Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत

NATIONAL SKILLS QUALIFICATION FRAMEWORK

BANKING FINANCIAL SERVICES & INSURANCE

Job Role: Microfinance Executive

Class: 10th

NSQF LEVEL 2

BFSI
"An Initiative of NSDC"

Sushil Bisla

Banking Financial Services & Insurance

Job Role:- Microfinance Executive

&

EMPLOYABILITY SKILLS

Class - 10th

NSQF Level :- 2

SUSHIL BISLA

SHIVAM PUBLICATIONS
NARWANA, JIND

Preface

यह पुस्तक छात्रों की सुविधा व गहन अध्ययन हेतु NSQF व Psscive Bhopal के नवीनतम पाठ्यक्रम पर आधारित कक्षा-10th या NSQF Level - 2 के लिए लिखी गई है। छात्रों को असुविधा न हो , इसके लिए इसे Bilingual में लिखा गया है।

पुस्तक की भाषा को बहुत सरल रखा गया हैं ताकि छात्रों को परेशानी न हो। पुस्तक में कोई त्रुटी न हो इसके लिए काफी प्रयास किए गए हैं। फिर भी यदि कोई त्रुटि रह जाती है तो उन्हें आने वाले संस्करण में ठीक कर दिया जाऐगा। पुस्तक लेखन में स्किल विशेषज्ञों के सुझावों को भी शामिल किया गया है।

लेखक एवं प्रकाशक

Sushil Bisla

Shivam Publications

Edition: 2027

Copyright : All right reserved

ISBN No. 978-93-340-4635-9

Mrp. Rs. 250/-

Written and Editing : Sushil Bisla (M. Com)

Publisher : Shivam Publications,

Narwana, Jind, Haryana

Email :shivam.publications299@gmail.com

Mob.No. : 9468417776

Banking Financial Services & Insurance

Job Role:- Microfinance Executive

Contents: Part-A

Unit-1	Collection Of Receivables	1-38
Unit-2	Microfinance Services To Customers	40-67
Unit-3	Customer-centric Service Orientation	69-103
Unit-4	Integrity, Banking Ethics And Team Work	105-130

EMPLOYABILITY SKILLS

Content Part - B

Unit-1	Communication Skills	1-12
Unit-2	Self Management Skills	13-21
Unit-3	Entrepreneurship Skills	22-27
Unit-4	Green Skills	28-31
Unit-5	Information & Communication Technology Skills	32-40
	Model Test Paper	41-44

Banking Financial Services & Insurance

Job Role:- Microfinance Executive

Contents: Part-A

Month	Topic	Sub-Topics	Page No
Unit 1: COLLECTION OF RECEIVABLES			
April May	Session 1: Collection of Loan Repayments	Microfinance , MFI, Collection Process, Guidelines for collection, Legal guidlines, Biometric verification ,Tyes, Biometric verification in group Meeting etc	1-11
July	Session 2: Reporting to Branch	Deposit Cash collected, Sign off the drop, Accounting Formalties for cash collected, Interact with team, Follow -up and recovery of overdues from defaulter,	12-22
July	Session 3: Loan Settlements	Compromise settlement, Update settlement ,Doubtful overdues,Reason of Doubtful overdues case, recommend Doubtful overdues case for Writing off etc.	23-27
August	Session 4: Legal Actions and Consequences	Microfinance sector in India, Proof of loss for insurance claim, report to senior management, Report fraudulent activity to vigilance cell/deparment, Policy initiatives, Follow -up with legal cell for legal actions etc.	28-38
Unit 2: MICROFINANCE SERVICES TO CUSTOMERS			
August	Session 1: Customer Financial Soundness	Assessing the financial soundness, Schedules and execute Follow –up visits by Microfinance Exective, Periodically review customer financial requirements etc.	40-46
August Septmber	Session 2: Post-Sale Services	Post sale services & post sale service by microfinance executive, importance of post service sale etc.	47-53
	Session 3: Customer Services	Various aspects of customer service, Managing of customer accounts, Advise customers about Microfinance, Respont to customer complaints and queries which are repetitatve nature, repetitatve complaints, repetitatve Queries,inform and advise Advise Customer of new products of Microfinance etc.	54-59

Septmber Half yearly Exam	Session 4: Defaulter Management Process	Defaulter, Defaulter of Microfinanace Loan Accounts, Preparing a list of Recovery in case of Default on Microfinance loans as per company policy, Report status of loan recovery of microfiance loan to Branch Manger etc.	**60-67**
Unit 3 : CUSTOMER -CENTRIC SERVICE ORIENTATION			
October	Session 1: Client Relationship and Grievance Management	Communication,Communication skills, way of communications Skills, Address Escalated customers concerns, Educate colleagues on good practices on customer handling etc.	**69-75**
October	Session 2: Social and Cultural Aspects	Factors of good communication , Sensitivity toward language,gender culture Sensitivity,social factors, Social differences, customers, superiors, colleagues etc.	**76-83**
November	Session 3: Workplace Communication for Customer Servi ce	communication at work place,Training to achieve the goals, Coordinate, Collaborate, Train staff to gain customer loyalty and satisfaction, Dealing with an irate customer etc.	**84-92**
November	Session 4: Regular Customer Orientation	Feedback and its features, Organize Regular Feedback Collection as per company SOP,Address problems by quick decision making,Promoteclarity honesty and transparency in dealing with customers and colleagues,dealing with colleagues,educate team even in adverse circumstances to avoid miss selling and miss information,enhance brand value of the company through superior customer services etc.	**93-103**
Unit 4: INTEGRITY, BANKING ETHICS AND TEAM WORK			
December	Session 1: Integrity of Banking Transactions	Banking Integrity,Testing Integrity, Unfair trade, Corrupt practices, refain from induliding in unfair or Corrupt practices , maintain record as per company policies,avoid using company fund for personal use etc.	**105-109**
December	Session 2 : Customers Management Information	Customers Management Information System, protection of customer information,RBI Rules for protection of customer information, rules & Regulation for transparent dealing with customers etc.	**110-115**

January	Session 3: Ethical behavior and its Implementation	Ethics, avoid mispresentation of information, practices of ethical behavior with customers,colleagues,avoid defaming product and services of company in competition,consult supervisor in differentiating between ethical and unethical practices etc.	**116-121**
Februa ry & Revision March Exam	Session 4: Customer Relationship	Customer Relationship Management (CRM), Team Work and features,devlop healthy team environment,bulid mutual trust and factors,exchange defend and re think idea, support team members work,group dec ision making,deal productively with conflict ,	**122-130**

EMPLOYABILITY SKILLS

Content Part - B

MONTHS	TOPIC	SUB-TOPIC	Pages
May – July	Unit–1 Communication Skills	Active Listening, steps, parts of speech, capital word, punctuation, communication and communication process	1-12
August	Unit–2 Self Management Skills	Motivation, types, positive attitude, neat orientation, self-awareness, stress, goal setting, personality traits	13-21
September	Unit–3 Entrepreneurship Skills	Entrepreneur and Entrepreneurship, Qualities, barriers, attitude, competencies	22-27
October	Unit–4 Green Skills	Green jobs, benefits of green jobs, green job in various sectors	28-31
November, December & Revision; January, February	Unit–5 Information and Communication Technology Skills	Spreadsheet components, data formatting, formula, advance features, LibreOffice presentation software, advance features, slides	32-40
March		— Final Examination	41-44

BOARD OF SCHOOL EDUCATION HARYANA

Syllabus and Unit Wise Division of Marks

Class 10th Subject: Banking, Financial Services & Insurance (NSQF)

Code: BFI978

General Instructions:

1. There will be an Annual Examination Based on the Entire Syllabus.

2. The Annual Examination will be (60/2) 30 Marks and, External Assessment (Practical) Examination will be 50 Marks and 20 Marks weightage shall be for Internal Assessment.

3. For External Assessment (Practical) Examination:
   (i) External Assessment- Hand on Skill of 25 (Written 10, Practical 15).
   (ii) External Assessment- Portfolio of 10.
   (iii) External Assessment- Viva of 15.

4. For Internal Assessment:

   (i) For 6 Marks- Three SAT Exams will be conducted and will have a weightage of 06 Marks towards the Final Internal Assessment.
   (ii) For 2 Marks- Half Yearly Exam will be conducted and will have a weightage of 02 Marks towards the Final Internal Assessment.
   (iii) For 2 Marks- Subject Teacher will Assess and give Maximum 02 Marks for CRP (Class Room Participation).
   (iv) For 5 Marks- A Project Work to be Done by Students and will have a weightage of 05 Marks towards the Final Internal Assessment.
   (v) For 5 Marks- Attendance of Student will be Awarded 05 Marks as:

75% to 80%	- 01 Marks
Above 80% to 85%	- 02 Marks
Above 85% to 90%	- 03 Marks
Above 90% to 95%	- 04 Marks
Above 95% to -	- 05 Marks

Course Structure

Class 10th Subject: Banking, Financial Services & Insurance

Code: BFI978

Sr. No.	Chapter	Marks
1	Unit -1 -Collection Of Receivables	16
2	Unit-2 Microfinance Services To Customers	15
3	Unit-3 Customer Centric Services Orientation	10
4	Unit-4integrity, Banking Ethics And Team Work	09
	Employability Skills-10marks	
1	1. Communication Skills-1	2
2	2.Self Management Skills-1	2
3	3.Information And Communication Technology Skills-1	2
4	4.Entrepreneurial Skills-1	2
5	5. Green Skills-1	2
	Total	60/2
	Theory Paper(60/2)	30
	Practical Examination	50
	Internal Assessment	20
	Grand total	**100**

Unit 1

Collection Of Receivables

Session	Title	Pages
Session 1	Collection of Loan Repayments	1-11
Session 2	Reporting to Branch	12-22
Session 3	Loan Settlements	23-27
Session 4	Legal Actions and Consequences	28-38

SHIVAM PUBLICATION

Session 1 Collection of Loan Repayments

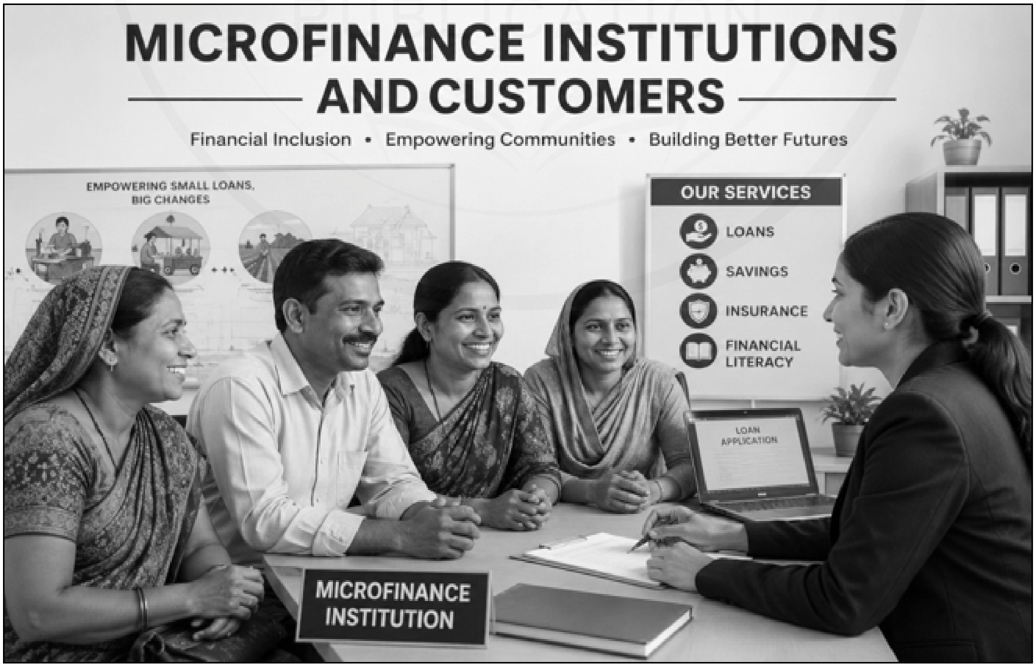
माइक्रोफाइनेंस (Microfinance)

माइक्रोफाइनेंस एक ऐसी वित्तीय सेवा है जो गरीब और कम आय वाले लोगों की आर्थिक मदद करती है। इसका मुख्य उद्देश्य उन लोगों तक बैंकिंग और ऋण (लोन) की सुविधा पहुँचाना है, जिन्हें सामान्य बैंकों से आसानी से लोन नहीं मिल पाता। माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ देश के अलग-अलग क्षेत्रों में अपनी सेवाओं का विस्तार करके जरूरतमंद लोगों को छोटी राशि का ऋण उपलब्ध कराती हैं। इन संस्थाओं के माध्यम से कम आय वाले व्यक्ति, छोटे व्यापारी, किसान, महिला समूह और स्वयं सहायता समूह (SHG) अपनी आवश्यकताओं के लिए ऋण प्राप्त कर सकते हैं। यह ऋण उन्हें छोटा व्यवसाय शुरू करने, रोजगार बढ़ाने या अपनी आर्थिक स्थिति सुधारने में मदद करता है। इस प्रकार माइक्रोफाइनेंस गरीब लोगों को आत्मनिर्भर बनाने और उनके जीवन स्तर को बेहतर करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

Microfinance Institutions (MFIs) की ऋण विशेषताएँ

सूक्ष्म वित्त संस्थानों (Microfinance Institutions) द्वारा प्रदान किए जाने वाले ऋणों की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

1. Small and Short-Term Loans (छोटे और अल्पकालिक ऋण)-सूक्ष्म वित्त संस्थान आमतौर पर प्रत्येक उधारकर्ता को कम राशि का ऋण प्रदान करते हैं। यह ऋण अधिकतर छोटे व्यवसाय शुरू करने, पशुपालन, कृषि



(Microfinance Institutions (MFIs)

कार्य या दैनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दिया जाता है। ऋण की अवधि भी अपेक्षाकृत कम होती है, जिससे उधारकर्ता पर लंबे समय तक वित्तीय बोझ नहीं पड़ता। छोटी ऋण राशि होने के कारण संस्थान का जोखिम भी कम रहता है और अधिक लोगों को ऋण उपलब्ध कराया जा सकता है।

2. No Need for Collateral Security (संपार्श्विक सुरक्षा (गिरवी) की आवश्यकता नहीं)-सूक्ष्म वित्त संस्थान सामान्यतः ऋण देने के लिए किसी प्रकार की संपत्ति, जमीन, मकान या अन्य मूल्यवान वस्तु को गिरवी रखने की मांग नहीं करते हैं। यह सुविधा विशेष रूप से गरीब और निम्न आय वर्ग के लोगों के लिए लाभदायक होती है, क्योंकि उनके पास अक्सर गिरवी रखने योग्य संपत्ति नहीं होती। इस कारण वे भी आसानी से वित्तीय सहायता प्राप्त कर पाते हैं और अपने आर्थिक विकास के लिए कार्य कर सकते हैं।

3. Repayment through Frequent Installments (नियमित और छोटी-छोटी किश्तों में भुगतान)-सूक्ष्म वित्त संस्थानों द्वारा दिए गए ऋणों का भुगतान आमतौर पर साप्ताहिक, पखवाड़िक या मासिक किश्तों में किया जाता है। छोटी-छोटी किश्तों में भुगतान करने से उधारकर्ता को एक साथ बड़ी राशि चुकाने का दबाव नहीं पड़ता। इससे ऋण चुकाने की प्रक्रिया आसान हो जाती है और समय पर भुगतान की संभावना बढ़ जाती है। नियमित किश्तों से उधारकर्ता में वित्तीय अनुशासन भी विकसित होता है।

