Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
बैंकिंग वित्तीय सेवाएं और बीमा (बीएफएसआई)

उप–क्षेत्र
बैंकिंग

व्यवसाय
वित्त संबंधित सेवाएं

सन्दर्भ आईडी– **BSC/Q0301, Version 1.0**
NSQF Level 3

बिजनेस कारसपोंडेंट/ बिजनेस फेसीलिटेटर

"कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमे भारत को विकास की ओर ले जाना है तो
कौशल का विकास हमारा मिशन होना चाहिए।"

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

Skill India
BFSI
N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape
Certificate
CURRICULUM COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL
STANDARDS
is hereby issued by the
BFSI SECTOR SKILLS COUNCIL OF INDIA
for the
MODEL CURRICULUM
Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack 'Business Correspondent' QP No. 'BSC/Q0302, NSQF Level 3'
Date of Issuance: December 22nd, 2015
Valid up to: December 22nd, 2016
* Valid up to the next review date of the Qualification Pack
Authorized Signatory
(BFSI Sector Skill Council of India)

विषय सूची

क्रमांक	अध्याय व इकाईयां पृष्ठ	क्रमांक
1.	स्त्रोत नवीन ग्राहक (BSC/ N 0301)	1
	इकाई 1.1 वित्तीय समावेशन	2
	इकाई 1.2 बैंकिंग का परिचय	12
	इकाई 1.3 बैंकिंग ढांचा	22
	इकाई 1.4 ग्राहकों के प्रकार	47
2.	आवेदन प्रक्रिया में सहायता (BSC/ N 0302)	57
	इकाई 2.1 अपने ग्राहक को जाने	58
	इकाई 2.2 खाता खोलने की प्रक्रिया	71
	इकाइ 2.3 जमा और ऋण देना	91
	इकाई 2.4 उधारकर्ताओं की प्रोफाइलिंग	113
3.	सौदों में सुविधा प्रदान करना/संचालन करना (BSC/ N 0303)	139
	इकाई 3.1 भुगतान	140
	इकाई 3.2 तकनीक	157
	इकाई 3.3 ऋण प्रक्रिया तथा ब्याज की गणना	169
	इकाई 3.4 ऋण प्रबंधन	173
	इकाई 3.5 जोखिम पंबंधन तथा परिसंपत्ति वर्गीकरण	181
	इकाई 3.6 कानूनी तथा नियामक पहलू	184
4.	चालू सेवाओं को प्रदान करना (BSC/ N 0304)	189
	इकाई 4.1 प्रचालन के कोड्स	190
	इकाई 4.2 बिक्री के बुनियादी तत्व	200

विषय सूची

क्रमांक	अध्याय व इकाईयां पृष्ठ	क्रमांक
5.	रोजगार तथा उद्यमिता कौशल	210
	इकाई 5.1 व्यक्तिगत ताकत तथा मूल्य प्रणाली	210
	इकाई 5.2 डिजीटल साक्षरता : एक आवृत्ति	226
	इकाई 5.3 धन संबंधी मामले	230
	इकाई 5.4 रोजगार तथा स्व रोजगार के लिए तैयारी	239
	इकाई 5.5 उद्यमिता को समझना	249
	इकाई 5.6 एक उद्यमी बनने की तैयारी	271

Skill India

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT

N·S·D·C
National Skill Development Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

1. स्त्रोत नवीन ग्राहक

इकाई 1.1 वित्तीय समावेशन
इकाई 1.2 बैंकिंग का परिचय
इकाई 1.3 बैंकिंग ढांचा
इकाई 1.4 ग्राहकों के प्रकार

(BSC/ N 0301)

इकाई 1.1 वित्तीय समावेशन

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अन्त में प्रतिभागी इन विषयों को समझने में समर्थ हो सकेंगे ।

- वित्तीय समावेशन समझायें
- वित्तीय समावेशन की आवश्यकता
- वित्तीय समावेशन के लिए प्रयास
- वित्तीय समावेशन में बैंकों की चुनौतियां

क्या आप जानते हैं ?

- **भारत में सिर्फ़ 58.7 प्रतिशत घरों में ही बैंकिंग सेवाओं का इस्तेमाल होता है ।**
- **इसका अर्थ यह है कि 41 प्रतिशत लोगों की बैंकों तक पहुंच नहीं है ।**
- **73 प्रतिशत कृषक परिवारों के पास उधार का औपचारिक स्त्रोत नहीं है ।**
- **शहरी क्षेत्रों में भी, बहुत से लोगों के अब भी बैंक खाते नहीं है ।**

हम सभी को आवश्यकता है :

- एक बैंक खाते की
- बचत की आदत की
- वहन योग्य उधार पर पहुंच की
- आकस्मिकताओं के विरूद्ध सुरक्षा की

चित्र 1.1.1.

वित्तीय रूप से वंचित

जिन लोगों के बैंक खाते, बैंकिंग, जमा और उधार सुविधाओं पर पहुंच नहीं है, उन्हें वित्तीय रूप से वंचित समझा जाता है ।

ग्रामीण लोग

- इस सीमांत किसानों और भूमिहीन श्रमिक ग्रामीण गरीब जैसे लोग शामिल हैं।

असंघटित क्षेत्र

- वे लोग जो समय समय पर प्रवासी मजदूर, शहरी गरीब, कामगार शामिल हैं ।

रित्रयां तथा वरिष्ठ नागरिक

- ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्र दोनो से

चित्र 1.1.2

चित्र 1.1.3

चित्र 1.1.4

वित्तीय रूप से वंचित की समस्याएं

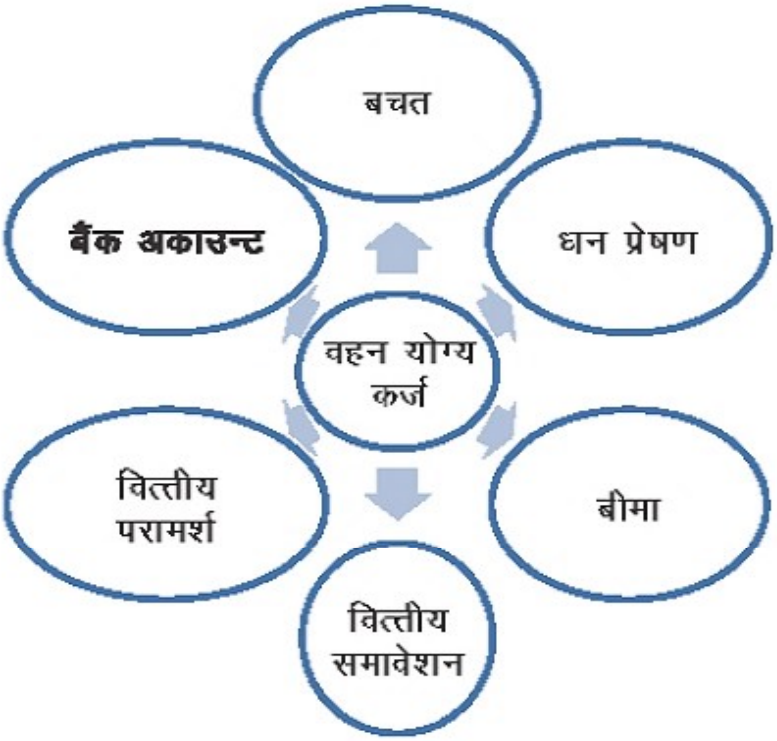
1. बचत की आदत नहीं
2. उचित दरों पर उधार नहीं मिलता
3. उधारदाताओं पर निर्भर रहते हैं ।
   - ऊंची ब्याज दरों पर भुगतान करते हैं ।
   - गहरे कर्ज में डूब जाते हैं ।
4. अपने घर पर पैसे भेजना मुश्किल हो जाता है
   - एजेन्ट्स और बिचौलियों के जरिये धन जाता है ।
   - ज्यादा लागत लगती है
   - समय लगता है
   - धन के प्राप्त नहीं होने के जोखिम का सामना करना पड़ता है ।

