

## सतर्कता - सुरक्षा का रहस्य ALERTNESS - THE SECRET TO SAFETY





दिनांक 06.07.2021 को गिफ्ट सिटी गांधीनगर में अंचल कार्यालय, अहमदाबाद के नए परिसर का उद्घाटन करते हुए श्री एल.वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी। चित्र में श्री के. सत्यनारायण राजु, कार्यपालक निदेशक और अन्य कार्यपालक भी दिखाई दे रहे हैं।

Sri L V Prabhakar, MD & CEO inaugurating the new premises of Circle office Ahmedabad on 06.07.2021 at Gift City Gandhinagar. Sri K Satyanarayana Raju, ED and other executives are also seen in the picture.



दिनांक 12.07.2021 को विजयवाड़ा अंचल में श्री एल.वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी के दौरे के समय उनका स्वागत करते हुए श्रीमती के कल्याणी, महा प्रबंधक।

Sri L V Prabhakar, MD & CEO is being welcomed by Smt K Kalyani, GM on his visit to Vijayawada Circle on 12.07.2021

## श्रेयस - SHREYAS

SINCE 1974

केनरा बैंक की द्विमासिक गृह-पत्रिका  
Bimonthly House Journal of Canara Bank  
जून 2021 - जुलाई 2021 | 277 / June 2021 - July 2021 | 277

### ADVISORY COMMITTEE

L V Prabhakar  
Debashish Mukherjee  
L V R Prasad  
V Ramachandra  
R Girees Kumar  
Shankar S  
M K Ravikrishnan  
H M Basavaraja  
Y L Bhaskar  
Kishore Thampi  
Om Prakash N S

#### EDITOR

Kishore Thampi

#### ASST. EDITORS

Sajeev K  
Keerthy P C

सह संपादक (हिंदी)

ओमप्रकाश एन एस

#### Edited & Published by

Kishore Thampi

Senior Manager

House Magazine & Library Section  
HR Wing, HO, Bengaluru - 560 002.

Ph : 080-2223 3480

E-mail : hohml@canarabank.com  
for and on behalf of Canara Bank

#### Design & Print by

Blustream Printing India (P). Ltd.

#1, 2nd Cross, CKC Gardens,

Lalbagh Road Cross, Bangalore - 560 008.

Ph : 080-2223 0070 / 2223 0006.

The views and opinions expressed herein are not necessarily those of the Bank. Reproduction of the matter in any manner with the permission of the editor only. For private circulation only. Not for Sale.



श्रेयस प्रेयस मनुश्यमेत स्तौ संपरीत्य विविनक्ति धीरः//

(कठोपनिषद् II - 2)

Both good and pleasant approach us:

The wise on examining choose the good. (Kathopanishad II - 2)

### CONTENTS

- 2 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश / MD & CEO's Message
- 4 संपादकीय / Editorial
- 5 New CGM'S Message
- 6 New GM'S Message
- 7 All that glitters is not gold - A V Santhosh
- 10 Vigilance Prevents Virulence! - Veena Girimaji R
- 12 Repulsing Social Engineering Cyber Attacks - Shreesh Chandra Mishra
- 15 बैंकों में धोखाधड़ी का नियंत्रण: क्या करें और क्या न करें - रवनीत सिंह
- 18 Watchful eyes and alert mind - Tools for fraud prevention - Shankar S Rao
- 20 Cartoon
- 21 बैंकों में धोखाधड़ी और उससे बचने के उपाय - विश्वनाथ प्रसाद साहू
- 24 Circle News
- 28 Legal Column - K V C Janaki Rama Rao
- 29 Prudent Self - Winnie Jagadamma Panicker
- 30 अंचल समाचार
- 33 जरा सतर्क रहें - मोनालिसा पंवर
- 34 Econ speak - Dr Rashmi Tripathi
- 36 Preventive Vigilance and Fraud Prevention - Dhanya Palani Yadav
- 38 यह दुनिया रंग रंगीली - बी के उप्रेती
- 42 निवारक सतर्कता व धोखाधड़ी की रोकथाम - श्वेता शर्मा
- 43 Credit Score is something beyond Numbers - Justine J Mathew
- 47 Watch Out - Bharathi D
- 48 संगठन के विकास में टीम कार्य का महत्व - ओमप्रकाश एन.एस.
- 52 Homage
- 56 Book Review - Kishore Thampi

## प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश



## MD & CEO's Message

प्रिय केनराइट्स,

हमने इस वित्त वर्ष (वित्त वर्ष 2021-22) की शुरुआत बहुत मजबूत और आशाजनक लक्षण के साथ की है। मार्च 2021 की वित्तीय स्थिति ने हमारे लिए विश्वास के साथ चलने और आने वाले दिनों में अपनी व्यावसायिक रणनीतियों और ध्यान केंद्रन (फोकस) क्षेत्रों को और ठोस बनाने और "बैंकिंग उत्कृष्टता" की ओर बढ़ने के लिए एक मजबूत नींव रखी है। इस कैलेंडर वर्ष की शुरुआत के दौरान हमने जिन चुनौतीपूर्ण महीनों को पार किया, उन्होंने हमें बहुत कुछ सिखाया है और एक अच्छी सुगठित टीम के रूप में हमें एक-दूसरे के करीब भी लाया है। महामारी, हालांकि अब यह पीछे हटती हुई प्रतीत हो रही है, किंतु बार-बार फिर से इसके उभरने का भय बना रहता है। इसलिए सुरक्षा और सामाजिक दूरी के मानदंडों का पालन करना और इसे जारी रखना बहुत महत्वपूर्ण है, जैसा कि सरकार और हमारे बैंक द्वारा बार-बार जोर दिया जाता रहा है और इस प्रचलित कोरोना वायरस के खिलाफ हमारी अथक लड़ाई को जारी रखना आवश्यक है। यह कोई मामूली उपलब्धि नहीं है कि हमने विभिन्न रूपों (आर्थिक, औद्योगिक और पर्यावरणीय) में अनिश्चितताओं और मुसीबतों का सामना किया और अभी भी लचीले स्वरूप और मजबूत इरादे के साथ उत्कृष्टता हासिल कर सकते हैं। मैं गर्व के साथ कह सकता हूँ कि हमारे पास सबसे अच्छी टीम है और हमारे मानव संसाधनों में सर्वाधिक श्रेष्ठ संपत्ति है जिसके ज़रिए सफलता और गौरव की दिशा में हमारी प्रगति में बाधा डालने वाली किसी भी बाधा को पार कर सकते हैं। बहुत बढ़िया!!

जैसा कि आप जानते हैं, हम एक ऐसी दुनिया में रह रहे हैं जो दिन-ब-दिन "डिजिटल" होती जा रही है। वास्तव में विश्व एक "वैश्विक गांव" बनता जा रहा है, जो निर्बाध रूप से एक-दूसरे से परस्पर जुड़ा हुआ है। हमने अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम श्रेणी की डिजिटल बैंकिंग का अनुभव प्रदान करके इस दिशा में सकारात्मक कदम उठाए हैं।

यद्यपि यह कथन कि "हर प्रगति के लिए जो हम करते हैं, एक दूसरा

Dear Canarites,

We have started this Financial Year (FY 2021-22) on a very strong and promising note. The March 2021 financials have laid a strong foundation for us to tread with confidence and further concretize and build on our business strategies and focus areas in the days to come and to gravitate closer towards "banking par excellence". The challenging few months that we sailed through, during the beginning of this calendar year, has taught us many lessons and also brought us closer as a well-knit team. The pandemic, though now it seems to be retracting, has this uncanny to resurface time and again. So it's very important to continue following the safety and social distancing norms, as emphasized by the Government and our bank time and again and carry on our relentless fight against this prevalent corona virus. It is no mean feat that we withstood uncertainties and misfortunes in varied forms (economic, industrial and environmental) and could still come out on top, ever resilient and strong. I can say with pride that we have the best team, the best assets in our human resources to battle and surpass any obstacles that hamper our stride towards success and glory. Bravo!!

As you are aware we are living in a world which is increasingly becoming "Digital" day by day. The world is indeed becoming a "Global Village", seamlessly interconnected and interlinked. We have made positive steps in this direction by providing our customers with best in class digital banking experience. Though the statement "for every progress that we make, there is a flip side or a contra-position" is considered to be conventional or overused, most of the time it comes true. The increasing cyber-crimes and online frauds are testimony to the fact that there are anti-ethical elements waiting for opportunities to breach our virtual armours

पहलू होता है या एक विपरीत स्थिति होती है" को पारंपरिक या अति-प्रयुक्त माना जाता है, किंतु अधिकांश समय यह सच होता है। बढ़ते साइबर अपराध और ऑनलाइन धोखाधड़ी इस बात के प्रमाण हैं कि नैतिक विरोधी तत्व हमारे प्रभावशाली कवच और सुरक्षा को भंग करने के अवसरों की प्रतीक्षा में रहते हैं। इसलिए, मैं सभी से आग्रह करता हूँ कि आप निर्धारित प्रवृत्तियों का अनुसरण करें, बेहद सतर्क रहें और हमारे ग्राहकों को इन ऑनलाइन खतरों के बारे में भी शिक्षित करें ताकि हम अपने सन्निकट धोखाधड़ी की संभावनाओं को रोक सकें। हमारे बैंक ने हाल ही में "साइबर सुरक्षा जागरूकता गीत" लॉन्च किया है, जो एक स्व-चालित वीडियो है, जिसका उद्देश्य विभिन्न प्रकार की ऑनलाइन धोखाधड़ी के बारे में संज्ञान फैलाने के साथ-साथ हमारे ग्राहकों को अपने खातों को अहितकर साइबर हमलों से बचाने के बारे में शिक्षित करना है।

अज्ञानता अक्सर संभावित धोखाधड़ी या हानिकारक स्थिति का मार्ग प्रशस्त करती है। मैं सभी स्टाफ सदस्यों से आग्रह करता हूँ कि वे अपनी भूमिकाओं और ज़िम्मेदारियों के बारे में जागरूक रहें और विशेषज्ञता के अपने संबंधित क्षेत्रों में नवीनतम विकास से अवगत रहें। एक सजग और शिक्षित दिमाग ही सही निर्णय ले सकता है। सतर्क और जागरूक होने के साथ-साथ हमारे पास जो बुद्धि और ज्ञान है, वह हमें कई धोखेबाजों और संभावित धोखाधड़ी से दूर रख सकता है। आइए, हम किसी भी प्रकार के वित्तीय लेनदेन में संलग्न होते समय इसे ध्यान में रखें और अपने ग्राहकों को तदनुसार शिक्षित करें।

वित्त वर्ष 2021-22 की पहली तिमाही समाप्त हो गई है और मुझे यकीन है कि आप सभी ने इस महान संगठन के विकास में योगदान देने की दिशा में अपना सर्वश्रेष्ठ निष्पादन किया है। आइए, आगे बढ़ते हुए हम अपने सर्वोत्तम प्रयासों को आगे बढ़ाते रहें, जोश के साथ काम करें और हमारे सामने आने वाले लक्ष्यों और चुनौतियों को पूरा करें और आने वाले दिनों में नए और बड़े-बड़े मील के पत्थर पार करें।

### “आप सभी को शुभकामनाएं”

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

आपका,

**एल वी प्रभाकर**

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

and protection. So I urge everyone to stick to the laid out systems and procedures, be extremely vigilant and also educate our customers about these online threats so that we can palm off an imminent fraudulent proposition. Our bank has recently launched the “Cyber Security Awareness Song”, a self-driven video with the intent to spread cognisance about various kinds of online frauds and also educate our customers about protecting their accounts from vicious cyber-attacks. Preventive Vigilance is not just attuned to the digital environment, but find equal importance in the physical settings too. Each and every one of us should be aware about what is happening around us, especially in an operational setup and should be quick to identify possible threats and violations to the existing safety norms and procedures. Let us all be vigilant without being distrustful.

Ignorance often paves way for a prospective fraud or a harmful situation. I urge all staff members to be aware of their roles and responsibilities and keep abreast with the latest developments in your respective areas of specialisation. Only an informed and an educated mind can take a righteous decision. Being vigilant and aware, coupled with the wisdom and knowledge that we possess can steer us away from many deceitful entrapments and prospective frauds. Let us keep this in mind while engaging in any sort of financial transaction and also educate our customers accordingly.

The first quarter of FY 2021-22 is over and I am sure that all of you have done your best in contributing towards the growth of this mighty organisation. Going forward let us continue putting our best efforts forward, work with zest to accomplish and surpass the professed goals and challenges that we have and cross newer and bigger milestones in the days to come.

### “Wish you all the very best”

With warm regards,

Yours sincerely,

**L V Prabhakar**

Managing Director & CEO

## संपादकीय



## Editorial

दुनिया बहुत तेज गति से बदल रही है और बैंकिंग और वित्त सहित सभी प्रकार की विकासात्मक संस्थाओं के संबंध में परिवर्तन प्रचुर मात्रा में हो रहा है। पिछले कुछ वर्षों में हमने एक तकनीकी विस्फोट देखा है, जिसके अंगारे धीरे-धीरे मानव संबंधी सभी गतिविधियों में फैल रहे हैं। बैंकिंग, ऑटोमेशन के मार्ग पर जाने वाले प्रथम क्षेत्रों में से एक था और तब से हमने इस दिशा में अत्यधिक प्रगति हासिल की है। यद्यपि इन प्रगतियों ने हमारे जीवन को आसान बना दिया है, किंतु यह अक्सर अपने स्वयं के निरंकुश प्रलोभन से युक्त होता है, जो हमें अधिक जागरूक और सतर्क बने रहने के लिए प्रेरित करता है।

"सतर्कता" शब्द सावधान और सतर्क रहने और वर्तमान और आसन्न दोनों संभावित खतरों को दूर करने की क्रिया को बखूबी दर्शाता है। सतर्क रहना उन महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है जो प्रत्येक बैंकर के पास अपने खुद के बचाव और अपने कार्य क्षेत्र की सुरक्षा के लिए होना चाहिए। आज की बैंकिंग भाषा में 'निवारक सतर्कता' एक सांकेतिक शब्द है क्योंकि शाखाओं और कार्यालयों के कुशल, प्रभावी और परिष्कृत शासन को सुनिश्चित करने में इसका दूरगामी प्रभाव अवश्य है।

श्रेयस का यह विशेष संस्करण "निवारक सतर्कता व धोखाधड़ी की रोकथाम" के महत्व पर आधारित है जो तेजी से परिचालन ढांचे में सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक बनकर उभर रहा है। इस अंक की संकल्पना हमारे दिन-प्रतिदिन के कार्यों में संवेदनशील और धोखाधड़ी वाले क्षेत्रों को सामने लाने के लिए की गई है कि कुछ निर्धारित सख्तियों का ईमानदारी से पालन करने और कड़ी निगरानी रखने के ज़रिए हमें अपने कार्य परिवेश की रक्षा करने में किस प्रकार मदद मिल सकती है। हमारे उत्कृष्ट लेखक, बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं के माध्यम से, हमें एक ऐसी मजबूत प्रणाली विकसित करने की बारीकियों से परिचित कराते हैं जो संभावित खतरों की पहचान करने के साथ-साथ आवश्यक और एहतियाती उपाय करने में हमारी मदद करेगी और अंततः हमारे दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के लिए परिष्कृत स्वरूप प्रदान करेगी।

आशा है कि आप इस विशेष संस्करण को पढ़ने का आनंद लेंगे। जैसा कि हम आपसे सुनना पसंद करते हैं, कृपया हमारे गृह पत्रिका व पुस्तकालय के वेबपेज पर केननेट में/या [hohml@canarabank.com](mailto:hohml@canarabank.com) पर मेल के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया/टिप्पणियां अवश्य दें या आप हमें हमेशा 080-22233480/9986693808 पर कॉल कर सकते हैं।

किशोर थंपी  
संपादक

The world is changing at a very fast pace and there is transformation galore with respect to all genres of developmental entities, including banking and finance. In the past few years we have witnessed a technological explosion, the embers of it slowly percolating to all human related activities. Banking was one of the first segments to go the automation way and since then we have progressed leaps and bounds in this direction. Though these advancements have made life easier for us, it often comes with its own inveigled debauchery, prompting us to be more watchful and alert.

The word "Vigilance" beautifully connotes the very action of being careful and alert and warding off any possible dangers, both present and imminent. Being vigilant is one of the significant characteristics that every banker should possess, to protect and safeguard themselves and their work arena. Preventive Vigilance is the catchword in today's banking parlance as it has got far reaching ramifications in ensuring efficient, effective and sophisticated governance of branches and offices.

This Special Edition of Shreyas is premised on the significance of "Preventive Vigilance and Fraud Prevention" and how it is increasingly becoming one of the most important areas in the operational framework. This issue has been conceptualised to bring forth the sensitive and fraud prone areas in our day to day operations and how keeping a strict vigil coupled with scrupulously following certain laid down strictures can help us protect our work milieu. Our wonderful writers, from various facets of banking, takes us through the minutiae of developing such a robust system that will help in the identification of potential threats, take necessary and precautionary measures and eventually usher in a level of sophistication to our day to day activities.

Hope you enjoy reading this special edition. As we love to hear from you, please drop in your feedback/ comments by visiting our **HM&L Webpage in Cannaet** / or as mail to [hohml@canarabank.com](mailto:hohml@canarabank.com) / or you can always call us at 080-22233480/9986693808.

Kishore Thampi  
Editor

I feel extremely elated and honoured on my elevation to the post of Chief General Manager in our Bank, which is the highest, one can aspire within the Bank. I feel that elevation is a journey and not the destination which brings a lot of experiences to enhance the efficacy and efficiency of an individual and thereby enable to achieve desired results.



It is a great feeling to be a part of Canara Bank family from 1989, and 32 years of my ecstatic journey has paved the way for many learning avenues. I thank our Bank's Top Management, seniors and colleagues for their guidance and support as well; trust and confidence reposed in me from time to time which groomed me to reach this position.

My strong belief in team work and team building yielded desired results at every step of my career. I pledge to continue to serve the institution with renewed zeal and enthusiasm to uphold the noble cause and values for which our beloved institution is known for. I am confident that, with the committed team work and consolidated effort of all of us, our Bank will reach greater heights and set a new benchmark for the Banking Industry.

“Together We Can, Together We Will and Together We Shall”.

**Debananda Sahoo**  
Chief General Manager

It has indeed been a defining moment for me on my elevation as the Chief General Manager of our great and beloved bank. Starting off as a Probationary Law officer in 1994, it was the mentoring, guidance and confidence given to me at every stage of my career by my respectful and caring seniors and superiors, the teamwork, love and affection given by my colleagues and friends across all cadres and the encouragement, cooperation and stability extended by my supporting family that has shaped me throughout my working life to achieve this exalted position. I sincerely thank the top management of our bank of having reposed their confidence in me and found me worthy and capable to hold this coveted and very responsible post. I also take this opportunity to assure the top management and all my Canarites that it will be my concerted endeavour to strive hard and perform to the best of my ability and strength to ensure the success, progress, development and betterment of our beloved institution and each one of us and to make Canara Bank the top bank in the country and the best bank to bank with and work in.



Our bank is at the cusp of achieving greatness under the able and astute guidance & leadership of our top management and I am sure that if each of us Canarites own our beloved bank and contribute our might, there is no stopping us. But to achieve this we must be well prepared, bold and battle ready to meet the challenges that will face us in the days to come from the various segments including the high expectations from the customers, be it in basic services or High-tech digital banking. We need to develop our soft skills, keep upgrading our competencies, mentor and support our young work force and enjoy serving together as a team.

Assuring all Canarites cent percent support and cooperation in all our endeavours in the days to come to achieve greatness.

**Nair Ajit Krishnan**  
Chief General Manager

It is indeed a matter of immense pride and honour for me to have been elevated to the coveted position of General Manager in this esteemed organization.

Looking back at the 35 years since I have been in this career, it was a dream come true for me. This growth would not have been possible but for the contribution of my Colleagues, seniors and my Family in supporting and moulding me over the years to what I am today.



Over the years at the Bank, I have traversed through various roles and responsibilities, at various geographies, from working at and heading Branches to leading multiple Regions all with immense satisfaction. The bank has grown impressively since then and now with total business of over ₹16.50 lakh crores, the bank is a colossus in the Indian banking scene. While taking its own huge strides, the bank has also put me through my smaller paces. It has nurtured my career, enriched my knowledge and gave me every opportunity to touch, feel, face and experience the multi-faceted challenge of being a professional banker.

Let us rededicate ourselves to make the vision of making our Bank the “Best Bank to work with & the Best Bank to Bank with” a reality and I assure you that I will always be in the forefront of this mission.

Together we can!

**B SUDHAKAR KOTARY**  
GENERAL MANAGER

**Have the courage to follow  
your heart and intuition**

**They somehow know what you  
truly want to become**

**- Steve Jobs**





## All that glitters is not gold



**A V Santhosh**

DGM  
CO, Thiruvananthapuram

Preventive Vigilance has always been an integral part of any financial system. With the advent of technology, this issue has been compounded and the effects are far more devastating. Vigilance is not meant to be restricted to the mandatory observance of Vigilance Week by the employees of every public organization. The Vigilance Week observed in November every year is only something symbolic to reiterate and reinforce the relevance of vigilance in our day to day life and work place.

Our bank has well laid down policies on Vigilance. The internal control systems have been appreciated by many. Whatever unfortunate incidents happened in the recent past have sadly not been due to the lack of systems and procedures, but more due to complacency or acts done under pressure or due to time constraints. When one introspects, you realize that most of the fraudulent incidents could have been avoided, if only a little more attention had been given at the appropriate time. A stitch in time saves nine, is an adage which has maximum relevance in the field of Preventive Vigilance.

The habit of Vigilance should be inculcated early in life. It is something which is essential for survival and existence more than for progress and growth. It should be firmly embedded in the individual right from childhood itself in the domestic environment and then only will it be effective in his official domain. Just as animals have an instinct for survival, each individual should have developed a unique 6th sense by the time he is ready to enter his workplace. Then only will the transition be smooth and he will continue to exercise vigil, thereby safeguarding his own interest and also protecting the interest of his colleagues and the organization in general.

I am narrating one of the many incidents in which I was directly involved during my tenure in the bank.

However, this was unique because though I was directly involved, I was totally unaware of the same at that point of time and came to know of it only much later.

As customary while working outside my home state, I would be going to meet my friends in my earlier branches during my occasional visits to my native place in Kerala. On one such visit, I noticed that the atmosphere in one branch was far from conducive. The usual warmth was lacking and I sensed that something was amiss. On enquiry, the branch manager told me that there had been a major gold loan fraud in the branch and seven persons were under suspension. The sub staff was the main culprit and investigation was underway. Since the sub staff was a very good friend of mine, the Senior Manager wanted me to meet him and convince him to accept the charges so that the remaining six employees could be saved.



So I met my friend in a tea shop and we talked at length.

This sub staff was very helpful, had a good and smiling cheerful personality and was always available for any type of work. He was very helpful in obtaining AODs and in recovery measures as he was a local person and had been working in the same branch for a relatively long period. Moreover his dexterity with the official

bike in maneuvering through difficult terrain endeared him to all the employees. Since it was a predominantly agricultural lending branch, many AODs were obtained on a daily basis. Because of his helpful nature, this sub staff would volunteer and invariably accompany one of the key holders to the double lock to take the loan papers and stay till late evening helping in keeping all the AODs with the respective loan documents.

