

अध्याय III

डाक विभाग

3.1 डाक विभाग में कोर बीमा समाधान (सी आई एस) की लेखापरीक्षा

3.1.1 प्रस्तावना

डाक जीवन बीमा (पी एल आई) प्रारंभिक रूप से 1884 में सरकारी कर्मचारियों के लाभ के लिये सरकार द्वारा आरंभ किया गया था व बाद में इसे केन्द्रीय, राज्य, सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों (पी एस यू), राष्ट्रीयकृत बैंकों आदि के कर्मचारियों के लिये भी विस्तारित कर दिया गया। पी एल आई रक्षा सेवाओं व अर्धसैनिक बलों के अधिकारियों व कर्मचारियों के लिये भी बीमा की सुविधा को प्रदान करता है। एकल बीमा योजना के अतिरिक्त डाक जीवन बीमा, डाक विभाग के ग्रामीण डाक सेवकों के लिये समूह बीमा योजना का भी प्रबंधन करता है। पी एल आई सात प्रकार की पॉलिसी योजनाओं का प्रस्ताव देता है नामतः सम्पूर्ण जीवन बीमा (सुरक्षा) परिवर्तनशील सम्पूर्ण जीवन बीमा (सुविधा), स्थायी निधि बीमा (संतोष) प्रत्याशित स्थायी निधि बीमा (सुमंगल) संयुक्त जीवन बीमा (युगल सुरक्षा), शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों व शिशु पॉलिसी।

ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आर पी एल आई) की स्थापना 24 मार्च 1995 को जीवन बीमा कारोबार हेतु ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी पहुँच बढ़ाने के लिए की गई थी। इस योजना का मुख्य उद्देश्य सामान्य तौर पर ग्रामीण जनता को बीमा कवर प्रदान करना और मुख्य रूप से ग्रामीण क्षेत्रों के कमजोर वर्गों व महिला श्रमिकों के बीच बीमा जागरूकता फैलाना है।

31 मार्च 2017 को समाप्त होने वाले दो वर्षों में पी एल आई/आर पी एल आई के अंतर्गत सक्रिय पॉलिसियों की बीमा राशि और प्रीमियम आय नीचे दी गई तालिका में प्रस्तुत है।

तालिका-1

सक्रिय नीतियों की संख्या, प्रीमियम आय की बीमा राशि का विवरण

विवरण		2015-16	2016-17
सक्रिय नीतियों की संख्या (लाख में)	पी एल आई	49.30	46.80
	आर पी एल आई	149.15	146.84
कुल बीमा राशि (₹करोड़ में)	पी एल आई	109982.09	113084.81
	आर पी एल आई	81733.73	83983.47
प्रीमियम आय (₹करोड़ में)	पी एल आई	6657.03	7233.89
	आर पी एल आई	2012.17	2120.02

3.1.2 कोर बैंकिंग (सी बी एस) व कोर बीमा समाधान (सी आई एस) के कम्प्यूटरीकरण का कार्यान्वयन