Figure 1.1.5

वित्तीय समावेशन क्या है ?

वंचित और कम आय वर्ग के विशाल वर्गों के लिए एक सस्ती कीमत पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना।
समावेशी बैंकिंग सिर्फ हर किसी के लिए बैंक खातों की पेशकश नहीं है।
वित्तीय समावेशन का अर्थ है विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करना जो मूल रूप से आम आदमी के लिए आवश्यक हैं ।

वे बैंकिंग सेवाएं जिन्हें वित्तीय समावेशन के तहत उपलब्ध कराया जाना चाहिए,
वे नीचे दी गई हैं :



चित्र 1.1.6

बचत खाता

कम आय वाले समूहों के लिए बचत खातों के लाभ

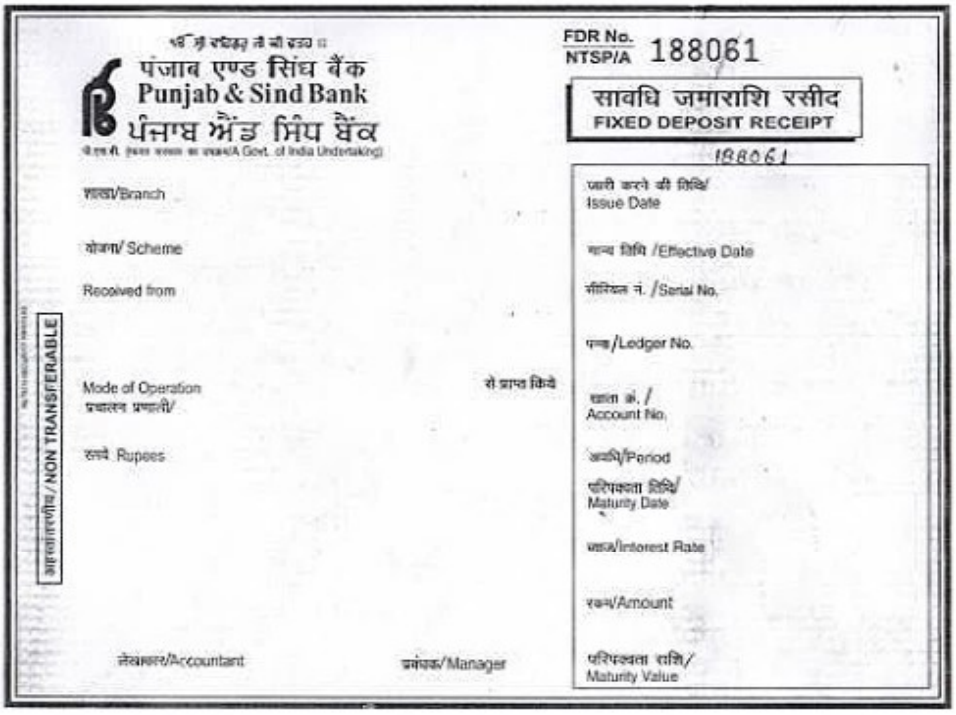
- बचत की आदत
- भविष्य के लिए कुछ धनराशि
- अतिरिक्त खर्च की चिन्ता नहीं रहती
- बचत पर ब्याज मिलता है

चित्र 1.1.7

वित्तीय समावेशन से क्या प्राप्त होता है ?

बैंक खातों के अलावा, ऐसे उत्पाद जिनकी मदद से लोग भविष्य के लिए बचत कर सकें और धन जमा कर सकें । उदाहरण : आवर्ती जमा, सावधि जमा

हमें एक सावधि जमा के एक नमूना पर नजर डालते हैं :



पंजाब एण्ड सिंध बैंक
Punjab & Sind Bank
ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਧ ਬੈਂਕ
A Govt. of India Undertaking

FDR No. NTSP/A 188061

सावधि जमाराशि रसीद
FIXED DEPOSIT RECEIPT

188061

शाखा/Branch

योजना/ Scheme

Received from

से प्राप्त किये

Mode of Operation
प्रचालन प्रणाली/

रुपये Rupees

लेखाकार/Accountant

प्रबंधक/Manager

जारी करने की तिथि/
Issue Date

मान्य तिथि /Effective Date

सीरियल नं. /Serial No.

पन्ना/Ledger No.

खाता क्रं. /
Account No.