Over the years, the sub staff misused the trust placed in him and he devised a way to make money without inviting suspicion. The modus operandi was very simple.

1. The loan documents and the Gold loan packets were kept in nearby cupboards inside the Strong Room. To facilitate easy movement of loan papers, the first key holder would keep all the loan cupboards open in the morning itself. So whenever documents had to be handled, the second key holder who was also the Advances officer could go and take the same without involving the first key holder. When the second key holder was too busy, he would give the key to the sub staff who would remove/replace/attach AODs, etc to the loan documents. Whenever many AODs were there, he would shut the grill door from inside, mostly in the evenings, so that he could leisurely work without any disturbance.
2. During one of the visits to the Double Lock with the second key holder to keep the loan papers, the sub staff would also stealthily open the Gold Loan cupboard with the first key and then return the key to the key holder. Later on, whenever he went with the Second key to handle the loan papers, he also had access to the Gold Loan cupboard. The second



key holder was blissfully unaware that the sub staff now had free access to the gold loan packets. By locking the grill door, he could do anything with the gold packets. Now the stage was set for the master plan.

3. He had a pocket diary with him, and he maintained a list with full details of all the big Gold Loan packets, preferably kept recently. From his residence, he would make identical packets made with stones inside and replace them stealthily one by one.
4. He would subsequently pledge the gold ornaments from these packets in the nearby co-operative bank, and that money he would lend to the public at exorbitant rates.
5. He would always be at the counters, and if any of the borrowers in his 'hit list' came to release the gold jewellery, he would collect the Card and request the borrower to please wait or come later or even come the next day. Because of his friendly nature and since he was a known person to almost all, they would oblige. He would then immediately go with the Loan card to the other bank and release the items. In some cases, his relative or friend would suddenly appear with the items from out of nowhere and hand it over to him.
6. While handing over the jewellery to the borrower, he would open the packet taken from the Double lock, and while emptying it in the tray, he would deftly substitute it with the jewellery which he had brought from the other bank.
7. Since the second key was mostly in his custody, there was no chance of anybody accessing the double lock without his knowledge. So the plan was working on fine. No customer had any complaint since nobody had suffered any loss.

The matter came to light when one of the key holders heard a rustling sound in the double lock in the late evening one day and he had some suspicion. So he discussed with the other key holder and on a holiday, both the key holders decided to verify the gold loan packets. To their utter shock, they realized that most of

the big packets contained only stones. The sub staff confessed to his crime, the same was reported and he was immediately suspended.

The sub staff's logic was very simple. "Sir, have I caused any loss to the bank? I have always ensured that there was no customer complaint. There was no loss to either any customer or staff or to the bank. What have I done wrong? I admit that I have made some money in the process. But that was without hurting anybody."

And then he added one thing which made my hairs stand on end....."Sir, I was doing the same thing when you were a key holder in this branch ..... Whether I have caused you any harm?"

In the financial sector, we are all sitting on live volcanoes which can erupt at any moment. Till the time it erupts, it is blissful and calm everywhere. There is much more to anything than meets the eye. The ocean may seem unruffled, but deep below the undercurrents remain.

This one incident opens up a few questions from the vigilance part:

1. CCTV cameras should be placed in all strategic locations. The images should be clear and the backup should be available as per procedure and the data should be readable.



2. Section changes and transfer policy should be implemented and taken in the true spirit. Any person in the same branch or in the same section for an undue length of time can start developing ideas. An idle mind is the devil's workshop and we should not give occasion for the idle mind to waver.
3. Any person who never takes leave and is always available in the counters should arouse suspicion.

4. Never hand over the double lock keys to anyone. Whatever be the pressure of work, the keys should always be in the key-holder's custody.
5. All movement of keys should be properly recorded in the Key Movement Register
6. A person of not less than an officer's rank should handle gold ornaments while dealing with customers. Never allow the appraiser or the sub staff to hand over the jewellery to the customer directly.
7. Gold Loan checking and reappraisal should be invariably done as per procedure, whatever be the pressure of work or other constraints.
8. Be wary of anyone who is too good or too nice or too friendly or appears too religious - whether it is a colleague, customer or friend. Do not allow anyone to misuse the trust placed in them.
9. Any staff member who leaves the premises suddenly and returns soon and does not divulge any reasons for the same should arouse suspicion.
10. Any unauthorized presence of any person in the counters for an undue length of time or sudden appearance/ disappearance of persons should be questioned.
11. Never allow the appraiser to dominate. While our employees are regularly transferred, jewel appraisers are generally in branches for years or decades and as they are local persons, they will be well known in the area. Their involvement in obtaining AODs and in recovery efforts should not allow them to misuse the trust placed in them.
12. Use the monthly staff meeting as an effective forum to disseminate information among all staff members.

To conclude, my grandmother used to repeatedly tell us when we were kids, "Velukke chirikkunnavanonnum changaathi alla". In other words, everyone who smiles too widely need not necessarily be a friend. A humanized interpretation of "All that Glitters is not Gold".

# Vigilance Prevents Virulence!

*Bright future awaits the honest, shady past haunts the corrupt*  
- Anonymous



**Veena Girimaji R**  
Senior Manager  
Vigilance Wing, Head Office  
Bengaluru

Virus is the prevailing buzzword! However, safeguarding the health of our banking institution is as important as to protecting our health. Pandemic has caused upheaval in priorities but gives no excuse or leeway to lag in due diligence.

Banks, guardians of customers' hard earned money will have the multifaceted responsibilities like data security and customer secrecy.

## OBJECTIVES OF VIGILANCE IN BANKS

Preventive vigilance takes a central role in vigilance in Banking Industry. Vigilance guidelines issued by the CVC are aimed at greater transparency, promoting a culture of honesty, probity in public life and improving the overall vigilance administration in the organization. Preventive Vigilance is adoption of various measures to improve systems and procedures to eliminate or reduce corruption. Organisations keep a watch over their staff and customers to avoid any untoward happening, incident or accident. Vigilance refers to the process of paying close and continuous attention.

VIGILANCE implies watchfulness in all the aspects which are broadly divided into 6 categories:



## PREVENTIVE VIGILANCE AIMS TO:

a. Create a conducive work environment to reduce

corruption

- Reduce interaction points between public and officials
- Modify statutory provisions and administrative procedures to curtail discretionary powers of public authorities
- Bring administrative mechanism under continuous scrutiny to eliminate power and authority abuse

## METHODS TO IMPLEMENT VIGILANCE:

- ◆ Standardise and Simplify Rules and Procedure
- ◆ Automation
- ◆ Transparency towards Stakeholders and Officials
- ◆ Identify and plug loopholes of system
- ◆ Enhance accountability
- ◆ Penalty should be swift and decisive

## PREVENTIVE VIGILANCE IN ELECTRONIC BANKING:

The Corona pandemic has, in a way, encouraged customers to transact remotely. There is a sharp increase in digital banking, and consequently, raised the expectations of consumers who want instant and personalised services. A large number of people staying at home are turning to digital channels, both online and mobile, to fulfil most of their banking requirements. As a result, traditional visits to branches and face-to-face interactions with bank staff have reduced considerably. Since March 2020, however, Banks have expanded their digital footprints across the banking space. Banks are using digital channels to offer a range of services, including on boarding new customers through video KYC, deposits and withdrawals, outward remittances, payment collections etc.

With the increase of digitization, the scope for fraudulent activities has increased further, as diligence procedures haven't kept pace with the fast-changing technologies and their subsequent misuse.

As a flip side, while many online banks are reputable and well-established, sometimes it can be hard to feel comfortable with a Bank that 'doesn't have a physical presence, particularly when large sums of money are involved. If a website suddenly folds up, what will happen to your money? There's also the risk of identity theft — or actual theft — if someone gains unauthorized access to our account.

**Phishing Attack:** Phishing is a type of social engineering attack often used to steal user data, including login credentials and credit card numbers. It occurs when an attacker, masquerading as a trusted entity, dupes a victim into opening an email, instant message, or text message. The recipient is then tricked into clicking a malicious link, which can lead to the installation of malware, the freezing of the system as part of a ransomware attack or the revealing of sensitive information.

An attack can have devastating effect. For individuals, this includes unauthorized purchases, the stealing of funds, or identify theft.

**Spear Phishing:** Spear phishing targets a specific person or enterprise, as opposed to random application users. It's a more in depth version of phishing that requires special knowledge about an organization, including its power structure.

**Phishing Protection:** Phishing attack protection requires steps be taken by both users and enterprises. For users, vigilance is key. A spoofed message often contains subtle mistakes that expose its true identity.

#### PRECAUTIONS TO PREVENT BANKING FRAUD:

##### 1. Leveraging Data Analytics to combat banking fraud

Customer transactions like bank withdrawals or cheque deposits follow certain patterns. Data analytics can analyse these trends and compare them against fraud indicators. Analytics can study the patterns in several transactions for millions of customers when something happens and flag in real time. Most fraudsters follow certain patterns of banking fraud – for example, tax-related scams take place during the tax season. Banks can use Robust Data Analytics tool to combine the techniques or to integrate them via a software platform. Doing this

will make bank from a reactive approach to predictive approach, enabling identification of instances of potential fraud before they even occur.

##### 2. Digital verification of documentation via integrated technologies

Integrating Artificial Intelligence and Machine Learning enabled technology has been a game changer for businesses across the world, and the banking sector will only benefit by adopting these technologies, banks can ensure on boarding of genuine client into banking fold.

##### 3. Due diligence.

Customer Due diligence is one of the critical aspects of banking operation and identifying the customer or clients, as well as their background information and risk level before entering into any business relationship. Due diligence includes screening public records of the applicants, thereby ensuring their credit worthiness. There are several sources, verified by the government, to assess credit histories, employee information, and other details that can contribute towards assessing their financial status and hence, their creditworthiness.

##### 4. Analysis of financial patterns of the entity or individual.

Tax filings are a good indicator of the business health and validity of an entity. Lack of GST or ITR data is cause for concern for any lending institution, as it can be an indicator of fraudulent intention or activities. Negative indicator flags off concern, requiring a deeper dive into the applicant's financial and business health.

Fraud Prevention is not just under the purview of the banking institution but also calls for responsibility and sensibility on part of the customers too. Banks must organize regular Awareness Campaigns on innovative platforms to disseminate the preventive measures amongst the staff and the end customers. With these concerted efforts and a sophisticated framework in place, banks can definitely pitch a better and a robust protective shield against antithetical factions and prospective fraudsters.

*Where vigilance creeps in, corruption jumps out*

*- Anonymous*

## Repulsing Social Engineering Cyber Attacks



**Shreesh Chandra Mishra**  
Senior Manager & Faculty  
CIBM, Manipal

Ours is a large country teeming with people of different colours, myriad languages, religions and cultures. It is a diverse country in a true sense. Despite the fact that more than 135 Crore people of contrasting traits inhabit this mega Country, we are not so different from each other. In spite of our countless dissimilarities, all of us have much in common at the psychological level. The statement may seem far-fetched but is quite true. For example, there cannot be a person who does not feel happy on winning a lottery. All parents would want their kids to excel in life. In our Bank, we have staff members from all parts of the country having different languages, religions, upbringing, ideologies etc. and if we ask them a few questions like; will you be happy if you are transferred to a place of your choice? or wouldn't you be sad if suddenly your increment is denied? or were you happy when your accounts were credited with the Performance Linked Incentive this year? The answer to all these questions is going to an emphatic and overwhelming "yes"!

Therefore, it is abundantly clear that at least at psychological level, we all think on similar lines. Almost all of us would like to have better incomes, recognition, growth in life, better perks, comfortable life etc. Now, what does that mean? It means that we have so much in common at the cognitive level that it can be used by unscrupulous people to manipulate us. This process of psychological manipulation of people into performing actions or divulging information is termed as Social Engineering in the Information Security parlance. It

may sound complicated but is quite simple actually. When certain people can predict how other people will behave in a situation, they can use it to their own advantage. Needless to say that this advantage often comes at the



cost of others who are either completely unaware of the con or come to know about it when it is too late.

Online Banking has taken off in a huge way in recent times. More and more people are moving towards online banking. The rate of adoption of Online Banking has got further fillip due the conditions brought about by COVID-19 pandemic. This is a welcome trend and all the Banks want to empower the customers by onboarding more and more customers onto the digital platforms. With increased penetration of online Banking services, more number of customers have been provided online access to their accounts thereby both empowering them as well as rendering them vulnerable to cyber-attacks. With great power comes great responsibility. As long as the customers use this power responsibly by following the safety precautions their accounts are safe but if they don't, they can fall prey to fraudsters and lose their hard earned money in the process.



Now, fending off social engineering attacks is not a rocket science or a very difficult job requiring specialized expertise and knowledge. Rather it takes just a little bit of common sense and following basic cyber hygiene to safeguard, your accounts while Banking Online. To cut a long story short, we fall prey to social engineering frauds because of the HI-FOG that clouds our judgement. **HI-FOG** is the acronym for

Habit, Ignorance, Fear, Obsolescence and Greed. If we are able to clear our vision of this HI-FOG, we can rest assured about the safety of our online transactions. Let us discuss these factors one by one :

### H – Habit

#### Old Habits Die Hard – English Proverb

Man is a creature of habit and to some extent our daily routines are dictated by our own sets of habits. But it is important to weed out habits that may prove to be counter to our own good. For example, many people keep the same passwords for multiple accounts/log ins. Further some people write down the passwords as an aid to memory. Yet some others go on repeating the same set of passwords whenever system prompts for a password change. Some people are in the habit of using their names, date of births, default passwords etc. as their passwords. Having habits is inviting trouble. If we have such habits, we must get rid of them without further ado.

### I-Ignorance

#### Ignorance is Bliss (But not for you, for the fraudster!)

The most important factor that causes cyber-attacks to succeed is the ignorance on the part of the victims. As we read the manual of instruction before using any gadget/appliance, in the same way, it is necessary for us to know about the online Banking product we are using and the safety precaution the Bank wants us to follow. It is important to know the Do's and the Don'ts before we embark on our online Banking journey. If we know and follow these instructions, we make it very difficult for a cyber-criminal to mount an attack on our accounts. The customers must be aware that Bank never calls to ask for OTP or any other personal, sensitive or confidential information. If such a call is received, it must not be entertained at any cost.



### F-Fear

#### If you are wearing shoes, you don't fear the thorns.

- Sudanese Proverb

Fear is one of the most potent arrows in the quiver of the cyber criminals who use social engineering to cull out confidential information. For example, on a holiday a customer may receive a call saying that his card will be blocked or account deactivated if he doesn't do as directed. This leads to a feeling of fear in the customer. What if my account is blocked? Today is a Bank holiday; I can't get money from my branch! What if I need money for some emergency? Such thoughts make him panic and help the cyber-criminal who is well prepared to exploit such a fear for his own good. If the customer is not gripped by fear, he or she will start thinking on different lines. If bank is closed, aren't there still other ways to get money? Further, what are the odds of a financial emergency happening the day your account is blocked. Most importantly, why is my bank calling me on a Holiday, why would they waste their holiday to block my account? The key is to remain focused and not panic and surely, the perpetrator will not be able to get the better of you.

### O-Obsolescence

#### The fastest things computers do is go Obsolete.

- Andy Rooney

In a war, it is quite easy for any attack to succeed if the opposition's defences are not very strong. The same is the case with cyber security. If we use obsolete hardware and software, we tend to become sitting ducks. The cyber criminals are evolving day by day and so are our security systems. For getting these security benefits, we must keep our hardware and software up to date. The operating systems should have the latest patches applied to them and the anti-virus solutions must be updated on regular basis. It is also a very good idea to use multi factor authentication to secure your accounts. Furthermore, the applications we use must also be the latest ones downloaded only from the



authorized stores like play store / Apple app store / Microsoft Store. Having latest hardware and software saves us from malicious attacks, which may otherwise wreak havoc on our accounts.

### G- Greed Greed will cause pain!

– Taiwanese Proverb

To be honest, everyone is greedy at some level or other but, too much greed is not good for anyone. It is one of most successfully exploited traits for the purpose of social engineering. Everyone knows that greed is not good but somehow people get carried away by the temptations offered by the cyber-criminals. Majority of the Phishing (scamming through emails), Smishing (scamming through text messages) and Vishing attacks (scamming through phone calls) are designed to prey on the greed of the recipient. The enticement may be anything ranging from a free recharge coupon to a lucky draw car to foreign goods held by customs. The so-called “Nigerian Princes” are known to offer Millions of Dollars giveaways! Again, the key is to think rationally rather than giving into the temptation. If thought rationally questions will pop up like- How did I win without even participating in the lottery? If they can afford to giveaway a car, why can't they pay a small fee, which they are asking me to pay? Is there even a prince in Nigeria? If so, is he even rich?

Remember, there are no free lunches. Often times when something feels too good to be true it is so because it really isn't. If you think straight without being blinded by greed, you will laugh the matter off and be saved a lot of pain.

### (DIS)Honourable Mentions

Apart from the factors mentioned above the following



factors have also been known to be the reasons of Online Security breaches :

### Curiosity - *Curiosity Killed the Cat.* – English Proverb

Inquisitiveness is a virtue but too much curiosity can lead us astray. For example, clicking on an unknown link, visiting unknown websites are nothing but recipes of disaster. We need to be very careful with mails/messages wanting us to click on a link for whatever reason. Clicking on a malicious link/ visiting an infected website will compromise not just our online Banking but also our Mobile devices and or PCs.

### Credulity - *In God we trust; all others pay cash.*

- American Proverb

Naivety is cute but not when your financial assets are in question. It is good to trust and believe others but blind faith and gullibility are major reasons contributing towards success of online frauds. Lot of cases have been observed wherein the debit/credit cards were miss-utilized by family members/ domestic help etc. Our Debit/Credit Cards, IMB Credentials etc. must not be shared with anyone. If we are in the habit of sharing the same, it must be with full awareness of the risk involved. Sharing these credentials/cards is tantamount to giving full control of your account to someone else and hence should not be taken lightly.



At the end of the day, the safety of our online accounts is our own responsibility and can be ensured easily by following appropriate cyber hygiene and acting with a little presence of mind. If we are alert and follow safety precautions, we can rest assured about the safety of our online transactions.

\*\*\*\*\*



# बैंकों में धोखाधड़ी का नियंत्रण: क्या करें और क्या न करें



रवनीत सिंह

प्रबंधक

अध्ययन व विकास केन्द्र  
चंडीगढ़

बैंक, आर्थिक धोखाधड़ी के कारण भारी-भरकम अनर्जक आस्तियों के बोझ तले दबे हुए हैं। बैंकिंग व्यवस्था चरमराने की सबसे बड़ी वजह बैंक घोटाले हैं। चिंतनीय स्थिति यह है कि देश में निजी क्षेत्र की बजाए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की स्थिति बेहद दयनीय है। कुल घोटालों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की भागीदारी 83 फीसदी है। हाल ही में एक राष्ट्रीयकृत बैंक की महज एक शाखा में इतना बड़ा घोटाला हो गया और बैंक के निगरानी तंत्र को वर्षों तक उसकी भनक तक न लगी। घोटालों से यह सिद्ध हो गया है कि हमारे बैंकिंग उद्योग को इस दिशा में अत्यधिक सचेत रहने की आवश्यकता है।

## धोखाधड़ी के मामलों में इजाफा :

अभी तक जांच एजेंसियां आर्थिक अपराध और बैंक धोखाधड़ी के मामलों में समय-समय पर बैंकों से जानकारी लेती रही हैं, लेकिन अपनी जानकारी बैंकों के साथ साझा नहीं करती थीं। सरकार ने अब सभी जांच एजेंसियों को दिशा-निर्देश जारी कर दिए हैं कि वे आर्थिक अपराध और बैंक घोटाले रोकने के लिए बैंकों के साथ अपनी सभी जानकारी साझा करें। जांच एजेंसियों और बैंकों के बीच जानकारी साझा होने से बैंक उन व्यक्तियों के

खिलाफ सावधान हो जायेंगे जिनके खिलाफ आर्थिक अपराध और धोखाधड़ी करने के आरोप लगे हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग धोखाधड़ी के मामले में दो साल पहले एक नियम लागू किया था कि बैंक संबंधित धोखाधड़ी पर ग्राहकों द्वारा बैंकों को तीन दिन के अंदर सूचित करना होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक के वास्तविक समय के आधार पर डिजिटल भुगतान धोखाधड़ी की निगरानी के लिए एक केंद्रीय भुगतान फ्रॉड रजिस्ट्री भी है। हाल ही में एसीआई और यूगोव (YouGov) द्वारा किए गए सर्वेक्षण के अनुसार, लगभग आधे से अधिक भारतीय उपभोक्ता कोरोना वायरस संकट के बीच डिजिटल लेनदेन के समय धोखाधड़ी को लेकर अधिक चिंतित थे। सबसे अहम बात यह है कि जब एक धोखाधड़ी संबंधी लेनदेन होता है तो खाताधारक सबसे पहले बैंक को ही खाता ब्लॉक करने के लिए कॉल करते हैं।

बैंकों की असावधानी की वजह से समय रहते धोखाधड़ी का पता नहीं लग पाता है। यही कारण है कि बैंकिंग फर्जीवाड़ों में लगातार इजाफा हो रहा है। 2019-20 में बैंक धोखाधड़ी के मामले 28 फीसदी बढ़े। अगर राशि की बात करें तो इसमें 129 फीसदी का इजाफा हुआ है। सबसे ज्यादा 76 फीसदी फर्जीवाड़ा ऋण से जुड़ा है। बैंकों में धोखाधड़ी के मामले पहले भी होते रहे हैं लेकिन कई नियमों और बदलाव के बाद भी आज भी बैंक धोखाधड़ी के मामलों से बाहर नहीं निकल पा रहे हैं। रिज़र्व बैंक ने 2019-20 की सालाना रिपोर्ट में कहा कि बैंक चेतावनी के शुरुआती संकेतों (ईडब्ल्यूएस) का सख्ती से पालन नहीं करते, जिससे धोखाधड़ी का पता लगाने में अधिक समय लग जाता है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक घोटालों से विदेशी



निवेशकों का विश्वास डगमगा जाता है। रिजर्व बैंक के आंकड़ों के अनुसार धोखाधड़ी के कुल मामलों में करीब 12 प्रतिशत के मामलों में बैंक कर्मचारी लिप्त पाए गए हैं।

महत्वपूर्ण बात यह है कि इरादतन डिफाल्टर्स की सूची में हीरा और जवाहरात कंपनियां शामिल हैं। बैंकर भी जानते हैं कि इस क्षेत्र की कंपनियों को ऋण देना बहुत जोखिम भरा होता है। इसी कारण से ऐसे ऋण की स्वीकृति व वितरण में बहुत अधिक सावधानी बरतने तथा बाज़ार से गोपनीय जानकारी जुटाने की ज़रूरत होती है।

