારિત ઉચ્ચતર ન્યૂનતમ _____ ની જાળવણી માટે ગ્રાહક પાસેથી કોઈ અતિરિક્ત શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
3. _____ આપેલ છૂટના છૂટછાટના મૂળ તર્કસંગતતા સમયગાળા દરમિયાન ઉપાડ કરશે નહીં.
4. અરજીની _____ નું માન્ય કરણ ઓળખવાનો ગ્રાહકનો અધિકાર.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંક ખાતું ખોલ્યા પછી, ગ્રાહક બેંક તરફથી નીચેના વિશેની સૂચના/માહિતી પ્રાપ્ત કરશે:
 - a) વ્યવહારોની સંખ્યા
 - b) રોકડ ઉપાડ
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
2. _____ એક ખાતા ધારક તરીકે સુવિધાઓનો લાભ ઉઠાવવા અને પ્રાપ્ત થયેલ માહિતી દ્વારા આગળ વધવાનું ચાલુ રાખવા માટે અધિકૃત છે.
 - a) ગ્રાહકો
 - b) બેંકર્સ
 - c) બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. આપવામાં આવેલ છૂટ/રાહત હવે છૂટછાટ/રાહતની અધિકૃત માન્યતા અવધિ દરમિયાન _____ રહેશે નહીં.
 - a) ઉપાડેલી
 - b) જમા કરેલી
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
4. બેંક ગ્રાહકને _____ સેવાઓનો લાભ ઉઠાવવા જાણ કરે છે.
 - a) સંખ્યાબંધ ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ
 - b) સામગ્રી પોસ્ટ દ્વારા મોકલીને
 - c) મેઈલ દ્વારા સૂચના.
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. બેંક ખાતું ખોલવા માટે અરજી કરવા માટે ખોટી માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂર નથી.
2. બેંકોને સરનામું, ઓળખ, રોજગાર માહિતી વગેરેના દસ્તાવેજોની જરૂર નથી.
3. બેંક ગ્રાહકને બેંકની સંખ્યાબંધ સુવિધાઓનો લાભ લેવા વિશે ક્યારેય જાણ કરતી નથી.
4. વહેલી ચૂકવણીમાં ૩૦ દિવસમાં ચાલુ રાખવા માટે સૌથી લઘુત્તમ બેલેન્સની જાણ કરવી.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. રજી નકારવાના કારણો કયાં કયાં હોય છે?
2. અરજીની સ્વીકૃતિ પછી ગ્રાહકને બેંક તરફથી કઈ માહિતી મળે છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. નવા ખાતાની માહિતી માટે અરજી પત્રકની સ્થિતિ ગ્રાહકને કેવી રીતે જણાવવામાં આવે છે તે સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. બેંક ખાતું ખોલાવ્યા પછી બેંકો તરફથી કયા પ્રકારની માહિતી મળી તે દર્શાવો.
2. બેંક ખાતું ખોલવાની અરજી નકારવાના કારણોની યાદી બનાવો.

સત્ર 3: ખાતું ખૂલવા પર દસ્તાવેજોની સોંપણી

ખાતું ખોલ્યા પછી બેંક ગ્રાહકને ઘણી સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે. ગ્રાહક પાસેથી તેના/તેણીના બેંકર સાથે નિયમિત વ્યવહાર રાખવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. બેંકર સાથેનો તેનો વ્યવહાર બેંકિંગના વ્યવસાય સાથે સંબંધિત હોવો જોઈએ. બેંકર વિશાળ સંખ્યામાં કાર્યો કરે છે અને વિવિધ પ્રકારની જાહેર યુટિલિટી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.

ગ્રાહક બેંક દ્વારા વિવિધ પ્રકારના ખાતાં પણ ખોલી શકે છે જેમ કે, બચત અને મુદતની થાપણો, 'નો ફિલ્સ' ખાતું ધરાવતા અદ્યતન દેવા વગેરે. ગ્રાહક નીચેની શૈલીઓમાં પણ ખાતું ખોલી શકે છે:

- સિંગલ
- સંયુક્ત
- સંયુક્ત (ફોર્મર અથવા સર્વાઈવર)
- સંયુક્ત (બેમાંથી કોઈ એક અથવા સર્વાઈવર)
- સંયુક્ત (લેટર અથવા સર્વાઈવર)
- અલગ શૈલીમાં

બેંકના ગ્રાહક માટે મૂળભૂત રીતે વ્યક્તિ (એટલે કે, એક વ્યક્તિ) હોવું જરૂરી નથી. એક પેઢી, કંપની, હિન્દુ અવિભાજિત પરિવાર (સંયુક્ત હિન્દુ પરિવાર), સોસાયટી, અથવા કોઈપણ અલગ કાનૂની સંસ્થા ગ્રાહક હોઈ શકે છે. બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 ની કલમ 45 સ્પષ્ટ કરે છે કે "ગ્રાહક" શબ્દમાં સરકારી શાખા અને કોઈપણ કાયદા દ્વારા સમાવિષ્ટ અથવા પસાર થયેલ વ્યવસાયિક સાહસનો સમાવેશ થાય છે.

બેંક ખાતા ધારકનાં દસ્તાવેજો

1. પાસબુક: પાસબુક એ ખાતા પર થયેલા તમામ વ્યવહારોની હસ્તપ્રત છે.
2. ચેકબુક: ચેકબુકમાં બેંકિંગ વ્યવહારો માટે ઉપયોગમાં લેવાતા સાધનોનું બંડલ હોય છે.

૩. એટીએમ કાર્ડ અથવા ડેબિટ કાર્ડ: એટીએમ કાર્ડ એ બેંક દ્વારા પૂરું પાડવામાં આવતું કાર્ડ રહે છે જેનો ઉપયોગ એટીએમમાં જમા, ઉપાડ, એકાઉન્ટ રેકોર્ડ અને અન્ય પ્રકારના વ્યવહારો માટે થઈ શકે છે.

બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવતા દસ્તાવેજોનાં કાર્યો / ઉપયોગ

ગ્રાહકના નામે ખાતું ખોલાવતી વખતે, બેંકર ત્રણ મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો જારી કરે છે જે ગ્રાહક માટે ખૂબ ઉપયોગી છે. આ દસ્તાવેજો પાસબુક, ચેકબુક અને એટીએમ કાર્ડ છે. આ દસ્તાવેજોની ઉપયોગીતાની વિગતો નીચે આપેલ છે

પાસબુકના ઉપયોગો: પાસબુકને બેંક બુક પણ કહેવામાં આવે છે. તેનો ઉપયોગ બેંક વ્યવહારો અથવા જમા ખાતું રેકોર્ડ કરવા માટે થાય છે. પરંપરાગત રીતે, પાસબુકનો ઉપયોગ બચત ખાતાંઓ માટે થાય છે. બેંકર વ્યવહારની તારીખ અને રકમ રેકોર્ડ કરે છે અને બેલેન્સ અપડેટ કરે છે અને તેના/તેણીની ટૂંકી સહી દાખલ કરે છે. પરંતુ ટેકનોલોજીના વિકાસ સાથે, બેંકરોએ નાના ડોટ-મેટ્રિક્સ અથવા ઈન્કજેટ પ્રિન્ટરનો ઉપયોગ કરવાનું શરૂ કર્યું છે. હવે પાસબુકમાં એન્ટ્રીઓ રેકોર્ડ કરવા માટે ઓટોમેટિક ટેલર મશીન અથવા પાસબુક પ્રિન્ટરનો ઉપયોગ થાય છે. પાસબુકનો ઉપયોગ નીચે મુજબ છે;

- તે જમા કરાયેલા નાણાં અને વસૂલાત માટે રજૂ કરાયેલા અને પ્રાપ્ત થયેલા ચેકની રકમ દર્શાવે છે. આમ, બધી કેડિટ એન્ટ્રીઓ/વ્યવહારો પાસબુક દ્વારા જાણી શકાય છે.
- ઉપાડેલા નાણાંની રકમ અને જારી કરાયેલા ચેક અને બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલી ચૂકવણીઓ પાસબુક દ્વારા જાણી શકાય છે. આમ, બધી ડેબિટ વ્યવહારોની વિગતો પાસબુક દ્વારા જાણી શકાય છે.
- તે કોઈપણ સમયગાળા માટે ખાતામાં ઉપલબ્ધ રોકડ રકમ દર્શાવે છે.
- તે ગ્રાહકને આપવામાં આવતી સેવાઓ પર બેંક દ્વારા કમાયેલી વ્યાજની રકમ અને વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક પણ દર્શાવે છે.

ચાલુ ખાતાના કિસ્સામાં, બેંકર જારી કરાયેલ પાસબુકને બદલે માસિક સ્ટેટમેન્ટ પૂરું પાડે છે.

ચેક બુકના ઉપયોગો:

ચેકબુક એ એક ફોલ્ડર અથવા માઈનર બુક છે જે ચેકિંગ ખાતાધારકોને પૂરા પાડવામાં આવતા પ્રી-પ્રિન્ટેડ પેપર ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ધરાવે છે અને તેનો ઉપયોગ માલ અને સેવાઓ ખરીદવા અથવા વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે ચૂકવણી કરવા માટે થાય છે. તેમાં ક્રમિક રીતે નંબરવાળા ચેક હોય છે જેનો ઉપયોગ ખાતાધારકો સંદર્ભ તરીકે કરી શકે છે. ચેક ગ્રાહકનું નામ, સરનામું, ખાતા નંબર, આઈએફએસસી નંબર, શાખા કોડ વગેરે સાથે પ્રી-પ્રિન્ટેડ હોય છે. ચેકબુકના ઉપયોગો છે;

- તે સુરક્ષિત અને સુરક્ષિત ચૂકવણીઓ છે અને નાણાં ટ્રાન્સફર શક્ય છે.
- ચેકની રકમ પર કોઈ મર્યાદા લાદવામાં આવતી નથી.
- ચૂકવણીઓ ઈલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણીઓ કરતાં ઓછી ખર્ચાળ હોય છે.

4. જે સેવાઓ માટે કાર્ડ સ્વીકારવામાં આવતા નથી તેના માટે ચૂકવણીનો અમલ.

એસબીઆઈ બચત બેંક ખાતાધારકોને એક નાણાકીય વર્ષમાં ફક્ત દસ ચેક પાનાં જ પૂરાં પાડશે. ત્યારબાદ, વધારાના 10 પાનાંના ચેક માટે 40 રૂપિયા વત્તા જીએસટી શુલ્ક, 25 પાનાંની ચેક બુક માટે, 1 ઓક્ટોબર 2020 થી જીએસટી તરીકે ઉમેરવામાં આવતા બેંક શુલ્ક 75 રૂપિયાના જીએસટી શુલ્કમાં ઉમેરવામાં આવશે.

એટીએમ કાર્ડના ઉપયોગો:

બેંકર દ્વારા જારી કરાયેલા એટીએમ ડેબિટ કાર્ડ્સ ગ્રાહકો માટે નીચેની રીતે ખૂબ ઉપયોગી છે;

1. તે એટીએમ સેન્ટરોમાંથી રોકડ ઉપાડી શકે છે.
2. તે વીજળી, વીમા પ્રિમીયમ, ટેલિફોન બિલ વગેરે જેવી ઉપયોગિતાઓ માટે ચૂકવણી કરી શકે છે.
3. કાર્ડધારકો બેંકના એટીએમ દ્વારા નવી ચેક બુક માટે વિનંતી કરી શકે છે.
5. કાર્ડધારકો પાસે ક્રેડિટ કાર્ડ બિલ ચૂકવવાનો વિકલ્પ છે.
6. એટીએમ કાર્ડ ધરાવતો ગ્રાહક પ્રત્યક્ષ કરની ચૂકવણી પણ કરી શકે છે.
7. એટીએમ કાર્ડની મદદથી મોબાઈલ ફોનનું રિચાર્જિંગ પણ કરી શકાય છે.
8. એટીએમ કાર્ડનો ઉપયોગ ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન ખરીદી માટે કરી શકાય છે, આમ વેચાણ બિંદુને સરળ બનાવે છે.
9. એટીએમ કાર્ડધારકો તરત જ બીજા બેંક ખાતામાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા માટે એટીએમ ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
10. કાર્ડધારકો બોનસ પોઈન્ટ કેશ બેક ઓફર મફત વીમા કવરેજ વગેરેનો પણ લાભ લઈ શકે છે.