अवधि/Period

परिपक्वता तिथि/
Maturity Date

ब्याज/Interest Rate

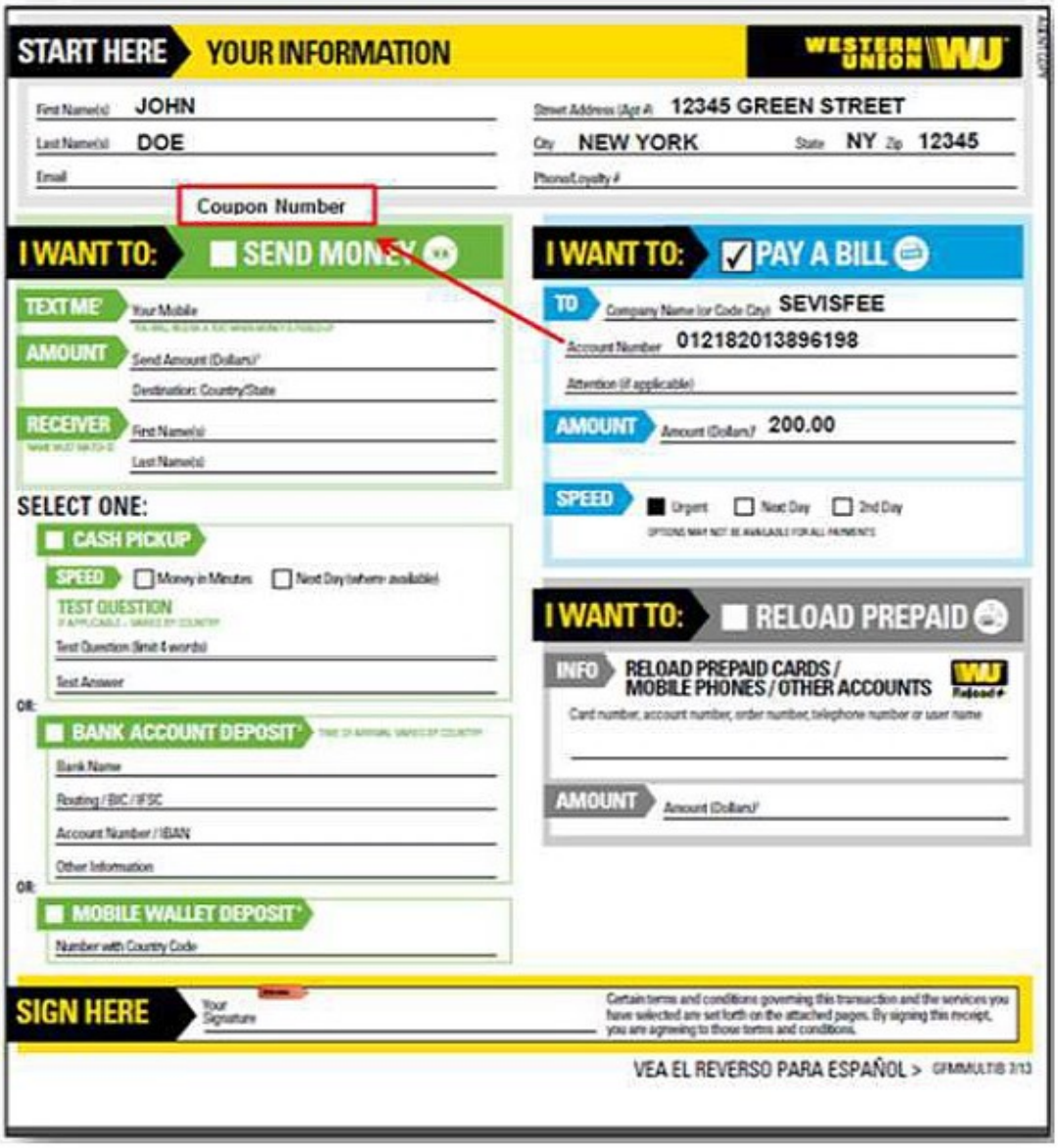
रकम/Amount

परिपक्वता राशि/
Maturity Value

अहस्तांतरणीय / NON TRANSFERABLE

चित्र 1.1.8

प्रेषण अर्थात घर से दूर काम कर रहे लोगों को उनके परिवार को पैसे भेजने की सुविधा ।
उदाहरण : प्रवासी मजदूर जो काम की तलाश में शहरों और कस्बों में आते हैं।



चित्र 1.1.9

वेस्टर्न यूनियन घर से दूर काम कर रहे लोगों के लिए पैसे के हस्तांतरण का एक लोकप्रिय तरीका है।

अप्रत्याशित परिस्थितियों और जोखिम के खिलाफ बीमा प्रदान करता है ।

उदाहरण : मृत्यु, विकलांगता, दुर्घटना, बीमार स्वास्थ्य और अन्य जरूरतों के खिलाफ बीमा।

धन की अस्थायी कमी को पूरा करने के लिए ब्याज की उचित दरों पर ऋण उपलब्धता, एक छोटे से व्यवसाय को चलाना या वित्तीय आकस्मिकताओं का प्रबंधन

वित्तीय लक्ष्यों को बनाने, योजना बनाने, बचत और पैसा निवेश करने के लिए वित्तीय सलाह देना

वित्तीय समावेशन के लाभ

- वित्तीय समावेशन वित्तीय प्रणाली के संसाधन आधार बढ़ाता है ।
- ग्रामीण आबादी के बड़े वर्ग के बीच बचत की एक संस्कृति विकसित करता है ।
- आर्थिक विकास की प्रक्रिया में मदद करता है ।
- एक बड़ी आबादी की वित्तीय धन की रक्षा करता है ।
- मजबूरियों के दौरान सुरक्षा प्रदान करता है ।
- साहूकारों के शोषण को कम करता है ।

सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक की पहल

बैंकों के राष्ट्रीयकरण के आर्थिक विकास और समाज के कमजोर वर्गों के विकास को बढ़ावा देने के लिए

- 14 बैंकों का राष्ट्रीयकरण 1969 में
- 1980 में छह और बैंकों क

अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की शाखा नेटवर्क

- बैंकों को अर्द्ध शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाएं खोलने के लिए प्रोत्साहित किया गया
- बैंक रहित क्षेत्रों में सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के जरिये लोगों तक पहुंचने के लिए

सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

- सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को शुरू किया गया
- शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में कम आय वर्ग को पहुंच प्रदान करने के लिए

प्राथमिक क्षेत्र के ऋण लक्ष्य

- बैंकों को प्राथमिक क्षेत्र के ऋण के लिए लक्ष्य दिए गए
- प्राथमिकता क्षेत्र के लिए बैंकों को अपने ऋण का 40 प्रतिशत प्रदान करने की आवश्यकता (लघु उद्योगों, कारीगरों, शिक्षा)
- किफायती आवास प्रदान करना

लीड बैंक योजना

- भारतीय रिजर्व बैंक की पहल की योजना, प्रत्येक जिले के लिए, वहाँ लोगों को वित्तीय ऋण उपलब्ध कराने के लिए एक अग्रणी बैंक था
- राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति गठित की गई ताकि अन्य बैंकें अग्रणी बैंक के साथ सहयोग कर सके ।

नाबार्ड की पहल

- **नाबार्ड योजनाओं को बढ़ावा देने और बैंकों के साथ स्वयं सहायता समूहों, लिंक स्वयं सहायता समूहों का पोषण करने, स्वयं सहायता समूहों के लिए अपने ऋण के लिए बैंकों को पुनर्वित्त प्रदान करते हैं।**

चित्र 1.1.10

भारतीय रिजर्व बैंक की नीतिगत पहल

वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने एक बैंक के नेतृत्व वाले मॉडल को अपनाया है और देश में अधिक से अधिक वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने में सभी नियामक बाधाओं को हटा दिया है। इसके अलावा, लक्षित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के अनुकूल नियामकीय माहौल बनाया है और वित्तीय समावेशन प्रयासों में तेजी लाने के लिए बैंकों को संस्थागत समर्थन प्रदान किया है।