### डिजिटल लेन-देन में धोखाधड़ी की घटनाएं :

डिजिटल लेन-देन के बढ़ते चलन से बैंक अकाउंट से धोखाधड़ी की घटनाएं आम हो चुकी हैं। अगस्त में ही 1.6 बिलियन (160 करोड़) लोगों ने पैसों के लेन-देन के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल किया। हालांकि, इससे सरकार का डिजिटल इंडिया का सपना साकार होता दिख रहा है, लेकिन इससे बढ़ते अपराधों के कारण बैंकिंग क्षेत्र की नींद भी उड़ रही है। इधर, बैंक कम मूल्य वाले डिजिटल भुगतानों की बढ़ती मात्रा की निगरानी तो कर रहे हैं लेकिन बढ़ते लेनदेन के भार के साथ धोखाधड़ी के जोखिमों की निगरानी के लिए अपनी प्रणाली को भी लगातार अपग्रेड करते रहने की ज़रूरत है।

### वॉट्सऐप के ज़रिए होनेवाली धोखाधड़ी :

डिजिटल भुगतान के साथ-साथ ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी भी बढ़ी है। अब, साइबर अपराधी वॉट्सऐप कॉल और संदेशों के माध्यम से ग्राहकों से संपर्क कर रहे हैं। बैंक धोखाधड़ी करने वाले साइबर अपराधी आपको लुभावने



ऑफर के बारे में बताते हैं, जैसे ग्राहकों को लॉटरी जीतने के बारे में सूचित करना, जिसके बाद वह उन्हें एक फर्जी नंबर पर कॉल करने को कहते हैं। साइबर अपराधी ग्राहकों से कहते हैं कि अवॉर्ड के पैसे पाने के लिए डीटैल्स शेयर करना बहुत ज़रूरी है। साइबर अपराधी बस ग्राहकों की एक गलती का इंतज़ार करते हैं और जैसे ही आपने साइबर अपराधियों को मौका दिया, वह अपना काम कर लेते हैं।

### धोखाधड़ी से कैसे बचें :

- सबसे पहले ग्राहक किसी अनजान नंबर से आने वाली वॉट्सऐप कॉल या मेसेज का जवाब ना दें।
- कृपया ध्यान रखें कि बैंक कभी भी ई-मेल/एसएमएस/सीए/वॉट्सऐप कॉल के माध्यम से व्यक्तिगत या खाता संबंधी विशेष जानकारी के लिए पूछता नहीं है।
- भूलकर भी आप किसी फर्जी कॉल और मेसेज पर भरोसा ना करें।

### बैंक धोखाधड़ी से बचाव के कुछ उपाय :

बात करेंगे उन उपायों की जिससे बैंक अपने इंटेलिजेंस नेटवर्क के ज़रिए किसी भी धोखाधड़ी से बच सकते हैं।

### बेहतर इंटेलिजेंस नेटवर्क का निर्माण :

धोखाधड़ी से बचने के लिए बैंक पहले अपने परंपरागत हथकंडों का त्याग करें। बैंक को ज़रूरत है कि वह इंटेलिजेंस नेटवर्क से संपर्क कर सहयोग स्थापित करें। बेहतर सहयोग के माध्यम से, बैंक एक समुदाय का गठन कर सकते हैं जहां उभरते जोखिमों पर वास्तविक समय की जानकारी रखी जा सके और केंद्रीय अवसंरचना (सीआई) के मालिकों सहित अन्य सदस्यों के बीच जोखिम मुक्त रूप से साझा किया जा सके। बता दें कि नेटवर्क इंटेलिजेंस बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र के धोखाधड़ी प्रबंधन ढांचे को मजबूत करने में सक्षम है। बैंकों के नेटवर्क के साथ धोखाधड़ी की जानकारी साझा करने से जल्द से जल्द इसका पता लगाया जा सकेगा और साथ ही ग्राहकों को भी सचेत किया जा सकेगा।

### शिकायत, सामुदायिक जानकारी साझा करें:

बैंक धोखाधड़ी से बचने के लिए 'कंप्लायंट इंफॉर्मेशन

शेयरिंग सिस्टम' को अपनाएं। इसमें मेटाडाटा फॉर्मेट, फ्रॉड मॉडल और अन्य विशेषताएं सुरक्षा के लिहाज से सटीक हैं। किसी भी पहचान योग्य जानकारी के मेटाडेटा को स्वचालित रूप से अलग करना बैंक के बोझ और नियामक जोखिमों को भी हल करता है। यह कम जोखिम पर समुदाय को अधिक डेटा साझा करने में सक्षम बनाता है, जबकि केंद्रीय निकाय, यूपीआई लेनदेन के मामले में भारतीय रिजर्व बैंक या एनपीसीआई की गुणवत्ता को नियंत्रित करता है और पूर्व-एकत्रित डेटा द्वारा स्थिरता सुनिश्चित करता है। इसमें हर सदस्य के पास अपने लेनदेन की पूरी सुरक्षा गारंटी होगी। यह लेनदेन के जोखिम के स्तर का आकलन करने के लिए आवश्यक सभी सूचनाओं तक पहुंचने में मददगार है।

### सतर्कता और अनुकूलनशीलता ज़रूरी:

बैंकिंग धोखाधड़ी से बचने के लिए 'प्रेडिक्टिव मशीन लर्निंग मॉडल' की आवश्यकता समय की मांग है। विशेष संसाधनों पर अपनी निर्भरता को कम करने के लिए बैंक और अन्य वित्तीय संस्थाओं को इसकी ज़रूरत है जो उनकी 24x7 फ्रॉड को पहचानने में मदद करेगा। इसमें आसानी से डेटा की जांच और विश्लेषण करना और धोखाधड़ी परिदृश्यों की गणना भी आसानी से हो जाती है। नेटवर्क इंटेलेजेंस पर आधारित यह मजबूत धोखाधड़ी प्रबंधन तंत्र अधिक प्रभावकारी साबित होगा। यह उपभोक्ता विश्वास को मजबूत करेगा और बैंकों की प्रतिष्ठा की रक्षा भी करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि भारत डिजिटल भुगतान में कामयाबी के साथ आगे बढ़ रहा है।

### पर्यवेक्षण और नियामक तंत्र को सुधारने के लिए सही कदम उठाना :

वित्तीय प्रणाली के हितधारकों के दीर्घकालिक हितों की रक्षा के लिए जोखिम और निगरानी पर बेहतर बोर्डरूम परामर्श की आवश्यकता होगी जो डेटा एनालिटिक्स के माध्यम से किया जाए। स्थिरता और निरंतरता के प्रबंधन की बारीकियों पर बोर्डरूम शिक्षा के साथ नियामक निर्देश का समर्थन करना पड़ सकता है। गतिशील नियामक ढाल को मजबूत



करने के लिए गहन विचार-विमर्श और सहयोगपूर्ण होम-वर्क की ज़रूरत है। समय के साथ प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस), ऑनसाइट पर्यवेक्षण और जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के माध्यम से निरंतर ऑफ-साइट निगरानी मौलिक सुधार लाने में सक्षम होना चाहिए, लेकिन व्यापार मॉडल पर अधिक गहन और केंद्रित चर्चाएं और वे वास्तव में बैलेंस-शीट जोखिम के प्रबंधन में कैसे सफलता पाते हैं, इसके लिए गुणात्मक तनाव परीक्षण की ज़रूरत है ताकि वित्तीय संस्थाओं को सचेत किया जा सके।

### आंतरिक लेखापरीक्षा (ऑडिट) व फोरेंसिक लेखापरीक्षा (ऑडिट) में सावधानी :

बैंकों में लेखापरीक्षा (ऑडिट) के नाम पर सिर्फ खानापूती और लीपापोती ही होती रही। घोटाले उजागर होने के बाद शेयर मार्केट में छोटे निवेशकों के करोड़ों रुपये डूब जाते हैं। कुछ कंपनियां तो घोटाले करने के लिए ही अस्तित्व में आती हैं और फिर गायब हो जाती हैं। बैंक अगर ईडब्ल्यूएस का सख्ती से पालन करें और आंतरिक लेखापरीक्षा (ऑडिट) व फोरेंसिक ऑडिट में सावधानी बरतें तो धोखाधड़ी का जल्द पता लगाया जा सकता है।

निष्कर्ष में यह कहा जा सकता है कि अच्छी बैंकिंग सेवाएं एवं सहूलियतें आज समृद्ध भारत और भारतीयों की आर्थिक मजबूती के लिए अत्यंत आवश्यक हैं, लिहाजा बैंकों में बढ़ती धोखाधड़ी से सावधान व सचेत रहना अत्यावश्यक है। यही समय की मांग है।

\*\*\*\*\*

# Watchful eyes and alert mind - Tools for fraud prevention



**Shankar S Rao**  
Divisional Manager  
MD & CEO's Secretariat  
HO, Bangalore

Evolution of banking industry has posed diverse challenges and increased responsibility for Bankers.

In the days of manual operations, frauds were more in the form of forgery, theft of physical securities and cash. With the introduction of newer technologies into the Banking domain, fraudsters have also started improvising and exploiting their modus operandi to such an extent that they often seem to be one step ahead.

To check fraudsters and prevent any loss to the Bank or to its client, Bankers will have to be well educated and Vigilant in their functioning. So, the question is, how we educate ourselves and be Vigilant.

Learning is a continuous process which has no limit when it comes to complex functioning like Banking. Hence, education has to be a habit and not a mere qualification like an academic certification.

The very primary action of being aware and alert of the happenings around us will keep us informed and vigilant about our work arena.

## Then, what do we need to be aware of? What should we be alert about?

To start with, keeping a check on movement of customers and 'others' inside and around Bank's premises will give us a lot of insight about possible attack on customers and / or Bank. For this, people should always keep customers 'engaged' with conversation. An unattended person in our premises could potentially be a mole planted to create an opportune time for an attack. A Bank branch was robbed by infiltrating the cash cabin which is one of the

most inaccessible places of the branch!! How was this possible? Video footage revealed that the attackers had first done adequate survey of the branch, their way of functioning and on the designated day they entered branch as individuals, placed themselves strategically in such positions and two of the attackers even reached till cash cabin. The particular branch was a sitting duck for the attack.



What was the lapse here? The most important aspect here is alertness of the staff. All were busy with their routine work and they did not bother to engage such persons inside the branch who had been there for considerable amount of time.

## How this event could have been avoided?

Like a road accident, we will have record of ONLY such thefts and robberies which were either executed OR thwarted. We do not have records of such possible robberies which could take place or could be carried out. The unsung heroes will surely be such branch staff who are alert and engage people inside the branch premises, render service – if they are genuine customers - and drive out such people who have no business to be there. This will send a clear message to potential attackers arguably prompting them to shelve their plans.

Therefore awareness is the key for us and educating people is the need of the hour to prevent potential frauds.

When we drive to a petrol pump, the first question from the person at vending machine is “Sir, petrol or diesel”. The question wakes us up to drive near the right vending machine. Though this appears to be a routine question, alerting us will make us ensure that right fuel is filled in our car thus avoiding possible complications later. Likewise, we should always be alert about our sensitive areas which are prone to attack by fraudsters. We should keep ourselves educated and abreast about the latest happenings in the industry.

As we know, being Vigilant is not about suspecting others, it is more about being watchful in keeping the organisational safety and customers' interest paramount. These aspects could be compromised by both internal and external forces.

As discussed, external forces could be attacks in the form of physical theft or digital theft through cyber-attacks. Physical thefts can be averted by being vigilant at counters, ATMs, security movements, documents movements outside of its designated place. Even movement of mortgaged documents also should be ensured adhering to guidelines like recording of every movement, not to allow handling of documents by unauthorized persons etc. When it comes to movement of cash, authorized persons should only handle cash and cash cabins and double lock to be properly locked at all times. Ensure that security alarms are functional. Similarly, gold ornaments should always be handled with care and strictly under dual control and clearly under watchful eyes of CCTV. This will ensure no foul play by the customers and safety of the pledged ornaments.

While the internal matters need to be taken care by the Bankers, there is specific need for educating and empowering customers / regarding such aspects which are under the control of customers and Bankers are only facilitators. Secrecy of passwords, OTPs, ATM PIN will always be with the customers. Despite knowing well that customers are aware of the need to maintain secrecy, we should stress the dos and donts to customers at every possible opportunity.



This apart, integrity is the key word which should be part of our learning and development process and to be imbibed into the staff members, especially the new recruits. Disciplined approach and warrior like focus has to be the criteria and the same to form the logical steps towards growth in the organizational hierarchy.

There are many instances of large frauds unearthed solely because of alertness of one employee and surprisingly some were even discovered accidentally. This only indicates the covert ways of perpetrators and only alert minds can crack it and save potential loss.

In one of the cases related to settlement fraud, an alert employee happened to act just because the perpetrator was monitoring certain areas of functioning with unusually higher degree of attention. Instead of appreciating the monitoring, the employee unearthed a fraud which ran into few Crore. Appreciably, the whistle blower did not have any kind of suspicion, yet, he was only acting on instinct.

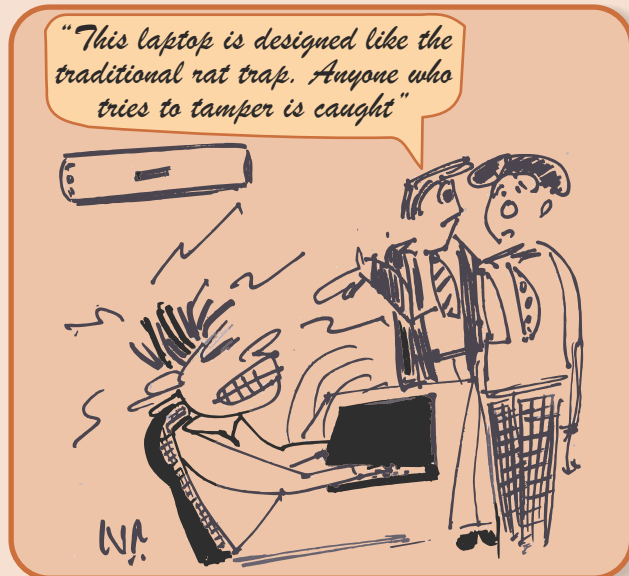
With increased frauds at various levels which has often sunk institutions and individual cases where customers have lost their life time earnings or then accounts being cleaned-up in seconds, public's trust in Banking system is on the wane.

We, as Bankers, need to play our role meticulously as custodians of public money and more importantly, custodians of society's trust as we are the Backbone of country's economy. By being alert and safeguarding public's interest we shall always be carrying the pride of contributing to the overall growth of the nation.

\*\*\*\*\*



Refer to "drawer" by:  
K P Ramesh Rao



## बैंकों में धोखाधड़ी और उससे बचने के उपाय



**विश्वनाथ प्रसाद साहू**  
अधिकारी(राजभाषा)  
क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर

धोखाधड़ी! यह शब्द किसी भी बैंकर की शब्दावली के सबसे भयावह शब्दों में से एक है। हाल के दिनों में बैंकिंग उद्योग में सामने आए धोखाधड़ी के मामलों ने बैंकों की साख पर ही सवालिया निशान लगाए हैं। नामी देशी-विदेशी अखबारों के आवरण पृष्ठ से लेकर स्थानीय अखबारों ने भी धोखाधड़ी के मामलों को प्रमुखता से छापा, जिससे बैंकों को जनमानस के विरोध एवं क्रोध का सामना भी करना पड़ा। यूं तो भारतीय रिज़र्व बैंक ने धोखाधड़ी की परिभाषा कुछ इस प्रकार दी है -

“ऐसी सभी घटनाएं जिनमें बैंकों को लेखा-बही की भ्रामक प्रस्तुति, चेक, ड्राफ्ट और विनिमय-पत्र जैसे प्रपत्रों से छलपूर्ण तरीके से धन निकाल लेना, बैंक के दायित्व में रखी हुई प्रतिभूतियों का अनधिकृत प्रबंधन, अतिक्रमण, गबन, चोरी, निधियों का दुरुपयोग, सम्पत्ति का रूपांतरण, धोखेबाज़ी, कमी, अनियमितता, इत्यादि के माध्यम से नुकसान पहुंचाया गया हो।”



इस तरह, धोखाधड़ी का अर्थ है, “ऐसी आपराधिक धोखेबाज़ी जिसे अकेले या अन्य लोगों के साथ मिलकर ऐसे लाभ प्राप्त करने के लिए व्यावहारिक रूप दिया गया हो जिस लाभ के वे कानूनी रूप से हकदार नहीं हैं।”

### बैंकों में धोखाधड़ी के प्रकार:

बदलते समय के साथ बैंकों में धोखाधड़ी का दायरा बहुत विस्तृत हुआ है। पहले चेकों/ड्राफ्टों में लिखे विवरणों जैसे-तिथि, नाम, रूपए आदि में फेरबदल, गलत पृष्ठांकन, चेकों में जाली हस्ताक्षर, चोरी, फर्जी दस्तावेज़ प्रस्तुत करते हुए ऋण प्राप्त करने आदि धोखाधड़ी के मामले प्रकाश में आते थे। कुछ ऐसे मामले भी सामने आए जहां बैंक कर्मियों की संलिप्तता भी पाई गई। किंतु वर्तमान परिवेश में, जैसे-जैसे डिजिटलीकरण के प्रति ग्राहकों की धुरी घूम रही है वैसे-वैसे ठगों ने ऑनलाइन ठगी को अपना नया हथियार बना लिया है। कोरोना महामारी में ठगों ने “आपदा में अवसर” खोजा और दोस्त, रिश्तेदार बनकर ऑनलाइन रूप से धन स्थानांतरण कर ठगी की वारदातों को अंजाम दिया।



ऑनलाइन तकनीक का उपयोग करते हुए बैंकों में धोखाधड़ी करना ऑनलाइन ठगी कहलाता है। इसमें इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट कार्ड में संधमारी करके खातों से धनराशि चुराना शामिल है। इस प्रकार की ठगी का मुख्य कारण यह है कि अधिकांश ग्राहक जो ऑनलाइन बैंकिंग का प्रयोग करते हैं वे सुरक्षित वित्तीय लेनदेन के उपायों के प्रति अनभिज्ञ रहते हैं। ऑनलाइन ठगी कई प्रकार से की जा सकती है, जैसे- 1. मेलवेयर/वायरस फिशिंग/

विशिंग/स्मिशिंग; 2. आईडेंटिटी थैफ्ट; 3. हैकिंग; 4. स्पूर् ई-मेल आदि।

वर्तमान समय में ऋण खातों से जुड़ी धोखाधड़ियों में व्यापक वृद्धि चिंता का विषय है। भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2020 के अनुसार, मार्च 2019 में धोखाधड़ी के कुल मामलों की संख्या 6,799 (71,543 करोड़ रुपए की राशि के साथ) थी, जबकि वर्ष 2020 में धोखाधड़ी के मामलों की संख्या बढ़कर 8,707 (1,85,644 करोड़ रुपए की राशि के साथ) हो गई है। बैंकिंग धोखाधड़ी के सर्वाधिक मामले सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पी एस बी) में देखे गए।

भारतीय रिज़र्व बैंक समय-समय पर धोखाधड़ियों की पहचान एवं रोकथाम के लिए दिशानिर्देश जारी करता है। वर्ष 2015 में, भारतीय रिज़र्व बैंक, ऋण से जुड़ी धोखाधड़ी को रोकने के लिए पूर्व चेतावनी संकेत (ईडब्ल्यूएस) एवं आरएफए (रेड फ्लेग्ड एकाउंट) की अवधारणा लेकर आई, जिसमें कुछ पूर्व चेतावनी संकेत जैसे-बैंकों/विविध देनदारों और अन्य सांविधिक संस्थाओं आदि के भुगतान में चूक होना, अधिक मूल्य वाले चेकों का बाउंस होना, उधारकर्ता की परियोजना के दायरे में बार-बार बदलाव, संपार्श्विक प्रतिभूतियों के स्वामित्व पर विवाद, परियोजना की लागत जो परियोजना को स्थापित करने की मानक लागत से काफी अलग हो, बकाया ऋण राशि की अदायगी के लिए अन्य बैंकों से निधि प्राप्त करना, उधारकर्ता द्वारा छोटे-मोटे कारण बताकर गोदाम के निरीक्षण को टालने का अनुरोध, बकाया राशियों के भुगतान में देरी, शाखा से अधिक दूरी पर स्थित यूनिट का वित्तपोषण, असंबंधित पक्षकारों को बड़ी राशि वाले आरटीजीएस/एनईएफटी भुगतान, उधार खातों में बड़े नकद आहरण, मूल बिलों को प्रस्तुत न करना आदि उल्लिखित हैं, जो ऋण खातों में होने वाली गड़बड़ियों की ओर इंगित करते हैं, जो बाद में संभावित रूप से धोखाधड़ी में परिवर्तित हो सकते हैं, ताकि बैंक पदाधिकारीगण इस प्रकार की गड़बड़ियों की ओर ध्यान दें और सावधान रहें। इसके अतिरिक्त, आरएफए (रेड फ्लेग्ड एकाउंट) वह है जिसमें एक या अधिक पूर्व चेतावनी संकेत की मौजूदगी से धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधि का अंदेशा होने लगे। ऐसे संकेत

बैंक को धोखादायक साबित होनेवाली किसी भी कमज़ोरी अथवा गलत गतिविधि के प्रति तत्काल सचेत करते हैं।

**बैंक द्वारा धोखाधड़ियों को रोकने के लिए किए जाने वाले उपाय:**

बैंकों ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए दिशानिर्देशों का पालन करते हुए आंतरिक स्तर पर धोखाधड़ी के प्रबंधन के लिए विविध नीतियां बनाई हैं:

**निरीक्षण एवं लेखापरीक्षा:**

बैंकों ने अपनी कार्यप्रणाली के आधार पर सरकारी नीतियों के अनुपालन एवं जोखिम प्रबंधन को ध्यान में रखते हुए जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा की व्यवस्था की है। इस प्रक्रिया में नियमित रूप से शाखाओं/कार्यालयों की विभिन्न मानदंडों के आधार पर लेखापरीक्षा की जाती है और विसंगतियों को दूर किया जाता है एवं तदनुसार उच्च, मध्यम और निम्न जोखिम का श्रेणीयन किया जाता है। प्रशासनिक कार्यालयों के कार्यपालकों एवं पदाधिकारियों द्वारा समय-समय पर शाखाओं का निरीक्षण भी किया जाता है। लेखापरीक्षा एवं निरीक्षण का एक अलग विभाग होता है जो शाखाओं/कार्यालयों में विसंगतियों को दूर करते हुए धोखाधड़ी की रोकथाम संबंधी कार्य की देखरेख करता है।



**निगरानी एवं समीक्षा:**

किसी भी कार्य की गुणवत्ता को बनाए रखने एवं सतत विकास के लिए निगरानी एवं समीक्षा एक महत्वपूर्ण पहलू है। बैंकों में निगरानी एवं समीक्षा प्रत्येक स्तर पर की जाती है, शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय प्रबंधक, अंचल स्तर पर अंचल प्रबंधक एवं प्रधान