सूचना प्रौद्योगिकी (आई टी) आधुनिकीकरण के एक हिस्से के रूप में, डाक विभाग ने विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों में कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना (बी पी आर) की व इसके उद्देश्यों को प्राप्त करने हेतु टू-बी प्रक्रियों को बनाया। इन टू-बी प्रक्रियाओं को एक स्थायी तरीके से कार्यान्वित करने के लिये कोर बीमा समाधान (उदाहरणार्थ- मैक कैमिश्न प्रणाली) को वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफ एस आई) के साथ जोड़ा गया जो कि भारतीय डाक के वर्ष 2012 के आधुनिकीकरण परियोजना के आठ सिलों में से एक था। कोर बैंकिंग (सी बी एस) के कम्प्यूटरीकरण व कोर बीमा समाधान (सी आई एस) की परियोजना को अगस्त 2012 में ₹ 649 करोड़ की कीमत पर मेसर्स इन्फॉसिस को एक एकल वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेट के रूप में प्रदान किया गया, जिसमें से सॉफ्टवेयर से संबंधित सी आई एस की कीमत ₹ 70.70 करोड़ थी। परियोजना घटक जैसे कि केन्द्रीय /शाखा स्तर के हार्डवेयर व नेटवर्क सामान्यतः सी बी एस व सी आई एस द्वारा साझे किये जाते हैं। यह परियोजना सितंबर 2012 में शुरू हुई और जुलाई 2016 में विस्थापित हो गई। स्वीकृति परीक्षण पूरा होने की निर्धारित तिथि 28 जुलाई 2014 थी। रोल आउट जिसमें कि सी बी एस के आँकड़ों का विस्थापन, पी एल आई व उद्यम सामग्री प्रबंधन प्रणाली (ई,सी एम एस) थे, को 31 जुलाई 2016 को स्वीकार किया गया व 26 दिसंबर 2016 को स्वीकृति प्रमाण पत्र जारी किया गया। इस परियोजना अभी तक (मार्च 2017) संचालन व रख-रखाव मेसर्स इन्फॉसिस द्वारा किया जा रहा है।

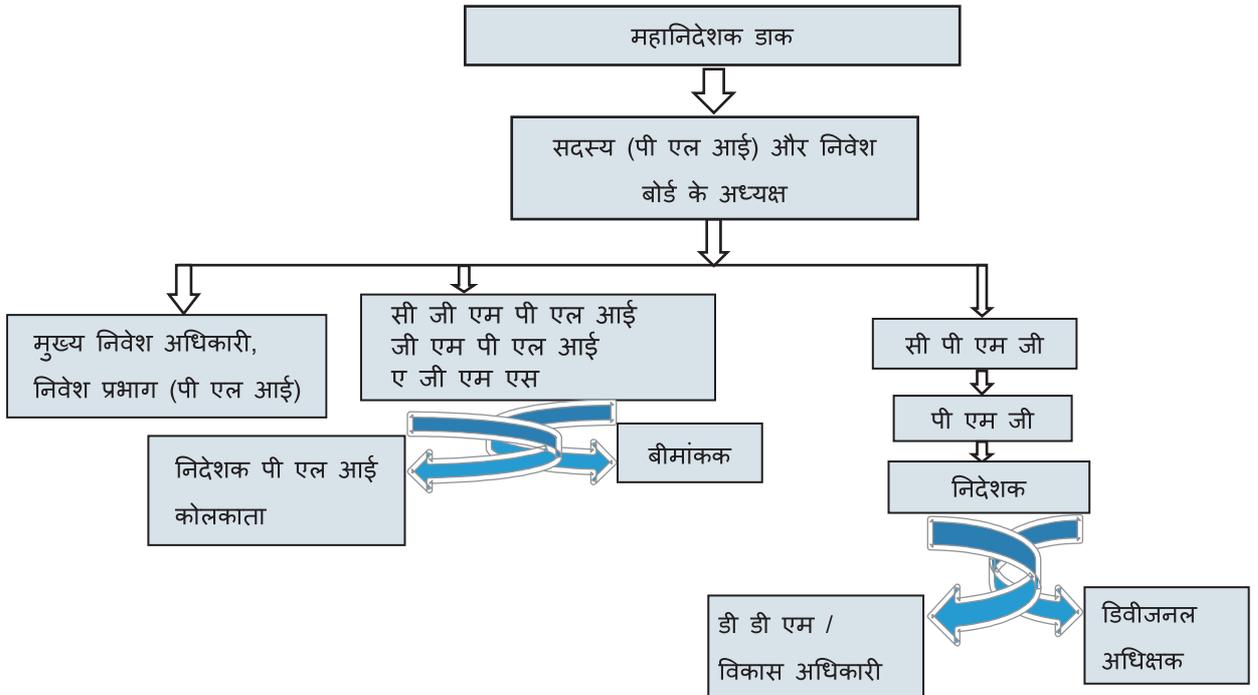
भारतीय डाक परियोजना के अंतर्गत आने वाले जीवन बीमा के प्रमुख उद्देश्य थे