આમ, બેંક ખાતું ખોલાવતી વખતે બેંકરો દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવતી પાસબુક, ચેકબુક અને એટીએમ કાર્ડ ખૂબ ઉપયોગી છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ખાતું ખોલાવતી વખતે ગ્રાહકોને આપવામાં આવતા બેંક દસ્તાવેજોનું મહત્વ દર્શાવવું.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટ બુક, પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષકની દેખરેખ હેઠળ વર્ગમાં બીસી અથવા બીએફનું ગેસ્ટ લેકચર ગોઠવો, જેમાં વિદ્યાર્થીઓ બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા સંબંધિત દસ્તાવેજો અંગે વારાફરતી પ્રશ્નો પૂછે.
2. વિદ્યાર્થીઓએ ગેસ્ટ લેકચરમાં પૂછાયેલા વિવિધ પ્રશ્નો એટલે કે બીસી અથવા બીએફના જવાબો ખૂબ કાળજીપૂર્વક નોંધવા પડશે.

3. વર્ગમાં અનૌપચારિક જૂથો બનાવો જેમાં બેંકમાંથી દસ્તાવેજો મેળવવાની પ્રક્રિયા અંગે બીસી અથવા બીએફ દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબો પૂછવામાં આવે અને તેની ચર્ચા કરવામાં આવે.
4. વિદ્યાર્થીઓને બીસી અથવા બીએફ તરફથી મળેલી માહિતીની યાદી બનાવવા કહો.
5. સુધારા માટે બીસી અથવા બીએફને નોંધો બતાવો.
6. વ્યક્તિગત અહેવાલો તૈયાર કરો અને શિક્ષકને સોંપો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. _____ એ ખાતામાં કરવામાં આવેલ તમામ વ્યવહારોનું એક દસ્તાવેજ છે.
2. બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ _____ કાર્ડનો ઉપયોગ તમામ બેંકિંગ વ્યવહારો માટે થઈ શકે છે.
3. પાસબુકને _____ બુક પણ કહેવાય છે.
4. પાસબુક પ્રિન્ટિંગ માટે ઓટોમેટેડ _____ મશીનોનો ઉપયોગ થાય છે.
5. બેંક _____ માટે પસંદગી કરેલ ગ્રાહક સિવાય ખાતાના માસિક ઘોષણા પ્રદાન કરે છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. બેંક _____ ને બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે.
 - a) ગ્રાહક
 - b) કર્મચારી
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
2. ગ્રાહક બેંકમાં વિવિધ પ્રકારના ખાતા પણ ખોલી શકે છે જેવાં કે
 - a) બચત અને સાવધિ થાપણો
 - b) “નો ફિલ્સ” ખાતા સહિત કટિંગ-એજ ટેવાં
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. બેંક ગ્રાહક અનિવાર્યપણે _____ હોવા જરૂરી છે.
 - a) વ્યક્તિ (દા. ત. કોઈ વ્યક્તિ)
 - b) કોઈ પેઢી, સંયુક્ત સ્ટોક કંપની, મંડળી
 - c) સંયુક્ત હિન્દી પરિવાર (હિન્દી અવિભાજિત કુટુંબ)
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. ખાતા ધારક કાઉન્ટર પર તેના/તેણીના અગાઉના _____ જોઈ શકે છે.
 - a) તમામ વ્યવહારો
 - b) ફક્ત થાપણો
 - c) ફક્ત ઉપાડ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. 25 પૃષ્ઠની ચેક બૂકો જારી કરવા માટે, એસબીઆઈ 1 ઓક્ટોબર 2020 થી રૂ. _____ વત્તા જીએસટી વસૂલે છે.
 - a) મફત
 - b) રૂ. 25
 - c) રૂ. 75
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. એક ગ્રાહક બેંક સાથે વિવિધ પ્રકારનાં ખાતાંઓ ખોલી શકે છે.
2. એક રકમ પર કોઈ મર્યાદા લાદવામાં આવતી નથી.
3. એટીએમ કાર્ડ્સ ઉપયોગિતાઓ માટે ચૂકવણી માટે ઉપયોગી નથી.
4. એસબીઆઈ 100 પર્ણ એક બુક માટે કંઈપણ ચાર્જ કરતું નથી.
5. એટીએમ કાર્ડનો ઉપયોગ મોબાઈલને રિચાર્જ કરવા માટે કરી શકાય છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. ગ્રાહક શબ્દ આરબીઆઈ દ્વારા કેવી રીતે સ્પષ્ટ થાય છે?
2. પાસબુક એટલે શું?
3. એક બુકનો અર્થ શું છે?
4. એટીએમ કાર્ડ એટલે શું?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. ખાતું ખોલવા પર ગ્રાહકોને બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા દસ્તાવેજો સમજાવો.
2. સમજાવો કે પાસબુક ગ્રાહકો માટે કેવી રીતે ઉપયોગી છે.
3. એક બુક કેવી રીતે બેંક ગ્રાહકો માટે ઉપયોગી છે તેની ચર્ચા કરો.
4. ગ્રાહકો માટે એટીએમ કાર્ડની ઉપયોગિતા સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ચાર્ટ પર ગ્રાહકોને બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા વિવિધ દસ્તાવેજોના ઉપયોગની સૂચિ બનાવો.
2. ગ્રાહકને બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા એટીએમ કાર્ડનું મહત્વ દર્શાવો.

સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય

બેંકિંગ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સએ તેમની બેંક વતી સામાન્ય વહીવટકર્તાની ભૂમિકા નિભાવવી પડશે. આ નોકરીમાં સામાન્ય રીતે બેંક મેનેજરને દૂરસ્થ વિસ્તારોમાં બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓનું સંચાલન કરવામાં સહાય કરવામાં આવે છે જ્યાં તે સંભવિત અથવા વર્તમાન ગ્રાહકો સુધી પહોંચી શકતા નથી. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને ફેસિલિટેટર્સએ બેંક પરિસરમાં પહોંચી શકતા નથી તેવા ગ્રાહકો માટે બેંકિંગ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી પડશે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ, તેના અથવા તેણીના મધ્યસ્થીને તેના કામના નિવાસસ્થાન પર રોકડ સ્વીકારવા અથવા વહેંચવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે, અથવા કોઈ પણ યોગ્ય સ્થાન મહત્તમ પ્રતિ દિવસને આધિન/ગ્રાહક દીઠ આધિન છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ એકથી વધુ બેંકને સહાય કરી શકે છે. ગ્રાહક ઈન્ટરફેસના તબક્કે, બીસીએ ફક્ત એક વ્યક્તિગત બેંકની બેંકિંગ સુવિધાઓ પહોંચાડવી જોઈએ. બેંક અને બીસી વચ્ચેના કરારને ઓવરરાઈડ કરવાની શરતો અને સંજોગો લેખિત કરારમાં સંવેદનશીલ રીતે વ્યાખ્યાયિત થવી જોઈએ અને સંપૂર્ણ કાનૂની જોગવાઈઓને આધિન હોવા જોઈએ. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટએ કરારમાં ઉલ્લેખિત સૂચનાઓનું નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ. બીસી અને બીએફનું વહીવટી કાર્ય બેંકો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ કરાર માર્ગદર્શિકા પર આધારિત છે.