- सभी बैंकों को इस तरह बैंक की शाखा और एटीएम, रसीद / इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के माध्यम से पैसे की क्रेडिट, एटीएम कार्ड उपलब्ध कराने की सुविधा में कोई न्यूनतम शेष राशि नही के साथ, जमा और नकदी की वापसी के रूप में बुनियादी बचत बैंक जमा (BSBD) न्यूनतम सामान्य सुविधाओं के साथ खाता खोलने की सलाह दी।

- सरल और सहज केवाईसी मानदंडों विशेष रूप से जिन खातों में रुपये 50,000 से अधिक शेष नहीं और प्रति वर्ष रू. एक लाख की एकीकृत क्रेडिट के साथ आसानी से बैंक खाते खोलने की सुविधा दी गई । इसके अलावा, बैंकों को ग्राहकों के बैंक खातों को खोलने के लिए परिचय पर जोर नहीं देने की सलाह दी जाती है। इसके अलावा, बैंकों को दोनों पहचान और पते के प्रमाण के रूप में आधार कार्ड के उपयोग की अनुमति दी जाती है।

- सरलीकृत शाखा प्राधिकरण नीति, असमान रूप से प्रसारित बैंक शाखाओं की समस्याओं के समाधान के लिए, घरेलू अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को टियर 2 से टियर 6 के केन्द्रों में, कम से कम 1 लाख की आबादी के साथ, रिपोर्टिंग की शर्त पर शाखाएं खोलने की अनुमति दी गई है । उत्तर–पूर्वी राज्यों और सिक्किम घरेलू अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में भारतीय रिजर्व बैंक की अनुमति के बिना भी शाखाएं खोल सकते हैं। आगे उदारीकरण के लिए, घरेलु अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के अलावा अन्य) को, कुछ शर्तों के अधीन, टीयर 1 केन्द्रों में शाखाएं खोलने के लिए सामान्य अनुमति दी गई है ।

- बैंक रहित गांवों में शाखाएं खोलने की अनिवार्य आवश्यकता है, बैंकों की शाखाओं बैंक रहित (टियर 5 और टियर 6) ग्रामीण केंद्रों में वर्ष के दौरान खोले जाने के लिए बैंकों की कुल संख्या का कम से कम 25 प्रतिशत आवंटित करने के लिए निर्देशित कर रहे हैं।

- सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों को अप्रैल 2010 से शुरू करते हुए तीन साल वित्तीय समावेशन योजना (एफआईपी) हेतु बोर्ड को मंजूरी प्रस्तुत करने के लिए परामर्श दिया गया है । भारतीय रिजर्व बैंक मासिक आधार पर इन योजनाओं की निगरानी कर रहा है ।

- बैंकों को सलाह दी गई है कि उनके एफआईपी और शाखा स्तर अलग–अलग होना चाहिए । इस वित्तीय समावेशन के प्रयासों में सभी हितधारकों की भागीदारी सुनिश्चित होगी।

  जून 2012 में संशोधित वित्तीय साक्षरता केन्द्रों (FLCs) पर दिशानिर्देश ।

- तदनुसार, यह सलाह दी थी कि FLCs और अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सभी ग्रामीण शाखाओं को वित्ती समावेशन में सुविधा प्रदान करने के लिए महीने में कम से कम एक बार दो अनिवार्य तत्व अर्थात वित्तीय साक्षरता और सरल वित्तीय पहुंच के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रयास करने चाहिए ।

नाबार्ड की पहल

स्वयं सहायता समूह बैंक लिंकेज कार्यक्रम

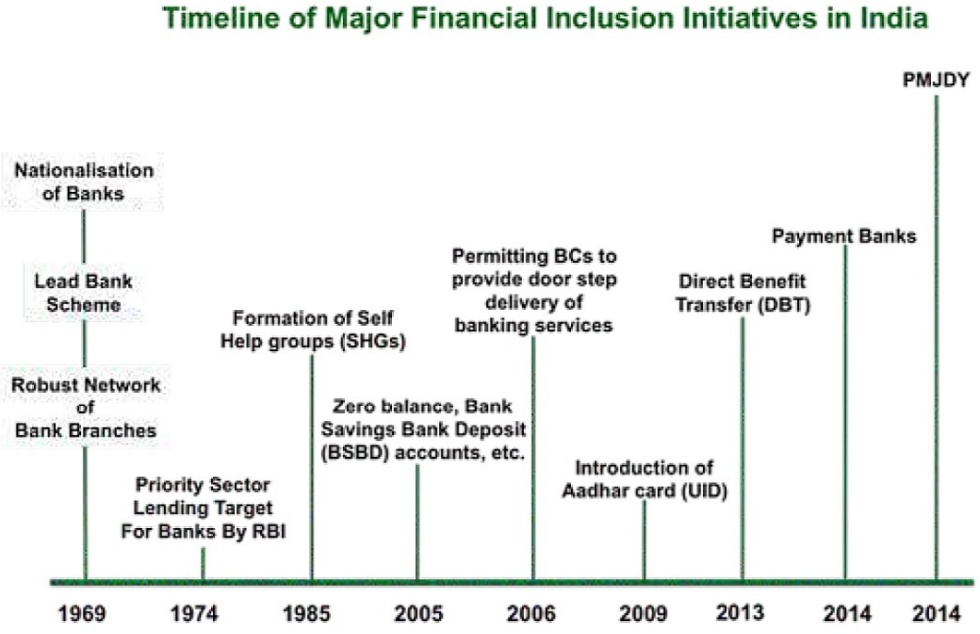
गैर सरकारी संगठनों और सरकारें समर्थित स्व–सहायता समूहों के एक मध्यस्थ के विकास के लिए कम लागत वाली वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के रूप में काम करते हैं। गैर सरकारी संगठनों को पहले से ही सामाजिक क्षेत्र में काम कर रहे स्वयं सहायता समूह को 'एड ऑन'' गतिविधि के रूप में बढ़ावा देने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है । नाबार्ड इन पार्टनर एजेंसियों और गैर सरकारी संगठनों की क्षमता निर्माण में सहायता करता है ।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों

सीमांत किसानों, ग्रामीण दस्तकारों, सड़क विक्रेताओं और गरीबी रेखा से नीचे के लोगों को ऋण उपलब्ध कराने के लिए 1975 में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शुरू किए गए ।