कार्यालय स्तर पर संबंधित विभागों के विभाग प्रमुख द्वारा कारोबार, कृषि, ऋण, लेखा बहियों एवं अन्य मदों की निगरानी एवं समीक्षा की जाती है। इस प्रकार, निगरानी एवं समीक्षा के माध्यम से खातों में अनियमितताओं जैसे - ऋण खातों को दबावग्रस्त आस्तियों के रूप में चिह्नित करना, निधियों का विपथन, ऋण खातों को अनर्जक आस्तियों में बदलने से पहले इसके कारणों का पता लगाना आदि की पहचान की जाती है एवं तत्संबंधी सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है।

### रिपोर्टिंग:

धोखाधड़ी के मामले जब भी सामने आते हैं, उनकी रिपोर्टिंग करना अनिवार्य है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने धोखाधड़ियों की रिपोर्टिंग के लिए संलिप्तता एवं धोखाधड़ी की राशि के आधार पर रिपोर्टिंग के लिए मानदंड निर्धारित किए हैं, जिसके अनुसार निजी, सार्वजनिक सहित सभी बैंक ऐसे मामलों की संबंधित एजेंसियों को रिपोर्टिंग करते हैं।

### प्रशिक्षण एवं कर्मचारियों को सतर्क करना:

बैंकों ने अपने स्तर पर कर्मचारी प्रशिक्षण महाविद्यालय स्थापित किए हैं जहां अन्य विषयों के साथ कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से धोखाधड़ी को रोकने के लिए विशेष प्रशिक्षण एवं कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है। इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उद्देश्य स्टाफ सदस्यों को घटित हुए धोखाधड़ियों के मामलों का विश्लेषण करते हुए उनकी कार्यप्रणालियों के बारे में जानकारी देना एवं उन्हें जागरूक करना है ताकि कर्मचारी सजग रहें और भविष्य में होने वाली धोखाधड़ी के मामलों को घटित होने से रोकें।



समय-समय पर कर्मचारियों के लिए धोखाधड़ी से संबंधित बुलेटिन, जागरूकता हेतु प्रतियोगिताओं, आदि का आयोजन किया जाता है, जिससे कि शाखा स्तर पर कर्मचारी सतर्क रहें और आस-पास होने वाले क्रियाकलापों को गंभीरता से लें एवं उनकी समुचित रिपोर्टिंग करें।



इसके अतिरिक्त, धोखाधड़ियों से बचने के लिए बैनरों, पोस्टरों एवं डिजिटल चैनलों के माध्यमों से जागरूकता फैलाना, भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन, जालसाजों के लिए दंड का प्रावधान, केंद्रीय धोखाधड़ी लेखागार में मामला दर्ज करना, केंद्रीय एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज करना, धोखाधड़ियों का पता लगाना एवं उन समुचित कार्यवाही, आदि उपाय बैंकों द्वारा किए जा रहे हैं।



यह कहा जा सकता है कि बैंक अपने स्तर पर धोखाधड़ियों को रोकने के लिए उपयुक्त कदम उठा रहे हैं। वर्तमान परिदृश्य में सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, अन्य संबंधित एजेंसियों एवं बैंक द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देशों को पढ़ना, समझना एवं निहित आदर्शों का पालन करते हुए सावधान रहना समय की मांग है जिससे धोखाधड़ियों से निपटा जा सकता है और इस प्रकार की कुटिलताओं से स्वयं एवं संस्था की रक्षा की जा सकती है।

\*\*\*\*\*

## Head Office

On 03.06.2021 during the 180th meeting of Head Office Official Language Implementation Committee for the June 2021 quarter, Sri L V Prabhakar, MD & CEO formally handed over the TOLIC trophy 2019-20 received from Town Official Language Implementation Committee (TOLIC) to Sri L V R Prasad, CGM, HR Wing. Sri Debashish Mukherjee, ED, Sri S Shankar, GM and Sri HM Basavaraj, DGM were also present on the occasion.



Rewards and recognition programme was conducted through virtual mode [VC] on 03.07.2021. All Wings of HO, Circle Offices and all Regional Offices participated in the VC along with their Executives. Sri Sudhakar Kotary, GM, SP&D Wing gave the welcome address. Sri L V Prabhakar MD & CEO addressed the participants and Digital Products Dashboard was also launched. Sri Debashish Mukherjee, Ms A Manimekhalai, Sri K Satyanarayana Raju and Sri Brij Mohan Sharma, EDs also addressed the participants.



## CIBM

On the occasion of International Yoga Day, CIBM, Manipal organized Live Yoga Session on 21.06.2021. Sri L V R Prasad, CGM, inaugurated the programme.

Shri Gangadhar H K, DGM (D) CIBM welcomed all the participants. Ms Roopa Ballal performed Yoga asanas during the Live Yoga session and 5857 Canarites joined the session across India.



Sri L V Prabhakar, MD & CEO presided over the Training Advisory Committee meeting held at HO, Bengaluru on 02.07.2021. Sri H K Gangadhar, DGM (D), CIBM, Manipal presented the performance report of the L & D Vertical. Sri L V Prabhakar, MD & CEO reviewed the performance of L&D vertical. Canara Times Package and four e-learning modules were also launched during the event. Sri Debashish Mukherjee, Sri K Satyanarayana Raju, EDs, and executives from other wings participated in the meeting.



## BHUBANESWAR

Ms A Manimekhalai, Executive Director inaugurated the newly opened Central Processing Hub (CPH), Bhubaneswar on 12.07.2021. Sri M G Pandit, GM, Sri B L Meena, GM, Sri A K Singh, DGM, Sri Prakash Pradhan, AGM and other staff members were present on the occasion.



As part of CSR activity, Ms A Manimekhalai, ED on her visit to CO Bhubaneswar on 12.07.2021 handed over steel Almirahs and Ceiling fans to Open Learning Systems - A Childcare Society. Sri B L Meena, GM, Sri G N Murthy, DGM, Sri Ajay Kumar Singh, DGM, Sri Prakash Pradhan, AGM and other officials from Circle Office were present on the occasion.



## CHENNAI

On 05.06.2021, Sri P Palanisamy, CGM handed over ten Oxygen Concentrators to Government Stanley Hospital and five concentrators to Government Kilpauk Medical College Hospital. The equipments were handed over to the hospital authorities under CSR initiatives.



## HUBBALI

Circle office Hubballi conducted a CSR activity at Ramalingeshwar Nagar, Hubballi on 12.06.2021 by distributing food packets to the poor people of the village. Sri G S Ravisudhakar, GM, Sri G Srinivas Rao, DGM, Sri Srinivas K S, DGM and Sri G Ananda, AGM were present during the activity.



The Review Meet of Branch Heads of Hubballi RO-II was conducted on 22.07.2021 at Hubballi. Sri G S Ravisudhakar, GM presided over the meeting and critically reviewed the position of the branches under all key parameters. Sri P Srinivas gave the welcome address. Top performing Branches were awarded with mementos.



## HYDERABAD

As part of CSR activity, on 15.06.2021, RO, Hyderabad II distributed food packets and fruits to mentally challenged people at Swayamkrushi NGO. Sri M Bhaskara Chakravarthy, DGM and other staff

members along with the committee members of Swayamkrushi NGO were present during the programme.



## MADURAI

Business Review Meet for the quarter ended June 2021 was conducted at CO, Madurai on 06.07.2021. Sri Surendran D, GM presided over the event. Region Heads of all seven Regional Offices and executives of the Circle Office and Section Heads participated in the meeting. Smt K A Sindhu, GM, HO reviewed the circle virtually. Sri Bhavendra Kumar, CGM, HO and Sri Packirisami S, GM, HO virtually addressed the meet.



Circle Office Madurai distributed food packets to visually challenged, nomads, pottery doll makers, etc.



in the Madurai suburbs on 11.06.2021 as part of CSR activity. Sri D Surendran, GM Sri D Madhavaraj, DGM, Sri R K Jeevaganthan, DM, Sri Antonyraj Y, LDM Madurai and other officials from our bank were present during the programme.

## MANGALURU

Inauguration of MSME Sulabh and Relocation of RAH to new premises, Chikkamagaluru I G Road branch was done on 07.07.2021 by Sri Sreekanth VK, DGM. Sri Raghavendra Rao Kanala, AGM, Sri Basavaraju, Commissioner, Chikkamagaluru Municipal Corporation, Sri Siddaraju, Joint Director, DIC, Chikkamagaluru, other executives from RO, RAH & Chikkamagaluru, I G Road, branch staff and customers were present on the occasion.



116th Foundation day was observed on 01.07.2021 at Founder's Monument, Mangaluru. Sri B Yogish Acharya, GM explained the life history of our founder Sri Ammembal Subba Rao Pai and the founding principles and ideals of our bank. Since the same day also being celebrated as International CA day and



Doctors Day, as a token of recognition and appreciation to Chartered Accountants and Doctors, CA B B Shanbhogue and Dr Suryakanth Pai, Dentist were honoured. Educational loans and housing loan sanctions were also handed over to beneficiaries.

In-charges along with staff members from local branches took part in the function.

## MANIPAL

As part of CSR activity, CO Manipal donated grocery kits and food packets to Nomadic tribes living in the outskirts of Shivamogga city on 14-06-2021. Sri Kanthesh, president, Zilla Panchayath, Shivamogga was the chief guest. Sri Sandeep Rao P, DGM, and Smt Poornima N Rao, AGM were present during the event.



Sri Sandeep Rao P, DGM along with Smt Poornima N Rao, AGM, inaugurated the new premises of Shivamogga Nehru Road Branch premises on 27.06.2021. Officials from Regional Office and Branch



## VIJAYAWADA

Vijayawada CO conducted CSR activity at "All India Institute of Medical Sciences (AIIMS), Mangalagiri, Guntur District, Vijayawada on 25.06.2021 by donating a Basic Life Supporting Ambulance. Sri Vallabhaneni Balasouri, Honble MP, Sri Mukesh Tripathi, Director & CEO, AIIMS, Mangalagiri graced the event. Sri Muralidhar Behera, DGM, Sri Manmohan Singh, AGM, Smt Muthulakshmi, AGM, along with AF & PS Section Staff were present on the occasion.



ACC- the centralized processing hub for processing / sanction of mortgage-based agriculture loans was inaugurated by Sri Srinivasak Kannan A, AGM, on 14.06.2021 at RAH Nellore. Sri S Samba Siva Rao, CM, other RO executives & staff of RO attended the function.



## SARFAESI ACT AND PROTECTION TO BANKERS FROM CRIMINAL ACTION

**K V C Janaki Rama Rao**  
Deputy General Manager  
RL&FP Wing, Head Office



The enactment of Securitisation and Asset Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act in 2002 (SARFAESI Act) had brought in a revolutionary change in the recovery process that was being adopted by Banks in India. The Bankers, who were, till that time, solely depending upon the mercy of the Courts for enforcement of the security interests created in their favour, were vested with the right to recover their dues by enforcing the security interests by themselves. The SARFAESI Act empowered the Bankers to take possession of the secured asset and liquidate them for recovering their debt due as provided under the Act. The vast powers under the Act given to the lenders also created an effective deterrent for the Borrowers also. To check the misuse of such powers by the Bankers, the Act itself has provided remedial measures enabling the aggrieved borrowers to approach the Debt Recovery Tribunals against the action taken by the lenders under the SARFAESI Act.

However lately it has been observed that there is an increasing tendency amongst the defaulting borrowers, to dissuade the Bank Officials from proceeding under the SARFAESI Act, by filing criminal complaints against such officials in their personal capacity and the Police Authorities are also registering FIRs without applying the required diligence.

As early as in 1860 in Indian Penal Code<sup>1</sup> anticipating personal actions against law enforcement agencies and judicial officers, protection was granted to them from criminal action for their acts while performing their duties. Foreseeing the possibilities of criminal prosecution of the bona fide Bank officials acting under

the provisions of the SARFAESI Act, taking cue from the provisions of IPC, the Legislature has granted protection to Bank Officials who act in good faith under SARFAESI Act. The Section 32 of the SARFAESI Act provides that no suit, prosecution or other proceedings shall lie against Bank officials for anything done or omitted to be done in good faith under the Act.

The Courts have always been sympathetic towards the cause of such bona fide Bankers and has granted protection to them under the provisions of the Criminal Procedure Code and the SARFAESI Act. In *Virupaksha & Another vs The State of Karnataka*<sup>2</sup>, where the defaulting borrower even after availing all the remedies provided under SARFAESI Act, had filed criminal complaint before judicial magistrate, the Supreme Court came heavily on the practice of filing such criminal complaints and while dismissing the petition remarked that the banking system cannot be allowed to be held to ransom by such intimidation.

In another landmark case the Hon'ble Supreme Court has, disparaging the practice of registering FIR with the intention of unnecessarily harass on false charges, given a direction to the Police to conduct a preliminary inquiry before registration of FIR in commercial disputes, corruption cases, matrimonial disputes and medical negligence cases. In all these cases the protection has been granted considering the rampant misuse of criminal provisions<sup>3</sup>.

Even after widespread misuse of criminal provisions it is interesting to note that there is no independent provision under the Code of Criminal Procedure to quash any frivolous complaints and the aggrieved

1. See Section 78 and 79 of the India Penal Code 1860.  
2. AIR2020SC3648  
3. See *LalitaKumari vs Government of Uttar Pradesh*, (2011)11SCC331

Bankers has to seek remedy under the miscellaneous provisions where the inherent power of High Courts is recognized to make any orders to prevent abuse of process of court or to secure ends of justice. Hence presently the officials facing frivolous complaints are left with only option of approaching High Courts for quashing criminal proceedings against them<sup>4</sup>.

The absence of independent provision in the Code of Criminal Procedure shows that legislature presumed the police authorities and magistrates not to act mechanically and to proceed with the complaints only if the complaint is prima facie showing the commission of offence. Hence, in order to set the right balance of protecting both the genuinely aggrieved borrowers and duty bound Bank officials, the SARFAESI Act could be

amended making it mandatory to conduct time bound preliminary inquiry in criminal complaints filed against SARFAESI action of the bankers. In addition the Judicial Magistrates may also be given power to quash criminal proceedings if the complaint does not disclose commission of any offence.

The preliminary inquiry by the police authorities before registering of FIR would filter the frivolous complaints at the very first stage and the power to magistrates to quash frivolous complaints would reduce the workload of already burdened High Courts. This will also provide much needed assurance to the Bank officials who have to face criminal actions in their personal capacity for performing their duties in official capacity.

\*\*\*\*\*

4. See Section 482 of the Code of Criminal Procedure and State of Haryanavs. Bhajan Lal (1992) Supp (1) SCC 335

Poem

## Prudent Self

Behold, I shall hold your hands  
Firm enough to not let you slip.  
Behold, I shall watch over you  
While you take your baby steps.

Fear not if you might fall,  
For only then shall you learn.  
These failures shall let you learn  
The world of caution, to be vigil

To think before acting, you shall be prudent  
To not hit on boulders or fall into pits.  
I shall guide you throughout  
Keeping you safe.

You shall always travel on paths of righteousness  
Keeping your limits on lines of ethics.  
Behold, you shall always be a guiding light  
Perfectly cautious, in wholesome defense  
With knowledge crisp, and polished sharp!



**Winnie Jagadamma Panicker**  
Manager  
Gobichettipalayam Branch

## जयपुर

अंचल कार्यालय, जयपुर में बैंक का 116वां स्थापना दिवस मनाया गया। इस पावन अवसर पर अंचल प्रमुख श्री पुरुषोत्तम चंद ने भी कर्मचारियों को बधाई दी। अपने संबोधन में उन्होंने हमारे कर्मचारियों की आंतरिक शक्ति और बहु-कार्य प्रतिभा को स्वीकार किया। इस अवसर पर उन्होंने बैंक के संस्थापक सिद्धांत और समग्र रूप से समाज के विकास में बैंकों के योगदान को भी याद किया। इस अवसर पर श्री अरुण कुमार आर्य, उप महा प्रबंधक और श्री राजेश कुमार रेडू, सहायक महा प्रबंधक, श्री हरकेश्वर प्रसाद, सहायक महा प्रबंधक व जयपुर अंचल के अन्य अधिकारी और स्टाफ सदस्य भी उपस्थित थे।



## चंडीगढ़

दिनांक 11.06.2021 को अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ द्वारा चंडीगढ़ सेक्टर 25 और 34 के क्षेत्रों में गरीब और ज़रूरतमंद लोगों को 500 भोजन के पैकेट वितरित किये गये। इस अवसर पर अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ के महा प्रबंधक श्री बी.पी. जाटव, उप महा प्रबंधक श्री लक्ष्मीकांत



श्रीवास्तव व श्री शैलेंद्रनाथ शीथ तथा क्षेत्रीय निरीक्षणालय, चंडीगढ़ के उप महा प्रबंधक श्री नीरज मित्तल एवं मंडल प्रबंधक श्री विनोद कुमार हमारे बैंक की ओर से उपस्थित रहें।

## मुंबई

श्री पी. संतोष, मुख्य महा प्रबंधक के मार्गदर्शन में दिनांक 07.06.2021 और 14.06.2021 को अंचल कार्यालय, मुंबई द्वारा कोविड-19 ऑनसाइट टीकाकरण कैंप का आयोजन किया गया। केनरा बैंक के लिए कोकिलाबेन धीरूभाई अंबानी अस्पताल, मुंबई के सहयोग से मानव संसाधन प्रबंधन अनुभाग, अंचल कार्यालय, मुंबई द्वारा टीकाकरण कैंप का आयोजन किया गया था, जिसमें कार्यालय के कर्मचारियों के साथ-साथ एकीकृत निधि विभाग, सीबीएसएल, आंचलिक निरीक्षणालय, मुंबई के कर्मचारियों एवं उनके आश्रितों का भी टीकाकरण किया गया।



## दिल्ली

दिनांक 23.06.2021 को अंचल कार्यालय, दिल्ली में 'हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम' का आयोजन ऑनलाइन माध्यम से किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री सतीश चंद अग्रवाल, मंडल प्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली द्वारा की गई। प्रधान कार्यालय द्वारा दिए गए विषय "दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन" पर परिचर्चा की गई। परिचर्चा कार्यक्रम की शुरुआत में सर्वप्रथम श्रीमती ऊर्जा श्रीवास्तव, प्रबंधक ने उक्त विषय पर अपना विचार प्रस्तुत किया और सभी उपस्थितों को अपने विचार साझा करने के लिये आमंत्रित किया। परिचर्चा कार्यक्रम में अंचल के अनुभाग



प्रमुखों व सभी अधिकारी एवं कर्मचारियों ने भाग लिया।



दिनांक 23.06.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, दक्षिण दिल्ली में “दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन” विषय पर परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री अरविंद कुमार अग्रवाल, मंडल प्रबंधक ने की। क्षेत्रीय कार्यालय के स्टाफ सदस्यों ने परिचर्चा में सक्रिय रूप से भाग लिया। कार्यक्रम का संचालन श्रीमती स्वाति वर्णवाल, प्रबंधक, राजभाषा द्वारा किया गया।



### पटना

दिनांक 10.06.2021 को श्री फ्रेंक्लिन सेल्वकुमार ए., महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, केनरा बैंक, अंचल कार्यालय, पटना द्वारा भुतही शाखा का ऑनलाइन उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर उप महा प्रबंधक श्री के.सी. टुडु, सहायक महा प्रबंधक श्री उपेंद्र दुबे, सहायक महा प्रबंधक व क्षेत्रीय प्रमुख श्री रवींद्र प्रसाद, मंडल प्रबंधक श्री साजिद रसूल, शाखा प्रबंधक श्री मधुकर आनंद, सहायक प्रबंधक, श्री नीरज सहित अन्य स्टाफ तथा सम्माननीय ग्राहक उपस्थित थे। उद्घाटन के दौरान महा प्रबंधक ने अपने संबोधन में कहा कि हमारा बैंक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के लिए प्रतिबद्ध

है और शाखा के उद्घाटन के फलस्वरूप स्थानीय लोगों को लेन-देन के मामले में कठिनाइयों का सामना नहीं करना पड़ेगा। उन्होंने यह भी बताया कि कोरोना महामारी के दौर में डिजिटल बैंकिंग को अपनाते हुए डिजिटल चैनलों जैसे- मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम, रुपये कार्ड आदि का अधिक से अधिक उपयोग करें।



### आगरा

दिनांक 15.06.2021 को अंचल कार्यालय, आगरा में जून 2021 तिमाही के लिए प्रधान कार्यालय, राजभाषा अनुभाग द्वारा प्रदत्त विषय “दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन” पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता अंचल प्रमुख श्री एस. वासुदेव शर्मा, महा प्रबंधक ने की। इस अवसर पर अंचल कार्यालय से श्री संजय कुमार सिंह, उप महा प्रबंधक, श्री आनंद श्रीवास्तव, सहायक महा प्रबंधक और श्री ए. रत्नाकर, सहायक महा प्रबंधक के साथ-साथ अन्य कार्यपालक एवं सभी अनुभाग प्रमुख भी उक्त कार्यक्रम में उपस्थित थे।



सर्वप्रथम श्री विजय कुमार निषाद, प्रबंधक, राजभाषा ने सभी कार्यपालकों एवं अनुभाग प्रमुखों का स्वागत किया एवं अध्यक्ष महोदय की अनुमति से उपस्थित सदस्यों को परिचर्चा कार्यक्रम के बारे में संक्षिप्त जानकारी दी। तत्पश्चात्, परिचर्चा के विषय पर वक्ताओं को खुलकर अपने विचार रखने के लिए आमंत्रित किया गया।

दिनांक 18.06.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, एटा में जून 2021 तिमाही के लिए प्रधान कार्यालय, राजभाषा अनुभाग द्वारा प्रदत्त विषय “दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन” पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता क्षेत्रीय प्रमुख श्री उमा शंकर प्रसाद, सहायक महा प्रबंधक ने की। उक्त कार्यक्रम में उपस्थित सदस्यों ने परिचर्चा के विषय पर खुलकर अपने विचार रखे। कार्यक्रम का संचालन श्री विजय कुमार निषाद, प्रबंधक (राजभाषा) ने किया।



### करनाल

दिनांक 25/06/2021 को अंचल कार्यालय, करनाल में जून 2021 तिमाही के लिए “दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन” विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्रीमती सी.एस. विजयलक्ष्मी, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, करनाल के की। इस अवसर पर उप महा प्रबंधक श्री एस.के. डबराल एवं श्री सुरेंद्र कुमार, सहायक महा प्रबंधक, श्री इंद्रजीत सिंह, सहायक महा प्रबंधक व अंचल कार्यालय के विभिन्न अनुभागों के अनुभाग प्रमुख एवं अन्य कर्मचारी उपस्थित थे। सर्वप्रथम, श्रीमती मीनाक्षी गुप्ता, प्रबंधक, राजभाषा कक्ष द्वारा सभी का स्वागत किया गया और हिंदी में

परिचर्चा कार्यक्रम की उपयोगिता और उद्देश्य के विषय के बारे में जानकारी दी गई। कार्यक्रम में उपस्थित प्रतिभागियों ने इस विषय पर विस्तार से चर्चा की और अपने-अपने विचार व्यक्त किये।