- ग्रामीण भारत में बीमा हेतु प्रथम विकल्प बनना।
- मौजूदा व नये ग्राहकों के लिये पूर्णतया: एकीकृत जीवन बीमा मंच व कुशल एवं लागत प्रभावी सेवाओं को विकसित करना।
- ग्राहकों को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना तथा
- संचालन की लागत को कम करते हुए गैर-बीमित ग्रामीण आबादी के लिये 'वित्तीय समावेशन' को प्राप्त करना।

3.1.3 संगठनात्मक ढाँचा

डाक विभाग के अधीन पी एल आई निदेशालय, जिसकी अध्यक्षता मुख्य महाप्रबंधक द्वारा की जाती है, वह डाकघर बीमा निधि की सभी नीतियों, उत्पादों और प्रशासन के निर्माण के लिये शीर्ष निकाय है। व्यापार को बढ़ाने, विक्रय के पश्चात सेवा प्रदान करना तथा सभी तरह के दावों का प्रबन्धन परिमंडलों द्वारा किया जाता है। निदेशक कार्यालय,

पी एल आई, कोलकाता केन्द्रीय लेखा कार्यालय के रूप में कार्य करता है। पी एल आई के निवेश प्रभाग की अध्यक्षता पी एल आई के मुख्य निवेश अधिकारी द्वारा की जाती है जो कि मुंबई में है।



मैक कैमिश्न एक सम्पूर्ण बीमा समाधान है जो निम्नलिखित कार्यों को संभालता है।

- नये नीति प्रस्ताव
- नीति सेवा
- दस्तावेजों की स्केनिंग व बचत
- एजेंटों का प्रबंधन
- ग्राहक सेवा

उपरोक्त गतिविधियाँ निम्नलिखित प्रणालियों द्वारा की जाती हैं।

- मुख्य प्रबंधन प्रणाली - सभी संभावित ग्राहकों की निगरानी व पहचान करना, कालिंग सूची तैयार करना, लीड वितरित करना और उन्हें नामित एजेंटों तक पहुँचाना, बिक्री को नियंत्रित करने के लिए निर्गम रिपोर्ट तैयार करना व ग्राहकों से किये गये सम्पर्क की पहचान और उसे ट्रैक करना आदि।
- कार्य प्रवाह, प्रबंधन प्रणाली- नीति निर्माण मुद्दा, अनुमोदन, दावों के सेवा कार्य, ऋण स्वीकृति, बिक्री एवं विपणन आदिपर नियम आधारित कार्यप्रवाह व कार्य स्वचालन (एस एम एस अलर्ट, ग्राहकों के पहचान पत्र बनाना, नीति अनुमोदनों पर अलर्ट, बैंक बाउंसिंग की जाँच, ई-मेल की सूचना, पॉलिसी समाप्ति की सूचना आदि)
- एजेसी प्रबंधन प्रणाली- एजेंटों के साथ दिन-प्रतिदिन लेन-देन का प्रबंधन करना (बिक्री की निगरानी, एजेंसी प्रदर्शन उत्पन्न करना), एजेंसी की रूपरेखा तैयार करना, एजेंटों की भर्ती, लाइसेंसिंग, कमीशन की गणना, कमीशन का वितरण, प्रशिक्षण आदि।
- उद्यम सामग्री प्रबंधन प्रणाली (ई सी एम एस) यह मैक कैमिश्न के साथ एकीकृत की गई एक पृथक प्रणाली है जिसका प्रयोग स्कैनिंग एवं सॉफ्ट कॉपी के रूप में संग्रहण करने के लिये किया जाता है।