માહિતી પ્રણાલીમાં ખોલવામાં આવેલ ખાતાંઓની વિગતો અપડેટ કરવી

આ સંદર્ભમાં કાર્યોના સ્કેલને અમલમાં મૂકવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ જવાબદાર છે જે નીચે સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યા છે:

1. પ્રારંભિક પ્રક્રિયા: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ મુખ્ય માહિતી/ડેટાની ચકાસણી ધરાવતા થાપણો માટે વિવિધ સ્વરૂપોની પ્રારંભિક પ્રક્રિયા એકત્રિત કરવાની અને સંચાલિત કરવાની ફરજ બજાવે છે.
2. ગ્રાહકોની નોંધણી: તેઓ ઘણાં નાણાંકીય ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકોની નોંધણી કરવા માટે જવાબદાર છે. આમાં નોંધપાત્ર અનેક અરજીઓ અથવા ખાતાલક્ષી પરિચય સ્વરૂપો તેમજ નામાંકન કલમ અને બેંકને દરખાસ્ત સામેલ છે.
3. કેવાયસી ઔપચારિકતાઓ: જ્યારે તેમના ગ્રાહકો માટે બેંક ખાતું ખોલવામાં આવે છે, ત્યારે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ સમયાંતરે મહત્વપૂર્ણ ગ્રાહક પુરાવા એકત્રિત કરીને પ્રારંભિક ઔપચારિકતાઓના ભાગ રૂપે સમગ્ર 'તમારા ગ્રાહકને જાણો' (કેવાયસી) પ્રક્રિયાનો પણ ઉપયોગ કરે છે.
4. જ્ઞાનનો ઉપયોગ: જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને સમયસર મંજૂરી મુજબ કોઈ વધારાના થાપણ ખાતાંઓ અને વધારાના ઉત્પાદનો ખોલવાની પ્રક્રિયા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવે છે.
5. ખાતાની ઘોષણાઓ: તેઓ તેમના ગ્રાહકોને ત્રણ મહિનાના ઓછામાં ઓછા સમયગાળા માટે મીની ખાતાની ઘોષણાઓ અને અન્ય ખાતા સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા માટે અધિકૃત છે.
6. વ્યવસાયિક સેવાઓ: વધુમાં, તેઓ બેંક વતી યોગ્ય અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે અધિકૃત કોઈપણ અન્ય સુવિધા પણ લાવે છે.
7. ક્રોસ સેલિંગ: આ ઉપરાંત, ક્રોસ સેલિંગ માઈક્રો ઇન્કેમ્પ્રિટી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ પેન્શન ઉત્પાદનો, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ઉત્પાદનો અને વિવિધ તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો સહિત ઉત્પાદનો અને ક્રિઓસ્ક બેંકિંગ સેવાઓને પણ સમર્થન આપે છે.

ગ્રાહકોની સ્થિતિ અંગેના સામયિક અહેવાલો

બીસીએ ગ્રાહકોની સ્થિતિ અંગેના સામયિક અહેવાલો તેમના બેંકરોને સમયસર મોકલવા પડશે. તેઓએ ગ્રાહકો સાથે ગાઢ સંબંધ રાખવો જોઈએ અને તેમની જરૂરિયાતો સાથે સંપર્ક કરવો જોઈએ. તે/તેણી એક અહેવાલ પણ તૈયાર કરે છે અને ચોક્કસ સમય અંતરાલમાં આગળની કાર્યવાહી માટે સ્થાનિક મુખ્ય કાર્યાલયને મોકલે છે. તે/તેણી તેના/તેણીના સામયિક અહેવાલમાં સમાવિષ્ટ કેટલાક અવલોકનો:

1. જે ગ્રાહકો તેમના નાણાંકીય સંસ્થાના ખાતાંઓ બંધ કરવા માંગે છે, તેમના માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ સ્થાનિક વિભાગ અથવા બેંક/એનબીએફસીના કેન્દ્રિય કેન્દ્રને આવા ખાતા બંધ કરવા વિશે જણાવવાની જવાબદારી સ્વીકારે છે.
2. નાણાંકીય સંસ્થાના ખાતાધારકના મૃત્યુ પર, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બેંકને ખાતાને નિષ્ક્રિય કરવા વિશે જાણ કરવાની ખાતરી કરે છે.

3. તેઓ નીચલા સ્તરે રોકડના વ્યવહાર સંબંધિત કોઈપણ જોખમને પણ ધ્યાનમાં રાખે છે અને સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લે છે.
4. બેંકોના મધ્યસ્થી તરીકે, કોરસપોન્ડન્ટ્સ મહત્વપૂર્ણ ગ્રાહક માહિતીની ગુપ્તતાની ખાતરી કરે છે.
5. પરિવહન બેંકિંગ સુવિધાઓ માટે, બેંકોને બેંકો દ્વારા સોંપેલ ઉપકરણ અને સમયનો ઉપયોગ કરવા માટે અધિકૃત છે અને તેઓ તેનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવા માટે જવાબદાર છે.

આવક અને ખાતાનાં લક્ષ્યાંક નિર્ધારિત કરવાં

બીસીએ તેમના બેંકરોને આવક અને ખાતાનાં લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ. તેઓ ગ્રાહકોને લોન અને એડવાન્સિસનું વિતરણ અને વસૂલાત કરવામાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે. લોનના વિતરણ અને વસૂલાતના સંદર્ભમાં બીસી દ્વારા નીચે મુજબ વહીવટી કાર્ય હાથ ધરવા જોઈએ:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ નાના મૂલ્યના કેડિટના સંકલન અને ચૂકવણીનું કાર્ય બદલી નાખે છે અને (રોકડ) મહત્તમ મૂલ્ય જેમાંથી રૂ. 20000/- પ્રતિ વ્યવહાર છે તે ઉપાડે છે, જ્યારે કોઈ ન્યૂનતમ રકમની મર્યાદા નથી. જરૂરિયાત અને આવશ્યકતા મુજબ સ્થાનિક મુખ્ય કાર્યાલય દ્વારા તે પહેલાં કરતાં વધારે હોઈ શકે છે.
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ નાના મૂલ્યના ચૂકવણી/અન્ય વિતરણ સાધનોની સ્વીકૃતિ અને ડિલિવરી સંભાળવા માટે જવાબદાર છે.
3. તેઓ સહયોગી બેંકોના માર્ગદર્શક સિક્રાંતના આધારે મૂડી લોન, કૃષિ લોન, જૂથ લોન વગેરે જેવી નાની લોનનું વિતરણ કરવા માટે જવાબદાર છે.
4. તેમની જવાબદારી ભાગીદાર બેંકોના નિયમ મુજબ ગ્રાહક પાસેથી ચૂકવણી અને ફી વસૂલવાની પણ છે.
5. લોન ઉત્પાદનો માટે, તેઓ મુદ્દલ અને વ્યાજની વસૂલાતમાં મદદ કરે છે જે આચારસંહિતા દ્વારા સખત રીતે પાલન કરે છે.
6. લોન અધિકૃત થયા પછી, દેખરેખનું કાર્ય પણ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે.