4. Loans for Income Generation and Consumption Purposes (आय बढ़ाने तथा उपभोग संबंधी आवश्यकताओं के लिए ऋण)-सूक्ष्म वित्त संस्थान ऐसे ऋण प्रदान करते हैं जिनका उपयोग आय बढ़ाने वाले कार्यों के लिए किया जा सके, जैसे छोटी दुकान खोलना, सिलाई कार्य, डेयरी व्यवसाय, कृषि या अन्य स्वरोजगार गतिविधियाँ। इसके अतिरिक्त, ये ऋण शिक्षा, स्वास्थ्य, घर की मरम्मत, विवाह या अन्य पारिवारिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भी दिए जाते हैं। इस प्रकार ये ऋण लोगों की आर्थिक स्थिति सुधारने के साथ-साथ उनकी दैनिक जरूरतों को पूरा करने में भी सहायता करते हैं।

■ कलेक्शन प्रोसेस (Collection Process)

कलेक्शन प्रोसेस का मतलब है उधार दिए गए पैसे (लोन) की किस्तों को समय पर वापस लेना। जैसे उधारकर्ता (Borrower) को अपना काम शुरू करने या चलाने के लिए लोन की जरूरत होती है, वैसे ही ऋणदाता संस्था (Lender/MFI) के लिए समय पर किस्तें प्राप्त करना बहुत जरूरी होता है ताकि वह वही पैसा दोबारा दूसरे लोगों को लोन के रूप में दे सके। यदि उधारकर्ता समय पर भुगतान नहीं करता, तो संस्था को आर्थिक परेशानी हो सकती है। इसलिए माइक्रोफाइनेंस संस्थाएं विभिन्न तरीके अपनाती हैं ताकि बकाया राशि (Overdue) कम से कम रहे। समय पर वसूली होने से संस्था अपने खर्च और भुगतान की जिम्मेदारियों को भी आसानी से पूरा कर पाती है। एक अच्छा कलेक्शन प्रोसेस प्रशासनिक खर्च को कम करता है और उधारकर्ताओं में समय पर भुगतान करने की अच्छी आदत विकसित करता है। कलेक्शन प्रोसेस कई गतिविधियों का एक क्रम होता है, जिसका उद्देश्य उधारकर्ता से पूरी बकाया राशि को बिना किसी विवाद के वापस प्राप्त करना होता है। इस प्रक्रिया में संस्था ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखती है, क्योंकि भविष्य में भी उन्हें उसी ग्राहक के साथ काम करना पड़ सकता है। इसलिए वसूली करते समय विनम्र व्यवहार और ग्राहक संतुष्टि का ध्यान रखना बहुत महत्वपूर्ण होता है।

Collection Process (ऋण वसूली प्रक्रिया)-

1. Borrower Information Collection (उधारकर्ता की जानकारी एकत्र करना)-सबसे पहले उधारकर्ता की पूरी जानकारी एकत्र की जाती है ताकि उसकी सही पहचान की जा सके। इस चरण में यह देखा जाता है कि ऋण कब

और किन शर्तों पर स्वीकृत किया गया था, भुगतान की समय-सीमा क्या थी और ऋण बकाया होने का कारण क्या है। साथ ही CIBIL रिपोर्ट और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड की भी जांच की जाती है ताकि उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति और ऋण चुकाने के इतिहास को समझा जा सके।

2. Personal Visit to the Borrower (उधारकर्ता से व्यक्तिगत मुलाकात)-ऋण वसूली के लिए उधारकर्ता से व्यक्तिगत रूप से मुलाकात की जाती है। इस मुलाकात का उद्देश्य उसकी वर्तमान स्थिति, व्यवसाय, आय और आर्थिक कठिनाइयों को समझना होता है। आमने-सामने बातचीत करने से वास्तविक स्थिति का पता चलता है और ऋण की वसूली के लिए उचित कदम तय किए जा सकते हैं।

3. Assessment of the Actual Reason for Default (भुगतान न होने के वास्तविक कारण का आकलन)- यह जानना बहुत जरूरी होता है कि ऋण का भुगतान क्यों नहीं हो रहा है। कभी-कभी उधारकर्ता आर्थिक समस्याओं के कारण भुगतान नहीं कर पाता, जबकि कुछ मामलों में वह जानबूझकर भुगतान से बचता है। इसलिए यह तय किया जाता है कि उधारकर्ता सहयोगी है या जानबूझकर भुगतान नहीं कर रहा है। इसके आधार पर आगे की कार्रवाई निर्धारित की जाती है।

4. Suggesting a Suitable Repayment Plan (उपयुक्त पुनर्भुगतान योजना का सुझाव)-उधारकर्ता की वर्तमान आर्थिक स्थिति को ध्यान में रखते हुए उसे ऐसा भुगतान विकल्प सुझाया जाता है जिसे वह आसानी से पूरा कर सके। उसे समय पर किस्त जमा करने के लाभ भी समझाए जाते हैं ताकि भविष्य में भुगतान की अच्छी आदत विकसित हो सके और ऋण चुकाने की संस्कृति मजबूत बने।

5. Assessment of Repayment Capacity (भुगतान क्षमता का मूल्यांकन)-माइक्रोफाइनेंस संस्था यह जांच करती है कि उधारकर्ता की आय, खर्च और अन्य वित्तीय जिम्मेदारियां क्या हैं। इसके बाद उधारकर्ता से यह स्पष्ट कराया जाता है कि वह कितना भुगतान कर सकता है और किस तारीख तक करेगा। इससे वसूली की प्रक्रिया अधिक व्यवस्थित और व्यावहारिक बनती है।

6. Regular Follow-up and Reminders (नियमित अनुवर्ती कार्य और अनुस्मारक)-उधारकर्ता को उसके भुगतान संबंधी वादों की नियमित रूप से याद दिलाई जाती है। यह देखा जाता है कि वह तय तारीख पर भुगतान करता है या नहीं। यदि भुगतान नहीं होता, तो उसके कारणों की जांच की जाती है। वसूली प्रक्रिया का उद्देश्य केवल भुगतान के वादे लेना नहीं बल्कि वास्तविक भुगतान प्राप्त करना होता है। इसलिए लगातार संपर्क और उचित फॉलो-अप किया जाता है।

7. Maintaining Proper Records (उचित अभिलेख बनाए रखना)-वसूली प्रक्रिया के दौरान की गई प्रत्येक मुलाकात, बातचीत, नोटिस, अनुस्मारक और समझौते का रिकॉर्ड रखा जाता है। सभी कार्य संस्था की ऋण वसूली नीति और नियामक संस्थाओं के दिशा-निर्देशों के अनुसार किए जाते हैं। सही रिकॉर्ड भविष्य में संदर्भ और कानूनी आवश्यकता के लिए महत्वपूर्ण होता है।

8. Intensifying Recovery Efforts (वसूली प्रयासों को तेज करना)-यदि सामान्य प्रयासों से भुगतान प्राप्त नहीं होता, तो वसूली की प्रक्रिया को और अधिक सक्रिय बनाया जाता है। ऋण स्वीकृति अधिकारी, रिकवरी एजेंट और माइक्रोफाइनेंस कार्यकर्ता मिलकर समन्वित तरीके से कार्य करते हैं और उधारकर्ता को समय पर भुगतान करने के लिए प्रेरित करते हैं।

9. Exploring Other Recovery Options (अन्य वसूली विकल्पों की जांच)-जब भुगतान प्राप्त करने में कठिनाई आती है, तब उधारकर्ता की उपलब्ध संपत्तियों और अन्य संसाधनों का मूल्यांकन किया जाता है। ऋणदाता बकाया राशि की वसूली के लिए सभी संभव उपाय अपनाता है। आवश्यकता पड़ने पर कानूनी कार्रवाई भी की जा सकती है। इस स्तर पर संस्था अपने धन की वसूली को प्राथमिकता देती है, भले ही ग्राहक भविष्य में संस्था से जुड़ा न रहे।

10. Writing Off the Loan (ऋण को बट्टे खाते में डालना)-यदि सभी अनुमत प्रयासों और कानूनी कार्यवाहियों के बाद भी ऋण की वसूली संभव नहीं होती, तो संस्था अपनी नीति के अनुसार उस बकाया राशि को "लॉस एसेट" मान लेती है। इसके बाद ऋण को बट्टे खाते में डाल दिया जाता है। इसका अर्थ यह नहीं है कि ऋण समाप्त हो गया, बल्कि लेखा रिकॉर्ड में उसे वसूल न हो सकने वाली राशि के रूप में दर्ज किया जाता है।

Collection Guidelines (कलेक्शन के दिशा-निर्देश)

माइक्रोफाइनेंस संस्थानों में ऋण देना जितना महत्वपूर्ण होता है, उतना ही महत्वपूर्ण समय पर ऋण की वसूली करना भी होता है। हर माइक्रोफाइनेंस संस्था के अपने नियम और नीतियाँ होती हैं, जिनके आधार पर वे ऋण न चुकाने वाले ग्राहकों (डिफॉल्टर) से व्यवहार करती हैं। सभी संस्थाएँ पेशेवर तरीके से काम करती हैं और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) द्वारा बनाए गए दिशा-निर्देशों का पालन करती हैं। आज माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र अधिक जिम्मेदार और व्यवस्थित हो चुका है।

 # Key Rules Accepted by Microfinance Institutions (माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं द्वारा अपनाए गए मुख्य नियम)

1. Credit Information Submission (क्रेडिट जानकारी जमा करना)-माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ ग्राहकों की ऋण संबंधी जानकारी नियमित रूप से बैंकों और क्रेडिट ब्यूरो को भेजती हैं ताकि प्रत्येक ग्राहक का सही वित्तीय रिकॉर्ड उपलब्ध रहे।

2. No Loan to NPA Borrowers (एनपीए ग्राहकों को नया ऋण नहीं)-जो ग्राहक पहले से ऋण की किस्तें नहीं चुका रहे हैं और एनपीए श्रेणी में आ चुके हैं, उन्हें सामान्यतः नया ऋण नहीं दिया जाता।

3. Credit Limit Compliance (क्रेडिट सीमा का पालन)-किसी भी ग्राहक को उसकी निर्धारित ऋण सीमा से अधिक ऋण नहीं दिया जाता ताकि वह अनावश्यक ऋण के बोझ में न फँसे।

 # Guidelines for Dealing with Defaulters (डिफॉल्टर ग्राहकों से व्यवहार के दिशा-निर्देश)

1. Contact at Convenient Place (सुविधाजनक स्थान पर संपर्क)-सामान्यतः ग्राहक से शाखा कार्यालय या उसकी सुविधा के अनुसार किसी उचित स्थान पर संपर्क किया जाता है।

2. Authorized Collection Staff (अधिकृत कर्मचारी द्वारा वसूली)-वसूली के लिए आने वाला कर्मचारी संस्था द्वारा अधिकृत होना चाहिए और उसे अपनी पहचान ग्राहक को स्पष्ट रूप से बतानी चाहिए।

3.Respect for Privacy (गोपनीयता का सम्मान)-ग्राहक की निजी जानकारी और व्यक्तिगत सम्मान का पूरा ध्यान रखा जाता है। उसकी गोपनीयता का उल्लंघन नहीं किया जाता।

4.Polite Communication (विनम्र भाषा का प्रयोग)-ग्राहक से बातचीत हमेशा सरल, सम्मानजनक और शिष्ट

भाषा में की जानी चाहिए। किसी प्रकार की धमकी, दबाव या जबरदस्ती नहीं की जानी चाहिए।

5. Contact During Appropriate Time (उचित समय पर संपर्क)-ग्राहक से सामान्यतः सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच संपर्क किया जाता है। यदि ग्राहक सहमति देता है तो किसी अन्य समय पर भी संपर्क किया जा सकता है।

6. Respect Customer's Request (ग्राहक की इच्छा का सम्मान)-यदि ग्राहक किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल या मुलाकात नहीं चाहता है, तो उसकी इस इच्छा का सामान्यतः सम्मान किया जाता है।

7. Maintain Records (रिकॉर्ड रखना)-ग्राहक से हुई सभी मुलाकातों, फोन कॉलों और बातचीत का सही रिकॉर्ड रखा जाता है ताकि भविष्य में आवश्यकता पड़ने पर उसका उपयोग किया जा सके।

8. Amicable Settlement (आपसी सहमति से समाधान)-संस्था का प्रयास रहता है कि सभी समस्याओं का समाधान शांतिपूर्ण और आपसी समझ से किया जाए, जिससे ग्राहक और संस्था दोनों को सुविधा हो।

9. Avoid Inconvenient Occasions (अनुचित अवसरों पर संपर्क न करना)-ग्राहक को ऐसे समय पर कॉल या मुलाकात नहीं की जाती जब वह किसी पारिवारिक, सामाजिक या व्यक्तिगत कारण से असुविधा में हो।

11. Security and Property Issues (सुरक्षा और संपत्ति से जुड़े विषय)-माइक्रोफाइनेंस ऋणों में सामान्यतः ग्राहक की संपत्ति गिरवी नहीं रखी जाती। इसलिए ऋण न चुकाने की स्थिति में संपत्ति को जब्त करने या वापस लेने का प्रश्न सामान्यतः नहीं उठता।

12. Special Consideration for Borrowers (ग्राहकों के लिए विशेष राहत)-यदि किसी ग्राहक को आर्थिक कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है, तो उसकी स्थिति को ध्यान में रखते हुए निम्न अनुरोधों पर विचार किया जा सकता है

13. Payment Holiday (भुगतान अवकाश)-कुछ समय के लिए किस्त जमा करने में राहत दी जा सकती है।

14. Reduction in Instalment Amount (किस्त की राशि कम करना)-ग्राहक की भुगतान क्षमता के अनुसार किस्त की राशि अस्थायी रूप से कम की जा सकती है।

15. Loan Restructuring (ऋण पुनर्गठन)-आवश्यकता होने पर ऋण की अवधि, किस्तों की संख्या या भुगतान योजना में बदलाव करके ग्राहक को राहत प्रदान की जा सकती है।

Legal Guidelines (कानूनी दिशानिर्देश)

जब कोई उधारकर्ता (Borrower) समय पर ऋण की राशि वापस नहीं करता है, तो बैंक और अन्य अधिकृत ऋण संस्थान सबसे पहले ऋण की वसूली के लिए विभिन्न प्रयास करते हैं। यदि सभी प्रयास असफल हो जाते हैं, तभी कानूनी कार्रवाई (Legal Action) का सहारा लिया जाता है। आमतौर पर बैंक जिला कलेक्टर के पास "रिकवरी सर्टिफिकेट" दाखिल करना पसंद करते हैं क्योंकि छोटे ऋणों के मामलों में अदालत में मुकदमा करना लंबी, महंगी और समय लेने वाली प्रक्रिया होती है।

अदालत की प्रक्रिया क्यों अंतिम विकल्प होती है? (Why is Court Action the Last Option?)

अदालत से डिक्री (Decree) प्राप्त करने में काफी समय लगता है। डिक्री मिलने के बाद भी राशि की वसूली की गारंटी

नहीं होती क्योंकि उसके निष्पादन (Execution) की प्रक्रिया भी लंबी और जटिल होती है। माइक्रोफाइनेंस संस्थान (MFI) और बैंक मुख्य रूप से अपने बकाया ऋण की वसूली पर ध्यान देते हैं, न कि उधारकर्ता को दंडित करने पर। इसलिए कानूनी कार्रवाई हमेशा अंतिम उपाय मानी जाती है।.

कानूनी कार्रवाई से पहले अपनाए जाने वाले दिशानिर्देश (Guidelines Followed Before Legal Action).