3.1.4 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

कोर बीमा समाधान को लागू करने व इसे क्रियान्वित करने के लिये डाक विभाग के 6 चयनित परिमंडलों¹ के 28 मुख्य डाक घरों (एच पी ओ) में अप्रैल 2017 से जून 2017 तक इस उद्देश्य के साथ लेखापरीक्षण किया गया कि विभाग की व्यापारिक आवश्यकताएं, सुरक्षा, निजता, लागत व अन्य महत्वपूर्ण व्यापारिक तत्वों

¹ दिल्ली, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र, पंजाब, कर्नाटक तथा तमिलनाडू

के साथ समझौता किये बिना, सुनिश्चित की गई हैं। लेखापरीक्षा टीम द्वारा नवी मुम्बई के डाटा केन्द्र व मैसूर के आपदा पुनुरुत्थान केन्द्र का भी दौरा किया गया। डाक निदेशालय व सी जी एम (पी एल आई) के कार्यालय में अनुरक्षित अभिलेखों की जाँच भी लेखापरीक्षा के दौरान की गई।

पी एल आई और आर पी एल आई के निधि के निवेश के प्रबंधन पर एक रिपोर्ट को भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की वर्ष 2016 की रिपोर्ट संख्या 29 में सम्मिलित किया गया था। उपरोक्त रिपोर्ट में निम्नलिखित कमियों को दर्शाया गया था:-

- निवेश के लिये मैक कैमिश्न सिस्टम के माध्यम से उत्पन्न फंड की दैनिक वृद्धि पर विचार ना करना, व
- प्राप्तियों व भुगतान के वे आँकड़े जिनको एच पी ओ, द्वारा एन आई सी / मैक कैमिश्न में अपलोड किया गया व एच पी ओ द्वारा तैयार किया गया नकद खाता आँकड़ों का गैर-मिलान।

3.1.5 लेखापरीक्षा उद्देश्य

लेखापरीक्षा के मुख्य उद्देश्य थे:

- यह सुनिश्चित करना कि क्या पी एल आई/ आर पी एल आई से संबंधित नियमों और विनियमों को प्रणाली में ढंग से शामिल किया गया था जिससे कि कार्य प्रभावी तरीके से हो सके।
- यह सुनिश्चित करना कि क्या विस्थापन एवं रोल आउट को इस प्रकार से किया गया था कि विभाग द्वारा इस प्रणाली को शुरुआत करने के उद्देश्य को प्राप्त कर लिया गया हैं।

3.1.6 लेखापरीक्षा मानदण्ड एवं पद्धति

लेखापरीक्षा के उद्देश्यों की उपलब्धियों का आंकलन करने के लिये मानदण्ड थे:

- ✓ प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आर एफ पी) में निर्दिष्ट कार्यात्मक/तकनीकी आवश्यकतायें व कार्यान्वयन हेतु निर्धारित मापदंड,
- ✓ डाकघर जीवन बीमा नियमावली 2011 में निहित पी एल आई और आर पी एल आई हेतु दिये गये नियम और विनियम तथा
- ✓ सूचना प्रौद्योगिकी नियंत्रण एवं सुरक्षा में सर्वोत्तम प्रथाएं,

लेखापरीक्षा ने प्रणाली आधारित तकनीकों को अपनाया जैसे कि छः चयनित परिमंडलों के मुख्य डाकघरों में सी आई एस में उपलब्ध मेन्यू सुविधायें व पी एल आई निदेशालय के डाक मुख्यालय में संबंधित अभिलेखों की जाँच करना। इसमें यह भी सम्मिलित था:

- मुख्य डाक घरों, डिवीजनल कार्यालयों, डी डी एम- पी एल आई का कार्यालय व चुने गये छः चयनित डाक परिमंडलों का दौरा;
- नवी मुंबई के डाटा केन्द्र, मैसूर के आपदा पुनरुत्थान केन्द्र व डाक प्राद्योगिकी में सेन्टर फॉर एक्सीलेंस (सी ई पी टी) चेन्नई का दौरा;
- लेखापरीक्षा प्रश्नावली जारी करना व आई टी विक्रेताओं के साथ संयुक्त बैठक करना;
- उपयोगकर्ताओं एवं सिस्टम प्रशासकों के साथ बातचीत करना;
- पी एल आई निदेशालय, डाक परिमंडल व डाक मुख्यालय स्तर परपरियोजना बनाने एवं लागू करने के लिए रखे गए अभिलेखों व विभिन्न क्षेत्रीय रिपोर्टों की जाँच करना;
- चयनित परिमंडलों में आर.एफ पी में निर्धारित कार्यात्मक/तकनीकी आवश्यकताओं की एक वितरित तरीके से जाँच करना; तथा
- लेखापरीक्षा टिप्पणियों को निकालने से पहले प्रबंधन को लेखापरीक्षा ज्ञापन जारी कर लेखापरीक्षा अवलोकनों की पुष्टि कराना।

लेखापरीक्षा परिणाम

सॉफ्टवेयर की कार्यात्मकताओं की लेखापरीक्षा करने पर पाया गया कि आर एफ पी/पी ओ एल आई नियमावली 2011 का गैर अनुपालन, कार्यप्रवाह में त्रुटियाँ, आई टी नियंत्रण में कमियाँ, गलत गणना आदि से संबंधित गंभीर त्रुटियों का पता चला जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

3.1.7 सॉफ्टवेयर में कार्यात्मक कमियाँ

3.1.7.1 यूनिक कस्टमर आई डी ना बनना

सूचना प्रौद्योगिकी के आधुनिकीकरण के लिए वित्तीय सेवा सिस्टम इंटीग्रेटर के लिए बनाए गए प्रस्तावों के लिये अनुरोध (आर पी एफ) में यह तय किया गया था कि सिस्टम प्रत्येक पॉलिसीधारक, जीवन बीमा धारक, नामांकित/लाभार्थी/संपत्ति भागी व

प्रत्येक व्यक्ति जिसने एक प्रस्ताव प्रस्तुत किया व जिसकी विस्तृत जानकारी सी आई एस में दर्ज की गई, उन बीमा धारकों के लिए एक यूनिक कस्टमर आई डी दी जाए। बाद में सभी पॉलिसी उस आई डी से जोड़ा जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कुल बीमा राशि पी एल आई और आर पी एल आई के लिये निर्धारित की गई वित्तीय सीमा से अधिक ना हो। जिन प्रस्तावकों के पास पहले से ही पी एल आई /आर पी एल आई पॉलिसी थी उन्हें सिस्टम द्वारा एक मौजूदा कस्टमर आई डी के साथ जोड़ दिया जाना था।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि डाटा एन्ट्री ऑपरेटर द्वारा पहले से ही मौजूद कस्टमर आई डी के साथ मौजूदा ग्राहक के नये प्रस्ताव को जोड़ने के स्थान पर सिस्टम में नामांकित नई नीति के लिये एक नया कस्टमर आई डी बनाया गया। अतः एक ही कस्टमर द्वारा ली गई विभिन्न पॉलिसियों के लिये सिस्टम में अलग-अलग कस्टमर आई डी बनाई गई। परिणामस्वरूप, कोर बीमा समाधान (सी आई एस) बीमाधारक के लिये बीमा राशि पर तय वित्तीय सीमा² पर आवश्यक सिस्टम आधारित नियंत्रण का प्रयोग नहीं कर सका।

हालाँकि डाटा एन्ट्री स्क्रीन में बीमाधारक की आधार संख्या को एक पहचान के रूप में स्वीकार किया परंतु यह अनिवार्य नहीं था।