बैंकों द्वारा वित्तीय समावेशन पहल के परिणाम

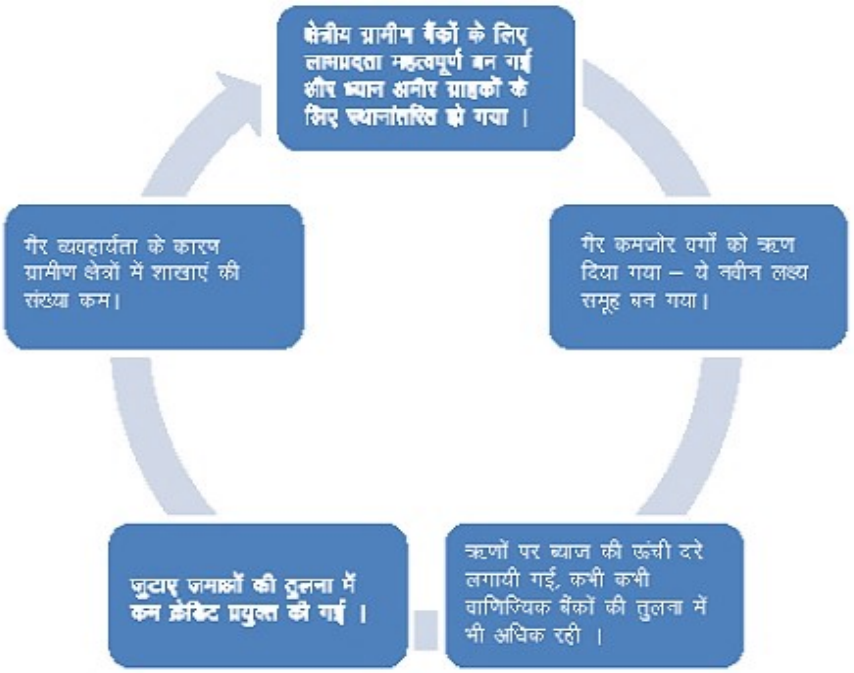
- बैंकें लक्ष्य अर्जित करने में और ग्राहक भी अपने लाभ के लिए बैंकिंग उत्पादों के उपयोग कके लिए उत्सुक नहीं थे।
- सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक ने कम आय वर्ग के बीच बैंकिंग उत्पादों के लिए मांग पैदा करने की आवश्यकता महसूस की।
- वित्तीय साक्षरता एक समस्या बन गयी है और बैंकिंग उत्पादों और उनके लाभ के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए योजना बनाई थी।



चित्र 1.1.11

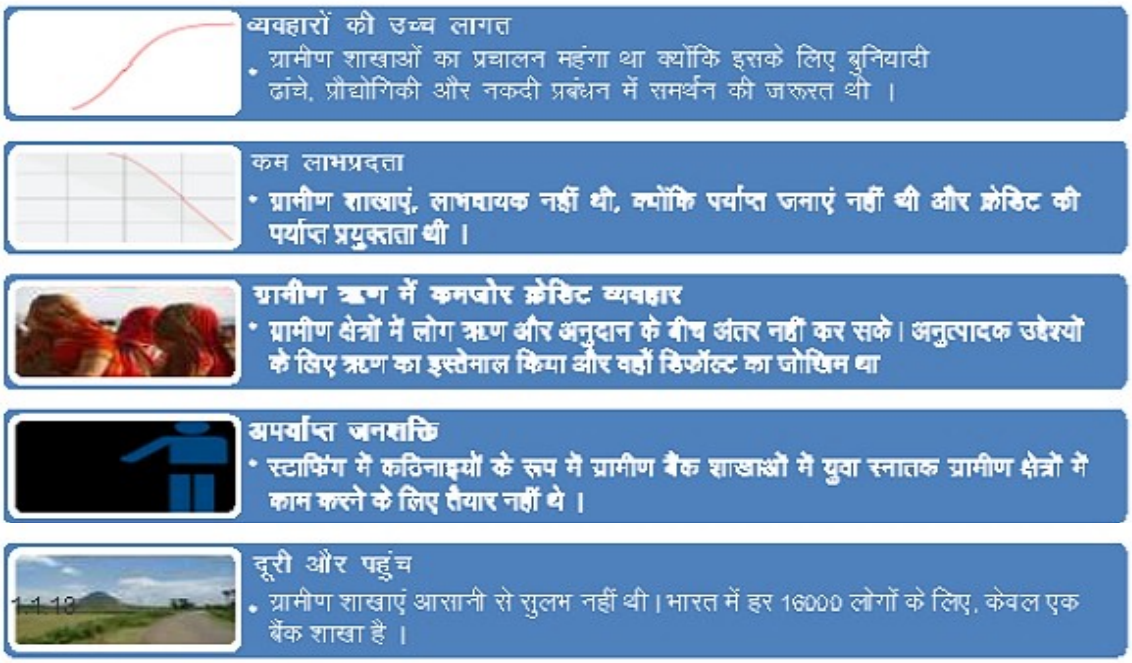
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों से उम्मीद थी :

- **ग्रामीण गरीबों की बचत को लामबंद करने की**
- **एक ही क्षेत्र के विकास के लिए उसी की बचत को प्रयुक्त करना**
- **आर्थिक गतिविधि के लिए कम लागत की क्रेडिट प्रदान करना**



चित्र 1.1.12

वित्तीय समावेशन मे बैंकों के लिए चुनौतियां



चित्र 1.1.13

नोट

यूनिट 1.2 वित्तीय समावेशन में BCBF की भूमिका

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अन्त में प्रतिभागी इन विषयों को समझने में समर्थ हो सकेंगे ।

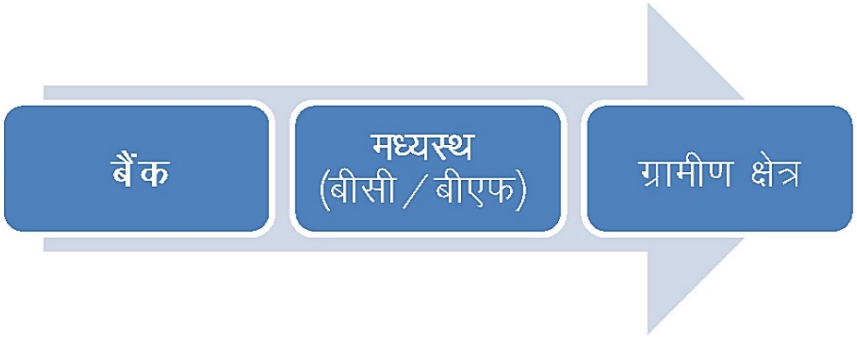
- बीसी/बीएफ मॉडल
- बीसी / बीएफ मॉडल की जरूरत
- कैसे मॉडल वित्तीय समावेश का समर्थन कर सकते हैं
- बीसी / बीएफ के लिए पात्रता मानदंड
- बीसी / बीएफ की गतिविधियों का दायरा

मध्यस्थ के रूप में BCBF की आवश्यकता

हमने पुस्तक मे पहले देखा है कि भारत में 16000 लोगों के लिए एक बैंक शाखा है । यही कारण है कि बैंकों को वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने में भारी चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। हम इसकी कुछ समस्याओं पर एक नजर डालते हैं :

1. मौजूदा ग्रामीण बैंक अब भी ग्राहकों से बहुत दूर थे, नियमित रूप से लेनदेन के लिए यह असुविधाजनक बना ।
2. ग्रामीण बैंकों में अपर्याप्त स्टाफ, नयी भर्ती और कर्मचारी ग्रामीण पोस्टिंग लेने के लिए तैयार नही थे ।
3. नई ग्रामीण शाखाओं की स्थापना बहुत महंगी और बैंकों के लिए लाभदायक नहीं थी ।

वित्तीय समावेशन मे बिजनेस फेसीलिटेटर्स और कारसपोडेंट्स की भूमिका



चित्र 1.2.1

2005–06 में रिजर्व बैंक ने जनहित मे बैंकों को अन्य लोगों की सेवाओं का उपयोग करने के लिए उच्च वित्तीय समावेशन और बैंकिंग क्षेत्र की आउटरीच में वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को सक्षम बनाने का निर्णय लिया । ये कौन लोग हैं जिनका बैंक अधिक से अधिक वित्तीय समावेशन के लिए उपयोग कर रहे हैं ?