1. सभी प्रयास पहले किए जाते हैं (All Recovery Efforts Are Made First)- कानूनी कार्रवाई शुरू करने से पहले संस्था उधारकर्ता से व्यक्तिगत संपर्क करती है। उसे समझाने का प्रयास किया जाता है। उसके परिवार के सदस्यों, परिचितों या गारंटरों से भी बात की जाती है। शाखा कार्यालय या वकील के माध्यम से नोटिस और रिमाइंडर भेजे जाते हैं। जब ये सभी प्रयास असफल हो जाते हैं और कोई दूसरा विकल्प नहीं बचता, तभी अदालत जाने का निर्णय लिया जाता है।

2. ऋण दस्तावेजों की जांच (Verification of Loan Documents)-संस्था यह सुनिश्चित करती है कि ऋण से संबंधित सभी दस्तावेज पूर्ण और कानूनी रूप से मान्य हों। पैनल में शामिल वकील इन दस्तावेजों की जांच करके पुष्टि करता है कि आवश्यकता पड़ने पर इन्हें अदालत में प्रस्तुत किया जा सकता है।

3. रिकॉल नोटिस (Recall Notice)-कानूनी कार्रवाई से पहले सक्षम अधिकारी (Competent Authority) की अनुमति लेकर उधारकर्ता को रिकॉल नोटिस भेजा जाता है। इस नोटिस में उसे पूरा बकाया ऋण तुरंत जमा करने के लिए कहा जाता है।

4. उपलब्ध सुरक्षा का उपयोग (Disposal of Available Security)-यदि ऋण के बदले कोई संपत्ति या सुरक्षा (Security) रखी गई है, तो संस्था पहले उसका उपयोग करके राशि की वसूली करने का प्रयास करती है। उस सुरक्षा को बेचकर प्राप्त धनराशि को बकाया ऋण में समायोजित किया जाता है।

5. उधारकर्ता की संपत्तियों की जानकारी (Collection of Borrower's Asset Details)-संस्था उधारकर्ता की चल और अचल संपत्तियों की जानकारी एकत्र करती है ताकि आवश्यकता पड़ने पर अदालत से उन संपत्तियों को जब्त (Attachment) करने का अनुरोध किया जा सके।

6. समझौते का प्रयास(Efforts for Negotiated Settlement)-कानूनी कार्रवाई से पहले संस्था और उधारकर्ता के बीच आपसी समझौते द्वारा समस्या का समाधान निकालने की कोशिश की जाती है। यदि बातचीत और समझौते के सभी प्रयास असफल हो जाते हैं, तभी आगे कानूनी प्रक्रिया अपनाई जाती है।

a.मुकदमा दायर करने की प्रक्रिया (Procedure for Filing a Case)

जब सभी आवश्यक शर्तें पूरी हो जाती हैं, तब संस्था अपने पैनल में शामिल वकील के माध्यम से मुकदमा दायर करती है। मुकदमे की याचिका (Plaint) को पहले सक्षम अधिकारी से स्वीकृत कराया जाता है। इसके बाद संस्था का कानूनी अधिकारी नियमित रूप से वकील के संपर्क में रहता है और अदालत से डिक्री प्राप्त करने की प्रक्रिया पर नजर रखता है।

b. ऋण को हानि परिसंपत्ति घोषित करना (Declaring the Loan as a Loss Asset)

कुछ मामलों में यह महसूस किया जाता है कि कानूनी कार्रवाई करने के बाद भी ऋण की वसूली संभव नहीं होगी। ऐसी

स्थिति में ऋण को "हानि परिसंपत्ति" (Loss Asset) घोषित किया जा सकता है। सक्षम अधिकारी की स्वीकृति के बाद कानूनी कार्रवाई न करने का निर्णय लिया जाता है और उस ऋण राशि को राइट-ऑफ (Write-off) कर दिया जाता है। इसका अर्थ है कि संस्था उस राशि को अपने खातों में हानि के रूप में स्वीकार कर लेती है।

■ बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन (Biometric Verification)

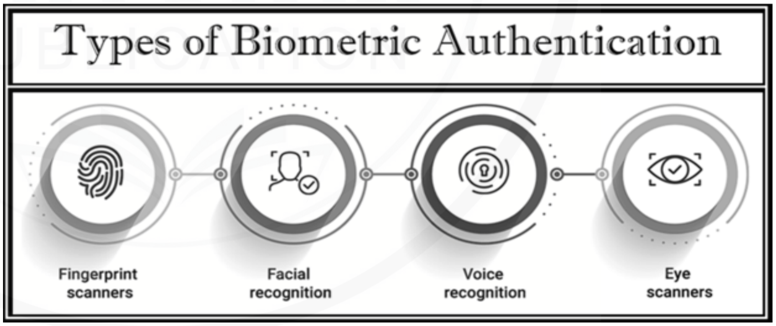
बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें किसी व्यक्ति की पहचान उसके शरीर की विशेष और अनोखी पहचान के आधार पर की जाती है। इसमें फिंगरप्रिंट (उंगलियों के निशान), हाथ और कान की बनावट, आंखों की रेटिना का पैटर्न, आवाज और हस्ताक्षर जैसी विशेषताओं का उपयोग किया जाता है। क्योंकि हर व्यक्ति की ये विशेषताएं अलग होती हैं, इसलिए इनसे पहचान करना अधिक सुरक्षि त और विश्वसनीय माना जाता है। फिंगरप्रिंट बायोमेट्रिक पहचान का सबसे पुराना तरीका है। प्राचीन चीन में मिट्टी की मुहरों पर अंगूठे के निशान पहचान के लिए इस्तेमाल किए जाते थे। आज कंप्यूटर और

(Biometric)

डिजिटल तकनीक के विकास के कारण बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन और भी तेज, सटीक तथा सुरक्षित हो गया है, जिसका उपयोग आधार कार्ड, बैंकिंग, मोबाइल अनलॉक करने और सुरक्षा प्रणालियों में व्यापक रूप से किया जाता है

Types of Biometric Verification (बायोमेट्रिक सत्यापन के प्रकार)

1. Fingerprint Identification (फिंगरप्रिंट पहचान)-फिंगरप्रिंट पहचान बायोमेट्रिक सत्यापन की सबसे पुरानी और सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली विधियों में से एक है। हर व्यक्ति की उंगलियों के निशान अलग-अलग होते हैं, इसलिए इन्हें पहचान के लिए बहुत विश्वसनीय माना जाता है। इस प्रणाली में व्यक्ति की उंगली के निशान को स्कैन करके पहले से संग्रहित डेटा से मिलाया जाता है। यदि दोनों निशान मेल खाते हैं, तो व्यक्ति की पहचान सत्यापित हो जाती है। आजकल लगभग सभी स्मार्टफोन, बैंकिंग सिस्टम और सुरक्षा उपकरणों में फिंगरप्रिंट पहचान का उपयोग किया जाता है क्योंकि यह ते ज, सरल और सुरक्षित तरीका है।



2. Facial Recognition (चेहरा पहचान)-फेशियल रिकग्निशन एक ऐसी तकनीक है जिसमें व्यक्ति के चेहरे की विशेषताओं का विश्लेषण करके उसकी पहचान की जाती है। इस प्रक्रिया में आंखों, नाक, होंठों और चेहरे की बनावट जैसे विभिन्न बिंदुओं को मापा जाता है और उन्हें डेटाबेस में मौजूद जानकारी से मिलाया जाता है। क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति के चेहरे की संरचना अलग होती है, इसलिए यह पहचान का एक प्रभावी माध्यम है। वर्तमान समय में मोबाइल फोन अनलॉक करने, हवाई अड्डों की सुरक्षा और कई सरकारी सेवाओं में इस तकनीक का व्यापक उपयोग किया जा रहा है।

3. Iris and Retina Pattern Recognition (आईरिस और रेटिना पैटर्न पहचान)-आईरिस आंख के रंगीन भाग को कहा जाता है जबकि रेटिना आंख के अंदर मौजूद प्रकाश-संवेदनशील परत होती है। प्रत्येक व्यक्ति की आईरिस और रेटिना का पैटर्न अलग होता है, ठीक उसी तरह जैसे फिंगरप्रिंट अलग होते हैं। इस तकनीक में विशेष स्कैनर की सहायता से आंखों के पैटर्न को पढ़ा जाता है और संग्रहित रिकॉर्ड से तुलना की जाती है। यह विधि बहुत अधिक सुरक्षित और सटीक मानी जाती है। कई बैंक, एटीएम सेवाएं और उच्च सुरक्षा वाले संस्थान उपयोगकर्ताओं की पहचान सत्यापित करने के लिए आईरिस और रेटिना पहचान का उपयोग करते हैं।

4. Voice Waveform Recognition (आवाज़ पहचान)-वॉइस वेवफॉर्म रिकग्निशन में व्यक्ति की आवाज को पहचान के माध्यम के रूप में प्रयोग किया जाता है। प्रत्येक व्यक्ति की आवाज में पिच, गति, उच्चारण और ध्वनि तरंगों का एक अलग पैटर्न होता है। सिस्टम इन विशेषताओं का विश्लेषण करके व्यक्ति की पहचान करता है। कई बैंक और वित्तीय संस्थान फोन पर ग्राहकों की पहचान सत्यापित करने के लिए इस तकनीक का उपयोग करते हैं। यह विधि धोखाधड़ी और नकली पहचान के मामलों को कम करने में मदद करती है क्योंकि किसी अन्य व्यक्ति के लिए किसी की आवाज की पूरी तरह नकल करना आसान नहीं होता।

5. Eye Scanner (आई स्कैनर)-आई स्कैनर एक उन्नत बायोमेट्रिक तकनीक है जिसमें आंखों की विभिन्न संरचनाओं जैसे आईरिस, रेटिना और आंखों की नसों के पैटर्न का अध्ययन किया जाता है। वैज्ञानिक अनुसंधानों के अनुसार प्रत्येक व्यक्ति की आंखों का पैटर्न अद्वितीय होता है, इसलिए यह पहचान का अत्यंत विश्वसनीय साधन है। इस तकनीक का उपयोग मुख्य रूप से सरकारी विभागों, सुरक्षा एजेंसियों और कानून प्रवर्तन संस्थानों में किया जाता है। आई स्कैनिंग के माध्यम से पहचान की पुष्टि बहुत तेजी और उच्च सटीकता के साथ की जा सकती है।

Biometric Verification in Group Meetings (समूह बैठकों में बायोमेट्रिक सत्यापन)

बायोमेट्रिक सत्यापन एक ऐसी आधुनिक तकनीक है जिसका उपयोग किसी व्यक्ति की पहचान की पुष्टि करने के लिए किया जाता है। इसमें व्यक्ति के शरीर की ऐसी विशेषताओं का उपयोग किया जाता है जो हर व्यक्ति में अलग होती हैं, जैसे अंगूठे का निशान, उंगलियों के निशान, हथेली की रेखाएं, आंखों की रेटिना का पैटर्न, कान की बनावट और हस्ताक्षर आदि। यह तकनीक सुरक्षित, तेज और विश्वसनीय मानी जाती है क्योंकि इसमें पासवर्ड याद रखने या पहचान पत्र साथ रखने की आवश्यकता नहीं होती।

How Biometric Verification Works (बायोमेट्रिक सत्यापन कैसे कार्य करता है?)

1. सबसे पहले व्यक्ति की विशिष्ट शारीरिक पहचान, जैसे अंगूठे या उंगली का निशान, स्कैन किया जाता है।
2. स्कैन की गई जानकारी को डिजिटल रूप में डेटाबेस में सुरक्षित रखा जाता है।
3. भविष्य में पहचान सत्यापित करने के लिए व्यक्ति की नई बायोमेट्रिक जानकारी ली जाती है।
4. नई जानकारी का डेटाबेस में मौजूद रिकॉर्ड से मिलान किया जाता है।
5. रिकॉर्ड मेल खाने पर व्यक्ति की पहचान प्रमाणित हो जाती है।

Advantages of Biometric Verification (बायोमेट्रिक सत्यापन के लाभ)

1. यह केवल अधिकृत व्यक्तियों को ही प्रवेश की अनुमति देता है, जिससे सुरक्षा बढ़ती है।
2. पहचान की प्रक्रिया बहुत तेज और सटीक होती है।
3. बायोमेट्रिक विशेषताओं की चोरी या नकल करना बहुत कठिन होता है।

4. एक बार रिकॉर्ड बनने के बाद उसे लंबे समय तक उपयोग किया जा सकता है।
5. इसका उपयोग करना आसान है और इसके लिए किसी विशेष तकनीकी कौशल की आवश्यकता नहीं होती।
6. यह समय और लागत दोनों की बचत करता है।
7. बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम और कंप्यूटर सिस्टम में सुरक्षित पहुंच सुनिश्चित करता है।
8. जांच एजेंसियां अपराधियों की पहचान करने में भी इस तकनीक का उपयोग करती हैं।

Use of Biometric Verification in Group Meetings (समूह बैठकों में बायोमेट्रिक सत्यापन का उपयोग)

1. स्वयं सहायता समूह (SHG) और संयुक्त दायित्व समूह (JLG) की बैठकों में सदस्यों की उपस्थिति दर्ज करने के लिए बायोमेट्रिक सत्यापन का उपयोग किया जा सकता है।
2. बैठक की कार्यवाही (Minutes of Meeting) को प्रमाणित करने के लिए भी इसका उपयोग किया जा सकता है।
3. इससे फर्जी उपस्थिति लगाने की संभावना समाप्त हो जाती है।
4. सभी सदस्यों की सही और पारदर्शी उपस्थिति का रिकॉर्ड तैयार होता है।
5. रिकॉर्ड कीपिंग अधिक सटीक और व्यवस्थित बन जाती है।
6. समूह के सदस्यों में तकनीक के उपयोग के प्रति विश्वास बढ़ता है।
7. सदस्यों की तकनीक संबंधी झिझक कम होती है और वे आधुनिक प्रणालियों को अपनाने के लिए प्रेरित होते हैं।

Role of Record Keeper (रिकॉर्ड कीपर की भूमिका)

1. रिकॉर्ड कीपर सदस्यों को बायोमेट्रिक उपकरणों के उपयोग का प्रशिक्षण देता है।
2. वह सभी सदस्यों को उपस्थिति दर्ज करने की सही प्रक्रिया समझाता है।
3. बायोमेट्रिक रिकॉर्ड को सुरक्षित रखने की जिम्मेदारी निभाता है।
4. बैठक के दौरान उपस्थिति और अन्य आवश्यक रिकॉर्ड का सही रखरखाव सुनिश्चित करता है।

Self Assessment
(NCERT Based)

A. Multiple Choice Questions

1. माइक्रोफाइनेंस में ऋण चुकाने का प्रस्ताव किस रूप में किया जाता है?