मंत्रालय ने (अक्टूबर 2017) बताया कि एक बीमा धारक की विभिन्न पॉलिसियों के लिये जारी एक से अधिक कस्टमर आई डी को विलय करने की कार्यात्मकता पहले ही सेन्टर फॉर एक्सेलेंस इन पोस्टल टेक्नोलोजी (सी ई पी टी) को परीक्षण हेतु दे दिया गया है व एक बार सफलतापूर्वक परीक्षण होने के पश्चात् उसे कार्यान्वित कर दिया। यह भी बताया गया कि राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन आई सी) की विरासत प्रणाली में कोई ग्राहक आई डी नहीं थी और जब डाटा हस्तांतरित किया गया था, तो प्रत्येक पॉलिसी के लिये अलग-अलग ग्राहक आई डी प्रदान की गई थी।

विरासत प्रणाली की सीमाओं की सराहना करते हुए लेखापरीक्षा ने तर्क दिया कि ध्यानार्थ प्रस्ताव में सिस्टम के पास नामों, गली इत्यादि के मिलान की प्रविष्टि, के बारे में डाटा एन्ट्री ऑपरेटरों हेतु सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए, ताकि किसी भी ग्राहक के लिये नयापहचान पत्र बनाने से पहले मौजूद ग्राहक आई डी की खोज के संकेत दिये जा सकें।

² पी एल आई तथा आर पी एल आई के सम्बंध में अधिकतम या सकल बीमाकृत राशि क्रमशः ₹ 50 लाख तथा ₹ 10 लाख थे।

3.1.7.2 बीमाधारकों की चिकित्सा परीक्षा पर कार्यात्मक कमियां

पी ओ एल आई नियमावली 2011 के नियम 28 के अनुसार, जब प्रस्तावक अपनी चिकित्सीय जाँच के 60 दिनों के भीतर कोई प्रस्ताव प्रस्तुत नहीं करता तो उसको दूसरा चिकित्सा प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा। यदि विभाग द्वारा पॉलिसी अस्वीकार कर दी जाती है तो मेडिकल परीक्षा शुल्क काटने के बाद प्रीमियम की राशि प्रस्तावक को वापस कर दी जायेगी। आर एफ पी ने निर्धारित किया कि इन प्रावधानों को सिस्टम में जोड़ना चाहिए।

तथापि लेखापरीक्षा में पाया गया कि सिस्टम में निम्नलिखित कमियाँ थी:

- i) **चिकित्सा परीक्षा की तिथि:** नये व्यवसायिक प्रस्तावों की डाटा प्रविष्टि के समय चिकित्सा परीक्षा की तारीख सी आई एस में दर्ज नहीं की गई थी। इसके कारण, यदि प्रस्तावक अपनी चिकित्सा जाँच के 60 दिनों के भीतर कोई प्रस्ताव प्रस्तुत नहीं करता है तो इस विषय में सी आई एस कोई दूसरी चिकित्सा परीक्षा हेतु प्रस्ताव नहीं रखेगा।
- ii) **अस्वीकृत प्रस्तावों के संबंध में चिकित्सा परीक्षा शुल्क की कटौती न करना:** सिस्टम चिकित्सा परीक्षा शुल्क में कटौती करने में विफल रहा व रिफण्ड, चिकित्सा शुल्क की कटौती बिना, स्वीकृति की गई।

उदहारण के लिये, कर्नाटक परिमंडल के अन्तर्गत आने वाले बासावनागुड़ी में प्रस्ताव को अस्वीकार किया गया व प्रीमियम की प्रारंभिक वापसी की गई, सिस्टम द्वारा तैयार की गई प्राप्ति में चिकित्सा परीक्षा शुल्क को घटाया नहीं गया व प्रीमियम को चिकित्सा शुल्क काटने के बाद मैनुअल रूप से स्वीकृति प्रदान की गई।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि चिकित्सा परीक्षा की तिथि के संबंध में विक्रेताओं के साथ मुद्दे को उठाया गया। अस्वीकृत प्रस्तावों के संबंध में चिकित्सा परीक्षा शुल्क की कटौती न करने के बारे में यह कहा गया था कि यद्यपि प्रस्तुत किये गये पत्र में बताई गई राशि को गलत तरीके से दर्शाया गया था परंतु वितरण में सही राशि दर्शायी गई थी। इस मुद्दे को विक्रेताओं के साथ उठाया गया था।