बिजनेस फेसीलिटेटर तथा कारसपोडेंट (BCBF) मॉडल्स के इस्तेमाल के जरिये वित्तीय और बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए मध्यस्थों के रूप में काम करते हैं ।

बिजनेस फेसीलिटेटर

बिजनेस फेसीलिटेटर वे सेवाएं प्रदान करते हैं जो गैर–वित्तीय होती है (जिनमें धन/वित्त का रखरखाव शामिल नहीं होता है ।)

वे मध्यस्थ के रूप में काम करते हैं जो बैंकों को इनमें सुविधा प्रदान करते हैं :

- **बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के बारे में जागरूकता फैलाने में ।**
- **बैंक के लिए ऋण लेने वालों की पहचान करने में ।**
- **उधारकर्ताओं के बारे में जानकारी लेने में ।**
- **प्रसंस्करण और ऋण आवेदन पत्रों को जमा करने में।**
- **स्व–सहायता समूहों का पोषण और इन्हें बढ़ावा देने में ।**
- **ऋण वसूली पर निगरानी और फॉलो अप करने में ।**

बिजनेस कारसपोंडेंट

भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र ने निर्दिष्ट किया कि ये व्यक्ति बीसी के रूप में कार्य कर सकते हैं :

- **सोसायटी / ट्रस्ट अधिनियमों के तहत स्थापित गैर सरकारी संगठन / एमएफआई**
- **पारस्परिक रूप से सहायता प्राप्त सहकारी समिति अधिनियम या राज्य सहकारी समिति अधिनियम के तहत पंजीकृत सोसायटी**
- **धारा 25 के तहत पंजीकृत एनबीएफसी जो सार्वजनिक जमा स्वीकार नहीं करती**
- **डाक घर**

चित्र 1.2.2

बिजनेस कारसपोडेंट्स उनके द्वारा किए जाने वालो कार्यो के अतिरिक्त बीसी निम्नलिखित कार्य भी करते हैं

- छोटे मूल्य के ऋण के संवितरण
- ब्याज की मूल धनराशि / ब्याज की वसूली
- छोटे मूल्य जमा की संग्रह
- सूक्ष्म बीमा / म्युचअल फंड उत्पादों / पेंशन उत्पादों / अन्य तीसरे पक्ष के उत्पादों का विक्रय
- रसीद और छोटे मूल्य प्रेषण / अन्य भुगतान उपकरणों का बितरण

नोट : बिजनेस कारसपोडेंट्स शाखा रहित बैंकिंग संभालते हैं । इसका क्या मतलब है?

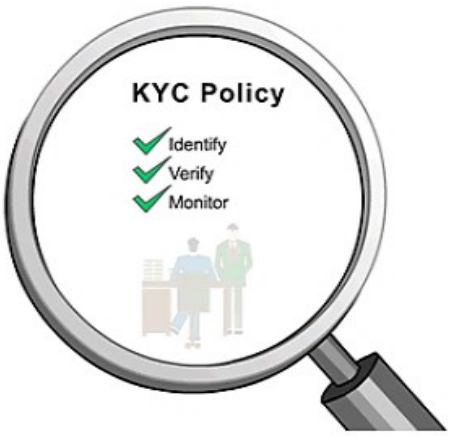
- वहां कोई बैंक शाखा नहीं हैं ।
- वे ग्राहक सेवा दुकानों पर या ग्राहक के घरों पर जाकर काम करते हैं ।
- प्रौद्योगिकी सक्षम समाधान के उपयोग में मदद

बीसी उनके मूल बैंक द्वारा निर्धारित सीमाओं के भीतर छोटे मूल्य के नकद लेनदेन को संभालते हैं । व्यवसाय संवाददाता स्थानीय क्षेत्र से हैं और ग्राहकों तक पहुंचने और उन्हें उनके दरवाजे पर सेवा प्रदान करने में सक्षम हैं।

मध्यस्थों के रूप में बीसी/बीएफ के नियम और शर्तें

बीसी / BF को संबंधित बैंकों द्वारा मध्यस्थों के रूप में नियुक्त किया गया जाता है जो प्रदत्त सेवाओं के लिए कमीशन / फीस का भुगतान करते हैं । बैंकों और बीसी/बीएफ के मध्य समझौते मे निम्नलिखित नियम और शर्ते शामिल हैं :

- उनकी सेवाओं के लिए बीसी / बीएफ को देय फीस।
- नकदी और अन्य लेनदेन से निपटने के लिए सीमा।
- बीसी / बीएफ और बैंक के साथ समन्वय से व्यवसाय की रिपोर्टिंग की प्रणाली।
- जोखिम कम करने के लिए बैंकों द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया
- केबाईसी नीति और प्रक्रियाओं का पालन किया जाएगा।



चित्र 1.2.3

चित्र 1.2.4

बीसी/बीएफ के लिए पात्रता मापदण्ड

पात्र संगठनों और उनके सदस्यों /कर्मचारियों के साथ ही पात्र व्यक्तियों को बैंकों द्वारा बिजनेस फेसीलिटेटर्स के रूप में नियुक्त किया जा सकता है।

बिजनेस फेसीलिटेटर्स की भूमिका के लिए पात्रता

• **गैर सरकारी संगठन** • **स्व सहायता समूह** • **किसान क्लब** • **कार्यात्मक सहकारिता** • **समुदाय आधारित संगठन** • **कॉर्पोरेट संस्थाओं के आईटी समर्थ ग्रामीण आउटलेट**	• सु–संचालित कार्य पंचायत • ग्रामीण बहुउद्देशीय कियोस्क / ग्राम ज्ञान केन्द्रों • एग्री क्लिनिक / कृषि व्यापार केंद्र • कृषि विज्ञान केन्द्रों • केवीआईसी / केवीआईबी इकाइयों • डाक घर • प्राथमिक कृषि समितियां

