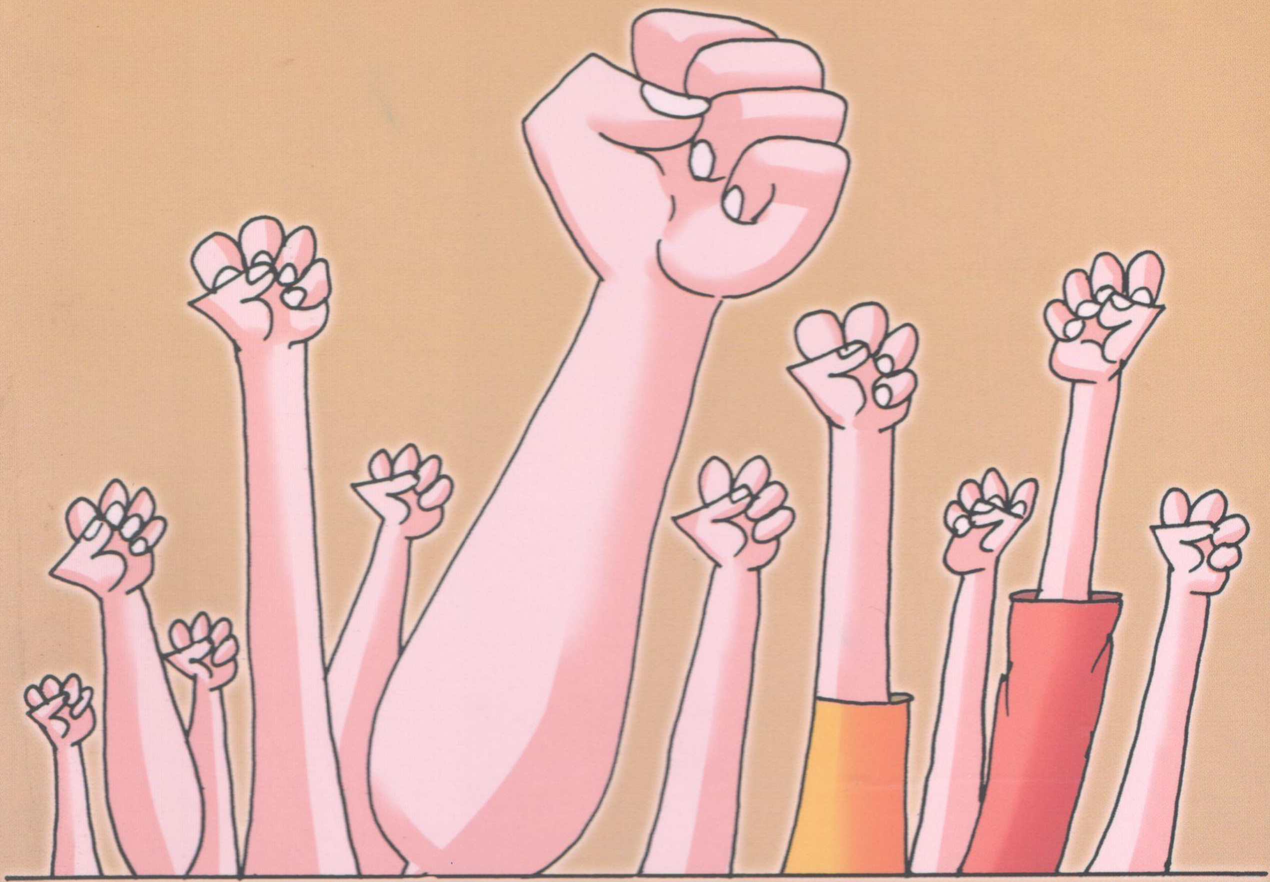
आवाज़ उठाओ



भ्रष्टाचार मुक्त भारत - विकसित भारत

सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2022

केन्द्रीय सतर्कता आयोग

आवाज़ उठाओ

परेशान सी रेणु अपने आप से बात कर रही थी।
590/-रुपए खर्च? यह खर्च किस लिए है? मैंने तो कुछ भी नहीं खरीदा। ना ही मैंने बैंक से कुछ पैसे निकालें।
क्या हुआ ? पासबुक को ऐसे क्यों देख रही हो?
इधर देखिए मेरे खाते में 590/- रुपये खर्च लिखा है । पर मुझे नहीं मालूम कि यह क्यों लिखा है?
कुछ लिखा तो है, पर समझ नहीं आ रहा। हमें किससे पूछना चाहिए?