### पुणे

दिनांक 19.06.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, औरंगाबाद-॥ के सम्मेलन कक्ष में जून 2021 तिमाही हेतु “दबावग्रस्त आस्तियों की पहचान और उनका प्रबंधन” विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। परिचर्चा कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री राजशेखर नायर, सहायक महा प्रबंधक ने की। परिचर्चा कार्यक्रम में श्री के. मोहापात्र, मंडल प्रबंधक सहित क्षेत्रीय कार्यालय के सभी कर्मचारियों ने सक्रिय रूप से सहभागिता की। परिचर्चा के प्रारंभ में श्री गणेश प्रताप गुजर, राजभाषा अधिकारी ने प्रधान कार्यालय द्वारा सूचित उक्त परिचर्चा के विषय की जानकारी दी तथा अनुरोध किया कि सभी अपने-अपने विचार प्रकट करें। कार्यक्रम में अनुभाग प्रमुखों व अन्य कर्मचारियों ने भाग लिया।



# ज़रा सतर्क रहें



**मोनलिसा पंवर**

एकल खिड़की परिचालक  
एल आई सी शाखा, जोधपुर

कहने को तो सारी दुनिया आपकी मुट्ठी में है  
पल भर को जो ध्यान दिया जाए  
आप कहा किसकी मुट्ठी में है  
हर हलचल पर एक नज़र रहती है  
कितना आप सुरक्षित है  
यह बात मन ही मन खलती है  
फिर भी हम कहां सुधर पाए  
सब कुछ ऑनलाइन कर जाए  
माना ऑनलाइन काम निपटाने का हम पर ज़ोर है  
मगर सावधानी ना बरतना असुविधा का छोर है  
अपना पिन, ओटीपी, अन्य जानकारी  
कितना जल्दी साझा कर जाते हैं  
कौन है अपना, कौन पराया क्यों भूल जाते हैं  
झट-पट का खेल लगता है  
नहीं जानते हम कब खेल बन जाए  
कितना आकर्षित होते हैं मुफ्त कुछ पाने को  
जो मिल जाता है लिंक लग जाते हैं उसे खोलने को  
क्यों भूल जाते हैं मिनटों में  
अपना खाता खाली हो जाए

कुछ मुफ्त के चक्कर में  
अपनी मेहनत की कमाई गंवाए  
हम तो यूं भी कहां सतर्क रहते हैं  
अपने आस-पास कितनी आसानी  
से भरोसा करते हैं  
इस भरोसे के जाल में कब फंस जाएं  
भूल जाते हैं जब खो देते हैं सब कुछ  
फिर कहां चोरों को ढूँढ पाए  
मज़ाक को दरकिनार कर अगर सोचा जाए  
क्यों आसानी से जाल में फंस जाए  
समझाते-समझाते बैंक और मीडिया भी हार रही  
रहो सुरक्षित बस यहीं पुकार रही  
हम कहां इतने समझदार हैं यहीं बात आ रही.....  
थक हारकर.....थाने के चक्कर लगा रही  
जनता क्यों नहीं समझ रही  
जो अपना है उसमें सजगता रखें  
अपनी जानकारी अपने तक सीमित रखें  
खुद व अपने लोगों को सुरक्षित रखें।

\*\*\*\*\*

## On Road to Recovery: Auto Industry in Post Pandemic Era



**Dr Rashmi Tripathi**  
DGM  
Economist, SP&D Wing  
HO, Bengaluru

Due to Covid, the sector registered negative growth in sales of all vehicle categories in FY21 (2.24% decline in sales of passenger vehicles, 13.19% fall in sales of two-wheelers, 20.77% fall in sales of commercial vehicles, and 66.06% fall in sales of three-wheelers). However, Auto sales started picking up in the second half of FY 2020-21, on the back of gradual relaxation in lockdown norms, re-opening of manufacturing plants, and policy support from the government, before slowing down again on the onset of the second wave of Covid. Auto industry in India has the potential to contribute about 12% of total GDP and create 65 mn jobs.

### Evolving Trends on the Road to Recovery:

**Preference for Personal Mobility:** As the pandemic has resulted in job losses and financial constraints to a large section of the population, demand may be particularly for two wheelers and affordable cars segments. Automobile industry will have to provide innovative purchase schemes to consumers to drive sales growth.

**Preference for Digital:** The trend of demand for more digital experience by the consumers has been further boosted due to the prevailing pandemic situation. Consumer preference has tilted towards complete online buying experience from initial enquiries, customisation of features, online booking and financing to doorstep delivery in a completely contactless transaction. While this is an opportunity for automotive industry to save on renting expensive real estate for showrooms, they have to invest and concentrate on delivering enhanced end-to-end digital experience to the consumer for ensuring a frictionless, digital purchase. Automobile industry have to shift away from their traditional marketing strategies of auto shows and exhibitions to enhanced online marketing channels.

### Innovative features with focus on Hygiene:

Consumers will be giving priority to features like built-in sanitisation, enhanced air purification systems and anti-bacterial surfaces etc. Automotive companies incorporating such innovative features while remaining cost effective, are likely to gain market share.

**Environment friendly Models like Electric Vehicles:** Consumer demand may tilt towards environment friendly models like electric vehicles (EVs), with greater focus on environment in a post-pandemic world. However, EVs have a significant cost premium compared to traditional internal combustion engine (ICE) vehicles. Once cost parity is achieved between EVs and ICE vehicles, the upsides to EVs will begin to shine with reduced maintenance costs, improved performance and being environmentally friendly. According to market reports EV sales, excluding E-rickshaws in India, witnessed a growth of 20% and reached 1.56 lakh units in FY20 driven by two-wheelers.

### Some of the recent developments and challenges of auto industry in India are given below;

#### Recent Developments of Auto Industry in India:

- ◆ Automotive Mission Plan 2016- 26 (AMP 2026) is a vision of Government of India, which seeks to enhance the industry's contribution to GDP and employment through increase in size, global footprint, technological maturity, competitiveness and institutional structure and capabilities.
- ◆ In Union Budget 2021-22, voluntary vehicle scrappage policy was introduced which is likely to boost demand for new vehicles after removing old unfit vehicles.

- ♦ Union Cabinet provided an outlay of ₹57,042 crore (US\$ 7.81 billion) for automobiles & auto components sector in production-linked incentive (PLI) scheme.
  - ♦ The government has brought wholesale, and retail trade and repair of vehicles under the MSME Development Act, a move that will allow automobile dealers to avail of benefits such as subsidies and cheaper loans accorded to MSMEs.
  - ♦ Under the automatic route, 100% Foreign Direct Investment (FDI) is permitted along with full delicensing. Hence, making it easy for investors to set up their manufacturing plant/shop in India.
- Challenges on the Road to Recovery:

While the evolving trends of consumer preference after the experience of the pandemic has presented before the Auto industry in India both new opportunities as well as challenges in terms of business models, the industry is also facing certain additional challenges like increasing input cost and rising fuel prices, which will have negative impact on the demand of automobiles.

#### The Road ahead.....

In short, the auto industry in India needs to adapt to the changed scenarios by being more technologically enhanced, moving more towards a digital end-to-end business model and innovating new features and models that are environment friendly.









\*\*\*\*\*

### Tips for Safe Internet Banking

- From 24-hour access to your account, anytime fund transfers and bill payments, it's no surprise most people prefer online banking to traditional banking.
- But, if you are not careful, banking from the comfort of your living room opens you up to several security risks that can be avoided if you are careful.



#### **Here are some tips to safeguard yourself :**

-  • Keep your Login ID and Password confidential
-  • Avoid accessing Internet Banking from shared networks such as cyber cafes or public Wi-Fi
-  • Do not click on links other than genuine net banking website
-  • Monitor your accounts and transactions regularly
-  • Always log out when you exit net banking
-  • Make use of Banking notifications such as SMS facility, Email statements, etc.
-  • Beware of Email Phishing scams
-  • Update your Operating systems and Anti-virus regularly

(Compiled by Information Security Section, RM Wing, HO Bengaluru)

# Preventive Vigilance and Fraud Prevention



**Dhanya Palani Yadav**  
 SWO-A  
 Bandra Kurla Complex  
 Mumbai

## Fraud Awareness – The Psychology of Fraud

The area that interests me the most about fraud prevention and preventive vigilance is understanding the psychology of people who intentionally deceive. Fraud is defined as 'criminal deception, use of false representations to gain unjust advantage, dishonest artifice or trick' by the Oxford Dictionary.

What could possibly motivate people to commit frauds considering the risk of reputation loss and the possibility of financial and legal consequences? Finding answer to the question – 'What causes unethical behaviour in humans?' is key to understanding the relationship between mind, brain and conscience, when a person chooses to commit a fraud. Understanding this psychology, I believe, is extremely significant to help us design software, applications, website and products that detect and prevent fraud. Concealment, forgery, cheating, breach of trust, misappropriation are elements of fraud that require one to silence or ignore the voice of the conscience. People who can convincingly justify even their wrong actions as harmless to their own brain are more likely to commit frauds. On the other hand, equally important, is understanding the psychology of whistle-blowers – What compels them to speak out and not become a complicit? Interviewing them with an intention to understand their thought process could help us emulate their strong sense of ethics and courage.

For a person to commit any fraud, two basic elements are required:.

1. Opportunity
2. Motivation

The design of the concept of money has an inherent

element of greed or an illusion of lack, I feel. In today's highly capitalistic, materialistic and competitive world, the means by which money is acquired is hardly being given thought to, resulting in a lot more people thinking about making quick money. Desire for quick financial gain could motivate a person to 'bend the rules' to convince their own conscience to commit a fraud.

Frauds in banks could mainly be committed by three categories of people:

1. Employees of the bank
2. Outsiders
3. Employees of the bank in collusion with outsiders

## Major causes for frauds:

(As reported by Ghosh committee, a high-level committee set up by RBI to enquire into the different aspects of frauds and malpractices in banks and that made recommendations to reduce such incidences)

1. Leniency or laxity in observing the systems and procedures laid down by the bank and various regulatory bodies and non-compliance with the Government guidelines and laws by the staff.
2. Unscrupulous elements committing fraud by taking advantage of the observed shortcomings in the branch functioning or security features in technology.
3. Neglecting strict monitoring and scrutiny by the staff at different levels.
4. Absence of regular transfer of staff and job rotation.

The thought process that majorly leads to frauds in the banking sector could possibly be:

1. High and quick return in low risk and less time. (When yield far outweighs the risk involved, a person could possibly choose to deceive.)
2. Possibility of being caught is negligible.
3. Strict action won't be taken immediately, even if caught.
4. Legal action or other consequences would take a long time. Lack of fear of immediate and strict consequences also could contribute to people deciding to cheat. People being able to evade consequences using their social status, money and political influence make the system weaker by providing others an excuse to attempt the same.

#### Methods of fraud prevention:

1. Until a thief resolves not to steal, it is very difficult to eradicate theft. Unless people are encouraged to think ethically and morally, no matter how strong our security features are, it is almost impossible to eradicate fraud. We need to come up with innovative ideas to instil, build and cultivate a strong sense of ethics and morality in our employees and customers, to begin with. Integrity helps build organizational brand value and is a priceless asset to an organization.
2. A rigorous pre-employment screening and background check would ensure that we are only recruiting people who haven't exhibited criminal intent in the past.
3. A strong Monitoring system helps in early detection of fraud and results in greater damage control. Monitoring of transactions on a regular basis would indicate the red flag behaviours, that helps in preventive vigilance.
4. Fear of dire consequences and witnessing strict implementation of those consequences in cases

of frauds could discourage people from committing frauds.

5. We need to think about incentive structures for rewarding people who help us build a more secure system, or provide feedback and suggestions to close any security loopholes we are unaware of, as an organization. Recognizing the good intent of the whistle-blowers and rewarding them could motivate more people to safeguard the integrity of our organization.
6. Putting in place strong cyber laws could help reduce the menace of cybercrimes –Timely tracking of cybercrime perpetrators and resolving complaints and grievances related to cybercrime would instil faith in digital banking. Online frauds need to be prevented and curbed if we want to expand our reach of digital banking.

#### Artificial Intelligence based fraud detection in banking:

AI is undoubtedly the future of banking. If we could make use of Artificial Intelligence to prevent frauds, it would strengthen the financial health of the nation.

1. Behavioral Analytics studies a user's online behavior by monitoring navigation. This technology helps raise warning in case of any suspicious online behavior.
2. Automated Analysis tools' identify fraud attempts on a real-time basis and provide solutions based on transaction screening and third-party screening.

If we wish to not just respond or react to, but 'prevent' fraud, then we need to identify fraud at the origin, when a person conceives the thought of choosing to commit a fraud. The psychology of fraud is key to perceive ill intent much before the fraud actually takes place. Using Artificial Intelligence to analyse people's thought process based on their behaviour could well be the future of preventive vigilance and fraud prevention.

\*\*\*\*\*

# यह दुनिया रंग रंगीली



बी के उप्रेती

भूतपूर्व वरिष्ठ प्रबंधक  
केनरा बैंक

हमारा देश विश्व का सबसे बड़ा लोकतंत्र व्यवस्था है। देश के नागरिक अपने लोकतांत्रिक तथा मूलभूत अधिकारों के प्रति काफी जागरूक और भावुक हैं। इन अधिकारों के प्रति राजनीतिक नेता तथा यूनियन के लोग समय-समय पर नागरिकों को पाठ पढ़ाते रहते हैं। यदि नागरिकों को उनके कर्तव्य की याद दिलायी जाए तो बहुत जल्दी नाराज़ भी हो जाते हैं। काश देश के नागरिक अपने अधिकारों और देश और समाज के प्रति कर्तव्यों के बीच सामंजस्य बिठाते तो हमारे देश की तकदीर और तस्वीर कुछ और ही होती।

आज जब मैं अपने बैंक जाने के लिए घर से निकला तो देखा कि सड़क पर बसों की आवाजाही नहीं थी। बस स्टैंड पर खड़े लोगों से पूछा तो उन्होंने बताया कि आज भारत बंद है, इसलिए बस और ऑटो रिक्शा हड़ताल पर हैं। ऐसे में रेल, बैंक और अस्पताल में कार्यरत कर्मचारियों को अपने कार्यस्थल पर जाना ही पड़ता है क्योंकि यह विभाग आवश्यक सेवा संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत आते हैं। सड़कों को सुनसान देखकर मैं घबरा गया कि अब कैसे जल्द से जल्द अपने बैंक पहुंचा जाए। मैंने कई ऑटो रिक्शा को रोकने के लिए हाथ हिलाया, लेकिन कोई नहीं रुका। एक ऑटो रिक्शा चालक बहुत देर के बाद रुका। मैंने पूछा “जनकपुरी चलोगे”? वह बोला “चलेंगे साहब।” मैं जैसे ही बैठने लगा तो उसने कहा ‘रु.100 लूंगा।’ मैंने कहा - “आप मीटर चलाओ, जो भी किराया आएगा वह मैं दे दूंगा।” वह कहने लगा “चलना है तो बताओ रु.100 से कम नहीं लूंगा।” मुझे अपने बैंक की शाखा पहुंचने की जल्दी थी, इसलिए मैं मजबूर था और जहाँ का किराया ऑटो से रु.50 ही होता है, वहाँ मैं रु.100 किराया देने के लिए राजी हो गया।

सफर करते वक्त चाहे वह ऑटो रिक्शा हो, साइकिल रिक्शा

हो या फिर टैक्सी, मुझे चालक से बतियाने की आदत है। जब मैं आराम से बैठ गया तो मैंने ऑटो ड्राइवर से पूछा कि “आज सड़क पर ऑटो रिक्शा और बस क्यों नहीं चल रहे हैं”? वह मेरा प्रश्न सुनकर हैरान हो गया और कहने लगा - “साहब आज भारत बंद है। सभी राजनीतिक पार्टियों ने इसका आह्वान किया है” और कहने लगा “साहब आप तो पढ़े लिखे सभ्य और जागरूक इंसान लगते हैं, आपको तो इस विषय का ज्ञान होना चाहिए।” मैंने कहा - “हमारे देश में आए दिन भारत बंद का आयोजन होता रहता है, इसलिए मेरे लिए इसकी महत्ता खत्म होती जा रही है। मैंने उसे कहा हम लोग अपने अधिकारों के प्रति तो जागरूक हैं लेकिन कर्तव्य की याद दिला दो तो लोग नाराज़ हो जाते हैं।” वह कहने लगा- “साहब ऐसा नहीं है, महंगाई आसमान छू रही है और आए दिन आम ज़रूरत तथा खाने पीने के सामानों के दाम बढ़ रहे हैं, ऐसे में गरीब आदमी कैसे गुज़ारा करेगा। मैंने पूछा इस बार के भारत बंद का मुद्दा क्या है।” वह कहने लगा “सर सरकार ने दूध के दाम रु.1 प्रति लीटर बढ़ा दिया है, गरीब आदमी की आमदनी में सेंधमारी हुई है, ऐसे में गरीब आदमी अपने बच्चों को कैसे दूध पिला पाएगा। दूध की ज़रूरत तो हर बच्चे और नागरिक को है।” वह कहने लगा, “सर यह दूधवाले आम जनता को बहुत तंग करते हैं। हमारे क्षेत्र में दूधवाला एमआरपी से भी 1 या 2 रुपया महंगा दूध बेचता है। एक तो सरकार दूध कंपनियों के दाम साल में दो बार बढ़ा देती है और ऊपर से यह भी अपनी तरफ से एक या दो रुपया महंगा दूध बेचते हैं। साहब इससे आम जनता का शोषण हो रहा है।” कहने लगा, “आप ही बताएं साहब, दूध का दाम बढ़ने से गरीब अपने बच्चे को दूध कैसे पिला पाएगा और बढ़े हुए दूध के दामों के लिए हमें संघर्ष करना चाहिए ताकि सरकार बढ़ाए गए दाम का निर्णय वापिस लो।” मुझे उसकी बात सुनकर बहुत अच्छा लगा और उससे बात



करते-करते मैं अपने निर्दिष्ट स्थान पर पहुंच गया। मैंने उसको अपनी जेब से ₹.100 का नोट दिया तो वह कहने लगा “साहब यह राजनीतिक पार्टी वाले जब तक सत्ता से बाहर होते हैं तो देश की व्यवस्था को ठीक करने का वादा करते हैं और जैसे ही सत्ता इनके हाथ लगती है तो आम जनता का शोषण करने लगते हैं।” मैंने उससे कहा- “राजनीतिक पार्टियां ही नहीं हम सब भी मौका मिलने पर एक दूसरे का शोषण करते हैं और कहा कि तुमने भी तो जहां का किराया ₹.50 होता है उसके लिए मुझसे ₹.100 लिया और मीटर द्वारा किराया नहीं लिया। मैंने कहा किसी को दोष देने से पहले हमें अपनी गिरेबान में भी झांकना चाहिए।” मेरी बात सुनकर वह खिसियानी बिल्ली की तरह मुस्कराता हुआ चला गया।

दिल्ली की मेट्रो रेल दिल्ली वालों के लिए वरदान साबित हुई है। इसने दिल्ली वालों की जिंदगी बहुत हद तक आरामदायक और सुखद बना दी है। अब सभी वर्ग के लोग मेट्रो रेल का उपयोग करते हैं। मेट्रो की संस्कृति ने लोगों को सभ्य और शालीन भी बना दिया है। मेट्रो रेल में महिलाओं, छोटे बच्चों, वरिष्ठ नागरिक और दिव्यांग लोगों के लिए सीट रिजर्व होती है।

मुझे याद है उस दिन मुझे अपने ऑफिस से आने में काफी लेट हो गया था। रात के 10:00 बज चुके थे। जब राजीव चौक स्टेशन पर मेट्रो की लाइन में खड़ा था तो मेरे आगे एक महिला अपनी बेटी तथा पोती के साथ लाइन में खड़ी थी। उनकी बातों से ऐसा लग रहा था कि शायद वह किसी शादी समारोह को अटेंड करके वापस लौट रही थी। महिला शक्ल से बुजुर्ग लग रही थी लेकिन मेकअप, पेचअप, रंगे बालों तथा नए नवले परिधान से अपनी बायोलोजिकल उम्र छुपाने की कोशिश कर रही थी। वह मां बेटी शादी समारोह अटेंड करने के बाद वाली रसम निभा रहे थे, मतलब शादी समारोह में आए लोगों की निंदा चुगली कर रहे थे। यह हमारे देश की संस्कृति का हिस्सा है और टाइम पास करने का अच्छा ज़रिया भी है। अपने परिवार और संबंधियों के साथ किसी समारोह को अटेंड करने के बाद पूरा परिवार एक महीने तक उस समारोह की त्रुटियां और आए हुए मेहमानों की निंदा चुगली करने में व्यस्त रहता है।

यह महिला समारोह में आए किसी परिजन की निंदा चुगली अपनी बेटी से कर रही थी कि वह बहुत ही अनेजुकेटेड और अनएटीकेट वाला इंसान लगा जिसको महिलाओं से पार्टी में कैसे बात करनी है उसकी तमीज़ तक नहीं थी। उस आदमी ने मुझे देख कर कहा कि ‘माताजी आपको कहीं देखा है’। उसको बिल्कुल भी तमीज़ नहीं थी “बूढ़ा कहीं का मुझे माताजी कह रहा था।” आज तक मुझे किसी ने माताजी नहीं कहा और अपनी बेटी से पूछा-“क्या मैं माताजी जैसी लगती हूँ ? बेटी ने समझाया, “छोड़ो मम्मी इस टोपिक को यही बंद करो, कुछ और बात करो।”

वह महिला इतना तेज बोल रही थी कि उसकी बातें सुनकर मैं भी मन ही मन में मुस्करा रहा था। इतने में मेट्रो रेल आ गई और यात्रियों की धक्का-मुक्की से मैं अपने आप ही बिना किसी कोशिश के ट्रेन के अंदर प्रवेश कर गया। ट्रेन पूरी तरह से पैक थी और ट्रेन के अंदर तिल रखने तक की जगह नहीं थी। मैंने देखा कि वह महिला कुछ देर तक तो खड़ी रही और ललचायी आंखों से पूरे डिब्बे का मुआयना करने लगी कि कहीं कुछ बैठने की जगह मिल जाए। उसने देखा कि महिलाएं और बुजुर्गों की कोई सीट खाली नहीं है, तब वह एक जवान लड़के के सामने जाकर खड़ी हो गई और पैर में दर्द और खड़े होने में दिक्कत महसूस करने का नाटक करने लगी और सामने बैठे युवक से कहने लगी, “मुझे बैठने दोगे, मैं सीनियर सिटीजन हूँ और ज्यादा देर खड़ी नहीं हो सकती।” उसने कहा, “माताजी आप बैठ जाओ, मुझे अगले स्टेशन पर उतरना ही है। वह सीट पाकर बहुत खुश हुई और उस नवयुवक को धन्यवाद भी दिया और अपनी पोती को गोद में बिठा लिया। मैं सोचने लगा जिस युवक ने सीट देते वक्त इस महिला को माता जी कहा तो उसको बिल्कुल भी बुरा नहीं लगा।