क) एकमुश्त भुगतान (Lump Sum Repayment)
ख) लंबी पुनर्भुगतान अवधि (Long Repayment Schedule)
ग) बार-बार किस्तों में भुगतान (Frequent Installments)
घ) इनमें से कोई नहीं

2. माइक्रोफाइनेंस में संभावित उधारकर्ताओं के पास वित्तीय साक्षरता (Financial Literacy) का ___________ होता है।

क) निम्न स्तर
ख) उच्च स्तर
ग) औसत स्तर
घ) इनमें से कोई नहीं

3. माइक्रोफाइनेंस ऋणदाताओं ने क्रेडिट डेटा को ब्यूरो में जमा करने की प्रक्रिया ___________ के आधार पर स्वीकार की है।

क) मासिक आधार पर
ख) त्रैमासिक आधार पर
ग) दैनिक आधार पर
घ) इनमें से कोई नहीं

4. बायोमेट्रिक तकनीक (Biometric Technology) के लाभ हैं—

क) पारदर्शिता
ख) समय की बचत
ग) तेज़ कार्यप्रणाली
घ) उपरोक्त सभी

5. न्यायालय (Court) से ___________ प्राप्त करने की प्रक्रिया लंबी और समय लेने वाली होती है।

क) डिक्री (Decree)
ख) सलाह (Advice)
ग) राशि (Amount)
घ) इनमें से कोई नहीं

Ans1. ग 2. क 3. ग 4.घ 5.क

B. Fill in the Blanks.

1. माइक्रोफाइनेंस में ऋण देने वाली संस्थाओं का प्रत्येक उधारकर्ता पर ऋण जोखिम (Credit Exposure) ___________ होता है तथा यह ___________ अवधि के लिए होता है।
2. ऋण आय सृजन करने वाली ___________ तथा अन्य ___________ उद्देश्यों के लिए दिए जाते हैं।
3. माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र जिम्मेदार और ___________ बन गया है।
4. कानूनी मुकदमे (Legal Suit) का ___________ समय लेने वाली प्रक्रिया है, जिसमें कानूनी तथा अन्य खर्चों का अतिरिक्त भार होता है।
5. बायोमेट्रिक विशेषताओं को न तो चुराया जा सकता है और न ही ___________ किया जा सकता है, इसलिए उच्च स्तर की सुरक्षा ___________ होती है।

Ans.1.कम (Low), अल्पकालीन (Short-term) 2.गतिविधियों (Activities), उपभोग (consumption) 3. जीवंत (Vibrant) 4.निपटान (Settlement) 5.नकल (Duplicate/Replicated), सुनिश्चित (Ensured)

C. निम्नलिखित कथनों के लिए सही (True) या गलत (False) लिखिए

1. माइक्रोफाइनेंस में ऋण केवल आय सृजन (Income Generating) गतिविधियों के लिए ही दिए जाते हैं। (सही / गलत)
2. माइक्रोफाइनेंस कोई दान (Charity) नहीं है।
   (सही / गलत)
3. यदि उधारकर्ता अनुरोध करे कि उससे किसी विशेष समय या स्थान पर संपर्क न किया जाए, तो सामान्यतः उस अनुरोध का सम्मान किया जाना चाहिए।
   (सही / गलत)
4. बायोमेट्रिक तकनीक का उपयोग करने के लिए किसी विशेष कौशल की आवश्यकता नहीं होती है।
   (सही / गलत)
5. बायोमेट्रिक तकनीक सुरक्षा-संवेदनशील क्षेत्रों में अनधिकृत व्यक्तियों के प्रवेश को नहीं रोक सकती है।
   (सही / गलत)

Ans.1. गलत (False) 2.सही (True) 3.सही (True) 4.सही (True) 5.गलत (False)

D.Short Answer Questions.

Q1. माइक्रोफाइनेंस ऋणों (Microfinance Loans) की प्रमुख विशेषताएँ क्या हैं?

उत्तर:- माइक्रोफाइनेंस ऋण छोटे और निम्न आय वाले लोगों को दिया जाने वाला ऋण है। इसकी प्रमुख विशेषताएँ हैं कि इसमें कम राशि का ऋण दिया जाता है, ऋण प्राप्त करने के लिए अधिक संपार्श्विक (Collateral) की आवश्यकता नहीं होती, पुनर्भुगतान छोटी-छोटी किश्तों में किया जाता है तथा इसका उद्देश्य गरीब और ग्रामीण लोगों को आर्थिक रूप से सशक्त बनाना होता है।

Q2. माइक्रोफाइनेंस में संग्रह (Collection) प्रक्रिया के पहले दो चरणों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर:- संग्रह प्रक्रिया का पहला चरण ऋण की देय तिथि (Due Date) पर ग्राहक को भुगतान की याद दिलाना है। दूसरा चरण भुगतान न होने पर ग्राहक से संपर्क करके बकाया राशि का कारण जानना और उसे भुगतान करने के लिए प्रेरित करना है। इन दोनों चरणों का उद्देश्य समय पर ऋण वसूली सुनिश्चित करना है।

Q3. बकाया राशि (Overdues) की वसूली के लिए उधारकर्ता (Borrower) से कहाँ संपर्क किया जा सकता है?

उत्तर:- बकाया राशि की वसूली के लिए उधारकर्ता से उसके घर, कार्यस्थल, व्यवसाय स्थल या समूह बैठक (Group Meeting) के दौरान संपर्क किया जा सकता है। संपर्क करते समय विनम्रता और निर्धारित नियमों का पालन करना आवश्यक होता है।

Q4. बकाया राशि की वसूली के लिए मुकदमा (Suit) दायर करने से पहले ध्यान रखने योग्य कोई दो दिशानिर्देश लिखिए।

उत्तर:- मुकदमा दायर करने से पहले यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उधारकर्ता को भुगतान के लिए पर्याप्त अवसर दिया गया हो। इसके अतिरिक्त ऋण से संबंधित सभी दस्तावेज और रिकॉर्ड सही एवं पूर्ण होने चाहिए ताकि कानूनी कार्रवाई के समय उनका उपयोग किया जा सके।

Q5. बायोमेट्रिक्स (Biometrics) क्या है और यह कैसे कार्य करता है?

उत्तर:- बायोमेट्रिक्स एक ऐसी तकनीक है जो किसी व्यक्ति की विशिष्ट शारीरिक या जैविक पहचान, जैसे फिंगरप्रिंट, आईरिस, चेहरे या आवाज़ के आधार पर पहचान करती है। यह पहले व्यक्ति की जानकारी को डिजिटल रूप में संग्रहित करता है और बाद में सत्यापन के समय नई जानकारी की तुलना संग्रहीत डेटा से करके व्यक्ति की पहचान की पुष्टि करता है।

E. Long Answer Questions

1. बायोमेट्रिक तकनीक के लाभों का वर्णन कीजिए।
2. माइक्रोफाइनेंस में संग्रहण (Collection) के लिए दिशा-निर्देशों पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

उत्तर :-(See in Session)

Session 2 Reporting to Branch

माइक्रोफाइनेंस संस्था (Microfinance Institution) के लिए यह बहुत जरूरी है कि उसके कामकाज में अच्छे आंतरिक जांच (Internal Checks) और नियंत्रण (Controls) की व्यवस्था हो। इससे काम के दौरान होने वाले विभिन्न जोखिमों को कम किया जा सकता है, खासकर संचालन संबंधी जोखिम (Operational Risk) को। संचालन संबंधी जोखिम तब पैदा होता है जब काम करने के तरीके सही न हों, संस्थान की प्रणालियां (Systems) कमजोर हों, कर्मचारियों से गलती हो जाए या फिर कोई बाहरी घटना संस्था के काम को प्रभावित कर दे। उदाहरण के लिए, रिकॉर्ड रखने में गलती, धन के लेन-देन में त्रुटि, तकनीकी समस्या या प्राकृतिक आपदा जैसी परिस्थितियां। यदि संस्था में मजबूत जांच और नियंत्रण व्यवस्था हो तथा समय-समय पर शाखा प्रबंधक या उच्च अधिकारियों को सही रिपोर्ट भेजी जाए, तो ऐसी गलतियों और जोखिमों को काफी हद तक कम किया जा सकता है। इससे संस्था का काम अधिक सुरक्षित, पारदर्शी और प्रभावी बनता है।

जमा की गई नकदी को बैंक में जमा करना (Deposit Cash Collected)

माइक्रोफाइनेंस संस्थानों (MFI) में ग्राहकों से एकत्र की गई नकदी को सही तरीके से संभालना और समय पर बैंक में जमा करना बहुत महत्वपूर्ण होता है। यदि नकदी प्रबंधन में सावधानी न बरती जाए, तो धन के दुरुपयोग, चोरी या गड़बड़ी की संभावना बढ़ जाती है। इसलिए नकदी से जुड़े सभी कार्य निर्धारित नियमों के अनुसार किए जाने चाहिए।

नकदी (Cash) का उचित प्रबंधन माइक्रोफाइनेंस संस्थानों (MFIs) के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है, क्योंकि इसके पीछे निम्नलिखित **कारण** हैं:-

1. प्रतिदिन अधिक नकद लेन-देन होना (Large Number of Daily Cash Transactions)-माइक्रोफाइनेंस संस्थानों में हर दिन ग्राहकों से ऋण की किस्तें और अन्य भुगतान प्राप्त किए जाते हैं। साथ ही कई प्रकार के भुगतान भी किए जाते हैं। अधिक नकद लेन-देन होने के कारण प्रत्येक राशि का सही रिकॉर्ड रखना और उसे सुरक्षित रूप से बैंक में जमा करना आवश्यक होता है।

2. नकदी लोगों को आकर्षित करती है (Cash Attracts People)-नकदी एक ऐसी संपत्ति है जो लोगों को आसानी से आकर्षित करती है। यदि अधिक समय तक नकद राशि कार्यालय में रखी जाए, तो चोरी या धोखाधड़ी का खतरा बढ़ सकता है। इसलिए एकत्रित नकदी को जल्द से जल्द बैंक में जमा करना सुरक्षित माना जाता है।

3. नकदी के दुरुपयोग की संभावना अधिक होती है (High Chances of Cash Misappropriation)-यदि नकदी के रख-रखाव और लेखांकन में सावधानी न बरती जाए, तो कुछ लोग धन का गलत उपयोग कर सकते हैं। नकदी की हेराफेरी, गलत प्रविष्टि या राशि छिपाने जैसी समस्याएँ उत्पन्न हो सकती हैं। इसलिए नियमित जांच और उचित नियंत्रण आवश्यक हैं।

4. कड़ी निगरानी न होने पर बेईमानी बढ़ सकती है (Lack of Strict Monitoring May Lead to Dishonesty)-जब नकदी के लेन-देन पर उचित निगरानी नहीं होती, तो कुछ कर्मचारी नियमों का उल्लंघन कर सकते हैं। धीरे-धीरे वे

रिकॉर्ड में हेरफेर करने या धन का गलत उपयोग करने लगते हैं। इसलिए पारदर्शिता बनाए रखने के लिए नियमित निरीक्षण और जवाबदेही जरूरी होती है।

■ ऋण की वसूली और नकदी प्रबंधन (Loan Repayment and Cash Management)

माइक्रोफाइनेंस कार्यकारी / क्षेत्र भ्रमण करने वाले फील्ड स्टाफ को निम्नलिखित कार्य करने चाहिए –

1. ऋण की किस्त जमा करना (Loan Repayment Collection)-माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं (MFI) के लिए नकदी प्राप्त करने का सबसे बड़ा स्रोत उधारकर्ताओं द्वारा जमा की गई ऋण की किस्तें होती हैं। ग्राहक अपनी किस्त सीधे MFI के बैंक खाते में, शाखा के कैशियर के पास या क्षेत्रीय कर्मचारी (Field Staff) को जमा कर सकते हैं। ऋण देते समय ही ग्राहकों को यह स्पष्ट रूप से बता दिया जाता है कि किस्त कब-कब और कितनी राशि की जमा करनी है।

2. रसीद जारी करना (Issuing Receipt)-जब भी किसी ग्राहक से ऋण की किस्त प्राप्त की जाती है, तो कर्मचारी को क्रमांकित (Numbered) रसीद जारी करनी चाहिए। यह रसीद भुगतान का प्रमाण होती है और ग्राहक तथा संस्था दोनों के लिए महत्वपूर्ण होती है। इससे भविष्य में किसी प्रकार के विवाद या भ्रम की संभावना कम हो जाती है।

3. रिकॉर्ड का सही रख-रखाव (Maintaining Proper Records)-प्राप्त की गई प्रत्येक राशि को ग्राहक के लेजर कार्ड (Ledger Card) और नकद प्राप्ति रजिस्टर (Cash Receipt Journal) में दर्ज करना आवश्यक होता है। इससे सभी लेन-देन का स्पष्ट रिकॉर्ड बना रहता है और किसी भी समय खातों की जांच आसानी से की जा सकती है।

4. दैनिक मिलान करना (Daily Cash Reconciliation)-दिनभर में प्राप्त हुई कुल नकदी का मिलान बैंक में जमा की गई राशि या शाखा में मौजूद नकदी से किया जाता है। यह सुनिश्चित किया जाता है कि रिकॉर्ड में दर्ज राशि और वास्तविक नकदी दोनों समान हों। इससे गड़बड़ी, त्रुटि या धोखाधड़ी की संभावना कम हो जाती है।

5. नकदी का सही हिसाब रखना (Proper Accounting of Cash)-फील्ड स्टाफ या माइक्रोफाइनेंस एग्जीक्यूटिव की जिम्मेदारी होती है कि दिनभर प्राप्त हुई प्रत्येक राशि का सही हिसाब रखा जाए। कोई भी नकदी बिना रिकॉर्ड के नहीं रहनी चाहिए। सही लेखा-जोखा संस्था की वित्तीय पारदर्शिता बनाए रखने में मदद करता है।

6. बैंक में नकदी जमा करना (Depositing Cash in Bank)-दिनभर में एकत्रित नकदी को MFI के बैंक खाते में जमा किया जाता है। नामित अधिकारी (Nominated Officer) यह जांच करता है कि जमा की गई राशि सही है या नहीं। इससे संस्था के धन की सुरक्षा बनी रहती है और वित्तीय नियंत्रण मजबूत होता है।

7. निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन (Following Prescribed Procedures)-MFI द्वारा बनाए गए नियमों और प्रक्रियाओं का पूरी तरह पालन करना आवश्यक है। कर्मचारियों को किसी भी प्रकार का शॉर्टकट नहीं अपनाना चाहिए। नियमों का पालन करने से संस्था की विश्वसनीयता बनी रहती है और कर्मचारियों को भी सुरक्षा मिलती है।

8. समय पर भुगतान का महत्व (Importance of Timely Payment)-यदि MFI अपने लेनदारों (Creditors) को समय पर भुगतान करती है, तो उसकी बाजार में अच्छी प्रतिष्ठा बनती है। इसी प्रकार, जब ग्राहक समय पर ऋण की किस्त चुकाते हैं, तो संस्था की वित्तीय स्थिति मजबूत होती है। समय पर भुगतान दोनों पक्षों के बीच विश्वास बढ़ाता है।

9. फील्ड स्टाफ द्वारा संग्रह प्रक्रिया (Collection Process by Field Staff)-सामान्यतः फील्ड स्टाफ सुबह के समय ग्राहकों से ऋण की किस्तें एकत्र करता है और दोपहर 12 बजे तक शाखा में जमा कर देता है। इसके बाद शाखा का कर्मचारी पूरी राशि को MFI के बैंक खाते में जमा कर देता है। इससे नकदी की सुरक्षा और पारदर्शिता बनी रहती

है।

10. अतिरिक्त नकदी का प्रबंधन (Management of Excess Cash)-दिन के अंत में यदि कुछ ऋण राशि वितरित नहीं हो पाती, तो वह नकदी कैशियर के पास रह जाती है। यदि यह राशि निर्धारित सीमा से अधिक है, तो कैशियर को उसे रातभर रखने के लिए संबंधित अधिकारी से अनुमति लेनी होती है। यह नियम संस्था की नकदी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बनाया गया है।

ड्रॉप पर साइन ऑफ (Sign Off on the Drop)