मैं नैना दीदी से पूछूंगी,
वही बतायेंगी कि यह क्या है।
अगले दिन नैना के घर में
रेणु, आज तुम
थोड़ी परेशान लग रही हो।
क्या बात है?
दीदी, मुझे आपकी मदद चाहिए।
यह मेरी बैंक पासबुक है, मेरे खाते में 590/- रुपये का
खर्च लिखा है लेकिन मैंने इसे खर्च नहीं किया।
मैं समझ नहीं
पा रही हूँ।
मुझे दिखाओ।
यहाँ लिखा है कि
यह जीपीए के लिए है।
दीदी यह
जीपीए क्या है?

रेणु, मुझे भी नहीं पता जीपीए क्या होता है? इससे ज्यादा कुछ लिखा नहीं है।
तुमको अपनी शाखा में जाकर इसके बारे में पूछना चाहिए।
ठीक है, दीदी।
रेणु शाखा में फ्रंट डेस्क अधिकारी के पास जाती है
साहब, मैं अपने खाते में हुए 590/- रुपये के इस खर्च के बारे में पूछना चाहती हूं।
यह विविध बकाया है। आपने स्वयं भुगतान नहीं किया, इसलिए इसे डेबिट किया गया। अब अगली बार से इसका भुगतान स्वयं करा करें।

साहब, यह जीपीए क्या है?
मैं पेंशन पेमेंट करने में व्यस्त हूँ, आप शाखा प्रबंधक से जाकर मिले।
रेणु असहज और उदास महसूस करते हुए शाखा प्रबंधक के पास नहीं गई और पासबुक को हाथ में पकड़कर शाखा से निकल गई।
बैंक
BANK
नैना का घर
रेणु, तुम ब्रांच गई थीं? उन्होंने बताया कि जीपीए क्या होता है?

दीदी, मैंने पूछा था लेकिन बैंक अधिकारी ने कहा कि यह कुछ बकाया है जो मैंने समय पर नहीं चुकाया । इसलिए यह मेरे खाते से अपने आप कट हो गया।
उसने मुझे शाखा प्रबंधक से मिलने के लिए कहा, लेकिन मुझमे वहां जाने का साहस ही नहीं हुआ और मैं वापस आ गयी।
चिंता मत करो, मैं तुम्हारे साथ बैंक चलती हूँ।
शाखा प्रबंधक के केबिन में
सर, कल यह आपके एक अधिकारी से 590/- रुपये के इस डेबिट के बारे में पूछने आई थी, लेकिन उससे संतोषजनक जवाब नहीं मिला।
शाखा प्रबंधक

मैडम, मैं आपकी सहायता करता हूँ।
जी पी ए का मतलब होता है ग्रुप पर्सनल एक्सीडेंट पॉलिसी यानी व्यक्तिगत सामूहिक दुर्घटना बीमा। इसका प्रीमियम तुम्हारे खाते से कट किया गया है।
रेणु, क्या तुमने बैंक से ऐसी पॉलिसी ली है?
नहीं दीदी, मैंने ऐसा कुछ नहीं लिया।

सर, यह बैंक की अपनी बीमा पॉलिसी है या तृतीय- पक्ष उत्पाद ?
यह एक तृतीय-पक्ष उत्पाद है।
जब तक ग्राहक सहमत न हो, आप उन्हें यह पॉलिसी कैसे बेच सकते हैं? उनके खातों से राशि काटना भी शुरू कर देते हैं आप ? क्या यह नियमों का उल्लंघन नहीं है?
आप चिंता ना करे, यह सिर्फ एक गलती है। मैं इसके खाते में तुरंत राशि जमा करने के लिए कह देता हूँ ।
शाखा प्रबंधक ने अपने अधिकारी को रेणु के खाते में राशि तुरंत वापिस करने के लिए कहा।
इस शाखा में लगभग 8000 बचत खाते है, यदि वे 590/- जैसी छोटी राशि डेबिट कर रहे हैं, जिसे आमतौर पर अधिकांश द्वारा अनदेखा कर दिया जाता है, इससे उनके पास 47,20,000/- की संचयी राशि जमा हो जाती होगी।
यह एक छोटा डेबिट लगता है , लेकिन तीसरे निजी पक्ष को बहुत बड़ा भुगतान है।

