કેશિયર માટે માર્ગદર્શિકા (Cashier Instruction Booklet)

1) પરિચય

બેન્કમાં કેશિયરનું કાર્ય અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. રોકડ નું હેન્ડલિંગ બેન્કના ઓપરેસનલ રિસ્ક નો એક ભાગ છે. રોકડનું સાચી હેન્ડલિંગ, સુરક્ષા અને જવાબદારીપૂર્ણ વર્તન બેન્કની વિશ્વસનીયતા જાળવે છે. આ માર્ગદર્શિકા કેશિયરના દૈનિક કાર્યમાં સહાય માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

2) રોકડ હેન્ડલિંગ અને ગણતરી

- હંમેશા રોકડ બે વખત ગણો (હાથથી અથવા મશીનથી). એક વાર હાથ વડે 'ફીરકી" મારી ને બીજી વાર ગણવી જેથી બે નોટ ક્યારેક કોઈ કારણસર ચીપકી હોય તો અલગ પડી શકે.
- નોટ ગણવા ડ્યુઅલ ડિસ્પ્લે મશીન અને રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા પ્રમાણિત કરેલ અથવા સૂચિત કરેલ નકલી નોટ ઓળખી શકનાર ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરો.
- નકલી, ફાટી ગયેલી અથવા શંકાસ્પદ નોટો તપાસો. ફોર્જ નોટ્સ ને નિયમ મુજબ રિપોર્ટ કરો. ફોર્જ નોટ ગ્રાહકને પરત ના કરવી. તેની પર જરૂરી રબર સ્ટેમ્પ મારી જપ્ત કરવી અને તે બદલ નમૂના મુજબની પાવતી આપવી
- નોટોને યોગ્ય મૂલ્ય મુજબ (₹10, ₹20, ₹50 વગેરે) અને નવી તથા જૂની ડિઝાઇન મુજબ ગોઠવવી. અશોક પિલર ડિઝાઇન ની નોટ પરત સરક્યુલેશનમાં ના આપવી. રિઝર્વ બેન્કની ક્લીન નોટ પોલિસી બાબતે ની સૂચનાઓનું પાલન કરવું. જૂની ફાટેલી નોટ નું સોર્ટિંગ કરી રિઇસ્યુ કેટેગરીની નોટ જ પબ્લિક ને આપવી.

3) સુરક્ષા અને ઍક્સેસ નિયંત્રણ

- Cash Vault માટે ડ્યુઅલ કન્ટ્રોલ સિસ્ટમ (બે લોકો) અનુસરો. પોતાની ચાવી અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને ક્યારેય, થોડાક સમય માટે પણ, ના આપવી.
- કાઉન્ટર પર રોકડ ક્યારેય ન છોડો. કેશિયર ને કેશ મુકવા માટે સ્ટીલની પેટી કે ટેબલે નીચે મોટા ડ્રોવર આપેલ હોય છે. રોકડ તેમાં જ રાખવી. ટેબલ ઉપર મુકેલી રોકડ ચોરાઈ ગઈ હોય તેવા કિસ્સાઓ કોઈક બેન્કમાં નોંધાયેલા છે. કેશિયરે પોતાની કેબિનનો દરવાજો હંમેશા લોક રાખવો. કેશિયર ની કેબિન મેઈન એન્ટ્રન્સ થી દૂર રાખવી.
- CCTV કેમેરા કાર્યરત છે તેની ખાતરી કરો. પેનિક સ્વિચ/ સાયરન પણ વર્કિંગ કન્ડિશનમાં છે કે નહિ તે ચેક કરતા રહેવું. મોક ટેસ્ટ પણ કરવી. અને તે મોક ટેસ્ટ નો તારીખ મુજબ રેકોર્ડ પણ રાખવો
- માત્ર અધિકૃત સ્ટાફને જ ઍક્સેસ આપો.
- કેશીયરની કેબીનની આસપાસ ફરતી શંકાશીલ વ્યક્તિને બોલાવીને પુછપછ કરવી. કેટલાક અસામાજિક તત્વો કોણ વ્યક્તિ કેટલી કેશ ઉપાડે છે તે દયાન રાખી તેમેનો પીછો કરીને રસ્તામાં કોઈ પણ રીતે તફડંચી કરી લેતા હોય છે.

4) **દસ્તાવેજીકરણ અને રેકોર્ડ**

- દરેક ટ્રાન્ઝેક્શન તરત જ નોંધો. વોલ્ટ માંથી કાઉન્ટર પર લાવેલ રોકડ, પાર્ટીને કરેલ પેમેન્ટ કે મેળવેલ રોકડ, દરેક વ્યવહાર ની નોંધ તુરંત જ કરવી. ઘણા કેશિયર તેમની આવા વ્યવહારો નોંધવામાં કરેલી બેદરકારીને લીધે મુશ્કેલીમાં આવ્યા છે.
- જમા અને ઉપાડ માટે રસીદ આપો. કેટલાક કેશિયર કોઈ પાર્ટીએ આપેલ રોકડમાંથી બરોબર પેમેંટ કરી દે છે. આવા કિસ્સામાં વ્યવહાર નોંધવામાં ક્યારેક ભૂલ થઇ શકે છે. ઉપાડ આપતા પહેલા બેન્કનો ટોકન અસલી છે તેની ખરાઈ કરીને જ પેમેન્ટ કરવું. કારણકે ખોટા ટોકન પર પેમેન્ટ થઇ જાય અને પછી ઓરીજીનલ ટોકન પર પેમેન્ટ ની માંગણી થાય તેવા ફ્રોડ ના કિસ્સા પણ બનેલા છે.
- દૈનિક રોકડ બેલેન્સ અને સમાધાન જાળવો.
- સહી અને દસ્તાવેજોની ચકાસણી ધ્યાનથી કરો.