इस महिला को सीट मिल गई थी, लेकिन वह अब अपनी बेटी को खड़ा देखकर परेशान हो रही थी। उसने अपनी बेटी से कहा कि -“तू मेरी सीट पर बैठ जा, मैं खड़ी हो जाती हूँ, तू बहुत थक गई होगी, कल तुझे ऑफिस भी जाना है।” लेकिन बेटी नहीं मानी और उसने कहा, “मम्मी तुम बैठी रहो तुम बुजुर्ग हो, मैं बिल्कुल कम्फर्टेबल हूँ।” लेकिन वह महिला अब अपनी बेटी को सीट दिलाने के लिए बेचैन थी।

वह जल्दी से अपनी बेटी को भी सेट करना चाहती थी। वह दिल से चाह रही थी कि यदि उसकी बेटी को भी बैठने की जगह मिल जाए तो उसको चैन आ जाए। तभी उसकी नज़र सामने वाली सीट पर बैठे हुए नवयुवक पर पड़ी। वह महिला अपनी सीट से खड़ी हुई और अपनी बेटी को जबरदस्ती अपनी जगह बिठाया और सामने वाले नवयुवक के पास जाकर खड़ी हो गई जो सीट पर बैठे-बैठे ऊँघ रहा था। उसने उसको नींद से जगाया और पूछा, “आप कहां जा रहे हो, बेटा आप सो रहे हो, कहीं आपका स्टेशन ना निकल जाए, इसलिए मैंने आपको जगाया है।” नींद खुलते ही उसने कहा, “माता जी आप बैठ जाओ मैं बहुत बैठ लिया हूँ, आप बुजुर्ग भी हैं।” उसकी ऑफर को उसने मुस्कराते हुए स्वीकार किया, उसको धन्यवाद दिया और लपक कर वह महिला सीट पर बैठ गई, कहीं कोई और न बैठ जाए। सीट पर बैठने के बाद महिला ने अपनी बेटी को आवाज़ लगाई, आंख मारी और शरारत भरी नज़रों और अपने चेहरे के हाव-भाव से बताया कि किस तरह चालाकी से सीट हतियाने में वह कामयाब हो गई। इस महिला की अपने परिवार के प्रति माया मोह और अपनी बेटी को मेट्रो में एक घंटे के सफर के लिए सीट दिलाने के लिए ओछी हरकतें देखकर मुझे लगा, काश यह भारतीय राजनीति में होती तो अपने परिवार को विपरीत परिस्थितियों में भी अच्छे पदों पर सेट कर देती।

मुझे कुछ वर्ष दिल्ली की शाखा में कार्य करने का मौका मिला। यह शाखा एक सरकारी संस्थान के अहाते में स्थित थी। उस संस्थान में एक नवयुवक, डेलीवेज में काम करता था, जिसका नाम जगजीवन राम था। वह अक्सर संस्थान के अफिशियल लेटर देने आया करता था। वह देखने में दुबला पतला था लेकिन काम करने में बहुत मेहनती, ईमानदार, हंसमुख और जिंदादिल इंसान था। मैंने उसकी निजी जिंदगी के बारे में जानना चाहा तो उसने बताया कि वह बिहार के जिला नालंदा का रहने वाला है और 10वीं कक्षा पास करने के बाद नौकरी की तलाश में दिल्ली आ गया। बिहार में खेती की जमीन ना होने के कारण किसी की मदद से इस संस्थान में डेली वेजर की नौकरी में लग गया। कहने लगा, “साहब तनखाह कम है लेकिन इस आस पर काम कर रहा हूँ कि यदि भविष्य में पक्का हो गया तो सरकारी नौकरी हो जाएगी।”

एक दिन जगजीवन राम मेरे पास आया और बहुत मायूस

होकर कहने लगा, “सर इस संस्थान में मेरी नौकरी इस महीने के अंत तक ही है और सभी डेली वेजर को इस बाबत नोटिस दे दिया गया है। मैंने उसे पूछा कि “नौकरी छूटने के बाद क्या करोगे” तो कहने लगा “सर अभी कुछ समझ नहीं आ रहा क्या करूँ?” बहुत निराश होकर कहने लगा, “सर जो प्रभु को मंज़ूर होगा वही करूंगा।”

नौकरी छोड़ने के कुछ दिन बाद जगजीवन राम मुझसे मिलने आया और कहने लगा, “साहब, क्या मुझे बैंक से लोन मिल जाएगा।” मैंने पूछा कि “तुम क्या काम करना चाहते हो?” कहने लगा, “सर मैं गोयला डेयरी के स्लम में रहता हूँ और प्रोविजनल स्टोर अपने घर में खोलना चाहता हूँ। यदि कुछ मदद मिल जाए तो दुकान चलाकर गुज़र-बसर कर लूंगा।” मैंने पूछा “क्या तुम दुकान चला लोगे?” कहने लगा, “सर, दुकान में डेली नीड्स का सामान रखूंगा और मैं सभी के सुख-दुख में आता-जाता रहता हूँ, इसलिए मेरे मित्र और जानकार बहुत हैं और मुझे विश्वास है कि अच्छा खासा बिजनेस कर लूंगा और अपना गुज़र-बसर भी हो जाएगा।” मैंने पूछा, “क्या तुम अनुसूचित जाति या जनजाति के तहत आते हो”, तो कहने लगा, “सर मैं अनुसूचित जाती में आता हूँ और इसका प्रमाण-पत्र भी मेरे पास है। उन दिनों शहरी विकास योजना के तहत अनुसूचित जाति/जनजाति के बेरोज़गार युवकों के लिए स्वरोज़गार योजना के तहत रु.50000 के ऋण की योजना थी। इस सरकारी योजना की सम्पूर्ण जानकारी मैंने उसको दी। इस योजना के तहत रु.50000 के प्रोजेक्ट के लिए रु.10000 के सरकारी अनुदान की व्यवस्था भी थी। मैंने इस योजना के अंतर्गत जगजीवन राम को लोन दिया। लोन मिलने के बाद जगजीवन राम खुश हुआ और उसने मन लगा कर अपनी दुकान में काम करना शुरू कर दिया।

बिज़नेस का अनुभव ना होने के कारण उसका बहुत सारा सामान जो उसने अपने ग्राहकों को उधार पर बेचा था, वह रकम उधारकर्ताओं ने समय पर नहीं लौटाया। कुछ तो बिना रकम दिए ही भाग गए। इस कारण उसको व्यापार में घाटा होने लगा। जैसे-तैसे वह अपने लोन खाते में मासिक किस्त जमा करा रहा था, लेकिन जब उसकी आर्थिक हालत ज्यादा खराब हो गई तो उसने लोन खाते में रकम जमा कराने तथा बैंक में आना बंद कर दिया।

एक दिन अंचल कार्यालय से फोन आया कि जगजीवन राम के खाते में रु.3100/- बकाया है, पार्टी को फॉलो अप करो और तुरंत रु.3100/- जमा कराओ, नहीं तो खाता एनपीए हो जाएगा। बहुत कोशिशों के बाद जगजीवन राम का फोन मिला। मैंने उसको डांटा और बहुत खरी-खोटी सुनाई और कहा कि “अपने खाते में रु.3100/- तुरंत जमा कराओ नहीं तो तुम्हारा खाता एनपीए हो जाएगा” लेकिन जगजीवन राम तय समय सीमा पर रु.3100/ जमा नहीं करा पाया। उसके अकाउंट को एनपीए से बचाने के लिए मैंने अपनी जेब से रु.3100/- उसके खाते में जमा कर दिए।

उसके खाते में रु.3100/- जमा करने के एक महीने बाद वह मुझसे मिलने बैंक आया। मैंने उसको बहुत खरी-खोटी सुनाई और उसके लोन खाते में जमा किए रु.3100/- की रसीद भी दी और कहा कि अब तक की उसकी ईमानदारी और मेहनत की छवि के कारण ही मैंने उसके खाते में पैसे जमा कराए।

जगजीवन राम ने विश्वास दिलाया कि वह अपने उधारकर्ताओं से संपर्क में है और पुनः आश्वासन दिया कि जैसे ही उसको रकम मिलेगी, वह तुरंत लोन खाते में रकम जमा कराएगा और मेरे द्वारा जमा किए गए रु.3100/- भी जल्द लौटा देगा। यह घटना वर्ष 2010 की है। उसके बाद जगजीवन राम से मेरी कोई मुलाकात नहीं हुई और वर्ष 2012 में उस शाखा से मेरा स्थानांतरण हो गया, मैं भी उसको भूल गया और वर्ष 2020 में बैंक से रिटायर भी हो गया।

मुझे बैंक से रिटायर हुए 8 महीने हो गए थे कि एक दिन मेरे मोबाइल की घंटी बजी और मैंने देखा एक अंजान नंबर से फोन आया। मैंने टूकॉलर में चेक किया तो पता लगा कोई जगजीवन राम नाम के शक्स का फोन है। मैंने फोन उठाया तो वहां से आवाज़ आई-“सर मैं जगजीवन राम बोल रहा हूं, मैंने कहा “रॉन्ना नंबर” और इतना कह कर फोन काट दिया। कुछ देर बाद दोबारा घंटी बजी तो सोचा अब इसको अच्छी डांट पिलाता हूं तो वहां से आवाज़ आई “मैनेजर साहब, मैंने आपको ही मिलाया है।” मैंने कहा- “मैं आपको नहीं जानता हूँ, वह कहने लगा, “सर आप बैंक के प्रबंधक बोल रहे हैं ना, आपने पहचाना नहीं, जब आप सेक्टर 7 ब्रांच में प्रबंधक

थे तब आपने मुझे रु.50000/- का लोन दिया था। अब आपको याद आया मैं वही जगजीवन राम हूँ।” मुझे याद आया अरे यह तो वही जगजीवन राम है जिसको मैंने लोन दिया था। उसने कहा-“सर, मैं आपकी ब्रांच भी गया था, वहां पता चला कि आप रिटायर हो गए हैं। आपको याद है ना कि आपने मेरे लोन खाते में रु.3100/- जमा कराए थे, उसे मैं आपको लौटाना चाहता हूँ।” मैंने कहा, “जगजीवन राम अब मैं रिटायर भी हो गया हूँ और तुम्हारे खाते में जमा कराए रु.3100/- को भी भूल गया हूँ। जगजीवन राम कहने लगा- “सर, आप भले ही भूल गए हो लेकिन मैं नहीं भूला हूँ। आपने उस समय जो मेरी मदद की थी वो आज भी मुझे याद है और आपका यह एहसान मैं ज़िंदगी भर कभी नहीं भूल पाऊंगा। वह बिनती करने लगा, “सर मैं आपके पैसे लौटाना चाहता हूँ और आपके घर आना चाहता हूँ।” उसकी बातें सुनकर मुझे बहुत अच्छा लगा। मैंने पूछा, “तुम आजकल क्या कर रहे हो” तो जगजीवन राम ने बताया, “सर बहुत धक्के खाए, लेकिन अब एक स्कूल में हेल्पर लग गया हूँ और मैंने बी ए की परीक्षा भी पास कर ली है।

वह मेरे घर रु.3100/- लेकर आ गया और कहने लगा- “सर, जो रकम आपने मेरे लोन खाते में जमा कराए थे उसकी रसीद आज भी मैंने संभाल कर रखी है।” इस अदने से इंसान की बातें सुन कर मन गद-गद हो गया। दीपावली नज़दीक आ रही थी, मैंने रु.3100/- की रकम से निकाल कर रु.500/- उसको दिवाली का तोहफा दिया जो वह लेने से इनकार कर रहा था और मेरे अनुरोध पर रख लिया। जगजीवन राम कहने लगा, “सर, मैंने तो आपको सिर्फ मूलधन लौटाया है, ब्याज तो दिया ही नहीं। मुझे जगजीवन राम के आचरण ने ज़िंदगी के प्रति विश्वास और उमंग से भर दिया और सोचने पर मजबूर कर दिया कि ईमानदारी, निष्ठा, विश्वास सिर्फ पढ़े-लिखे सभ्य और अमीर लोगों की पपोंती नहीं है, ये गरीब, बेसहारे लोग भी इन संस्कारों से अछूते नहीं हैं।

इन तीन लोगों के आचरण की विविधता ने मेरे ज्ञानचक्र खुल दिए। अब लगता है- “यह दुनिया रंग रंगीली बाबा, यह दुनिया रंग रंगीली।”

\*\*\*\*\*

## निवारक सतर्कता व धोखाधड़ी की रोकथाम



**श्वेता शर्मा**

परिवीक्षाधीन अधिकारी  
टेल्को कॉलोनी, बिरसानगर  
जेमशेदपुर शाखा

आज के इस डिजिटल युग में जागरूक होना अत्यंत ही आवश्यक है। कहते हैं कि इलाज से बेहतर तो सुरक्षा है, इसलिए धोखाधड़ी होने से पहले ही जागरूक रहकर उसे रोकना ज़्यादा ज़रूरी है। निवारक सतर्कता का तात्पर्य है कि चूक की घटना को कम करना एवं धोखाधड़ी की रोकथाम का अर्थ है— झूठ और कपट के माध्यम से धन या संपत्ति को प्राप्त करने से रोकने के लिए किए गए कारगर उपाय। इसी संदर्भ में मैं आज आपको एक कहानी सुनाना चाहूँगी। यह कहानी है एक 25 वर्षीय लड़की की जिसका नाम रीना है। रीना एक अत्यंत ही साधारण परिवार की औसत पढ़ी लिखी लड़की है जिसके लिए बैंकिंग करने का मतलब है बस एटीएम से पैसा निकालना और ज़रूरत पड़ने पर कभी-कभार जमा करना। चूंकि, लेनदेन ज़्यादा नहीं थे, इसलिए उसने कभी पासबुक प्रिंट नहीं करवाया और इसका कारण यह भी था कि यह बैंक खाता उसके पति लक्ष्मण का था। 6 महीने पहले उस लड़की ने एक एटीएम का इस्तेमाल किया जिसमें से उसके पैसे नहीं निकले तो उसने पास में खड़े एक आदमी से सहायता ली। उस आदमी ने पैसे निकालने में रीना की मदद की। उसके बाद, रीना ने करीब 5 से 6 महीने तक एटीएम का इस्तेमाल नहीं किया और एटीएम से संबंधित कोई सूचना भी नहीं मिली। असल में जिस एटीएम का प्रयोग रीना करती थी वह उसके पति लक्ष्मण का था। एटीएम से पैसे निकालने पर जो भी सूचना आती थी वह लक्ष्मण को मिलती थी, उसे इस घटना के बाद भी कुछ समय तक पैसे निकले जाने की सूचना प्राप्त हुई थी जो कि बिल्कुल सामान्य था।

एक दिन रीना के पति को पुलिस थाने से कॉल आया और कहा गया कि, “हमारे पास आपके खिलाफ ऑनलाइन धोखाधड़ी का मामला दर्ज किया गया है, आप अविलंब पुलिस थाने आ जाएं।” लक्ष्मण को कुछ समझ नहीं आया, वह बहुत घबरा गया। एक तो वह अपने शहर से दूर नौकरी करता था और दूसरा इस तरह के कॉल किसी भी साधारण इंसान के लिए

चौंका देने वाला था। वह दूसरे दिन अपने शहर आया और पुलिस थाने गया। वहाँ जो उसे पता चला वह काफी चौंका देने वाला था, लक्ष्मण के बैंक खाते का इस्तेमाल धोखाधड़ी करने वाले गिरोह के लोग धोखाधड़ी से अर्जित रकम के हेरा-फेरी के लिए करते थे, जिसका उसे कोई भी ज्ञान नहीं था। जब पुलिस ने पूछताछ की तो तब जाकर पता चला कि बैंक खाते का इस्तेमाल तो रीना करती थी। फिर रीना को बुलवाया गया जिसमें कि यह खुलासा हुआ कि कुछ महीने पहले उसने एटीएम से पैसे निकालने के लिए किसी अंजान व्यक्ति की मदद ली थी। फिर एटीएम की जांच की गयी जिससे पता चला कि उसका पिन नंबर बदल दिया गया है और उसका असली एटीएम अभी भी धोखाधड़ी करने वाले गिरोह के लोगों के पास है। उस अंजान इंसान ने रीना का पिन नंबर बदल दिया था और रीना को यह पता भी नहीं चला। इसका कारण यह भी था कि उस समय उसे पैसे की ज़रूरत नहीं थी तो उसने एटीएम का इस्तेमाल नहीं किया और लक्ष्मण भी यह सोचकर निश्चिंत था कि वह तो हर महीने ज़रूरत की राशि ट्रांसफर कर ही देता है। इस तरह से लक्ष्मण की मेहनत की रकम को धोखाधड़ी के गिरोह के लोगों ने साफ़ कर दिया। उस गिरोह के लोगों ने न सिर्फ लक्ष्मण के खाते से सारे पैसे निकाल लिए बल्कि उसके खाते का इस्तेमाल धोखाधड़ी की रकम मँगवाने और तुरंत उस रकम को एटीएम से निकाल लेने में करते थे। चूंकि, मोबाइल नंबर बहुत दिनों से बंद था तो इसकी सूचना लक्ष्मण को नहीं हुई। इस घटना में रीना डिजिटल धोखाधड़ी की शिकार हुई और उसके पति लक्ष्मण को भी वित्तीय हानि और मानसिक पीड़ा सहनी पड़ी। इस केस में पुलिस का बड़ा योगदान रहा, जिसकी वजह से सच सामने आया। अन्यथा, लक्ष्मण को जेल भी हो सकती थी। अंतः इस कहानी से यह सीख मिलती है कि कभी भी एटीएम के अंदर या बाहर किसी अंजान व्यक्ति की मदद नहीं लेनी चाहिए और बीच-बीच में अपने बैंक खाते के लेनदेन को देखते रहना चाहिए।

\*\*\*\*\*

## Credit Score is something beyond Numbers



**Justine J Mathew**

Senior Manager  
Zonal Inspectorate  
Ernakulam (Kottayam unit)

As bankers, we meet many new customers every day and finance them based on the support of few documents. Earlier days banks used to lend to existing customers based on their long-standing transaction history with the bank, local enquiries etc. Nowadays due to increased competition, the scope of financing has been extended to all category of people who may not have any past transactions with us. Generation and verification of credit report is helping bankers in this regard up to certain extent. A credit report shows financial character of a person, and future financial repayment style can be predicted from this report. By proper understanding of each and every segment of the report bankers can understand and prevent not only probable defaulters but also wilful defaulters and fraudsters as well.

### What is CIR?

A Credit Information Report (CIR) is a report on the past repayment performance as reported by various member banks and financial institutions about an individual. Every member bank provides their credit-related data to these credit rating companies and from their database; each bank can generate the credit reports.



### How is a CIR generated?

Every member bank will have a login ID and password. You can generate the report by giving various credentials of the borrower.

### What is the use of CIR?

Normally, individual banks will assign credit risk ratings based on CIR scores. Borrower's good scores will come under the low-risk category and vice versa. Credit decisions are being taken based on the Risk grade associated with CIR. Hence, identifying the probable defaulter is the most important purpose of generating a CIR. The monthly commitment (Total Existing EMI) is calculated by analysing the existing loans in the report. Based on the existing EMIs new loan eligibility can be calculated

### How to understand a CIR?

Let us discuss a CIR, say CIBIL in detail, starting from CIBIL Score to Enquiries at the end.

### CIBIL Score

CIBIL Score appears on the top of the report i.e., below the name and basic details. Normally it is a 3-digit score ranging from 300 to 900. Next to it, CIBIL scoring factors are also given. The scoring factor means the reason for the particular score of the borrower. Borrowers having good repayment history get a score above 750.



Defaulters and late payers will get a score below 700. Those who have not availed of any credit facility in the last 2 years will get a score of -1 which means insufficient history to score. It is possible that, even if the borrower got a good score, he may be a fraudster or wilful defaulter. And sometimes though the score is less, the borrower may be a good customer. Hence, we need to have an in-depth look beyond the score i.e., every segment of the report has to be analysed properly.

### CIR score 1 to 5

Generally, a score ranging from 1 to 5 will be applicable for those whose credit history is less than 6 months. If a customer just enquired with a few banks for limits like credit cards and personal loans CIBIL Score may be 5, which is low risk. If a person without any credit history immediately starts to enquire about loans with many banks and avails multiple loans, his score will be 1, which is high risk. So a new customer with a CIBIL score of 1 is always threatening.



### Mobile Numbers/Telephone Numbers

If the customer approaches different banks with different mobile numbers, each bank will look into the CIBIL database with these numbers and the same will appear in our report. The presence of multiple mobile numbers is suspicious and we have to make additional inquiries about this.

### Address

If the borrower approaches different banks with different addresses, especially in different cities CIR will show different addresses on the date of inquiry in CIBIL. We can verify the different addresses appearing on the report with the location of each address. If the borrower frequently changes the address in different parts of the city within a short period, we have to be cautious about the person.

Once there was a case when a borrower was not traceable after availing the loan and on the generation of CIBIL, the most recent address and the mobile number were found in the latest report as the customer had approached some other bank subsequently with his new mobile number and address.

### Summary of the credit facilities availed

Say, a report shows a total of 10 availed loans, the total limit sanctioned is ₹100 Lakhs, and the current outstanding is ₹25 lakhs. This kind of summary will give a good impression of the borrower. On the other hand, say a total limit is ₹100 lakhs and the current outstanding is ₹95 lakhs. Such credit positions need further inquiry in depth.

### Various Types of credit facilities

#### a. Credit Card

Multiple Number of credit cards with a higher credit limit (High utilisation ratio) is not a positive sign. Availing maximum credit limit for a longer period is also not a positive sign, as it indicates his financial indiscipline. This will again lower the credit score. On the other hand, if the borrower holds only one card and a major portion of the card limit is not being utilised (low credit utilisation ratio) will have a positive impact on the credit score.

#### b. Consumer loans

Shops generally give EMI loans to customers while purchasing furniture, mobile phones, etc. These loans will appear in CIR as consumer loans. Having multiple such consumer loans of smaller amounts indicates that the borrower is not in a position to afford such consumable items. These kinds of loans will lower the credit score.

#### c. Personal loans

Personal loans are generally nil security loans sanctioned based on the salary of the borrower. Since the risk level is more, such loans carry a higher rate of interest. Generally, Private banks and NBFCs are leaders in sanctioning such loans. These loans are available to meet urgent financial needs. The presence of personal loans of higher limits indicates the financial instability of the borrower.

#### d. HL and VL

The presence of HL in CIR for a new customer gives us more confidence as the borrower has invested in a landed property and a sanction letter of the same

will enable us to find all the whereabouts of the borrower. Further, if HL/VL is in closed status, it proves his/her long-standing income and repayment capacity, as such loans will be sanctioned to the earning class generally.

### Days past due (DPD)

Suppose as per the summary of credit facilities, there is no overdue for the borrower at present, but while going through each loan individually, there is a Days Past Due (DPD), it shows the month-wise overdue status with cumulative days of overdue from beginning till the previous month. If DPD is 000 continuously for all months for all loans, we can say that his/her repayment history is good,

If a personal loan availed in January 2017 and no repayment has been done till January 2020, Days past due will be 30 by February 2017, 60 days by March 2017, and likewise 900 days by the end of 2019. To avail of a new car loan he repays everything by January 2020 and within a few months CIR score would be updated to a comfortable position. Now he is applying for a loan from our bank. Even though his present CIR is satisfactory, by considering the DPD we can make a wise decision.