પ્રાપ્ત લક્ષ્યાંકોનો અહેવાલ આપવો અને ભવિષ્યના લક્ષ્યાંકોની સમીક્ષા કરવી

બેંકો દ્વારા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (બીસી) ને તૃતીય-પક્ષ પ્રતિનિધિ તરીકે પરવાનગી આપવામાં આવે છે અને તેઓ બેંકોની જગ્યાએ બેંકિંગ અને નાણાંકીય સેવાઓ ગોઠવે છે. બેંકો ન હોય તેવા અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં સમાજના આર્થિક રીતે વંચિત વર્ગને મહત્વપૂર્ણ બેંકિંગ સુવિધાઓ પહોંચાડવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. બેંકો તેમના ગ્રાહકોને બેંકિંગ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવા માટે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સને વેપાર એજન્ટ તરીકે રાખે છે. તેથી, તેઓ ક્રિઓસ્ક બેંકિંગ સેવાઓ દ્વારા બેંકોનો સંપર્ક વધારવામાં પ્રભાવશાળી હોય છે જ્યાં સેવાઓ અને ઉત્પાદનો સસ્તા ભાવે ઉપલબ્ધ છે.

ક્રિઓસ્ક આઉટલેટ્સ ઈન્ટરનેટ-સક્ષમ હોય છે અને મૂળભૂત સેવાઓ મેળવવા માટે યોગ્ય પ્લેટફોર્મ તરીકે સેવા આપે છે જેમાં ઓછામાં ઓછા બેલેન્સ સાથે મૂળભૂત ખાતું ખોલવું, દરરોજ 20,000 રૂપિયાની અંદર વ્યવહારો અને પેન્શન ઉત્પાદનો, અન્ય તૃતીય-પક્ષ ઉત્પાદનો જેવા ઉત્પાદનો સાથે નાના મૂલ્યની થાપણો વગેરેનો

સમાવેશ થાય છે. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા સંચાલિત આ કિઓસ્ક દ્વારા ગ્રાહકોને સુરક્ષિત અને તણાવમુક્ત બેંકિંગનો ચોક્કસ અનુભવ મળે છે, પરંતુ આ રિટેલ વાટાઘાટકારોને સારા પ્રોત્સાહનના સંદર્ભમાં કેટલુંક વળતર પણ મળે છે.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ સેવાઓ ગ્રાહકો માટે ખોલવામાં આવેલા દરેક નવા ખાતા, મની ટ્રાન્સફર વ્યવહાર અથવા નવી લોન વિતરણ જેવી જ હોય છે. જ્યારે બીસીને ગ્રાહકો પાસેથી તેમની સેવા માટે કોઈપણ ફી વસૂલવાની સખત મનાઈ છે, ત્યારે બેંકોને પારદર્શક રીતે તેમના ગ્રાહકો પાસેથી વાસ્તવિક સેવા શુલ્ક વસૂલવાની છૂટ હોય છે.

આરબીઆઈ મુજબ, કમિશન બંધારણ અથવા પ્રોત્સાહન પ્રણાલી એવી રીતે ડિઝાઇન કરવામાં આવી છે કે સેવા આપવામાં આવતા ગ્રાહકોની સંખ્યામાં વધારો અથવા વ્યવસાયના જથ્થામાં માત્ર વધારો કમિશનને પ્રભાવિત કરતા નથી. વળતરમાં નિર્ધારિત અને ચલ ભાગોનો સમાવેશ થવો જોઈએ જે અન્ય બાબતોની સાથે, ખાતરીપૂર્વકના સંકેત અથવા ગ્રાહક પરિપૂર્ણતા સૂચકાંક પર આધારિત હશે.

ફોલો અપ મુલાકાત

ફોલો-અપમાં બીસી માટે નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- ઉદ્યોગ લેનારાઓની શોધ અને કાર્યવાહીનું યોગ્યીકરણ;
- મુખ્ય માહિતી/ડેટાની ચકાસણી સહિત લોન વિનંતીનો સંગ્રહ અને પ્રારંભિક વિતરણ;
- રોકાણો અને વિવિધ ઉત્પાદનો વિશે જાગૃતિ લાવવી અને નાણાં અને દેવા સલાહકારની દેખરેખ અંગે શિક્ષણ અને સલાહ;
- બેંકોને દાવાની પ્રક્રિયા અને પાલન;
- સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો અથવા સ્વ-સહાય જૂથોનો પ્રમોશન અને વિકાસ;
- મંજૂરી પછીનું નિરીક્ષણ;
- સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો/સ્વ-સહાય જૂથો/ક્રેડિટ જૂથો/અન્યનું નિરીક્ષણ અને હેન્ડ હોલ્ડિંગ; અને
- સુધારણા માટે ફોલો-અપ.

આમ, આપણે જોઈએ છીએ છે કે બેંકિંગ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં બેંકો દ્વારા પહોંચ ન ધરાવતા ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓના વહીવટમાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ગ્રાહકોની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ ફોર્મેટ તૈયાર કરવો.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. દ્વારા બેંકને અહેવાલ પત્રકમાં મોકલવાની માહિતી એકત્રિત કરો.
2. એકત્રિત માહિતીનો કમ નક્કી કરો.
3. આપેલ માહિતી સાથે અહેવાલ તૈયાર કરો અને તપાસો.
4. અંતિમ સુધારા માટે શિક્ષકને સોંપો.