5) **છેતરપિંડી નિવારણ**

- નકલી નોટો અને શંકાસ્પદ વર્તન માટે સાવધાન રહો
- રોકડની માહિતી અથવા પાસવર્ડ ક્યારેય શેર ન કરો
- KYC નિયમોનું પાલન કરો
- ગડબડ કે છેતરપિંડી થાય તો તરત જ રિપોર્ટ કરો.

6) **રોકડ સંગ્રહ અને પરિવહન**

- વધારાની રોકડ વોલ્ટ અથવા સ્ટ્રોંગ રૂમમાં રાખો. સેફ વૉલ્ટ માં ડેકોય મની એટલેકે જુદા જુદા ડિનોમિનેશન ની થોડીક થોડીક નોટ્સ ના નંબર ની અલગથી નોંધ કરેલ હોય તેવી નોટ્સ રાખવી.
- રોકડ ટ્રાન્સફર માટે સીલ કરેલા પેકેટનો ઉપયોગ કરો
- સુરક્ષા ગાર્ડ/આર્મર્ડ વાહન સાથે પરિવહન કરો
- રોકડ ના પરિવહન માટે ઇન્સ્યોરન્સ ની જે લિમિટ અને શરતો હોય તેનું અવશ્ય પાલન કરો. રોકડ નું પરિવહન દરરોજ જુદા જુદા સમયે કરવું એટલે કે કોઈ નક્કી કરેલ સમયે દરરોજ પરિવહન ના કરવું તેમજ દરરોજ પરિવહન માટે રૂટ /રસ્તા જુદા જુદા લેવા.

7) **જવાબદારી અને નૈતિકતા**

- હંમેશા ઈમાનદાર અને જવાબદાર રહો. બેન્કની કેશ સાથે કામ કરવાની જવાબદારી મેનેજમેન્ટ દ્વારા તમને આપવામાં આવી છે જે ખુબજ ઈમાનદારી થી નિભાવવાની નૈતિક ફરજ છે.
- રોકડ હેન્ડલ કરતી વખતે ધ્યાન કેન્દ્રિત રાખો. બેધ્યાનપણા થી પેમેન્ટ વધારે થઇ જવાની શક્યતા રહે છે.

- અનધિકૃત વ્યક્તિઓને રોકડ વિસ્તારમાં પ્રવેશ ન આપો.
- બેન્કના નિયમો અને ઑડિટ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરો.

8) પાલન અને મહત્વ

- નિયમ મુજબ અને તકેદારી પૂર્વક થતું કામ ચોરી, છેતરપિંડી અને ભૂલોને રોકે છે
- ઈમાનદારી પૂર્વક થતું કામ ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જાળવે છે
- યોગ્ય રેકોર્ડ અને નિયમ મુજબ થતું કામ ઑડિટ અને નિયમન માટે મદદરૂપ બને છે
- કેશિયર દ્વારા સાવચેતીથી થતું કામ બેન્ક અને કર્મચારીઓનું રક્ષણ કરે છે

9) દૈનિક ચેકલિસ્ટ

✓ રોકડ બે વખત ગણેલ છે
✓ તમામ એન્ટ્રીઓ સિસ્ટમમાં દાખલ કરેલ છે
✓ વાઉચર સહી કરેલ છે
✓ કેશ બેલેન્સ મેળ ખાતું છે
✓ વોલ્ટ સુરક્ષિત છે

10) ઇમરજન્સી સંપર્ક: નીચે જણાવેલ ઓથોરિટી ના કોન્ટેક્ટ નંબર મોટા અક્ષરે યોગ્ય જગ્યાએ ડિસ્પ્લે કરવા.

- ફાયર, પોલિસ
- બ્રાંચ મેનેજર
- સુરક્ષા અધિકારી
- ફ્રોડ રિપોર્ટિંગ વિભાગ

11) તકેદારી ના અન્ય પગલાં

સી. સી. ટી.વી. કેમેરા, ફાયર એક્સટીનગ્યુસર (અગ્નિ શામક), પેનિક સ્વિચ, ઈમરેજન્સી એલાર્મ વગેરે કાર્યરત રહે તે માટે સમયાનુસાર ચેક કરતા રહેવું. રોકડ મુકવાની સેફ/તિજોરી એવી જગ્યાએ રાખવી જ્યાં ગ્રાહક ની અવર જવર ના હોય જેમકે સેફ ડિપોઝીટ લોકર રૂમ. રોકડ માટે નો ઈન્સ્યુરન્સ ડયુ ડેટ પર રીન્યુ થઇ જાય તેની તકેદારી રાખવી.