### Age and profile of the borrower

Once a new customer aged approx. 45 approached for HL and he claimed that he was working in an IT firm. He was drawing a monthly salary of ₹2 lakhs per annum and supporting payslips and account statements were provided. On verification of CIBIL, it was found that he had availed few consumer loans of ₹5000 to 10000 only and that too within the past 2 years. He is maintaining an average monthly balance of more than ₹5 lakhs in his salary account. Why does a person with a much higher salary and account balance go for multiple loans of such a low amount?

A middle-aged man who was working in an IT firm in a metro city must have at least one credit card repayment history. Doubting this the bank decided to verify the income proofs of the borrower through a vetting agency and found that all the income proofs were fabricated. So a careful scrutiny of the documents is essential in prevention of any type of frauds.

### Loans availed not in Individual Capacity

If a business loan availed, by a proprietorship firm/partnership firm/company from a bank was defaulted and the individual customer ID of a borrower is not properly linked to these loan accounts, such loans may not appear in the individual CIR of the borrower. Therefore, we have to be more cautious if a middle-aged businessman comes for a loan and his CIR is -1, with insufficient history to score.

### CIR with old ID proofs like Voters ID, DL, and Passport

A customer availed a Personal loan from ABC Bank in the year 2008 and defaulted. KYC documents provided at that time were Voters ID and DL. The mobile number provided to the bank was also not in use then. The latest KYC Documents like Aadhar and PAN were not updated in the account. Presently he approached the bank for a car loan with Aadhar and PAN and provided a new mobile number. His credit score was -1 and the customer informed that he never took a loan from any banks in India. Considering the age and profession of the borrower, the experienced branch manager asked for Voters ID and DL. On the generation of CIR with voter ID, a High-Risk CIR was produced with the previous default history of personal loan taken from ABC Bank.

### CIBIL Score -1 Insufficient history to score, But additional matches found!

On the first page of the CIBIL report, if a score of -1 is shown but the second page shows details of additional matches of the same borrower, it implies, with the existing KYC details of the borrower no credit history is available, but few credentials are matching with some other report/credit history. Once a CIBIL report of a borrower was generated with Aadhar and PAN and score was -1 but additional matches page provided the following details. Name was same, minute difference in



DOB and apart from Aadhar and PAN number, Voters ID number also appeared in the report.

By using the credentials like voters ID and the different DOB found in additional matches page, a new report was generated with the defaulted history of borrower. On further verification, it was found that the different DOB of the additional matches column was the same as DOB in voters ID.

### Huge amount of loan repaid within a short period

As per the CIBIL, a customer availed a Housing loan for ₹100 lakh last year and the present liability is zero. On inquiry, the customer informed that he arranged a huge sum of money from his family sources and the loan was closed. On detailed enquiry, it was found that ABC bank had sanctioned a HL to the borrower, and loan account was also opened in the system. But before disbursement, they came to know that few of the documents submitted were fake and hence the proposal was rejected. Hence, the loan appeared in CIR as a sanctioned amount of ₹100 lakh and present liability as zero.

### The customer says it is not my loan!

If the CIR is taken through Banks log in with the name of the lender, account number of any loan in the report will be shown only if the loan is availed from the same bank. In one of the CIBIL reports, all the loans were seen as repaid promptly except one OD facility of ₹5000. When enquired with the customer, he said that he did not know about the loan.

Since the profile of the borrower was good, the branch insisted on the generation of a personal CIBIL report. On generating a personal CIR it was found that the overdraft facility was granted by XYZ Bank. Immediately the customer recollected that a few years back he had opened an SB account from that bank. On detailed enquiry with the bank, it was understood that some IOD facilities were sanctioned for target purpose and without understanding this, customer had utilised entire amount. Since the account was not used subsequently, overdraft facility has become NPA.

### Enquiries in the CIBIL

Once a customer came to the bank and said that this was the first and only bank where he was enquiring for

an HL. However, the last page of the CIBIL report titled 'Enquiries' revealed 10 Housing loan enquiries in the last 2 months. We have to be more careful since the customer was lying. But there are chances that; he may have enquired with various banks for a good rate of interest or all the previous banks might have rejected this borrower due to some reason. There is a chance that he may be a fraudster

Citing an example here, few builders had some flats, which could not be sold to genuine buyers because of some issue with the title of the property. They arranged a few people who were professionals in cheating banks and builders credited one year's salary to the SB account of these fraudsters with the help of some shell company. They filed ITR after one year. Each person approached various banks within a short time and applied for HL from these banks. On generation of CIBIL, each bank observed a few HL enquiries, and the customer informed that he approached some other banks for a better rate. They prepared various sale agreements of these defective flats and somehow arranged legal and valuation reports from panel valuers of banks. The actual market value of these flats was 35-40 lakh but they prepared an agreement for 80 lakh.

The fraudsters knew that it would take a few weeks to update the HL details in CIBIL so they approached multiple banks in a short time and loans were sanctioned and disbursed immediately.

Each person got 4 loan sanctions of ₹80 lakh from banks and the cumulative amount was ₹320 lakh. The actual cost for the builder is 40\*4 i.e., ₹160 lakh is his profit. Builder might have paid some commission to the fraudster in lakhs and he would escape from the city immediately after availing loan. One bank generated CIR just before disbursement of the loan and found that the enquiries appeared in CIBIL were actual loans and thus rejected the proposal.

Hence, a detailed study on the CIR may help lenders differentiate between customers who have honoured their financial obligations responsibly and those who have defaulted. Once again, to wrap up, a Credit Score is not just a number but something beyond that. So learn to read your numbers rightly or you might go wrong.

\*\*\*\*\*



# WATCH OUT



**Bharathi D**  
 SWO-A  
 Zonal Inspectorate  
 HO, Bengaluru

**FRAUD**—The very word sends shivers down the spine  
 Paralyzes the financial system, makes it whine  
 With all rules, regulations and intelligence in place  
 Fraudsters override and hijack the system with no trace.

Banks call for staff to be more vigilant  
 With procedures and policies---more stringent  
 With planning and execution --more diligent  
 To safeguard their Institution's name and fame  
 And minimize its exposure to reputational shame.

Employees be well trained in all analogies  
 Audit committees to eagle-eye all anomalies  
 Whilst concepts of AML and KYC in appropriate place  
 Financial Intelligence Units execute duties at full pace.

Investigations and Interrogations unveil distortions  
 Statutes, alerts and reports proclaim cautions  
 Laws, Acts and Orders make aloud chime  
 To fight **FRAUD—THE SERIOUS FINANCIAL CRIME.**

It takes various forms and is called by several names  
 Whatever, it's but an unacceptable dangerous game  
 Which sometimes engulfs people innocent and lame  
 Causing them severe wounds and unbearable shame.

Advanced technologies and compliance pave the way  
 To keep manipulations and fraudulent intentions at bay  
 RBI and Financial Regulators, loud and clear make their say  
 'EARLY FRAUD DETECTION AND PREVENTION' is the call of the day



# संगठन के विकास में टीम कार्य का महत्व



**ओमप्रकाश एन.एस.**

वरिष्ठ प्रबंधक

राजभाषा अनुभाग

प्रधान कार्यालय, बेंगलूरु

## प्रस्तावना :

समूह (टीम), किसी भी संगठन के मूल निर्माण खण्ड होते हैं। अतः, परिवर्तन की बुनियादी इकाइयां समूह हैं, व्यक्ति नहीं। यद्यपि, कई समूहों को "टीम" कहा जाता है, किंतु हर कार्य-समूह टीम नहीं होता। एक कार्यसमूह में, कार्यनिष्पादन वह कार्य है जिसे इसके सदस्य अलग-अलग व्यक्ति के रूप में करते हैं। एक कार्य-समूह में व्यक्तिगत लक्ष्यों और उत्तरदायित्वों पर ध्यान केन्द्रित रहता है। एक टीम का निष्पादन प्रायः टीम द्वारा सामूहिक रूप से प्रदान की गयी सेवाओं/उत्पादों की गुणवत्ता द्वारा मापा जाता है। टीम कार्य, किसी भी कार्य को सबसे प्रभावी और अधिक कुशल तरीके से पूरा करने या किसी सामान्य लक्ष्य प्राप्त करने की दिशा में एक समूह का संयुक्त प्रयास होता है। कार्यस्थल पर कर्मचारी एक टीम के रूप में एक साथ काम करके बेहद लाभान्वित होते हैं, क्योंकि टीम वर्क दक्षता बढ़ाने, कार्यभार बांटने, आपसी तालमेल बनाए रखने और एक ऐसी संस्कृति बनाने में मदद करता है जहां प्रत्येक कर्मचारी अपनेपन की भावना के साथ सशक्त महसूस करता है।

किसी भी संस्था के परिणामों को बेहतर बनाने के लिए टीम वर्क की अहमियत को समझना बेहद ज़रूरी है। संकटपूर्ण स्थितियों में टीम भावना से किया गया कार्य सफलता को सुनिश्चित करता है। यह वह स्थिति होती है, जिसमें सभी की जीत होती है। अतः किसी भी संस्था के परिणामों को बेहतर बनाने के लिए टीम वर्क अत्यधिक महत्वपूर्ण है। टीम, स्पष्ट रूप से परिभाषित उद्देश्यों, मिशन और लक्ष्यों सहित कुछ विशेषताओं को साझा करती है। संगठन में अकेला इंसान सिर्फ एक बूंद के समान होता है जबकि पूरी टीम समुंद्र के समान होती है। अमरीकी उद्यमी एंड्रयू कार्नेगी के अनुसार- "एक साझा उद्देश्य के लिए साथ मिलकर कार्य करने की

प्रक्रिया ही टीम वर्क है। साथ ही यह व्यक्तियों को संगठनात्मक लक्ष्य हासिल करने के लिए प्रेरित करने का नाम भी है।" ऐसे समय में जब संस्थाएं वैश्विक स्वरूप धारण कर रही हैं, विभिन्न कार्यों को पूरा करने के लिए टीम भावना से काम करना पहले से अधिक ज़रूरी हो गया है। यह वह ऊर्जा है, जो सामान्य व्यक्ति को विशिष्ट लक्ष्य हासिल करने की दिशा में काबिल बनाती है।

## टीम सदस्य :

टीम के सदस्य दूसरों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए कड़ी मेहनत करते हैं और सौंपे गए कार्य को सफलतापूर्वक पूरा करते हैं। संगठन में प्रत्येक टीम के सदस्य के लिए उसकी टीम ही सर्वाधिक महत्वपूर्ण होती है, यानी इसका यह मतलब है कि संगठन की प्राथमिकताएं सर्वोपरि होती हैं जबकि उसकी अपनी प्राथमिकताएं और व्यक्तिगत हित बाद में आते हैं। टीम के कुशल निष्पादन के लिए प्रेरक कारक का होना आवश्यक है और इसके लिए यह भी आवश्यक है कि टीम का नेतृत्व एक कुशल और प्रभावी नेता द्वारा हो।



## टीम-कार्य और टीम :

### टीम-कार्य:

आम तौर पर टीम-कार्य को किसी आम उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए लोगों के एक समूह के रूप में कार्य करने की

इच्छा के रूप में समझा जाता है। उदाहरण के लिए हम अक्सर इस वाक्यांश का प्रयोग करते हैं: "वह टीम का अच्छा खिलाड़ी है"। इसका मतलब यह है कि किसी को टीम का हित सर्वोपरि है और वह टीम के हित के लिए कार्य करता है। इसलिए, टीम-कार्य उन व्यक्तियों के बीच सहयोग है जो किसी कार्य को करने में लगे हुए हैं।

### टीम:

जब लोगों का एक समूह सकारात्मक कार्य का माहौल तैयार करते हुए टीम निष्पादन में वृद्धि करने हेतु व्यक्तिगत शक्तियों को सम्मिलित करने के प्रति एक दूसरे का समर्थन करते हुए एक आम लक्ष्य की दिशा में एक साथ कार्य करता है, तो एक टीम बनती है। टीम तभी विद्यमान है जब टीम के सदस्यों और संगठन के लिए सार्थक परिणाम देने हेतु, एक समान दिशा या उद्देश्य की तलाश में व्यक्तिगत शक्तियों और कौशल को टीम-कार्य के साथ जोड़ा जाता है। एक टीम, निष्पादन करने की सम्मिलित वचनबद्धता के साथ व्यक्तिगत शक्तियों को जोड़ती है; यह केवल एक दूसरे के साथ अच्छे संबंध बनाने मात्र के बारे में नहीं है। टीमों का प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए टीम-कार्य बिल्कुल आधारभूत तत्व है। केवल तभी जब व्यक्तिगत टीम सदस्यों के कौशल और ताकत, साझा लक्ष्यों के साथ जुड़ती हैं और सामूहिक निष्पादन पर ध्यान केंद्रित किया जाता है, आप कार्यस्थल पर एक टीम से होनेवाले लाभ को महसूस कर पायेंगे।

### किसी टीम के बनने की दिशा में निम्नलिखित बिन्दु महत्वपूर्ण हैं:

- प्रवृत्ति, आपके द्वारा दिए गए मूल्य की देन है और आपके व्यवहार में अभिव्यक्त होती है। एक समूह की भावना उसके सदस्यों को सफल बनने के लिए प्रेरित करती है। आम हितों और जिम्मेदारियों में साझा किया गया उत्साह, एकता की भावना को बढ़ाता है।
- इसका मतलब टीम की भावना, दूसरों का सम्मान करने और उनके योगदान का मूल्यांकन करने जैसी बातों पर निहित है। इसका अर्थ यह भी है कि व्यक्तिगत रूप से कार्य करने की तुलना में एक साथ कार्य करके अधिक हासिल किया जा सकता है। इन प्रवृत्तियों को दीर्घस्थायी बनाने के बाद, इस बात की संभावना अधिक है कि टीम

के सदस्य तदनुसार व्यवहार करेंगे।

- टीम-कार्य से यह पता चलता है कि लोग पारस्परिक समर्थन और विश्वास के माहौल में कार्य करते हैं, अच्छे अंतर-समूह संबंधों के साथ मिलकर कार्य करते हैं जो एक दूसरे की ताकत का मूल्य होता है।
- इससे संबंधों की बढ़ती परिपक्वता को भी बढ़ावा मिलना चाहिए जहां लोग रचनात्मक रूप से असहमत होने के लिए स्वतंत्र हैं और जहां दोनों समर्थन और चुनौती, टीमों को कार्य करने में मदद करने का एक हिस्सा है।

### टीम-कार्य के फायदे :

टीम-कार्य के लाभों में बढ़ी हुई दक्षता, उसी समस्या पर विभिन्न लोगों का ध्यान केंद्रित करने की क्षमता और पारस्परिक समर्थन शामिल हैं। एक अच्छी टीम विविध सदस्यों से बनती है। जब ये सदस्य एक ही समस्या के लिए भिन्न-भिन्न कौशल लागू करते हैं, तो वे एक ही समस्या पर कार्य कर रहे एक व्यक्ति की तुलना में अधिक प्रभावी समाधान ढूँढ सकेंगे।

### बेहतर दक्षता और परिणाम:

अक्सर यह पाया जाता है कि कर्मचारी द्वारा अलग से कार्य करते हुए हासिल की गयी उपलब्धि की तुलना में उससे कहीं अधिक संतुष्टि एक साथ हासिल करने में मिलती है। टीम-कार्य से बेहतर व्यावसायिक परिणाम सामने आयेंगे क्योंकि चुनौती का सामना करने के लिए टीम अधिक संसाधन जुटा सकती है और खराब व्यक्तिगत योगदान के जोखिम को कम करने के लिए इससे मदद मिलती है। जब एक टीम सही तरह से कार्य करने में सक्षम होती है जो अकेले व्यक्ति के मुकाबले सामूहिक रूप से अधिक हासिल किया जा सकता है। इससे एक कंपनी को अपने बाज़ार में



अधिक प्रतिस्पर्धी होने के अलावा लागत में कमी लाने में मदद मिलती है।

### आपसी समर्थन :

जब टीम एक साथ अच्छी तरह से कार्य करती है तो टीम के व्यक्ति एक-दूसरे का समर्थन करते हैं। आपसी समर्थन लोगों को उन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है जिन्हें वे व्यक्तिगत रूप से हासिल नहीं कर पाते हैं। टीम कार्य के ज़रिए इन हितों को प्राप्त करने के लिए, व्यक्तिगत सदस्यों को एक-साथ बेहतर ढंग से कार्य करना चाहिए। उन्हें अपनी स्वयं की उपलब्धियों के विचारों को अलग रखते हुए टीम के हित के लिए कार्य करना होगा।

### टीम की सफलता के कई कारक हैं जो महत्वपूर्ण हैं। उनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- ✓ टीम के मिशन की साझा समझ
- ✓ टीम के लक्ष्यों के प्रति प्रतिबद्धता
- ✓ स्पष्ट रूप से परिभाषित भूमिकाएं और ज़िम्मेदारियां
- ✓ कार्य करने के संबंध में सामान्य दिशानिर्देशों की सहमति
- ✓ एक स्थापित निर्णय लेने वाला मॉडल

एक सफल टीम के साथ कार्य करना एक रोमांचक और सशक्त अनुभव हो सकता है। जब कोई टीम अच्छी तरह से कार्य कर रही होती है तो प्रत्येक सदस्य जानता है कि इस कार्य में शामिल व्यक्तियों की तुलना में वह अधिक बड़ी टीम का एक हिस्सा है। उच्च निष्पादन करने वाली टीमों में टीम के सदस्यों को इस बात का अहसास बना रहता है कि टीम बाधाओं को दूर करते हुए अपने लक्ष्यों को हासिल कर सकती है। सदस्य इस बात को भली-भांति जानते हुए कि



राय में मतभेद आमंत्रित है, अपनी राय दे सकते हैं। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि सफल टीम अच्छा महसूस करने के साथ-साथ कार्य की समय-सीमा का ध्यान रखते हुए अपने लक्ष्यों को हासिल करती हैं।

### टीम के प्रभावी खिलाड़ी कैसे बनें :

एक दूसरे पर भरोसा करने और एक इकाई के रूप में कार्य करने के लिए कार्यस्थल पर टीम के सदस्यों की गतिविधियां अधिक महत्व रखती हैं। व्यक्तियों को कार्यस्थलों पर टीम के रूप में कार्य करना चाहिए ताकि कार्य बहुत तेज गति से पूरा हो और गलतियों को काफी हद तक कम किया जा सके। किसी व्यवसायिक टीम के सदस्य बनने के लिए कुछ उपयोगी सुझाव नीचे दिए गए हैं :

- ◆ टीम के सदस्यों को अपने स्तर से सर्वश्रेष्ठ योगदान देने के लिए एक-दूसरे के साथ लचीले और संगत व्यवहार बनाये रखना होगा। सकारात्मक दृष्टिकोण को अपनायें और हमेशा दूसरों में दोष न ढूंढें। कभी भी कार्यस्थल पर पीठ पीछे बुराई करने या अत्यधिक प्रतिक्रिया देने से बचें।
- ◆ एक पेशेवर व्यक्ति को नकारात्मक विचारों से घिरे दिमाग के साथ कार्यालय में प्रवेश नहीं करना चाहिए। अतः अपनी व्यक्तिगत समस्याओं को परे रखते हुए आपको कार्यालय में कदम रखना होगा। जब आप कार्यस्थल पर हों तो शांत और रचनात्मक मन बनाये रखने का प्रयास करें।
- ◆ यह देखा गया है कि जो लोग पहले से ही किसी अन्य बात से परेशान हैं वे प्रायः अपने सहयोगियों या आसपास बैठे लोगों से झगड़ते हैं। स्वयं को थोड़ा और नियंत्रित और लचीला बनाये रखें। लेकिन कभी-कभार किए जाने वाले समझौते को गलत नहीं ठहराया जा सकता है।
- ◆ ज़िम्मेदारियों को तभी स्वीकार करें जब आपको उसमें रुचि हो। सिर्फ नौकरी पाने के उद्देश्य से किसी भी भूमिका को स्वीकार न करें। अपनी टीम के प्रबंधक के साथ अपनी क्षमताओं, विशेषज्ञताओं और रुचियों पर चर्चा करें और उसके बाद ही किसी भी भूमिका और ज़िम्मेदारी के लिए हाँ कहें।
- ◆ अपने मुख्य उत्तरदायित्व क्षेत्र (केआरए) के बारे में बहुत स्पष्ट रहें और ध्यान केंद्रित करें। किसी प्रश्न के मामले में,

अपनी बात को अपने तक सीमित न रखें, इसकी बजाय अपने अगले वरिष्ठ अधिकारी से चर्चा अवश्य करें।

- यदि आप अपनी टीम के सदस्यों की मदद करने के साथ-साथ थोड़ा अधिक सहयोग प्रदान करते हैं तो आपका निष्पादन प्रभावित नहीं होगा और आपकी ओर से टीम के प्रति यह मूल्यवर्धन होगा। जब भी उन्हें आपकी मदद की ज़रूरत होती है उनकी सहायता करें, लेकिन दूसरे के कार्य में हस्तक्षेप करने से बचें या कम से कम सुनिश्चित करें कि आप उनके कार्य में बहुत ज्यादा हस्तक्षेप नहीं करते हैं। एक-दूसरे के लिए थोड़ी जगह अवश्य दें।
- लोगों की मदद करने का मतलब यह नहीं है कि आप दूसरों को अपने सभी पेशेवर रहस्यों का खुलासा करेंगे, किंतु थोड़ा विनम्र बने रहना आवश्यक है। एक पेशेवर व्यक्ति को अपने वरिष्ठ अधिकारियों के सम्मुख खड़े होकर अपनी बात सभी को स्पष्ट करने का साहस होना चाहिए। अफवाह आदि पर विश्वास न करें और कभी स्वयं किसी भी बात की कल्पना न करें।



- कार्यस्थल पर इच्छित दिनांक व समय पर स्मरण दिलाने हेतु प्लैनरों व आर्गनाइज़रों का प्रयोग करें। इसके लिए आप डेस्क कैलेंडर का भी उपयोग कर सकते हैं और डेस्क पर उसे अपने सामने रख सकते हैं।
- व्यक्ति को चाहिए कि अपने सहयोगियों के साथ पारदर्शी बने रहें। आपको यह पता होना चाहिए कि कौनसी जानकारी को साझा करना चाहिए और कौनसी नहीं। यदि आपका परामर्शदाता आपके साथ ऐसी जानकारी साझा करते हैं जिसे दूसरों को भी दी जानी चाहिए, तो ऐसी जानकारी आपको स्वयं तक सीमित नहीं रखनी चाहिए। कभी भी जानकारी के साथ छेड़छाड़ करने की कोशिश न