व्यक्ति, जिन्हें बिजनेस फेसीलिटेटर के रूप में नियुक्त किया जा सकता है

सेवानिवृत्त व्यक्ति	एजेंट्स	दुकानदार/ मालिक
• **पोस्ट मास्टर** • **स्कूल कॉलेज शिक्षक** • **बैंक कर्मचारी** • **सरकारी अधिकारी** • **पूर्व सैनिक**	• डाक • बीमा (आईआरडीए प्रमाणित) एएमएफआई प्रमाणित • सरकार की लघु बचत योजनाएं	• **किराना दुकान** • **मेडिकल दुकान** • **पीसीओ ऑपरेटर** • **उचित मूल्य की दुकानें** • **पेट्रोल पंप** • **एफएमसीजी स्टॉकिस्ट** • **ऑटो डीलर**

चित्र 1.2.5

व्यक्तियों के लिए पात्रता मानदंड

नेस फेसीलिटेटर के रूप में कार्य करने के लिए उनके आवेदन पत्रों के मूल्यांकन के लिए बैंकों के अपने स्वयं के मापदंड हैं । यहां महत्वपूर्ण बैंकों द्वारा अनुसरण किए जाने वाले मानदंड दिए गए हैं। सही व्यक्तियों के चयन के लिए अलग–अलग बैंकों के मापदंड भिन्न हो सकते हैं :

- प्रचलन क्षेत्र / गांव का स्थायी निवासी
- स्थानीय भाषा / बोली का ज्ञान
- क्षेत्र के बारे में ज्ञान
- न्यूनतम शिक्षा स्तर – एसएससी उत्तीर्ण उम्र – 21 से 50 साल, सेवानिवृत्त शिक्षकों, बैंकरों के लिए छूट
- नीचे निर्दिष्ट मानदंडों को पूरा करते हो
- किसी भी राजनीतिक संगठन से संबद्ध नहीं हो
- कानून की किसी भी अदालत में उसके खिलाफ कोई आपराधिक कार्यवाही न हो
- बैंकों के साथ विगत व्यवहार संतोषजनक हो
- बैंक का एक निर्देशक या अधिकारी / कर्मचारी नहीं हो

संगठनों के लिए पात्रता मानदंड

- कम से कम दो साल के संतोषजनक ट्रैक रिकॉर्ड
- व्यापार की प्रतिष्ठा और संस्कृति अच्छी होना चाहिए
- वित्तीय सुदृढ़ता और प्रतिबद्धता को पूरा करने की क्षमता
- संगठन / पदाधिकारियों/सदस्यों का कोई आपराधिक रिकॉर्ड नहीं होना चाहिए
- बैंक के साथ लेनदेन संतोषजनक हो
- सुरक्षा, आउटसोर्स गतिविधियों पर संस्थान का अच्छा आंतरिक नियंत्रण हो ।
- सिस्टम और संस्थान की प्रक्रियाओं की प्रभाविता

सत्यापन / सावधानियां BCBF की नियुक्ति से पहले आवश्यक सत्यापन / सावधानियां

उम्मीदवारों के चयन के बाद, बैंक नियुक्ति से पूर्व एक निर्धारित सत्यापन जांच करते हैं। इसमें शामिल है :

- प्रत्येक आवेदक के संबंध में पुलिस सत्यापन का उपयुक्त पाया जाना
- बैंकें बैंक के दो सम्मानजनक ग्राहकों के संदर्भ मांग सकती हैं
- आवेदन / ट्रैक रिकॉर्ड में विवरण के सत्यापन
- संबंधित आवेदक /संस्थान के पदाधिकारियों के साक्षात्कार
- आवेदक की प्रतिष्ठा के बारे में बाजार पूछताछ – पृष्ठभूमि के बारे में पूर्ण जाँच
- आवेदक के स्थान / कार्यालय में विवरण के सत्यापन हेतु भेंट

गतिविधियों का दायरा

एक बिजनेस फेसीलिटेटर सिर्फ 'गैर–वित्तीय कारोबार संबंधी गतिविधियों' का संचालन करता है । वे नकद लेनदेन को संभाल नहीं कर सकते हैं। गतिविधियों के दायरे में शामिल हैं :

- ✓ संभावित ग्राहकों की पहचान
- ✓ जमा करने के लिए संग्रह और ऋण आवेदनों की प्रारंभिक कार्यवाही / जमाओं के लिए खाता खोलने के फार्म
- ✓ प्राथमिक जानकारी / डाटा का सत्यापन
- ✓ नामांकन सहित ऋण आवेदनों /खाता खोलने के फार्म को भरना
- ✓ फार्मो को बैंक में जमा करना
- ✓ निगरानी में सहायता और ऋण वसूली के लिए फॉलो अप

बिजनेस फेलिसिटेटर भी बैंक के लिए वित्तीय साक्षरता का प्रसार करते हैं और जागरूकता पैदा करने के लियें उनकी सेवाओं में शामिल हैं :

- बचत और अन्य उत्पादों के बारे में जागरूकता पैदा करना
- अन्य वित्तीय उत्पादों को बेचना
  - बीमा
  - म्युचअल फंड
  - पेंशन उत्पाद

    किसी अन्य तीसरे पक्ष के उत्पाद को बढ़ावा देना और स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) /
- संयुक्त देयता समूह का पोषण (जेएलजी)
- पैसे के प्रबंधन, ऋण परामर्श पर सलाह

बिजनेस कारसपोंडेंट के रूप में किसे नियुक्त किया जा सकता है ?

संस्थान जो एक बीसी के रूप मे काम कर सकते हैं :

- **सोसायटी /ट्रस्ट अधिनियमों के तहत स्थापित गैर सरकारी संगठन / एमएफआई**
- **पारस्परिक रूप से सहायता प्राप्त सहकारी समिति अधिनियम या राज्य सहकारी समिति अधिनियम के तहत पंजीकृत सोसायटी,**
- **धारा 25 कंपनियां**
- **पंजीकृत एनबीएफसी जो सार्वजनिक जमा स्वीकार नहीं करते**
- **डाक घर**

व्यक्ति जिन्हें बीसी के रूप मे नियुक्त किया जा सकता है :

- **सेवानिवृत्त व्यक्ति, शासकीय तथा बैंक कर्मचारी**
- **पूर्व सैनिक**
- **स्वतंत्र किराना/ मेडिकल / उचित मूल्य की दुकान के स्वामी**
- **स्वतंत्र पब्लिक कॉल ऑफिस ऑपरेटर्स (पीसीओ)**
- **भारत सरकार की छोटी बचत योजनाओं /बीमा कंपनियों के एजेंट्स**
- **वे व्यक्ति जो पेट्रोल पम्पों के स्वामी है।**
- **सुसंचालित एसएचजी से जुड़े बैंक के प्राधिकृत कार्यकारी**

वे संस्थान जिन्हें बीसी के रूप में नियुक्त किया जा सकता है :