પ્રવૃત્તિ 2: રોલ-પ્લે એક્શનો સાથે સંવેદનશીલ અને ગોપાણી ગ્રાહક માહિતીને હેન્ડલ મારવાની પ્રક્રિયા દર્શાવવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગમાં જૂથો બનાવો.
2. દરેક જૂથે ગ્રાહકના રેકોર્ડમાં બીસી/બીએફને રાખવાની માહિતીની યાદી બનાવવી જોઈએ.
3. રોલ-પ્લે માટે સ્ક્રિપ્ટો તૈયાર કરવી જોઈએ અને સંવાદ સ્વરૂપમાં મૂકવી જોઈએ.
4. જૂથમાં ફાળવેલ ભૂમિકા અનુસાર સંવાદનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ.
5. આઠ થી દસ વિદ્યાર્થીઓના જૂથ દ્વારા રોલ પ્લે ગોઠવવો જોઈએ.
6. વિદ્યાર્થીઓમાંથી એક બીસી/બીએફ તરીકે કાર્ય કરશે, જે ગ્રાહકો વિશે સમજદાર માહિતી રજૂ કરશે અને બાકીના જૂથના સભ્યો ગ્રાહક, બેંકિંગ વ્યાવસાયિક, મેનેજર વગેરે તરીકે કાર્ય કરશે.
7. બીજા જૂથના સભ્યો રોલ પ્લે પર પ્રશ્નો ઉઠાવશે.
8. પ્રસ્તુતિ પછી, એક વિચાર સત્રનું આયોજન કરી શકાય છે જેમાં બધા જૂથના સભ્યો રોલ પ્લેમાં પ્રસ્તુતિઓને વધુ અસરકારક બનાવવા માટે સૂચનો આપી શકે છે.
9. દરેક જૂથ પ્રદર્શન દ્વારા યોજાતા રોલ પ્લેના યોગ્ય નિદર્શન માટે સ્થાનિક બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટને આમંત્રિત કરી શકાય છે.
10. સ્થાનિક બીસી અને શિક્ષક દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશો અને સૂચનો અનુસાર, જૂથના સભ્યોના સંવાદો અને ક્રિયાઓ અને ભાગીદારોની સ્ક્રિપ્ટમાં સુધારો કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ વિવિધ પત્રકોના સંચાલન અને _____ પ્રાથમિક પ્રક્રિયાની ફરજ બજાવે છે.
2. બીસી સંખ્યાબંધ _____ ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકોની નોંધણી કરવા માટે જવાબદાર છે.
3. જ્યારે ગ્રાહકો દ્વારા બેંક ખાતું ખોલવામાં આવે છે, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ પણ સમગ્ર _____ માહિતી મેળવે છે.
4. બીસી તેમના ગ્રાહકો માટે _____ ના ન્યૂનતમ સમયગાળા માટે, મીની એકાઉન્ટ ઘોષણાઓ અને ખાતાને સંલગ્ન અન્ય માહિતી પૂરી પાડવા માટે અધિકૃત છે.

5. _____ થાપણ ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા, વધારાના ઉત્પાદન તરીકે નહીં અને સમયસર જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા સંચાલિત થાય છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. _____ બેંકો વતી લાખો ગ્રાહકોને વિતરણ સુવિધાઓ સુનિશ્ચિત કરે છે.
 - a) બેંકો
 - b) ગ્રાહકો
 - c) બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ કાર્યોના સ્કેલના _____ માટે જવાબદાર હોય છે.
 - a) અમલ
 - b) આયોજન
 - c) નિયંત્રણ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ _____ સાથે ગાઢ સંબંધ ધરાવતા હોવા જોઈએ અને તેમની જરૂરિયાતો અંગે સંપર્કમાં રહેતા હોવા જોઈએ.
 - a) અન્ય બેંકો
 - b) અન્ય બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ
 - c) ગ્રાહકો
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અન્ય વિતરણ સાધનોના _____ માટે જવાબદાર હોય છે.
 - a) સ્વીકૃતિ હેન્ડલ કરવા
 - b) ઓછા મૂલ્યની ચૂકવણીની ડિલિવરી
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
5. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (બીસી) ને બેંકો દ્વારા _____ પક્ષ પ્રતિનિધિઓ તરીકે અને બેંકોની જગ્યાએ બેંકિંગ અને નાણાંકીય સેવાઓ લાવવાની પરવાનગી હોય છે.
 - a) તૃતીય
 - b) દ્વિતીય
 - c) ચતુર્થ
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો:

1. બેંક ખાતાધારકના મૃત્યુ પછી, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ બેંકને ખાતાને નિષ્ક્રિય કરવા વિશે જાણ કરવાની ખાતરી કરે છે.
2. બીસી નીચલા સ્તરે નાણાંના સંચાલન સાથે સંબંધિત કોઈપણ જોખમને ધ્યાનમાં લેતા નથી અને પછી સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લે છે.
3. બેંકોના મધ્યસ્થી, કોરસપોન્ડન્ટ્સ ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતાની પુષ્ટિ કરે છે.

4. ડિલિવરી બેકિંગ સુવિધાઓ માટે, બીસી બેંકો દ્વારા સોંપાયેલ સાધનો અને તકનીકી ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવા માટે અધિકૃત નથી અને તેઓ તેનો કાર્યક્ષમ ઉપયોગ કરવા માટે જવાબદાર છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો:

1. ફોલો-અપ અહેવાલમાં કઈ માહિતીનો સમાવેશ થાય છે?
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટની નિમણૂક કોણ કરે છે?
3. બીસીની મૂળભૂત જવાબદારીઓ કઈ કઈ છે?
4. ફોલો-અપનું મુખ્ય કારણ શું છે?

E. વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો:

1. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ/સેવાઓની યાદી બનાવો.
2. બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ દ્વારા ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓની કઈ વિગતો અપડેટ કરવામાં આવે છે તે સમજાવો?
3. વહીવટની ફોલો-અપ મુલાકાતમાં બીસી દ્વારા કયા પ્રકારની પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવે છે? સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો:

1. ફોલો-અપ કાર્યવાહી અંગે માહિતી અહેવાલ ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
2. બીસી હેઠળ ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓની અપડેટ વિગતો દર્શાવો.
3. બેંકર વતી બીસી દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતા વહીવટી કાર્યો અંગે જણાવો.