Sign off on the drop का मतलब है किसी कार्य या लेन-देन को आधिकारिक रूप से सही मानकर उसकी पुष्टि करना। जब फील्ड कर्मचारी (Field Staff) उधारकर्ताओं से नकद राशि एकत्र करते हैं, तो उन्हें उस राशि का पूरा विवरण रजिस्टर में दर्ज करना होता है। इसके बाद निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उस पैसे को शाखा (Branch), बैंक या तय किए गए कैश ड्रॉप स्थान पर जमा किया जाता है।

दिन का काम समाप्त करने से पहले फील्ड कर्मचारी यह सुनिश्चित करते हैं कि एकत्र की गई पूरी राशि सही जगह पर जमा हो गई है। जमा करने के बाद नामित पर्यवेक्षक (Supervisor) उस लेन-देन की जांच और पुष्टि करता है। जब पर्यवेक्षक इसकी स्वीकृति दे देता है, तब इसे "Sign Off on the Drop" कहा जाता है। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि जमा की गई राशि का रिकॉर्ड सही हो और किसी प्रकार की गलती या गड़बड़ी न हो।

नकद संग्रह की लेखा प्रक्रिया (Accounting Formalities for Cash Collected)

माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं में नकदी (Cash) का मुख्य स्रोत ग्राहकों से ऋण की किस्तों की वसूली होता है। ग्राहक तय तारीख पर अपनी किस्त जमा करते हैं। वसूली का कार्य करने वाले अधिकारी संस्था द्वारा निर्धारित लेखांकन नियमों का पालन करते हैं ताकि सभी लेन-देन का सही रिकॉर्ड रखा जा सके।

लेखांकन की दो प्रमुख पद्धतियाँ होती हैं— कैश बेसिस (Cash Basis) और एक्रूअल बेसिस (Accrual Basis)। कैश बेसिस में लेन-देन तभी दर्ज किया जाता है जब वास्तव में पैसा प्राप्त या भुगतान किया जाता है। जबकि एक्रूअल बेसिस में लेन-देन उस समय दर्ज किया जाता है जब राशि प्राप्त करने का अधिकार या भुगतान करने की जिम्मेदारी उत्पन्न हो जाती है, चाहे पैसा बाद में मिले या दिया जाए।

कंपनियों के लिए कानूनी रूप से एक्रूअल बेसिस अपनाना आवश्यक है। अन्य माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ दोनों में से कोई भी पद्धति अपना सकती हैं, लेकिन एक्रूअल बेसिस को अधिक बेहतर और सटीक माना जाता है।

नकदी संग्रह करने वाले अधिकारियों के लिए यह बहुत जरूरी है कि वे प्राप्त नकदी का सही और तुरंत लेखा-जोखा रखें। नकद लेन-देन की संख्या अधिक होने और नकदी के दुरुपयोग की संभावना के कारण प्रत्येक लेन-देन को संस्था के नियमों के अनुसार तुरंत रिकॉर्ड करना आवश्यक होता है।

निर्धारित संग्रह (वसूली) प्रक्रियाओं में सामान्यतः निम्न औपचारिकताएँ शामिल होती है:-

1. रसीद जारी करना (Issuing Receipts)-जब भी किसी उधारकर्ता से पैसा प्राप्त किया जाए, उसे क्रमांकित (Numbered) और मुद्रित (Printed) रसीद अवश्य दी जानी चाहिए। यह रसीद ग्राहक और संस्था दोनों के लिए भुगतान का प्रमाण होती है। इससे भविष्य में किसी विवाद की स्थिति में रिकॉर्ड उपलब्ध रहता है।

2. दैनिक संग्रह रजिस्टर में प्रविष्टि (Entry in Daily Collection Register)-जितनी भी राशि वसूल की जाती है, उसकी जानकारी दैनिक नकद संग्रह शीट या रजिस्टर में दर्ज की जाती है। रसीद की प्रति (Counterfoil) भी सुरक्षित रखी जाती है। इससे प्रत्येक लेन-देन का पूरा रिकॉर्ड संस्था के पास उपलब्ध रहता है।

3. पासबुक और ऋण खाते में रिकॉर्ड (Entry in Passbook and Loan Account)-वसूली गई राशि की प्रविष्टि ग्राहक की पासबुक में कर्मचारी के हस्ताक्षर या प्रारंभिक अक्षरों (Initials) के साथ की जाती है। साथ ही ग्राहक के ऋण लेजर (Loan Ledger) में भी उसी समय राशि दर्ज की जाती है। इससे ग्राहक और संस्था दोनों के रिकॉर्ड एक समान बने रहते हैं।

4. नकद राशि का मिलान (Cash Reconciliation)-दिन भर में एकत्र की गई नकद राशि का मिलान रसीदों, काउंटरफॉइल और संग्रह रजिस्टर से किया जाता है। यह प्रक्रिया सुनिश्चित करती है कि प्राप्त नकद राशि और रिकॉर्ड की गई राशि में कोई अंतर न हो। इससे वित्तीय पारदर्शिता बनी रहती है।

5. नकद राशि जमा करना (Depositing Collected Cash)-एकत्र की गई पूरी नकद राशि को बिना किसी देरी के शाखा के कैशियर या संस्था के बैंक खाते में जमा करना चाहिए। नकद राशि अपने पास रखना सुरक्षित नहीं माना जाता। समय पर जमा करने से धन की सुरक्षा और सही लेखांकन सुनिश्चित होता है।

6. बैंक जमा की पुष्टि (Confirmation of Bank Deposit)-यदि राशि बैंक में जमा की जाती है, तो बैंक की रसीद, ग्राहकों को दी गई रसीदों की प्रतियाँ तथा दैनिक संग्रह विवरण शाखा के पर्यवेक्षक (Supervisor) या कैशियर को जमा किए जाते हैं। इससे यह प्रमाणित हो जाता है कि वसूली गई राशि सही तरीके से बैंक में जमा कर दी गई है।

7. अंतिम मिलान और लेखा प्रविष्टि (Final Reconciliation and Accounting Entry)-शाखा का कैशियर नकद प्राप्तियों और बैंक रसीदों का मिलान करता है तथा कैश बुक में आवश्यक प्रविष्टियाँ करता है। इसके बाद संबंधित ग्राहकों के ऋण खातों में भी भुगतान की जानकारी अपडेट की जाती है। इससे सभी रिकॉर्ड सही और अद्यतन बने रहते हैं।

8. रिकॉर्ड सुरक्षित रखना (Preservation of Records)-नकद संग्रह करने वाले कर्मचारियों को दैनिक संग्रह रजिस्टर, रसीदों की प्रतियाँ और अन्य संबंधित दस्तावेज सुरक्षित रखने चाहिए। ये रिकॉर्ड भविष्य में जांच, ऑडिट या किसी विवाद की स्थिति में महत्वपूर्ण प्रमाण के रूप में काम आते हैं। इसलिए निर्धारित प्रक्रिया में किसी भी प्रकार का शॉर्टकट नहीं अपनाना चाहिए।

INTERACT WITH TEAM (टीम के साथ संवाद)

किसी भी संस्था में समय-समय पर समीक्षा बैठक (Review Meeting) होती है। लेकिन यदि बैठक में केवल अधिकारी ही बोलते रहें और कर्मचारियों की कमियां बताई जाएं, तो ऐसी बैठक का पूरा लाभ नहीं मिलता। इससे टीम के सदस्य केवल अपनी नौकरी बचाने के लिए काम करते हैं और नए विचार या बेहतर काम करने की इच्छा कम हो जाती है। एक अच्छी और प्रभावी बैठक वह होती है जिसमें सभी सदस्य खुलकर अपनी बात रख सकें। पर्यवेक्षक (Supervisor) को टीम के सदस्यों को प्रोत्साहित करना चाहिए, उनके डर और संकोच को दूर करना चाहिए, उनकी समस्याओं और

सुझावों को ध्यान से सुनना चाहिए। जब टीम के सदस्य सम्मान और सहयोग महसूस करते हैं, तो उनका आत्मविश्वास बढ़ता है और वे अपनी पूरी क्षमता के साथ काम करते हैं। एक सक्षम पर्यवेक्षक का उद्देश्य केवल काम करवाना नहीं होता, बल्कि टीम के प्रदर्शन में सुधार करना और सदस्यों के व्यक्तिगत विकास में भी मदद करना होता है। इससे टीम अधिक प्रेरित, रचनात्मक और सफल बनती है।

(Interact with team)

बेहतर कार्य-निष्पादन और अधिक प्रभावी परिणाम प्राप्त करने के लिए नकद संग्रहण (Cash Collection) सहित विभिन्न गतिविधियों में लगे फील्ड स्टाफ के साथ संवादात्मक (इंटरैक्टिव) बैठकों का आयोजन करते समय निम्नलिखित बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए:-

1. नियमित अंतराल पर बैठकें आयोजित करना (Conducting Meetings at Regular Intervals)- इंटरैक्टिव बैठकों का आयोजन समय-समय पर नियमित रूप से किया जाना चाहिए। इन बैठकों को गंभीरता से संचालित करना आवश्यक है और बैठक में हुई चर्चा का लिखित रिकॉर्ड (मिनट्स) सुरक्षित रखना चाहिए। आमने-सामने की बैठकें संदेशों या ई-मेल की तुलना में अधिक प्रभावी होती हैं क्योंकि इससे बातें स्पष्ट रूप से समझ आती हैं और गलतफहमियों की संभावना कम हो जाती है।

2. सरल और प्रभावी भाषा का प्रयोग (Using Simple and Effective Language)-बैठक के दौरान सभी प्रतिभागियों से सरल, स्पष्ट और समझने योग्य भाषा में बात करनी चाहिए। लोग केवल शब्दों पर ही नहीं बल्कि बोलने के तरीके और हाव-भाव पर भी ध्यान देते हैं। अच्छा बॉडी लैंग्वेज आत्मविश्वास, ईमानदारी और सहयोग की भावना को दर्शाता है। यदि कोई सदस्य कोई छोटा या सामान्य प्रश्न भी पूछता है, तो उसका उत्तर सम्मानपूर्वक देना चाहिए ताकि वह भविष्य में भी अपने विचार खुलकर रख सके।

3. चार्ट और दृश्य सामग्री का उपयोग (Use of Charts and Visual Aids)-बैठक में जानकारी को बेहतर तरीके से समझाने के लिए चार्ट, ग्राफ, चित्र या वीडियो क्लिप का उपयोग किया जा सकता है। इससे नई प्रक्रियाओं, नियमों या दिशा-निर्देशों को समझना आसान हो जाता है। दृश्य सामग्री प्रतिभागियों का ध्यान आकर्षित करती है और जानकारी को लंबे समय तक याद रखने में भी मदद करती है।

4. सभी की राय को महत्व देना (Valuing Everyone's Opinion)-बैठक में प्रत्येक सदस्य की राय और सुझाव को ध्यानपूर्वक सुनना चाहिए। किसी भी सदस्य के विचारों को नजरअंदाज नहीं करना चाहिए और न ही किसी का मजाक उड़ाना चाहिए। कर्मचारियों को अपने कार्य अनुभव, सफलताओं और चुनौतियों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। इससे टीम के सदस्य एक-दूसरे से सीखते हैं और कार्य में सुधार के नए तरीके खोजते हैं।

5. कर्मचारियों की सराहना करना (Appreciating Team Members)-बैठक के दौरान कर्मचारियों के अच्छे कार्यों, प्रयासों और उपलब्धियों की खुलकर प्रशंसा करनी चाहिए। इससे उनका मनोबल बढ़ता है और वे और बेहतर काम करने के लिए प्रेरित होते हैं। यदि किसी सदस्य को किसी गलती के लिए समझाना या चेतावनी देना आवश्यक हो, तो यह कार्य व्यक्तिगत रूप से अलग बातचीत में करना चाहिए। साथ ही, कार्यस्थल पर अनुशासन बनाए रखना भी बहुत जरूरी है।

6. बैठक का समय संतुलित रखना (Keeping the Meeting Duration Balanced)-बैठक का समय बहुत

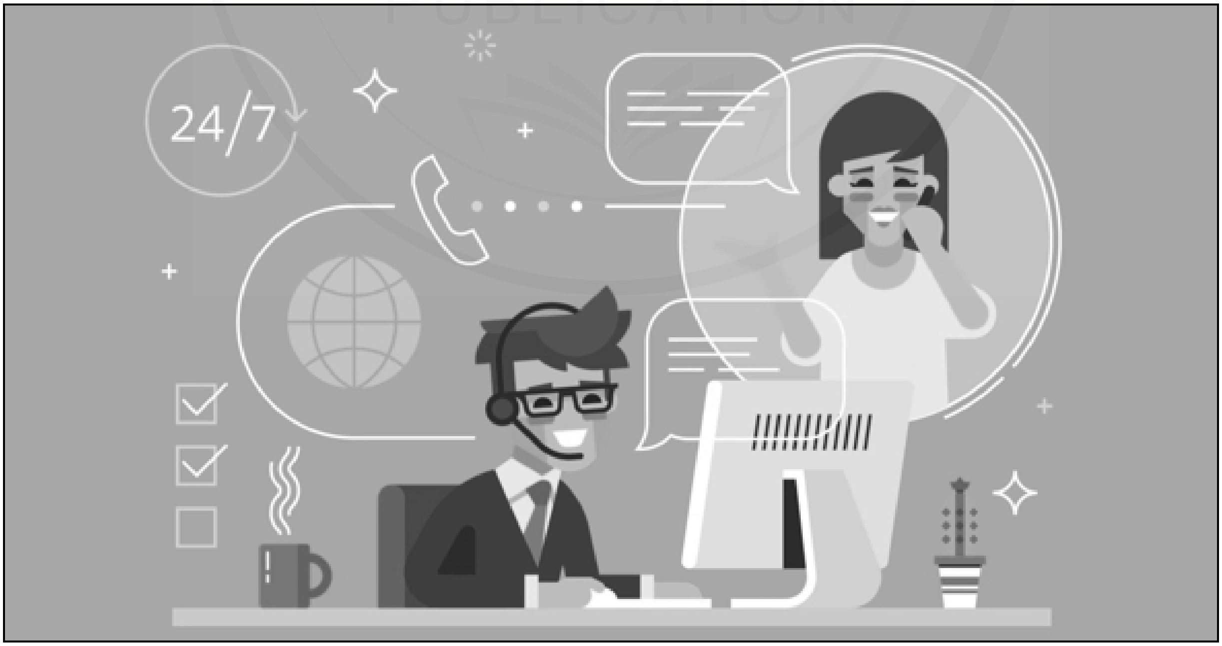
लंबा नहीं होना चाहिए ताकि प्रतिभागियों की रुचि बनी रहे। हालांकि, महत्वपूर्ण विषयों, नई परियोजनाओं, संशोधित प्रक्रियाओं या दिशा-निर्देशों पर पर्याप्त समय देना चाहिए। अनावश्यक चर्चा से बचते हुए मुख्य मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। इससे प्रबंधन को कर्मचारियों की समस्याओं, सुझावों और कार्यस्थल के माहौल को बेहतर ढंग से समझने में सहायता मिलती है।

बकाया ऋण की वसूली और डिफॉल्टर से फॉलो-अप (Follow-up and Recovery of Overdues from Defaulter)

माइक्रोफाइनेंस संस्थान (MFI) गरीब लोगों की आर्थिक स्थिति सुधारने के लिए उन्हें व्यवसाय और दैनिक जरूरतों के लिए ऋण देते हैं। ऋण लेने वाले ग्राहकों को तय समय और किस्तों के अनुसार पैसा वापस करना होता है। लेकिन कभी-कभी कुछ ग्राहक समय पर किस्त जमा नहीं कर पाते, जिससे ऋण बकाया हो जाता है। इस स्थिति को डिलिंकेंसी (Delinquency) कहा जाता है।