करें और उस जानकारी को उसी रूप में दूसरों तक पहुंचाएं।

- कार्यस्थल पर एक दोस्ताना रवैया बनाये रखें। अपने सहकर्मियों के साथ बर्ताव केवल सहयोगियों के रूप में न करें। कार्यस्थल पर भी आपके दोस्त हो सकते हैं; दरअसल आप अधिकतम समय उनके साथ बिताते हैं, लेकिन बहुत अधिक नज़दीकी कायम करते हुए बहुत सारी बातों का खुलासा करने से अवश्य बचें।
- एक अच्छा संप्रेषक बनें। कार्यस्थल पर एक पेशेवर दृष्टिकोण बनाये रखें। कभी भी किसी के खिलाफ अपमानजनक कथन का प्रयोग न करें।
- व्यक्ति को कार्यस्थल पर अनुशासित बने रहना होगा। यदि टीम की बैठक 10 बजे है, तो सुनिश्चित करें कि आप कार्यालय में 9.45 बजे उपस्थित रहते हैं। अपने पहनावे का भी ख्याल रखें। वांछित प्रभाव बनाने के लिए व्यक्ति को अच्छे कपड़े पहनना चाहिए। यदि आप अनचाहे तरीके से कपड़े पहनते हैं तो लोग आपको गंभीरता से नहीं लेंगे।
- टीम के सदस्य को संघटित बने रहना चाहिए। बेकार के कागज़ातों को यहाँ-वहाँ न फेंकना चाहिए बल्कि इसके लिए कूड़ापात्र का प्रयोग करना चाहिए।

### निष्कर्ष:

कहा जा सकता है कि ऐसे समय में जब संस्थाएं वैश्विक स्वरूप धारण कर रही हैं, विभिन्न कार्यों को संपन्न करने के लिए टीम भावना से कार्य करना पहले से अधिक ज़रूरी हो गया है। यह वह ऊर्जा है, जो सामान्य व्यक्ति को विशिष्ट लक्ष्य हासिल करने के काबिल बना देती है। बेहतर टीम वर्क से कोई भी कार्य कम वक्त में पूरा किया जा सकता है और संगठन को कम समय में बेहतर नतीजे तक पहुंचाता है। विशेषज्ञ बिल बेथल के शब्दों में- 'एक सफल टीम कई हाथ और एक दिमाग वाला समूह होती है। एक सफल टीम में सभी सदस्य एक लक्ष्य की दिशा में अपना योगदान देते हैं और इसके लिए वह अपनी निजी प्राथमिकताओं को भी एक ओर रख देते हैं।' अतः, विपरीत परिस्थितियों में टीम भावना से किया गया कार्य सफलता सुनिश्चित करता है। यह वह स्थिति होती है, जिसमें सभी की जीत होती है और फलस्वरूप संगठन की जीत भी।

\*\*\*\*\*

**Shreyas, in homage to Canbank's departed souls,  
pray that they rest in bliss, in the eternal palace.**

**Death, said Milton, is the golden key  
that opens the palace of eternity.**

Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
SATYABAN DAS	69888	PEON	GUWAHATI FANCY BAZAAR MAIN	06-04-2021
SWAPNA K S	607490	MANAGER	THOKKILANGADI	09-04-2021
SANJAY KAMBLE	556468	ATTENDER	INDORE SAI KRIPA COLONY	10-04-2021
GANGADHAR K N	821115	HKA	BLORE BANASHANKARI	11-04-2021
SURESH KUMAR BILLORAY	60772	OFFICER	INDORE RETAIL ASSET HUB	17-04-2021
MANNEM MAHALAKSHMI	529071	HKA	MANGALAGIRI ROA	17-04-2021
BRIJ KISHORE PANDEY	57174	SWO A	ALLAHABAD CURRENCY CHEST	19-04-2021
RADHA RANI	513085	ATTENDER	PUNHANA	20-04-2021
ASHUTOSH SINGH	91820	MANAGER	LUCKNOW INDIRA NAGAR	21-04-2021
BALAJI NAIK MALAVATHU	670302	BRH MANAGER	TADINADA	21-04-2021
TARA DEVI	32208	PEON	KANPUR SWAROOP NAGAR	22-04-2021
PRADEEP KUMAR SHARMA	497956	ATTENDER	HAPUR S S V COLLEGE	23-04-2021
PARVEEN KUMAR	78361	OFFICER	CHANDIGARH SECTOR 8	24-04-2021
SYED MOHD JAVED AKHTAR	467128	SWO B	LUCKNOW REGIONAL OFFICE	24-04-2021
PRAKASH VENGALA	706911	MANAGER	SANGAREDDY	26-04-2021
SUMIT SHUKLA	86380	C.M.	DELHI ASSET REC MGMT BRANCH	27-04-2021
RAVI KANT VERMA	752570	CLERK	MATHURA ZILLA PARISHAD	27-04-2021
S A PADVI	56897	MANAGER	AURANGABAD	28-04-2021
OM PRAKASH	74930	SWO A	BEHTA KALAN	28-04-2021
MD IBRAHIM	101776	SWO A	PASRANAGARAM	28-04-2021
SHAIK SAJJAD ALI	523727	CLERK	EDAPALLI	28-04-2021
AJAY BHATE	102358	ARMED GUARD	INDORE SME BRANCH	28-04-2021
AGGU OM PRASAD	606680	ATTENDER	ALOOR	28-04-2021
SHASHANK DIKSHIT	570901	SR MANAGER	BHOPAL BAIRAGARH	29-04-2021
PARESHKUMAR S BUKELIA	87050	OFFICER	RAJKOT AFFORDABLE HOUSING LOAN CENTRE	29-04-2021
SURESH BABU K M	696373	ASST MANAGER	BLORE YELAHANKA	29-04-2021
A VIDHYAKARAN	72949	SWO A	HYDERABAD BANJARA HILLS	29-04-2021
MANOJ KUMAR TEWARI	376327	CLERK	VARANASI CHOWK	29-04-2021
N VENKATA RAMANA RAO	436421	A.G.M.	ZI LUCKNOW	30-04-2021
PREM SINGH	75190	SWO A	DELHI NANGLOI	30-04-2021
ANAND AMBAJI RAO GITE	84367	MANAGER	CENTRALISED PROCESSING CELL-FOREIGN TRANSACTION	01-05-2021
SANTOSH KUMAR	88792	MANAGER	TUPUDANA	01-05-2021
SWAPAN MUNDA	60541	SWO A	UTTARPARA KOTRUNG	01-05-2021
N K MORE	67001	SWO A	OZAR	01-05-2021
SHAILENDRA BHATNAGAR	77524	SR MANAGER	HEAD OFFICE BENGALURU	01-05-2021
ANIL KUMAR	75209	A.G.M.	BHOPAL-II REGIONAL OFFICE	02-05-2021
SINAM BIJIT SINGH	70946	SR MANAGER	ZI BENGALURU	02-05-2021
ANITA ARORA	411732	MANAGER	GHAZIABAD RAJNAGAR	02-05-2021
SAUMYA BANERJEE	99461	OFFICER	KOLKATA SALLAKE CITY	02-05-2021

Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
SAGAR SINGH	109725	OFFICER	LUCKNOW REGIONAL OFFICE	02-05-2021
RAMANATHAN A	60858	SWO A	SADAYAMPALAYAM	02-05-2021
SHIVNATH G NIKHAR	393289	CLERK	NAGPUR GANDHIBAG MAIN	02-05-2021
SUBRAHMANYAM RAO	524135	CLERK	NELLORE DARGAMITTA	02-05-2021
BADARI PRASAD MEENA	498515	ATTENDER	JAIPUR CC	02-05-2021
SUDHANSHU GUPTA	109573	OFFICER	DELHI C.O.	02-05-2021
SUNIL KUMAR SINGH SHRIVALIYA	552011	SR MANAGER	AMROHA	03-05-2021
VIJAYAN	71797	SWO A	CHENNAI NIOT	03-05-2021
SUDHIR S PADAGANNAVAR	553991	HKA	KORWAR	03-05-2021
VINAYAK H GAYTONDE	44661	OFFICER	BELAGAVI K L E ENGINEERING COLLEGE	04-05-2021
A KRISHNA MOHAN	634061	CLERK	BLORE M S BUILDING	04-05-2021
PARAMESHWARAPPA B	526423	ATTENDER	SIDENUR	04-05-2021
ANANTHA V	529026	ATTENDER	BLORE CHICKPET	04-05-2021
RAMESH PRASAD	63995	C.M.	DELHI VIVEK VIHAR	05-05-2021
SAURABH GAUTAM WARGHAT	800404	ASST MANAGER	SHIVAJI NAGAR RATNAGIRI	05-05-2021
SHANTI SWAROOP	526010	CLERK	KOSIKALAN	05-05-2021
ASHWINI GURULINGAPPA NUCHCHI	675237	CLERK	BLORE YELAHANKA	05-05-2021
DATTARAM SAKHARAM BIDYE	110387	ARMED GUARD	SAWANTWADI	05-05-2021
KEMPI	71884	HKP	BELAGOLA	05-05-2021
B K BHATTACHARJEE	52655	SR MANAGER	JABALPUR AFFORDABLE HOUSING LOAN CENTRE	06-05-2021
KAMSALA PHANI BHUSHAN	105424	MANAGER	TUMAKURU MID CORPORATE	06-05-2021
S S KARUDEKAR	72805	SWO A	NALASOPARA	06-05-2021
SRI P M K MURTHY	492504	CLERK	ZARUGUMALLI	06-05-2021
PADIDAPU SRINU	504968	ATTENDER	SANTHANUTHALAPADU	06-05-2021
SHAILESH KUMAR	70439	C.M.	CHINTAMANI	07-05-2021
VIMALA Y G	439699	BRH MANAGER	BLORE VIJAYA COLLEGE	07-05-2021
PIYUSH VISHWAKARMA	122727	PROB OFFICER	JUNNAR	07-05-2021
KRISHNALATHA V	52093	SWO A	MADURAI RETAIL ASSET HUB	07-05-2021
RAJPAL SINGH	57194	SWO A	ETAH CURRENCY CHEST	07-05-2021
DINABANDHU PATRA	506522	CLERK	BARBIL	07-05-2021
NEERAJA UPPU	77620	SR MANAGER	HEAD OFFICE BENGALURU	08-05-2021
PRAVEEN KUMAR	86254	MANAGER	RETAIL ASSET HUB(RAH)	08-05-2021
MOHAN KUMAR S	439839	CLERK	BLORE B W S S B	08-05-2021
SUSHANT FELIX	89690	A E O	BANU CHAPAR	09-05-2021
VELPULA NAGAMAIAH	82495	SWO A	KOMMALAPADU	09-05-2021
SIVAKUMAR K N	65281	SR MANAGER	ROBERTSONPET KGF	09-05-2021
CHINTALA VEERA RAGHAIAH	745442	CLERK	MULUKUDURU	09-05-2021
PATURI ANIL KUMAR	68275	A.G.M.	KAKINADA REGIONAL OFFICE	10-05-2021
SOMSHEKARAIH B M	75378	SR MANAGER	PUNE REGIONAL OFFICE	10-05-2021
NEELA VIJAYA TEJA	86054	SR MANAGER	PAPPAMBADI	10-05-2021

Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
SHIVANANJAPPA G K	66197	SWO A	BENGALURU SAMPANGIRAMNAGAR	10-05-2021
SURENDRA GUPTA	402464	CLERK	JAIPUR SETHI COLONY	10-05-2021
PAWAN KUMAR	376604	BRH MANAGER	PEOWHA	11-05-2021
TUSHAR SHARMA	119922	PROB OFFICER	NAGARAPATTI	11-05-2021
RAKESH KUMAR	61196	SPL ASSISTANT	FATEHPUR SIKHRI	11-05-2021
VIKASH KUMAR MUNDARI	98066	SWO A	CHAIBASA SME	11-05-2021
RAMKISHAN	654489	CLERK	CHHARORA	11-05-2021
DEVALLA GUNAKAR	733663	ATTENDER	RAMATHEERTHAM	11-05-2021
SOWJANYA JEEVIGUNTA	639907	MANAGER	VIJAYAWADA SME	11-05-2021
M S HOSAMANI	66160	OFFICER	ATHANI	12-05-2021
BOSE C	72748	SWO A	MADURAI VILANGUDI	12-05-2021
NARESHA B A	587800	MANAGER	BIJAPUR MAIN	13-05-2021
GANAPA PARAMESWARA	670151	BRH MANAGER	GUNTAKAL	13-05-2021
SATISH KUSHWAHA	99367	SWO A	MALAWAN	13-05-2021
PILLA CHINA NAIDU	88821	SR MANAGER	VISHAKAPATNAM REGIONAL OFFICE	13-05-2021
RISHABH MERA VI	87356	OFFICER	CHANDRAPUR	14-05-2021
ANU RANJAN MAYEKAR	402268	PROB OFFICER	BICHOLIM	14-05-2021
UMESHA C	537908	SR MANAGER	CHIKKAMAGALURU REGIONAL OFFICE	15-05-2021
MOHAN KUMAR P	57950	OFFICER	ROYAPPANAPATTI	15-05-2021
ANVESH BODDEPALLI	120098	OFFICER	THONDAMUTHUR	15-05-2021
M R NANJUNDA	56534	SWO A	MADIKERE CUR CHEST	15-05-2021
SHASHANK	112987	SWO A	GOA PANAJI PATTO BRANCH	15-05-2021
OM PRAKASH	491989	ATTENDER	AURANGABAD MATHURA	15-05-2021
RAMBABU MUTYALA	68083	MANAGER	RAJAHMUNDRY REGIONAL OFFICE	16-05-2021
GOVIND SONI	73108	OFFICER	JODHPUR	18-05-2021
VASUDEVAN A	652629	ATTENDER	BLORE BASAVESHWARANAGAR	18-05-2021
VIVEK SRIVASTAVA	572761	SR MANAGER	MASUR	18-05-2021
RAJESH TALLA	617763	AT MANAGER	SURAMPALAM	18-05-2021
DILIP SINGH	103384	SWO A	BENGALURU R T NAGAR	18-05-2021
K A SARAVANAN	63189	C.M.	MYSURU NANJUMALIGE	19-05-2021
RAGHUNATH S G	570624	SR MANAGER	KOTESHWAR UM	19-05-2021
BHIMSEN NAYAK	60088	MANAGER	BERHAMPUR CUR CHEST	19-05-2021
P K BISWAL	54370	SWO A	JAIPUR ROAD	19-05-2021
IRAPPA GURAPPA KAMBLE	671248	ATTENDER	NASLAPUR	19-05-2021
MINHAJ ALAM	102513	SWO A	DELHI (S) FOREIGN DEPARTMENT	19-05-2021
MIRIYALS RANGAMMA	627841	HKA	TEKKE NANDYAL	19-05-2021
SANKAR R	40336	D.M.	SALEM REGIONAL OFFICE	20-05-2021
SIVAVINODHA R	116521	SWO A	NAGERCOIL MEENAKSHI PURAM	20-05-2021
SUNITA A	68749	HKP	HYDERABAD FOREIGN DEPARTMENT	20-05-2021
SAJI K B	77005	SWO A	COIMBATORE CUR CHEST	20-05-2021



Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
CT SOLAI MURUGAN	494412	ATTENDER	BARGI	21-05-2021
KAMAL KISHOR	73041	OFFICER	DELHI ACCOUNT SECTION	21-05-2021
NAGESH G H M	58835	SWO B	BENGALURU JAYANAGAR 9TH BLK SB	21-05-2021
TUSHAR NARHARI SONTAKKEY	98883	MANAGER	MUDALGI	22-05-2021
S KUMAR	68866	DAFTARY	ARNI N A DIST	22-05-2021
K NARESH	766418	CLERK	MALLADIHALLI	23-05-2021
ANIL EKKA	61531	SR MANAGER	BHOPAL CUR CHEST	24-05-2021
S MATHIYALAGAN	41806	OFFICER	CHENNAI VALSARVAKKAM	24-05-2021
KAMAL M	90864	PROB OFFICER	SENNEERKUPPAM	24-05-2021
BASAVARAJ M	55139	SWO A	HARIHAR OLD P B ROAD	24-05-2021
DHARMARAJ F ANKOLEKAR	60622	SWO A	CANDOLA	24-05-2021
B JAYAKUMAR	101734	HKP	VILLUPURAM CURRENCY CHEST	24-05-2021
MEENADEVI G	68207	OFFICER	KAMMASANDRA	24-05-2021
SHARANAPPA GOUDA VENKANA	582171	MANAGER	CHIKODI REGIONAL OFFICE	26-05-2021
BIKASH KRISHNA RAW	73358	DAFTARY	KOLKATA REGIONAL OFFICE II	26-05-2021
GUTTEPPA HARIJAN	100250	HKP	HULIHALLI	26-05-2021
ABADH GAUTAM	622123	ATTENDER	BAHJOI	27-05-2021
SHILPA	103742	SWO A	HISSAR SECTOR -14	28-05-2021
PRANAB KUMAR SARMAH	60336	SR MANAGER	RUDSETI NAGAON	29-05-2021
ENGALTHURI AARON JOHN KUMAR R	547134	BRH MANAGER	PAJEER	29-05-2021
RAMESH KUMAR	60223	MANAGER	HOSHIARPUR	01-06-2021
SUMATHI K S	45451	SPECIAL ASST	CHENNAI KILPAUK P.H.ROAD	02-06-2021
K M BHAVANI SHANKAR	76829	SWO A	BENGALURU CHIKKABIDARAKALLU	02-06-2021
BIPIN BIHARI DAS	72735	SR MANAGER	CHANDAKA JOGISAHI	04-06-2021
SURESH S	558620	ATTENDER	GANDHINAGAR BELLARY	05-06-2021
RAJIV RANJAN KUMAR	69244	SR MANAGER	MUZAFFARPUR REGIONAL OFFICE	09-06-2021
SAMIR RANJAN PATRA	769882	MANAGER	HARIRAJPUR	09-06-2021
V LAKSHMANAN	52613	SR MANAGER	CHENNAI METROPOLITAN WSS BOARD	10-06-2021
VIDYA BHUSHAN	592020	SR BRH MANAGER	KANTI	12-06-2021
BEEST KUSHMA	833825	PROB OFFICER	CHITRADURGA	12-06-2021
C M HARILAL	58762	A.G.M.	HEAD OFFICE BENGALURU	13-06-2021
SIMON V P	67280	SWO A	COIMBATORE SELVAPURAM	13-06-2021
GOPALAN C	67289	DAFTARY	MALAPURAM MAIN	13-06-2021
DEIVANAYAGAM K	80543	HKP	MANOOR	14-06-2021
BHAVANI C	58230	OFFICER	BENGALURU DOMLUR	15-06-2021
MAHALAKSHMI K	92994	HKP	UTHAMAPALAYAM	16-06-2021
J V SATYANARAYANA PRASAD	397393	D.G.M.	HEAD OFFICE BENGALURU	18-06-2021
A DHAYANIDHI	116027	MANAGER	THANJAVUR REGIONAL OFFICE	29-06-2021
PRATIK PAJANKAR	116603	PROB OFFICER	ICHALKARANJI	30-06-2021
LEELAVATHY K SALIAN	496353	CLERK	YENAGUDDE	30-06-2021

# The Great Indian Banking Tragedy

— Tamal Bandyopadhyay

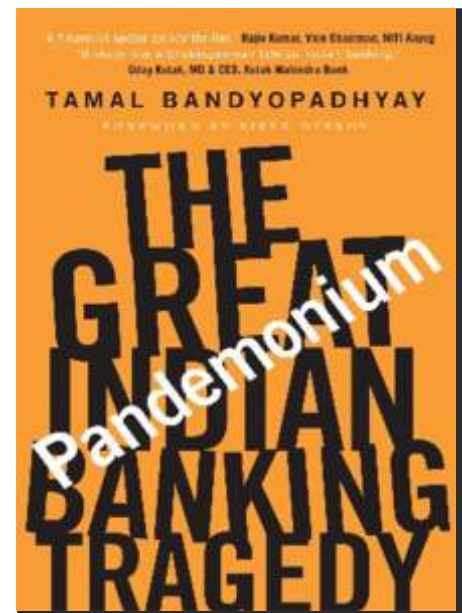
Tamal Bandyopadhyay's "The Great Indian Banking Tragedy" is an external, objective and an unflustered portrayal of the Indian Banking System and its function. The author is a widely read business journalist, with contributions especially in the areas of banking and finance, and this ushers in an investigative flair and a vivacity in the use of language, which makes the book an interesting read. Banking always constituted the critical strand of economic reforms and through this book the author brings into light the various tragedies that lurks beneath a time tested and a robust system. This book is compartmentalized into 5 parts, each dedicated to one particular and specific portrayal of the prevailing banking landscape in India.

Part I is titled "The Conundrum" and touches upon the ubiquitous malaise, the Non-Performing Assets (NPAs), the unnatural death of Development Finance Institutions (DFIs), the volatile and vacillating bond market and the unstructured NBFCs. Tamal, systematically cites specific issues correlating to the problems mentioned which has further heightened the financial imbroglio. In Part II, the author zeroes in on Public Sector Banks and the disorganized and impotent committees formed to bring in consolidation and capitalisation. He does a threadbare diagnosis of the ailments of PSBs, some of them being multiple channels of control, political interference, lack of independence of boards etc, and how by concentrating on the symptoms rather than the disease has vitiated the Indian banks growth trajectory. Next comes Part III, one of the significant portions of the book, where the author takes us through the various frauds and the way they were carried out and how the focus on demonstrative effect has left trails of a tardy credit growth in the shaky hands of a motley group of harassed and scared bankers.

Part IV of the book is peppered with the views of 4 eminent ex- RBI Governors, C. Rangarajan, Y V Reddy, D Subbarao and Raghuram Rajan. Through a series of honest interviews conducted between December 2019 – January 2020, the four former central bankers provides a holistic view of Indian banking with special emphasis on the reasons for the ballooning of bad loans. Finally, in the ultimate part (V) the author suggests certain focused refurbishment in the governance of banks like the refinement of IBC, SEBI, and also about the professed reformation of RBI's role in shaping of the banking industry.

In the "Preface", the author rightfully says that he is neither a banker nor an economist. But the 25 years that he has spent as a keen student of Indian banking has helped him to write this book, a well-timed and insider look at the forces shaping the Asia's 3rd largest economy. It is a must read for anyone willing to understand India's modern-day impediments and its huge economic potential.

Book Review



Kishore Thampi



दिनांक 28.06.2021 को श्री एल.वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा अपने तिरुपति दौरे के दौरान सीएसआर गतिविधि के तहत श्री कालहस्ती मंदिर के अधिकारियों को बैटरी द्वारा संचालित वाहन सौंपते हुए।

Sri LV Prabhakar, MD & CEO handing over a battery operated vehicle to the Sri Kalahasti temple authorities under CSR activity on his visit to Thirupathi on 28.06.2021.



दिनांक 03.06.2021 को सुश्री ए. मणिमेखलै, कार्यपालक निदेशक, सीएसआर गतिविधि के तहत मुख्यमंत्री श्री बी.एस. येडियूरप्पा, कर्नाटक सरकार को 50 ऑक्सीजन कंसंट्रेटर और 'मुख्यमंत्री राहत कोष' के प्रति रु.1 करोड़ सौंपते हुए।

Ms A Manimekhalai, ED handing over 50 oxygen concentrators and ₹1 crore to Chief Minister Sri B S Yediyurappa, Govt. of Karnataka towards 'Chief Minister's Relief Fund' under CSR Activities on 03.06.2021.



Photograph by :  
**J Rajaram Kashyap**  
Probationary Officer,  
Rudrur branch



Shreyas contest 2020  
Colour photography  
category B - 1st prize