જવાબો

મોડ્યુલ 1: બેંકિંગનો પરિચય

સત્ર 1: ભારતમાં બેંકિંગનો ઇતિહાસ અને વિકાસ

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-લેટિન, 2-મધ્યસ્થીઓ, 3-આરબીઆઈ, 4-નાણાં, 5-આરટીજીએસ, 6-આંતરરાષ્ટ્રીય બેંક
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-b), 2-a), 3-c), 4-a), 5-a)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-ખોટું, 6-સાચું
- D. જોડકાં જોડો: 1-B, 2-C, 3-D, 4-A

સત્ર 2: ભારતમાં બેંકિંગ માળખું અને બેંકિંગના પ્રકારો

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-1934, 2-સિવાય, 3-વેપારી, 4-નિયંત્રક, 5-અલગ પડે છે
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-b), 2-d), 3-b), 4-a), 5-c)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું
- D. જોડકાં જોડો: 1-D 2-C, 3-B, 4-A

સત્ર 3: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને ફેસિલિટેટર્સનાં કાર્યો

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-નાણાંકીય સમાવેશ, 2-આરબીઆઈ, 3-બેંક, 4-કમ્પ્યુટર, 5-લિંક કરવામાં
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d), 2-c), 3-c), 4-d)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-ખોટું, 2-સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું

સત્ર 4: બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ અને બિઝનેસ ફેસિલિટેટરની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-આરબીઆઈ, 2-એજન્ટો, 3-પ્રમોશન, 4-ભરવામાં, 5-માર્કેટિંગ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-c), 2-a), 3-b), 4-c), 5-d)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-ખોટું, 2-સાચું, 3-સાચું, 4-સાચું, 5-ખોટું

મોડ્યુલ 2: નવા ગ્રાહકોના સ્રોત

સત્ર 1: ગ્રાહકોની વસ્તી વિષયક પ્રોફાઈલ ઓળખવી

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-જમા, 2-સંબંધ, 3-અઢાર, 4-અનેક સ્ટેપ્સ, 5-માન્ય કરાર, 6-અલગ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d, 2-a, 3-b
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-ખોટું, 4-ખોટું, 5-સાચું

સત્ર 2: બેંકોમાં ગ્રાહક વિભાજન

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-વિભાજન, 2-માઈક્રો ફાયનાન્સ, 3-થી બહુ દૂર, 4-સુગમ બનાવે છે, 5-ફાઈનાન્સ, 6-અભિયાનો
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d, 2-c, 3-d
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું

સત્ર ૩: સંભવિત ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-સમજે છે, 2-રજૂ કરો, 3-ગ્રાહક, 4-વિભિન્ન અરજી, 5-શરતો
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-b, 2-d, 3-a
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું

સત્ર 4: ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-ગ્રાહક, 2-એકત્રિત, 3-માહિતી, 4-અહેવાલ, 5-લક્ષ્યાંક
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d, 2-d, 3-a
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું

મોડ્યુલ ૩: ગ્રાહક માહિતીની ચકાસણી

સત્ર 1: બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટેની પ્રારંભિક બાબતો

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-પ્રારંભિક, 2-મદદ કરે છે, 3-દસ્તાવેજો, 4-પ્રશ્ન, 5-અનુકૂલિત
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1f-c), 2-d), 3-d), 4-c)
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-ખોટું, 2-સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું
 D. જોડકાં જોડો: 1-B, 2-A, 3-D, 4-C

સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો માટે રેફરલ પૂછપરછ

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-આગળ વધારે છે, 2-ગ્રાહક, 3-વિસંગતતાઓ, 4-બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ, 5-અપલોડ
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d), 2-c), 3-a), 4-d)
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-ખોટું, 2-સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું

સત્ર ૩: ખાતું મેળવવું, ચકાસવું અને ખોલવું

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-પ્રાપ્ત કરે છે, 2-તપાસવું, 3-અસલ, 4-ભરવા, 5-નોંધણી કરવા
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d), 2-a), 3-b), 4-a)
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-સાચું

સત્ર 4: ગ્રાહકને ચૂકવણી પદ્ધતિ વિશે શિક્ષિત બનાવવો

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-વ્યવહારો, 2-લોન, 3-અંતરિયાળ, 4-ચૂકવણી, 5-ઈએમઆઈ
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-d), 2-a), 3-d)
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-સાચું, 5-ખોટું

મોડ્યુલ 4: બેંકિંગ અરજીની પ્રક્રિયા

સત્ર 1: ખાતું ખોલવાના પત્રકનું મૂલ્યાંકન

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-થાપણો, 2-કેવાયસી, 3-કાલ્પનિક, 4-ઓળખ, 5-વ્યાજ
 B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-b), 2-a), 3-d), 4-b)
 C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-ખોટું, 2-સાચું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-સાચું

સત્ર 2: અરજી પત્રકની સ્થિતિ

- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-બચત, 2-બેલેન્સ, 3-છૂટ, 4-અસ્વીકાર

- A. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-c), 2-a), 3-a), 4-d)
- B. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-ખોટું, 4-સાચું
સત્ર 3: ખાતું ખોલવા પર દસ્તાવેજોની સોંપણી
- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-પાસબુક, 2-એટીએમ, 3-બેંક, 4-ટેલર, 5-પાસબુક
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-a), 2-c), 3-d), 4-a), 5-c)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-ખોટું, 5-સાચું
સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય
- A. ખાલી જગ્યા પૂરો: 1-એકત્રિત, 2-નાણાંકીય, 3-ગ્રાહક, 4-3 મહિના, 5-અતિરિક્ત
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-c), 2-a), 3-c), 4-c), 5-a)
- C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો: 1-સાચું, 2-ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું

શબ્દાવલિ

Accrue- accumulate - સંચય

Albeit - Although, though - જોકે, છતાં

Alteration-change - ફેરફાર, પરિવર્તન

Appraisal-evaluation; - મૂલ્યાંકન

Aspect- feature - પાસું, વિશેષતા

Bartering - Exchange goods or services for other goods or services, without using money.

વિનિમય - પૈસાનો ઉપયોગ કર્યા વિના, અન્ય માલ અથવા સેવાઓ માટે માલ અથવા સેવાઓનું વિનિમય.

Caricature – sketch - વ્યંગચિત્ર - સ્કેચ

Compliance - The act of obeying an order, rule, or request

પાલન - આદેશ, નિયમ અથવા વિનંતીનું પાલન કરવાની ક્રિયા

Composite – combined - સંયુક્ત

Comprise – consist of – સામેલ, સમાવિષ્ટ

Concerted - Intensive, concentrated, determined - સંગઠિત, સઘન, કેન્દ્રિત, નિર્ધારિત

Conducive - Favorable, beneficial or advantageous – ઉત્પાદક, અનુકૂળ, લાભદાયક અથવા ફાયદાકારક

Confer - To grant a title, benefit, or right. – આપવું, શીર્ષક, લાભ અથવા અધિકાર આપવો

Conformity – agreement – પાલન, સમજૂતી

Consolidate - To merge, combine or unite – એક કરવું, ભેળવી દેવું, ભેગું અથવા એક કરવું

Construe- interpret – અર્થઘટન કરવું

Contingent Liabilities - A potential liability that may occur, depending on the outcome of an uncertain future event.