ऐसे ग्राहकों से संस्थान नियमित रूप से संपर्क करता है और उन्हें किस्त जमा करने की याद दिलाता है। यदि बार-बार फॉलो-अप करने के बाद भी ग्राहक भुगतान नहीं करता और भविष्य में भुगतान की उम्मीद भी नहीं रहती, तो उसे डिफॉल्टर (Defaulter) माना जाता है। माइक्रोफाइनेंस ऋण आमतौर पर बिना किसी गिरवी (Collateral) और गारंटर के दिए जाते हैं, इसलिए बकाया राशि की वसूली करना कठिन हो जाता है।

संस्थान किसी भी ग्राहक से पैसा वसूलने के लिए धमकी, दबाव या जबरदस्ती का उपयोग नहीं कर सकता। इसलिए उन्हें समझदारी, बातचीत और उचित रणनीतियों के माध्यम से वसूली करनी होती है। ऋण की समय पर वसूली बहुत जरूरी है क्योंकि इसी पैसे से संस्थान अपने खर्च पूरे करता है और अन्य जरूरतमंद लोगों को भी नए ऋण प्रदान कर पाता है। इसलिए जैसे ही किस्त में देरी दिखाई दे, उसी समय उचित कदम उठाकर समस्या का समाधान करना चाहिए।



(Follow-Up Call)

उधारकर्ता को ऋण चुकाने की जिम्मेदारी को गंभीरता से लेना चाहिए। माइक्रोफाइनेंस संस्थानों (MFIs) को भी उचित मार्गदर्शन और सहयोग प्रदान करना चाहिए:-

1. समय पर भुगतान न करने के प्रति सख्त संस्कृति बनाना (Create a Culture of No Leniency Towards Non-Repayment of Dues)-संस्था में ऐसा माहौल बनाना चाहिए जिसमें ऋण की किश्त समय पर जमा करना हर ग्राहक की जिम्मेदारी मानी जाए। यदि कोई ग्राहक बिना उचित कारण के भुगतान में देरी करता है, तो उसे सामान्य बात न समझा जाए। इससे अन्य ग्राहकों में भी समय पर भुगतान करने की आदत विकसित होती है और संस्था की वित्तीय स्थिति मजबूत बनी रहती है।

2. समय पर याद दिलाना और लगातार संपर्क रखना (Timely Reminders and Regular Follow-up)-जिन ग्राहकों की किश्त जमा होने वाली हो, उन्हें पहले से ही भुगतान की तारीख याद दिलानी चाहिए। फील्ड स्टाफ को फोन, व्यक्तिगत मुलाकात या गांव की पंचायत के माध्यम से ग्राहकों से संपर्क बनाए रखना चाहिए। लगातार संपर्क रखने से ग्राहक अपनी जिम्मेदारी नहीं भूलते और समय पर भुगतान करने के लिए प्रेरित होते हैं।

3. कर्मचारियों को समस्या समाधान और व्यवहार कौशल का प्रशिक्षण देना (Train Staff to be Problem Solvers and Courteous)-फील्ड स्टाफ को ऐसा प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए जिससे वे ग्राहकों की समस्याओं को समझ सकें और उनका समाधान निकाल सकें। कर्मचारियों का व्यवहार विनम्र, सहयोगी और आत्मविश्वासपूर्ण होना चाहिए ताकि ग्राहकों का विश्वास बना रहे। अच्छा व्यवहार ग्राहकों को संस्था से जोड़े रखता है और समय पर ऋण चुकाने के लिए प्रेरित करता है।

4. कर्मचारियों को प्रोत्साहन और सम्मान देना (Reward and Appreciate Staff Performance)-जो कर्मचारी ग्राहकों से अच्छे संबंध बनाए रखते हैं और बकाया ऋण की वसूली में सफल रहते हैं, उन्हें प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। उन्हें बोनस, पुरस्कार या प्रशंसा के माध्यम से सम्मानित किया जा सकता है। इससे अन्य कर्मचारियों का भी मनोबल बढ़ता है और वे संस्था के नियमों का बेहतर पालन करते हैं।

5. उधारकर्ताओं की नियमित बैठकें आयोजित करना और जरूरत पड़ने पर ऋण शर्तों में बदलाव करना(Conduct Borrower Meetings and Modify Loan Terms When Necessary)-समय-समय पर उधारकर्ताओं की बैठक आयोजित करके उन्हें समय पर भुगतान के लाभ बताए जाने चाहिए, जैसे अधिक राशि का ऋण, दोबारा ऋण मिलने की सुविधा, कम ब्याज दर और सरकारी योजनाओं का लाभ। साथ ही, यदि किसी ग्राहक को वास्तविक कठिनाई हो, तो उसकी स्थिति को देखते हुए ऋण अवधि, किश्तों की संख्या या किश्त की राशि में उचित बदलाव किया जा सकता है। इससे ग्राहक पर अनावश्यक दबाव नहीं पड़ता और वह ऋण चुकाने में सक्षम हो जाता है।

Strategies to Recovery of Overdues from Defaulter (डिफॉल्टर) से बकाया राशि की वसूली की रणनीतियाँ)

गरीब लोग सामान्यतः बेईमान नहीं होते, लेकिन कई बार आर्थिक कठिनाइयों के कारण वे समय पर ऋण की किस्तें जमा नहीं कर पाते। ऐसी स्थिति में उनका ऋण बकाया (Overdue) हो जाता है और बाद में NPA (Non-Performing Asset) भी बन सकता है। माइक्रोफाइनेंस संस्थान (MFI) बकाया राशि की पूरी वसूली के लिए लगातार प्रयास करते हैं। शुरुआत में संस्था ग्राहक के साथ अच्छे संबंध बनाए रखते हुए बकाया राशि वसूलने की कोशिश करती है, लेकिन जब खाता NPA घोषित हो जाता है, तब संस्था का मुख्य उद्देश्य केवल पूरी बकाया राशि

की वसूली करना रह जाता है। इस समय ग्राहक को बनाए रखने की बजाय ऋण की वसूली पर अधिक ध्यान दिया जाता है। इसके लिए MFI एक प्रभावी और योजनाबद्ध रणनीति अपनाती है। डिफॉल्टरों (बकायेदारों) को चार समूहों में विभाजित किया जाता है और प्रत्येक समूह के साथ अलग-अलग रणनीतियों के अनुसार कार्य किया जाता है।

Table:- ऋण न चुकाने वाले उधारकर्ताओं की श्रेणियाँ, कारण एवं अपनाई जाने वाली रणनीतिक्र.

क्र. सं.	उधारकर्ता की श्रेणी	ऋण न चुकाने के संभावित कारण	अपनाई जाने वाली रणनीति
1	वे उधारकर्ता जो ऋण चुकाने के लिए तैयार और सक्षम हैं।	ऐसे लोग भुगतान की तिथि भूल जाते हैं या उन्हें याद नहीं रहती। कभी-कभी वे भुगतान की जिम्मेदारी किसी अन्य व्यक्ति को सौंप देते हैं, जो समय पर भुगतान नहीं करता।	ऐसे उधारकर्ताओं को समझाकर या परामर्श देकर नई पुनर्भुगतान (Repayment) समय-सारणी दी जानी चाहिए। बकाया राशि वसूल की जा सकती है और ग्राहक को संस्था से जोड़े रखा जा सकता है।
2	वे उधारकर्ता जो ऋण चुकाना चाहते हैं, लेकिन सक्षम नहीं हैं।	व्यवसाय में नुकसान होना, अचानक कोई आपात स्थिति आ जाना या निवेश का असफल हो जाना। वर्तमान में उनकी आर्थिक स्थिति कमजोर हो सकती है और खर्च आय से अधिक हो सकते हैं।	ऐसे उधारकर्ताओं के ऋण खाते को पुनर्निर्धारित (Reschedule) किया जा सकता है तथा आसान पुनर्भुगतान विकल्पों के साथ अतिरिक्त वित्तीय सहायता दी जा सकती है। यदि वे नई शर्तों के अनुसार भुगतान करते हैं, तो उन्हें लंबे समय तक ग्राहक बनाए रखा जा सकता है।
3	वे उधारकर्ता जो ऋण चुकाने में सक्षम हैं, लेकिन भुगतान से बचते हैं।	संस्था की सेवाओं की गुणवत्ता से असंतुष्ट होना, ऋण स्वीकृति की शर्तों से नाराज होना, छूट (Rebate) प्राप्त करने की कोशिश करना या संचालन संबंधी त्रुटियों को बहाना बनाना।	संस्था को पहले यह पता लगाना चाहिए कि क्या वास्तव में कोई सेवा संबंधी कमी या विवाद है। यदि कोई उचित कारण नहीं है, तो ऋण वसूली एजेंटों की सहायता ली जा सकती है या कानूनी कार्रवाई की जा सकती है। आवश्यकता पड़ने पर एकमुश्त समझौता (One Time Settlement) भी किया जा सकता है।
4	वे उधारकर्ता जो न तो ऋण चुकाने में सक्षम हैं और न ही इच्छुक हैं।	ऐसे लोगों ने गलत जानकारी देकर या धोखाधड़ी करके ऋण लिया हो सकता है। ऋण स्वीकृति में मूल्यांकन की त्रुटि हो सकती है या ऋण राशि का गलत उपयोग किया गया हो सकता है।	उनकी आर्थिक स्थिति का आकलन करने के बाद तुरंत कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए। संस्था को समझौते की संभावना भी तलाशनी चाहिए। ऐसे उधारकर्ताओं से जल्द से जल्द छुटकारा पाने का

Note-इस बात पर विशेष जोर दिया जाना चाहिए कि आपसी सहमति (Negotiated Settlement) से किए गए किसी भी समझौते को ऋण देने वाली संस्था के अधिकृत अधिकारी द्वारा अनुमोदित किया जाना चाहिए।

यदि ऋण की पूरी राशि वापस मांगनी हो, तो इसकी सूचना (Notice) एमएफआई (Microfinance Institution) के पैनल में शामिल अधिवक्ता (वकील) के माध्यम से भेजी जानी चाहिए।

बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी कार्रवाई एक समय लेने वाली प्रक्रिया होती है। राजस्व वसूली प्रमाणपत्र (Revenue Recovery Certificate - RRC) दाखिल करने सहित किसी भी कानूनी कार्रवाई को ऋणदाता संस्था के सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति प्राप्त होनी चाहिए।

यदि न्यायालय में मुकदमा दायर करना आवश्यक हो, तो उससे संबंधित सभी आवश्यक औपचारिकताएँ एमएफआई के पैनल में शामिल अधिवक्ता के माध्यम से पूरी की जानी चाहिए।

Self Assessment (NCERT Based)

A. बहुविकल्पीय प्रश्न (Multiple Choice Questions)

1. संगठनों में समीक्षा बैठकों (Review Meetings) की संस्कृति कैसी है?

a) मौजूद नहीं है
b) अच्छी तरह स्थापित है
c) अभी स्थापित की जानी है
d) इनमें से कोई नहीं

2. उधारकर्ता से संपूर्ण ऋण राशि वापस मांगने की सूचना (Notice) MFI के किसके माध्यम से भेजी जानी चाहिए?

a) प्रबंधक (Manager)
b) पर्यवेक्षक (Supervisor)
c) पैनल के अधिवक्ता (Advocate on Panel)
d) इनमें से कोई नहीं

3. समझौता आधारित निपटान (Negotiated Settlement) को MFI के किस व्यक्ति द्वारा अनुमोदित किया जा सकता है?

a) फील्ड स्टाफ
b) कैशियर
c) अधिकृत अधिकारी
d) इनमें से कोई नहीं

4. MFI को संगठन में निर्धारित तिथि पर बकाया राशि का भुगतान न करने के प्रति ___________ की संस्कृति विकसित करनी चाहिए।

a) कोई नरमी नहीं (No Leniency)
b) सहनशीलता (Tolerance)
c) छोड़ देना (Let Go)
d) उपरोक्त में से कोई नहीं

5. MFI को बकाया प्रबंधन (Delinquency Management) के लिए उपयुक्त रणनीतियाँ ___________ अपनानी चाहिए।

a) अंत में
b) समय रहते
c) उधारकर्ता की सुविधा के अनुसार
d) इनमें से कोई नहीं

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

B. Fill in the Blanks.

1. आंतरिक जाँच एवं नियंत्रण (Internal Checks and Controls) की एक मजबूत प्रणाली, ___________ को काफी हद तक कम करती है।
2. योग्य मामलों में किस्त की ___________ तथा/या किस्त की राशि में परिवर्तन किया जा सकता है।
3. कुछ ___________ प्राप्त करने के लिए पुनर्भुगतान (Repayments) नहीं किए जाते हैं।
4. ऋण देने वाली संस्था को यह ___________ चाहिए कि कहीं सेवा की गुणवत्ता में कमी के कारण उधारकर्ता परेशान तो नहीं हुआ या स्वीकृत ऋण शर्तों से संबंधित कोई ___________ समस्या तो नहीं थी।

5. बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी कार्यवाही एक समय लेने वाली __________ है।

Ans. 1. संचालन जोखिम (Operational Risk) 2. पुनर्भुगतान (Repayment) 3. रियायत (Concession) 4.पता लगाना (Ascertain), असंतोषजनक (Unacceptable) 5. प्रक्रिया (Process

C. सही या गलत बताइए (True / False)

1. फील्ड स्टाफ के साथ बैठकों की अवधि छोटी रखी जानी चाहिए। __________
2. माइक्रोफाइनेंस में किसी भी बकाया ऋण खाते के लिए पुनर्निर्धारण (Rescheduling) या अतिरिक्त वित्त की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। __________
3. अच्छे ग्राहक संबंध बनाए रखने और उधारकर्ताओं की बकाया राशि कम कराने के लिए फील्ड स्टाफ को उचित प्रोत्साहन दिया जा सकता है। __________
4. सक्षम पर्यवेक्षक अपने कर्मचारियों के बेहतर प्रदर्शन और व्यक्तिगत विकास के लिए प्रयास करते हैं। __________
5. नकद संग्रह करने वाले अधिकारियों को दैनिक संग्रह रजिस्टर/शीट सुरक्षित नहीं रखनी चाहिए। __________

Ans.1. सही (True) 2. गलत (False) 3.सही (True) 4.सही (True) 5.गलत (False)

D. Short Answer Questions.

Q1. MFIs (माइक्रोफाइनेंस संस्थानों) के लिए उचित नकद प्रबंधन (Cash Management) क्यों आवश्यक है?

उत्तर:-उचित नकद प्रबंधन से संस्थान के धन का सही उपयोग और सुरक्षा सुनिश्चित होती है। इससे नकदी की कमी या दुरुपयोग की संभावना कम हो जाती है। सही नकद प्रबंधन से ऋण वितरण और वसूली का कार्य सुचारु रूप से चलता है। यह संस्थान की वित्तीय स्थिरता और विश्वसनीयता को भी बढ़ाता है।

Q2. नकद संग्रह (Cash Collection) के लिए किसी तीन लेखांकन औपचारिकताओं (Accounting Formalities) का वर्णन कीजिए।

उत्तर:-नकद प्राप्त होने पर उसकी तुरंत रसीद जारी करनी चाहिए। सभी लेन-देन को नकद पुस्तक (Cash Book) में सही ढंग से दर्ज करना चाहिए। एकत्रित नकदी को समय पर बैंक में जमा करना चाहिए। इन प्रक्रियाओं से वित्तीय रिकॉर्ड सटीक और पारदर्शी बने रहते हैं।

Q3. लेन-देन के Cash Basis और Accrual Basis Accounting से आप क्या समझते हैं?