- **सुस्थापित हों, अच्छी प्रतिष्ठा हो**
- **जिनमें स्थानीय लोगों का विश्वास हो**
- **उल्लेखनीय ग्रामीण / अर्ध–शहरी उपस्थिति**
- **संतोषजनक ट्रैक रिकॉर्ड**
- **इस सेवा के लिए आवश्यक धन जुटाने में सक्षम**
- **पीओएस उपकरणों और अन्य उपकरणों में निवेश करने की क्षमता**
- **बिक्री के बिंदु पर आवश्यक नकदी संतुलन और सतत् आधार पर चालू खाते में संतुलन बनाए रखने की क्षमता**
- **बैंक के निदेशक या अधिकारी / कर्मचारी या इनके रिश्तेदार का स्वामित्व न हो ।**

नोट : बिजनेस कारसपोंडेट के रूप में व्यक्तियों का चयन मापदण्ड वही है जो बिजनेस फेसीलिटेटर्स के लिए था ।

बिजनेस कारसपोडेंट की भूमिका

बिजनेस फेसीलिटेटर्स के द्वारा की जाने वाली गतिविधियों के अतिरिक्त, बिजनेस कारसपोडेंट निम्न वर्णित बैंक सेवाएं भी प्रदान करते हैं :

1. **समय–समय पर प्रौद्योगिकी को लाभ पहुंचाते हुए अनुमत नो फ्रील जमा खातों को खोलना और अन्य उत्पाद ।**
2. **छोटे मूल्य की जमाओं और निकासी का संग्रह और भुगतान (रू. 10,000 रुपये से अधिक नहीं / या बैंक द्वारा निर्दिष्ट प्रत्येक मामले में)**
3. **रसीद और छोटे मूल्य के प्रेषण / अन्य भुगतान उपकरणों की प्राप्ति व वितरण (उदाहरण – रु. 10,000 से अधिक नहीं /या बैंक द्वारा निर्दिष्ट प्रत्येक मामले में)**
4. **ऐसे सभी लेनदेन के संबंध में, बीसी / उसके एजेंट उनकी काम की जगह या किसी सुविधाजनक स्थान पर प्रति ग्राहक सीमाओं के अधीन नकदी को स्वीकार या वितरित करने के लिए अधिकृत होगा ।**
5. **छोटे खाता विवरण तथा खाता संबंधी अन्य विवरण प्रस्तुत करना**

6. **ऋण लेने वाले खातों के संबंध में ब्याज की मूल धनराशि / ब्याज की वसूली। वसूली के लिए वसूली एजेंटों पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देश के अनुपालन के बाद।**

7. **बैंक की ओर से कोई भी सेवा विधिवत उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा अधिकृत।**

8. **बिजनेस कारसपॉंडेंट द्वारा संपादित गतिविधियां बैंक के बैंकिंग व्यवसाय के सामान्य क्षेत्र के भीतर होगी लेकिन वे बैंक परिसर के अलावा अन्य स्थानों पर इनके और संस्थाओं द्वारा संपादित की जाएगी ।**

9. **ऐसे सभी लेनदेन के संबंध में, बीसी / उसके एजेंट को उसके कार्यस्थल पर या किसी भी अन्य सुविधाजनक स्थान पर निम्न वर्णित प्रति ग्राहक / प्रति दिन की सीमाओं के अधीन नकदी स्वीकार करने / वितरित करने के लिए अधिकृत होगा । बिजनेस कारसपोंडेंट / बिजनेस फेसीलिटेटर्स को एक पास की शाखा (लिंक शाखा) से जोड़ा जाएगा।**

बिजनेस कारसपोंडेंट की गतिविधियों से संबद्ध संचालन पहलू

- बीसी बैंकिंग कारोबार के सामान्य कोर्स में गतिविधियों का संचालन करते हैं ।
  - ग्राहक सेवा बिंदुओं पर या
  - ग्राहकों के दरवाजों पर
- लेनदेन के लिए दैनिक सीमा बैंक द्वारा परिभाषित की गई है
- बीसी दैनिक सीमा के अधीन नगदी रवीकार और भुगतान करते हैं ।
- बीसी एक निकटवर्ती बैंक शाखा से जुड़े रहते हैं ।
- बीसी लिंक शाखा से जुड़े होने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हैं ।

प्रचालन के क्षेत्र

- बैंकों द्वारा निर्दिष्ट

सामान्य दिशा – निर्देश :

- **एक बैंक शाखा के प्रचालन क्षेत्र में कम से कम 20 –25 गांवों को कवर किया जाएगा**
- **एक बीसी / बीएफ बैंक शाखा से 15 किलोमीटर की दूरी के भीतर 2–5 गांवों को कवर करेगा**
- **शहरी शाखाओं में BF / BF के लिए दूरी मापदण्ड बैंक शाखा से 6 किलोमीटर है ।**

बिजनेस फेसीलिटेटर और बिजनेस कारसपोंडेंट के बीच अन्तर

बिजनेस फेसीलिटेटर	बिजनेस कारसपोंडेंट
सिर्फ गैर–वित्तीय सेवाएं प्रदान करते हैं ।	छोटे मूल्य के नगद व्यवहार की देखरेख कर सकते हैं ।
उनका प्रमुख कार्य है जागरूकता फैलाना, ग्राहकों और ऋण लेने वालों की पहचान करना, लीड्स पैदा करना, और खाता खोलने के फार्म और आवेदन पत्रों को भरना होता है ।	इनके अतिरिक्त बीसी शाखाओं से दूर खाते खोलने, नगद प्राप्ति और भुगतान, छोटे मूल्य के संप्रेषण और तृतीय पक्ष के उत्पादों की बिक्री जैसे काम करते हैं ।

गतिविधि

अवलोकन

यह गतिविधि प्रतिभागी को स्थानीय बिजनेस कारसपोंडेंट की कार्यशैली से परिचित होने मे मदद करेगी ।

लक्ष्य तथा उद्देश्य

सीानीय बीसी/बीएफ की कार्यशैली से परिचित होना ।

आवश्यक सामान / सामग्री

- पेपर तथा पेन
- लेपटॉप तथा प्रोजेक्टर
- क्लासरूम
- व्हाइट / काला /श्यामपट्

प्रक्रिया / विधि

आपके क्षेत्र के स्थानीय बिजनेस कारसपोंडेंट से संपर्क करें और वे जिस बैंक के लिए काम रहे हैं उसमें उनकी विशेष कार्य भूमिका के आधार पर उनसे चर्चा करें ।

परिणाम

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N•S•D•C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

पताः पी जे टावर्स, 25वीं मंजिल, दलाल स्ट्रीट
मुंबई – 400 001 (भारत)
ईमेलः operations@bfsissc.com
वेबः www.bfsissc.com
फोनः 022 - 22728748 / 22728866 / 22728965

ISBN 978-93-87984-17-2

Price: ₹ 150

This book is provided free to students under the PMKVY (Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana)

9 789387 984172