આકસ્મિક જવાબદારીઓ - એક સંભવિત જવાબદારી જે અનિશ્ચિત ભવિષ્યની ઘટનાના પરિણામના આધારે થઈ શકે છે.

Convention- rule – નિયમ

Corporation - A company or a group of companies

કોર્પોરેશન - એક કંપની અથવા કંપનીઓનો સમૂહ

Counterparty - The other party or participant in an agreement

પ્રતિપક્ષ - કરારમાં બીજો પક્ષ અથવા સહભાગી

Demur - Object, protest

વિરોધ - વાંધો ઉઠાવવો, વિરોધ કરવો

Deterioration-drop - બગાડ, ઘટાડો

Deviation-variation - વિચલન, ભિન્નતા

Digital - Electronic - ડિજિટલ, ઈ લેક્ટ્રોનિક

Efficacy - Effective Ness, efficiency, usefulness -

કાર્યક્ષમતા - અસરકારકતા, કાર્યક્ષમતા, ઉપયોગીતા

Entity - A body, unit, thing or article -

સંસ્થા - એક બોડી, એકમ, વસ્તુ અથવા વસ્તુ

Executor - A person or an institution who/which executes, carries out, or performs some duty, job, assignment, etc.

એક્ઝિક્યુટર - એક વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા જે/જે કોઈ ફરજ, કામ, સોંપણી, વગેરેનું પાલન કરે છે, તેનું પાલન કરે છે અથવા કરે છે.

Floating - not fixed - ફ્લોટિંગ, નિશ્ચિત નહીં

Follow-up - pursue - ફોલો-અપ

Govern - Administer, oversee, direct or manage.

શાસન - વહીવટ, દેખરેખ, નિર્દેશન અથવા વ્યવસ્થાપન.

Incipient - Just beginning, initial - પ્રારંભિક - ફક્ત શરૂઆતી, પ્રારંભિક

Induction - Introduction, initiation - પ્રેરણ, પરિચય, દીક્ષા

Ingredients-items required for something - ઘટક તત્ત્વો, કશા માટે આવશ્યક વસ્તુઓ

Inherent - Inbuilt or intrinsic - સહજ, આંતરિક

Initiative - Plan, proposal, scheme - પહેલ, યોજના, પ્રસ્તાવ

Insolvency - Bankruptcy, liquidation, ruin or collapse - નાદારી, વિનાશ અથવા પતન

Intact-unbroken - અકબંધ, તૂટ્યા વિનાનું

Inter-se -- between themselves - ઈન્ટર-સે, આપસમાં પરસ્પર

Lender of last resort - An institutional lender, generally the central bank of a country, that has the authority and financial resources to act as the ultimate source of credit in emergencies.

છેલ્લા ઉપાય તરીકે ધિરાણકર્તા - એક સંસ્થાકીય ધિરાણકર્તા, સામાન્ય રીતે દેશની મધ્યસ્થ બેંક, જેની પાસે કટોકટીમાં ધિરાણના અંતિમ સ્ત્રોત તરીકે કાર્ય કરવાની સત્તા અને નાણાકીય સંસાધનો હોય છે.

Mandate - Order, command, direction, authorization etc.

મેન્ડેટ-આદેશ, હુકમ, નિર્દેશ, અધિકૃતતા વગેરે

Mitigation - Improvisent, alleviation, lessening - શમન, સુધારક, ઘટાડો

Monetary - financial, fiscal, related to money etc. - નાણાકીય, રાજકોષીય, નાણાં સંબંધિત વગેરે.

Paramount-vital - સર્વોચ્ચ, મહત્ત્વપૂર્ણ

Prohibited-banned - પ્રતિબંધિત,

Prudent - cautious - સાવચેત, સાવધ

- Rationality - Reasonableness, prudence, farines – તર્કસંગતતા, વાજબીપણું, સમજદારી, ન્યાયીપણું
- Redressal- resolution – નિવારણ, ઠરાવ
- Remedial - corrective. – ઉપચારાત્મક, સુધારાત્મક
- Resolution - An official decision that is made after a group or organization has voted
ઠરાવ - એક સત્તાવાર નિર્ણય જે જૂથ અથવા સંગઠન દ્વારા મતદાન કર્યા પછી લેવામાં આવે છે
- Robust - Healthy, vigorous, strong – મજબૂત, સ્વસ્થ, ઉત્સાહી
- Seamless - Flawless, faultless – દોષરહિત
- Statute - Law, decree or ruling – કાયદો, કાનૂન, હુકમનામું અથવા ચુકાદો
- Statutory - Regulated by law – કાનૂની, કાયદા દ્વારા નિયંત્રિત
- Subsidiary - A company having the majority of its stock owned by another company (called the parent company)
પેટાકંપની - એવી કંપની જેનો મોટાભાગનો સ્ટોક બીજી કંપની (જેને મૂળ કંપની કહેવાય છે) પાસે હોય
- Substantiate-to prove – પ્રમાણિત કરવું, સાબિત કરવું
- Successive- consecutive – ક્રમિક, સળંગ
- Synchronize- coordinate – સમન્વય, સંકલન
- To take a nosedive - To collapse suddenly or decline rapidly
અચાનક પડી જવું અથવા ઝડપથી ઘટાડો થવો
- Transaction- deal – વ્યવહાર, સોદો
- Trustee - A person, often one of a group, who controls property and/or money for another person or an organization
ટ્રસ્ટી - એક વ્યક્તિ, ઘણીવાર જૂથનો એક સભ્ય, જે અન્ય વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા માટે મિલકત અને/અથવા પૈસાનું નિયંત્રણ કરે છે
- Unscrupulous - Dishonest, unprincipled – અનૈતિક, અપ્રામાણિક, સિદ્ધાંતહીન
- Validate-confirm. – માન્યતા, પુષ્ટિ
- Vetted - checked up – ચકાસાયેલ, તપાસાયેલ
- vis a vis - in relation to, with regard to. – સમક્ષ, ના સંબંધમાં, ના સંદર્ભમાં.