उत्तर:-Cash Basis Accounting में आय और व्यय को तभी दर्ज किया जाता है जब वास्तव में नकद प्राप्त या भुगतान किया जाता है। Accrual Basis Accounting में आय और व्यय को उनके होने के समय दर्ज किया जाता है, चाहे भुगतान हुआ हो या नहीं। Cash Basis सरल होती है, जबकि Accrual Basis अधिक सटीक वित्तीय स्थिति दिखाती है। दोनों का उपयोग अलग-अलग आवश्यकताओं के अनुसार किया जाता है।

Q4. ऐसे चूककर्ताओं (Defaulters) से कैसे निपटना चाहिए जो ऋण चुकाने के लिए न तो इच्छुक हैं और न ही सक्षम हैं?

उत्तर:-ऐसे चूककर्ताओं की स्थिति का पहले सही मूल्यांकन करना चाहिए। उन्हें समझाकर और परामर्श देकर भुगतान के लिए प्रेरित करना चाहिए। यदि वे आर्थिक कठिनाई में हैं तो पुनर्भुगतान की नई योजना बनाई जा सकती है। आवश्यकता पड़ने पर संस्थान के नियमों के अनुसार कानूनी कार्रवाई भी की जा सकती है।

Q5. उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली करने वाले फील्ड स्टाफ को MFI किस प्रकार का प्रशिक्षण देना चाहिए?

उत्तर:-फील्ड स्टाफ को प्रभावी संवाद और ग्राहक व्यवहार का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। उन्हें ऋण वसूली की प्रक्रियाओं और संस्थान की नीतियों की पूरी जानकारी होनी चाहिए। विवादों को शांतिपूर्ण तरीके से सुलझाने की तकनीक भी सिखाई जानी चाहिए। इसके अलावा, नैतिक और सम्मानजनक वसूली के तरीकों का प्रशिक्षण भी आवश्यक है।

E. Long Answer Questions.

Q1. कार्यरत कर्मचारियों के साथ बैठकों में सार्थक संवाद (Meaningful Interaction) की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

Q2. "बकायादारों (Defaulters) से बकाया राशि की अनुवर्ती कार्यवाही (Follow-up) एवं वसूली (Recovery)" पर एक टिप्पणी लिखिए।

EMPLOYABILITY SKILLS

NSQF Level :- II
Class - 10th

Author :- SUSHIL BISLA

SHIVAM PUBLICATION

SHIVAM PUBLICATIONS
NARWANA, JIND

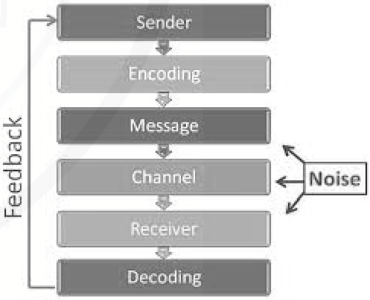
Unit 1 Communication Skills

- Method of Communication संचार की विधियां
- Verbal communication मौखिक संचार
- Non-verbal Communication अमौखिक संचार
- Communication Cycle & Feedback संचार चक्र व प्रतिपुष्टि
- Barriers of Effective communication प्रभावशाली संचार की कमियाँ

➢ What is Communication? (संचार क्या है?)

Communication is an act of sharing information, ideas or feelings from one person to another. संचार वह कार्य अथवा प्रक्रिया है, जिसमें एक व्यक्ति दूसरे व्यक्तियों को अपने विचार, अपने हाव–भाव व सूचना बांटता या भेजता है।

➢ Define Communication Process or Elements. **संचार की प्रक्रिया या तत्वों का वर्णन करें।**



1. Sender (**प्रेषक**) :–

A sender is a person who send the message to anothers. प्रेषक वह व्यक्ति है जो संदेश को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक भेजता है।

2. Encoding (**इंकोड़िग**) :–

Ecoding is the process of converting the data given format to another format or code due to safety and send to receiver. इंकोड़िग में संदेश को एक फॉर्मेट से दूसरे फॉर्मेट में परिवर्तित करके उसको सुरक्षित किया जाता है और फिर उसे भेजा जाता है।

3. Message (**संदेश**) :–

A sender sent the idea or information to the receiver is called message. प्रेषक संदेश के रूप में कोई सूचना, विचार प्राप्तकर्ता को भेजता है, वह संदेश है।

4. Channel (माध्यम) :–

A message can be sent through various channel like email, mobile phone, post card to the receiver. There means of communication is called channel. जब हम संदेश को विभिन्न माध्यमों जैसे ईमेल, टेलीफोन या पोस्टकार्ड आदि द्वारा प्राप्तकर्ता को भेजते हैं। ये संचार के साधन ही माध्यम कहलाते हैं।

5. Receiver (प्राप्तकर्ता) :–

Receiver is a person who received the information as message from the sender. प्राप्तकर्ता वह व्यक्ति है जो प्रेषक से संदेश के रूप में सूचना प्राप्त करता है।

6. Decoding (डि–कोडिंग) :–

Decoding is the process of understanding and interpreting a message received from sender. डि–कोडिंग प्रेषक से प्राप्त संदेश को समझने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है।

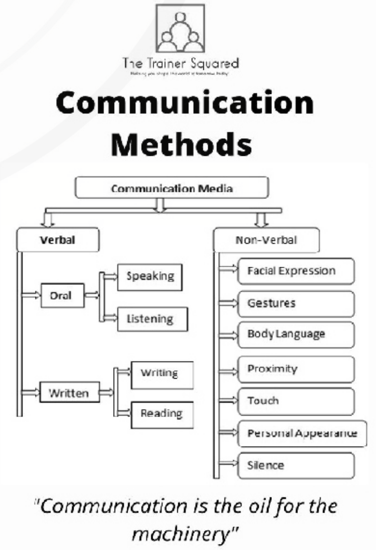
7. Feedback (प्रतिपुष्टि) :–

Feedback in communication is the response, reaction or information given by recipient of a message to the sender. जब संचार प्रक्रिया में प्राप्तकर्ता प्रेषक से संदेश प्राप्त करता है तो प्रेषक उसे संदेश पर प्रतिक्रिया देता है, वही प्रतिक्रिया प्रतिपुष्टि है।

➢ Describe Method of Communication. **संचार के तरीकों का वर्णन करो।**

1. Face to face Communication (आमने–सामने संचार) :–

There is nothing be better than face to face communication. It helps message to be understand clearly and quickly. आमने–सामने संचार का सबसे अच्छा तरीका है। यह संदेश को शीघ्रता व स्पष्टता से समझने में मदद करता है।



2. Notice / Poster (नोटिस या पोस्टर) :–

It is effective when the some message has to go out to a large group of people. Like – poster of any advertisement or shop closed poster etc. यह संचार तब प्रभावशाली है जब संदेश एक बड़े जनसमूह को देना हो। जैसे– कोई विज्ञापन पोस्टर या दुकान बंद का पोस्टर आदि।

3. E-mail (ई–मेल) :–

E-mail can be used to communicate quickly with one or many individuals in various locations. It offer at low cost. इस संचार का प्रयोग एक साथ कई लोगों को अलग–अलग स्थान

पर शीघ्रता से भेजने के लिए किया जाता है। इसमें लागत भी कम आती है।

4. Business Meeting **(व्यावसायिक मीटिंग)** :–

Communication during business meetings an organization generally addressed to a group of people. व्यावसायिक मीटिंग में एक साथ कई कर्मचारियों के साथ संचार स्थापित किया जाता है। यह संचार संस्था के निर्णय से संबंधित होता है।

5. Any other method of Communication **(अन्य तरीके)** :–

There can be various other methods like social networks, message, newsletter, blog etc. संचार के अन्य भी कुछ तरीके हैं जैसे– सोशल नेटवर्क, संदेश, न्यूज–लेटर, व ब्लॉक आदि।

➢ What is verbal Communication. Explain its advantages and disadvantages. **मौखिक संचार क्या होता है? इसके लाभ व कमियाँ बताओ।**

Verbal communication is the sharing of information by using words. It is, what most people use as a method of communication. मौखिक संचार वह होता है, जिसमें सूचनाओं का आदान–प्रदान शब्दों को बोलकर किया जाता है। यह संचार का वह तरीका है जिसको ज्यादातर लोग प्रयोग करते हैं।

Advantages **(लाभ)** :–

- Verbal communication is very easy. मौखिक संचार बहुत सरल होता है।
- Verbal communication send the information quickly. मौखिक संचार में संदेश शीघ्र सूचना भेजता है।
- You can get quick response . मौखिक संचार में प्रति पुष्टि शीघ्र होती है।
- Verbal communication is more effective because a lot of people use it. मौखिक संचार बहुत प्रभावशाली होता है क्योंकि ज्यादातर लोग इसे प्रयोग करते हैं।

Disadvantages **(हानियां)** :–

- Clutural differences between sender and receiver of information. संदेश भेजने वाले व्यक्ति व प्राप्तकर्ता की संस्कृतियों में अंतर हो सकता है।

Differences may be due to the use of different languages. भाषा भी मौखिक संचार में अंतर पैदा कर देती है, जब कोई एक भी भाषा अलग हो व दूसरा उसे न जानता हो।

➢ What is Non-verbal Communication? Explain its importance? **अमौखिक संचार क्या है? इसके महत्व बताओ।**

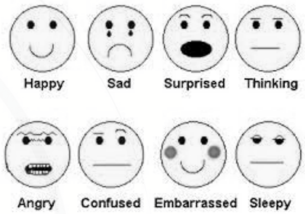
Non-Verbal communication is the message we send to other without using any words. We send signals and message to other through expressions, gestures and body postures. अमौखिक संचार में संदेश को किसी व्यक्ति के पास बिना शब्दों के भेजा जाता है। हम सन्देंश, सिगनल, इशारों में हॉव–भाव द्वारा तथा शारीरिक मुद्राओं द्वारा भेजते हैं।

Importance **(महत्व)** :–

- It provide fast feedback. इसमें संदेश की प्रति पुष्टि शीघ्र होती है।
- It is time saving communication. इस संचार में समय की बचत होती है।

➢ Explain types of Non-verbal communication. **अमौखिक संचार के प्रकारों का वर्णन करें।**

1. Facial Expression **(चेहरे के भाव)** :–



A facial expression many times shows the feeling of person like , , etc. चेहरे के हाव–भाव द्वारा संदेश को भेजना भी संचार का एक प्रकार है, जो व्यक्ति के भावों को व्यक्त करता है।

2. Body Posture **(शरीर की मुद्रा)** :–

Posture are the position of the body they show our considence and feeling. मुद्रा शरीर की भिन्न–भिन्न पोजीशन है, अर्थात रूप हैं, जो हमारे विचारों व आत्मविश्वास को दर्शाते हैं।

3. Gesture or body language **(शारीरिक भाषा)** :–

Gesture describe movements of parts of the body. Like hand, head movements. शारीरिक भाषा संचार में अहम है। यह शरीर के भागों द्वारा की गई हलचल से की जाती है, जैसे हाथ, व सिर से ईशारा आदि।

4. Touch **(छूकर)** :–

We communicate a great deal through our touch, such as shaking hand. हम एक दूसरे को छूकर भी संचार कर सकते हैं जैसे – किसी से हाथ मिलाकर आदि।

5. Space **(स्पेस)** :–

The space between two persons while communicating depends on the intimacy or closeness between them. जब दो व्यक्ति आपस में बात कर रहे हो, तो वो एक दूसरे के कितने समीप हैं, यह तय करता है कि वह कितने एक दूसरे के क्लोज हैं।

6. Eye Contact **(नजरे मिलाकर)** :–

Maintaining an eye contact with person you are talking indicates interest. जब आप किसी से नजरे मिलाकर बातें करते हैं, तो यह बताता है कि लोगों की आपस में कितनी रुचि है।

7. Paralanguage **(पैरा–लैंग्वेज)** :–

Para-language is the time of our voice, speed and volume that make a difference in meaning of communication speaking fast show nervousness while speaking too slow may show seriousness, sadness etc. यह हमारे अवाज के उतार–चढाव द्वारा प्रकट की जाती है। यदि हम तेज बोल रहे हैं, यह हमारी नर्वस को दर्शाता है और यदि हम बहुत धीमा बोल रहे हैं, धीरे से बोल रहे हैं, तो यह दर्शाता है कि हम उदास हैं, व गंभीर हैं।

➢ Explain Visual Communication. **दृश्य संचार का वर्णन करें।**

A Visual Communication which involves sending and understanding messages only through imags or picture like traffic symbol etc. दृश्य संचार एक वह संचार है जिसमें संदेश तस्वीरों के द्वारा भेजे व समझे जाते हैं जैसे ट्रैफिक सिग्नल आदि

-: Communication Cycle and Importance of Feedback :-

➢ What is Feedback? Write its importance. **(प्रतिक्रिया या प्रतिपुष्टि क्या होती है? इसका महत्व बताएं।)**

Sender receives an acknowledgement from the receiver about getting the message. When a sender sends information the seciver provides feedback on received message. Feed back can be positive or negative. Feed back is the important part of communication cycles. संदेश का प्रेषक (भेजने वाला) जब संदेश प्राप्त कर्ता से जानकारी प्राप्त कर ले कि उसे उसका संदेश मिल गया है तो वह प्रतिपुष्टि है। जब प्रेषक संदेश भेजता है तो प्राप्तकर्ता से संदेश प्राप्त की सूचना दी जाती है। प्रतिपुष्टि सकारात्मक या फिर नकारात्मक भी हो सकती है। प्रतिक्रिया संचार प्रक्रिया का महत्वपूर्ण अंग है।

Importance of Feedback **(प्रतिक्रिया /प्रतिपुष्टि का महत्व)** :–

1. Effective Listening **(प्रभावित श्रवण)** :–

The person providing the feed back. They have been understood well and that feedback provides some value to speaker. जब आप प्रेषक को प्रतिक्रिया देते हैं तो इसका अर्थ है आप समझ रहे हैं। इससे वक्ता को भी सम्मान मिलता है।

2. Motivation (अभिप्रेरणा) :–

Feedback can motivate people to Build better work relationship. प्रतिपुष्टि लोगों के बीच अच्छे कार्य संबंध स्थापित करती है। इससे उनका मनोबल भी बढ़ता है।

3. It Boots learning (सीखने को बढ़ावा) :–

Feedback is important to remain focused on goals, plan better and develop better. प्रतिपुष्टि इसलिए महत्वपूर्ण है कि यह लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित करने अच्छी योजना बनाने तथा अच्छे उत्पादन व सेवाएं विकसित करने में सहायक है।

4. Improve performance (प्रदर्शन में सुधार) :–

Feedback can help to take better decisions and increase performance. प्रतिपुष्टि अच्छे निर्णय लेने व कार्य प्रदर्शन में सुधार करने में सहायक है।

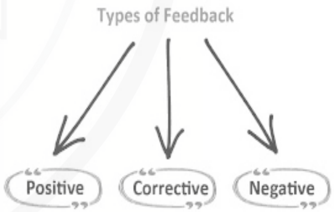
➢ How many Types of Feebcak? (प्रतिपुष्टि कितने प्रकार की हैं?)

1. Positive Feedback (सकारात्मक प्रतिपुष्टि) :–

When a sender gets positive acknowledgement from the reciver called positive feedback. जब प्रेषक को संदेश प्राप्तकर्ता से सकारात्मक प्रतिक्रिया मिले उसे सकारात्मक प्रतिपुष्टि कहते हैं।

2. Negative Feedback (नकारात्मक प्रतिपुष्टि) :–

When a sender gets negative acknowledgement from the receiver called negative feedback. जब प्रेषक को संदेश प्राप्तकर्ता से नकारात्मक प्रतिक्रिया मिले तो उसे नकारात्मक प्रतिपुष्टि कहते हैं।



3. No Feedback (कोई प्रतिपुष्टि नहीं) :–

It is also a feedback in itself which indicates disagreement of ideas. यह भी अपने आप में एक फीडबैक है जो विचारों की असहमति को दर्शाता है।

➢ What are the qualities of good feedback? एक अच्छी फीडबैक के क्या गुण है?