दीदी, आप परेशान दिख रही हो। क्या सोच रही हो?
रेणु, तुम बैंक की इस अनैतिक हरकत के खिलाफ़ शिकायत दर्ज कराओ, इसे नजर अंदाज नहीं किया जा सकता है।
ठीक है, मैं शिकायत करती हूँ ।
रेणु ने शाखा प्रबंधक के खिलाफ़ शिकायत दर्ज की, लेकिन जवाब मिला कि यह एक अनजाने में हुई गलती थी और राशि वापस जमा कर दी गई है। किसी की ज़िम्मेदारी तय करने के बारे में कुछ नहीं कहा गया है।
कुछ दिनों बाद।
रेणु, क्या तुमको बैंक से कोई जवाब मिला?
दीदी, यह पत्र आया है।
यह तो काफ़ी नहीं है।
चलो उनके जोनल हेड से शिकायत करते हैं। वह निश्चित तौर पर कोई कार्रवाई करेंगे।

कुछ दिनों के बाद
दीदी, आप सही कह रही थी। मैंने जोनल कार्यालय में शिकायत दर्ज कराई।
उन्होंने मुझे बताया कि शाखा को निर्देश दिया गया है कि ग्राहक की सहमति के बिना किसी के खाते से ऐसी राशि नहीं काटी जाये।
उन्होंने इस घटना के लिए माफ़ी भी मांगी।
यह एक राहत की बात है। रेणु तुमने अपने लिए ही नहीं दूसरों के लिए भी लड़ाई लड़ी, यह अत्यंत प्रशंसनीय है।
मुझे तुम पर गर्व है
ओह! इतना कुछ करने के बाद भी किसी भी अधिकारी के खिलाफ़ कोई कार्रवाई नहीं की गई है। यह न केवल ग्राहकों को बल्कि बैंक को भी नुकसान पहुंचा रहा है।

रेणु के बैंक द्वारा आयोजित सतर्कता जागरूकता अभियान
सतर्कता जागरूकता सप्ताह
ऐसा अनैतिक कार्य बिल्कुल भी नहीं होना चाहिए था।
मुझे एक ज़िम्मेदार नागरिक के रूप में इस घटना के खिलाफ़ बैंक के शीर्ष प्रबंधन को शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
यह एक छोटी राशि हो सकती है , लेकिन इस तरह की अनैतिक प्रथा के खिलाफ़ अपनी आवाज़ उठाना महत्त्वपूर्ण है।
नैना ने रेणु की पासबुक की प्रति के साथ शिकायत दर्ज कराने का फैसला कर लिया और उसके साथ ही आगे की प्रक्रिया शुरू कर दी।

आवाज़ उठाओ

- लोक सेवकों द्वारा अनैतिक आचरण, नागरिको को उनके वैध अधिकारों और सेवाओं से वंचित करते हैं।
- अनैतिक आचरण के परिणामस्वरूप होने वाला भ्रष्टाचार, विकास योजनाओं के कार्यान्वयन को बाधित कर वंचित एवं गरीब नागरिकों को सर्वाधिक नुकसान पहुंचाता है।
- एक सतर्क नागरिक को अनैतिक कृत्यों की जानकारी उचित प्राधिकारी को देनी चाहिए, भले ही नागरिक उससे सीधे प्रभावित हों अथवा नहीं।
- सभी संस्थाओं एवं संगठनों को अपने कर्मचारियों में नैतिक मूल्यों को अपनाने पर महत्त्व देना चाहिए। यह न केवल संस्थागत नैतिक संरचना को दृढ़ बनाएगा, अपितु सम्पूर्ण समाज एवं राष्ट्र को सशक्त बनाने की आधारशिला बनेगा।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग

सतर्कता भवन, ए-ब्लॉक, जीपीओ कॉम्प्लेक्स, आईएनए, नई दिल्ली - 110023

www.cvc.gov.in

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया Union Bank of India आन्ध्रा Andhra कार्पोरेशन Corporation के सहयोग से प्रकाशित

हिन्दुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड द्वारा मुद्रित