1. Specific (विशेष) :–

Try to include examples to clarity your statement. अपने तथ्य व अपने संदेश को समझने के लिए हमेशा उदाहरण का प्रयोग करें।

2. Timly (समय पर) :–

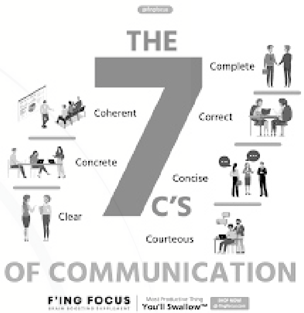
Provide feedback to sender timely otherwise it loses impack if delayed for long too. प्रेषक को समय पर फीडबैक प्रदान करें अन्यथा देरी करने पर इसका प्रभाव समाप्त हो जाता है।

3. Polite (**विनम्रता**) :–

During the feedback receiver should not feel offended by the language of the feedback. फीडबैक के दौरान, प्राप्तकर्ता को फीडबैक की भाषा से आहत महसूस नहीं कराना चाहिए।

➢ What is Effective Communication. Explain 7'Cs. **प्रभावशाली संचार क्या होता है? इसके 7 सी का वर्णन करें।**

Effective communication is the process of exchanging idea, thoughts, opinions, knowledge and data so that the message recived and understand with clearity and purpose and both party are satisfied. प्रभावी संचार विचारों, राय, ज्ञान और डेटा के आदान–प्रदान की प्रक्रिया है ताकि संदेश स्पष्टता और उद्देश्य को समझा जा सके। इससे संचार के दोनों पक्ष संतुष्ट हो।



1. Clear (**स्पष्ट**) :–

Communication can be clear about what you want to say. संचार हमेशा स्पष्ट होना चाहिए जो आप कहना चाहते हैं। स्पष्ट तौर पर कहें।

2. Consise (**संक्षिप्त**) :–

In Communication use simple words and say only what's needed. संचार में हमेशा सरल शब्दों का चयन करें और सूचना हो जो बहुत जरूरी हो।

3. Concrete (**ठोस**) :–

Must use exact words and phrases in communication. संचार में ठोस या उचित शब्दों में वाक्यांशों का ही प्रयोग करें।

4. Correct Information (**सही जानकारी**) :–

During communication must use correct spellings, language and grammer. संचार के दौरान सही उच्चारण, स्पेलिंग व उचित भाषा का प्रयोग करें।

5. Coherent (**सुसंगत होना**) :–

In communication, your words should make sense and should be related to the main topic. संचार में हमेशा ऐसे शब्दों का प्रयोग करें जिसका कोई अर्थ हो, व मुख्य बिंदु से जुड़े हुए हो।

6. Complete (पूर्णता) :–

A communication should have all needed information. एक संचार या संदेश में आवश्यक सभी जानकारी शामिल होना जरूरी है।

7. Courteas (विनम्रता) :–

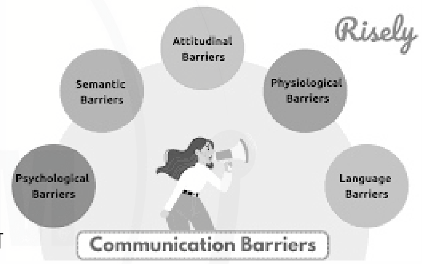
A big need of communication is courtesy, there must be use word like respectful and honest etc. संचार में विनम्रता व शिष्टाचार होना जरूरी है। हमें संचार में सम्मनिय व ईमानदारी जैसे शब्दों का प्रयोग करना चाहिए।

➢ What are the Barriers to effective communication? **प्रभावी संचार की कमियां क्या है?**

1. Physical Barriers **(भौतिक बधाएं)** :–

In this communication sender and receiver cannot able to see gesture, posture and general body languages due to communication is less. जब संचार में प्रेषक व प्राप्तकर्ता चेहरे के हाव–भाव पोसचर व बॉडी लैंग्वेज नहीं देख पाए तो संचार प्रभावशाली नहीं हो पता है।

2. Linguistic (Language) **(भाषा संबंधी)** :–



The inability to communicate using a language is known as language berrier to communication. It is the most common barriers, which cause misunderstandings between people. किसी भाषा का उपयोग करके किसी से संवाद या संचार न करना आए तो वह संचार में भाषा संबंधी बाधा होती है। भाषा संबंधी बाधा एक आम बाधा है जो लोगों के बीच में गलतफहमियां पैदा करती है।

3. Interpersonal barriers **(पारस्परिक या व्यक्तिगत बाधाएं)** :–

It is very difficult to communicate with some one who is not willing to talk or express their feeling and views. Stage fear lack of will to communicate are some example of interpersonal barriers. ऐसे व्यक्ति के साथ संवाद या बातचीत करना व्यर्थ है जो अपनी बात व्यक्त करने के लिए तैयार ही नहीं है। मंच का डर व संवाद करने की इच्छा न होना व्यक्तिगत संचार में बाधाओं के उदाहरण है।

4. Organisational Barriers **(संगठनात्मक बाधाएं)** :–

An organizational works on the basis of formal hierarchical structure that follow rules and regulations, procedures and policies. All these things affect the free flow of communication in organization. एक संगठन हमेशा औपचारिकता के आधार पर कार्य करता है। इसके इसके कुछ पदानुसार संरचना होती है। इसके कुछ नियम व निर्देश व नीतियां होती हैं जिनके आधार पर संगठन कार्य करता है और ये सब चीजें संचार में बाधा उत्पन्न करती हैं।

5. Cultural Barriers **(सांस्कृतिक बाधाएं)** :–

Cultural barriers is when people of different cultures are unable to understand each other's custom. Resulting in inconveniences and difficulties. सांस्कृतिक बाधाएं तब उत्पन्न होती हैं जब लोग अलग–अलग सांस्कृतियों के होते हैं और एक दूसरे के रीति रिवाज को समझने में असमर्थ होते हैं। इससे संचार में बाधाएं आती हैं।

➢ Find the ways to overcome barriers to effective communication. **(संचार में बाधाओं को दूर करने के उपाय ।)**

There are some ways:-

1. Use simple language. सरल भाषा का प्रयोग करें।
2. Use visuals. दृश्य चित्रों का प्रयोग करें।
3. Be Respectful of other opinions. दूसरे के विचारों को सम्मान दें।
4. Take help of a translater to over come differences in language. भाषा संबंधी बाधा में अनुवादक की सहायता लें।

Self Assessment (NCERT Based)

(Set – I) Communication Skills

Q1. Multiple Choice Questions (MCQ) :-

1. Which of the following is NOT an element of communication within the communication process cycle? (निम्नलिखित में से कौन सा संचार का तत्व नहीं है, जो संचार चक्र के अंतर्गत न आता हो –)

a. Receiver (रिसीवर) b. Sender (प्रेषक)

c. Time (समय) d. Channel (चैनल)

2. You need to apply leave at work? Which method of communication will you use? (आपको कार्य से छुट्टी के लिए आवेदन करना है तो आप संचार का कौन सा साधन प्रयोग करेंगे–)

a. e-mail (ई–मेल) b. Poster (पोस्टर)

c. Newsletter (न्यूजलैटर) d. Blog (ब्लॉग)

3. By which action can senders send their messages? (प्रेषक किस क्रिया द्वारा अपना संदेश भेज सकता है –)

a. Gestures (इशारे) b. Speaking (बोलना)

c. Reading (पढ़ना) d. Writing (लेखन)

Q2. Subjective Question:

1. Make a chart highlighting all the methods of communication. Use markers and colours to highlighting differences amongst all. (चार्ट के माध्यम से संचार की विधियों का वर्णन करें?)

b. Talking at moderate speed (मध्यम गति से बात करना)

c. Sitting straight (सीधे बैठना)

d. Tilting head a bit to listen (सुनने के लिए सीर को थोड़ा झुकाना)

4. Which of the following statement is true about communication?

(निम्नलिखित में से कथन संचार के बारे में सत्य है –)

a. 50% of our communication is non-verbal (हमारा 50% संचार गैर मौखिक है)

b. 20% communication is done using body movements, face, arms, etc. (20% संचार शरीर की गतिविधियों का उपयोग करके किया जाता है, चेहरा, हाथ आदि)

c. 5% communication is done using voice, tone,pauses, etc. (5% संचार आवाज व स्वर का उपयोग करके किया जाता है)

d. 7% communication is done using words (7% संचार शब्दों का प्रयोग करके किया जाता है।)

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

Q2. Subjective Questions :-

1. Draw any five common signs used for Visual Communication. Explain what each conveys and where did you see it? (दृश्य संचार के पांच चिह्नों के बारे में बताएं जो आपने कहीं देखे हो और वे क्या संदेश दे रहे थे ?)

(Set – IV) Communication Cycle and Feedback

Q1. Multiple Choice Questions (MCQ) :-

1. Which of these are examples of positive feedback?

(इनमें से कौन सा सकारात्मक फीडबैक का उदाहरण है–)

a. Excellent, your work has improved. (बहुत बढ़िया आपका काम में सुधार हुआ है)

b. I noticed your dedication towards the project. (मैंने परियोजना के प्रति आपका समर्पण देखा है)

c. You are always doing it the wrong way. (आप इसे हमेशा गलत तरीके से कर रहे हैं)

d. All of the above (उपरोक्त सभी)

2. Which of these are examples of negative feedback?

(इनमें से कौन सा नकारात्मक प्रतिक्रिया का उदाहरण है –)

a. I hate to tell you this but your drawing skills are poor. (मुझे आपको यह बताने में नफरत हो रही है, लेकिन आपकी ड्राइंग कौशल खराब है)

b. You can surely improve your drawing. (आप निश्चित रूप से अपनी ड्राइंग में सुधार कर सकते हैं)

c. This is a good drawing but you can do better. (यह एक अच्छी ड्राइंग है लेकिन इसे आप बेहतर बना सकते हैं।

d. None of the above (उपरोक्त में से कोई नहीं।)

(Set – II) Verbal Communication

Q1. Multiple Choice Questions (MCQ) :-

1. Which of the following is an example of oral communication? (निम्नलिखित में से कौन–सा मौखिक संचार का उदाहरण है –)

a. Newspapers (समाचार पत्र) b. Letters (पत्र) c. Phone call (फोन कॉल) d. e-mail (ई–मेल)

2. What are the types of words we should use for verbal communication? (हमें मौखिक संवाद में किस प्रकार के शब्दों का प्रयोग करना चाहिए –)

a. Acronyms (परिवर्णी) b. Simple (सरल) c. Technical (तकनीकी)

d. Jargons (शब्दजाल)

3. Why do we use e-mails? (हम ई–मेल का उपयोग क्यों करते हैं –)

a. To communicate with many people at the same time. (एक समय में कई लोगों से संवाद के लिए)

b. To share documents and files. (दस्तावेज व फाइलों को सांझा करने के लिए)

c. To talk to each other in real-time. (वास्तविक समय में एक और दूसरे से बात करना)

d. To keep a record of communication. (संचार का रिकॉर्ड रखना)

Ans:. 1. C 2. B 3. A or B

Q3. Subjective Question:-

1. List the different types of verbal communication. Include examples for each verbal communication type. (मौखिक संचार के प्रकारों का वर्णन उदाहरण सहित करें ?)

(Set – III) Non-Verbal communication

Q1. Multiple Choice Questions (MCQ) :-

1. Which of these is a positive (good) facial expression?
(इनमें से कौन सी चेहरे की सकारात्मक (अच्छी) अभिव्यक्ति है –)

a. Frowning while concentrating (ध्यान केंद्रित करते समय भौंहे सिकुड़ना)

b. Maintaining eye contact (आंखों से संपर्क बनाए रखना)

c. Smiling continuously (लगातार मुस्कुराते रहना)

d. Rolling up your eyes (अपनी आंखें घुमाना)

2. What does an upright (straight) body posture convey or show?
(सीधी शारीरिक मुद्रा क्या बताती व दिखाती है –)

a. Pride (गौरव)

b. Professionalism (व्यवसायिकता)

c. Confidence (आत्मविश्वास)

d. Humility (विनम्रता)

3. Which of these is NOT an appropriate non-verbal communication at work?
(कार्य स्थल पर इनमें से कौन–सा आमौखिक संचार उपयुक्त नहीं है –)

a. Keeping hands in pockets while talking (बात करते समय जब में हाथ रखना)

3. Which of the following are effective components of a good feedback?

(निम्नलिखित में से कौन से एक अच्छी फीडबैक के प्रभावी घटक हैं –)

a. Detailed and time consuming (विस्तृत एवं समय लेने वाली)

b. Direct and honest (सीधी व ईमानदार)

c. Specific (विशिष्ट)

d. Opinion-based (राय आधारित)

e. All

Q2. Subjective Questions:-

1. Identify how and when to give feedback. (फीडबैक क्या है ? इसके महत्व बताओ ?)
2. Explain the importance of feedback. (एक अच्छी फीडबैक कौन सी है ?)
3. Use suitable words and phrases when giving or receiving feedback. (फीडबैक कितने प्रकार की होती है ?)

(Set – V) Barries to Effective Communication **(प्रभावी संचार में बाधाएं)**

Q1. Multiple Choice Questions (MCQ) :-

1. Which of these is NOT a common communication barrier?

(इनमें से कौन–सी सामान्य संचार की बाधा नहीं है –)

a. Linguistic barrier (भाषाई बाधा)

c. Financial barrier (वित्तीय बाधा)

b. Interpersonal barrier (पारस्परिक बाधा)

d. Organisational barrier (संघठनात्मक बाधा)

2. Which of these are ways to overcome communication barriers?

(इनमें से संचार की बाधाओं पर काबू पाने के कौन से तरीके हैं –)

a. Respecting each other's differences (एक दूसरे के मतभेदों का सम्मान करना)

b. Using a translator (अनुवादक का प्रयोग करना)

c. Not communicating at all (संवाद बिलकुल भी नहीं करना)

d. Using your own language for comfort (सुविधा के लिए अपनी भाषा का प्रयोग करना)

Ans: 1. C 2. A or B

Q2. Subjective Questions:

1. What are the Communication Barrier? (संचार में आने वाली बाधाओ का वर्णन करें?)

2. What are the methods of to solve the problems of compunction? (संचार की बाधाओ को दूर करने के क्या उपाय हैं?)

3. What are the effective Communication? (प्रभावी संचार क्या होता है?)

NSQF BOOK AVAILABLE

इस पुस्तक की पूरी सामग्री अब आपके मोबाइल में

सभी अध्याय, अभ्यास प्रश्न, सॉल्व्ड पेपर्स, नोट्स, करेंट अफेयर्स आदि अब डिजिटल रूप में कहीं भी, कभी भी।

स्टेप 1 अपने मोबाइल के कैमरा या QR Scanner से नीचे दिए गए QR को स्कैन करें।

स्टेप 2 दिए गए लिंक पर क्लिक करें।

स्टेप 3 पुस्तक की पूरी सामग्री अपने मोबाइल में देखें।

QR कोड स्कैन करें या लिंक पर जाएं
www.shivampublications.in

Shivam Publications

SHIVAM PUBLICATION

NARWANA JIND

Follow us on

ISNB No. 978-93-342-4472-4

MRP 250/-