जवाब यह दर्शाता है कि आर एफ पी के अनुपालन के साथ-साथ सिस्टम को आवश्यक बनाने के विनिर्देशों को सिस्टम को जीवंत करने से पहले सुनिश्चित नहीं किया गया।

3.1.7.3 कालातीत पॉलिसियों की पुनरुत्थान राशि की किस्त को स्वीकार करने में विफलता

डाक घर जीवन बीमा नियमावली 2011 के अनुसार एक बार समाप्त पॉलिसी को ब्याज सहित सभी बकाया प्रिमियम भुगतानों के पश्चात जीवंत किया जाएगा जिसमें ब्याज दरें डाक महानिदेशक द्वारा निर्धारित की जायेंगी। डाक महानिदेशक द्वारा 12 महीनों तक के डिफॉल्ट पर साधारण ब्याज के रूप में तथा 12 महीनों से ज्यादा परचक्रवृद्धि दर 12 प्रतिशत सालाना पर ब्याज तय किया जायेगा।

कालातीत पॉलिसियों का पुनः प्रवर्तन करने पर लेखापरीक्षा में निम्नलिखित अनियमितताएँ पाई गई:-

i) ब्याज की अधिक गणना

तमिलनाडु परिमंडल में की गई एक जाँच से पता चला कि 15 मामलों में मैक कैमिथ द्वारा पॉलिसियों के पुनः प्रवर्तन हेतु की गई ब्याज की गणना, वास्तविक ब्याज से अधिक थी।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (अक्टूबर 2017) कि सम्बंधित मामलों की जाँच सिस्टम में उपलब्ध डेटा के साथ आवश्यक कार्यवाही हेतु की जा रही थी।

सिस्टम की कमी के संबंध में लेखापरीक्षा अवलोकन का कोई जवाब नहीं दिया गया है।

ii) किस्तों में बकाया राशि की अस्वीकृति

तमिलनाडु परिमंडल में लेखापरीक्षा जाँच ने यह भी खुलासा किया कि भले ही सिस्टम ने 12 किस्तों तक या एकमुश्त बकाया राशि के भुगतान के लिये एक पुनः प्रवर्तन उत्पन्न किया हो परंतु सिस्टम, भुगतान को किस्तों के रूप में स्वीकार नहीं कर सकता। जिसके परिणामस्वरूप आर पी एल आई पॉलिसियों के पुनः प्रवर्तन का कार्य प्रभावित हुआ क्योंकि अधिकांश बीमाधारकों ने किस्तों के माध्यम से ही भुगतान को प्राथमिकता दी। आगे, पहली किस्त के भुगतान के बाद, पॉलिसी की स्थिति को सक्रिय दर्शाया गया व सभी डिफॉल्ट महीनों में प्रीमियम को राशि अदा की गई, के रूप में दर्शाया गया जिसके परिणामस्वरूप राजस्व की हानि हुई।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (अक्टूबर 2017) कि पी ओ एल आई के नियमावली 2011 के मूलभाव के अनुसार सिस्टम, पॉलिसी को तब सक्रिय मानता है जब तक प्रीमियम की बकाया राशि की नियमित किस्तें प्राप्त होती रहती है। हालाँकि यदि अंतिम किस्त तक

देय तिथि के भीतर किस्त का भुगतान नहीं किया जाता है तो, पॉलिसी समाप्त हो जाती है और किस्तों में पहले से भुगतान की गई राशिउचंत में चली जाती है। अतः सिस्टम में कोई दोष नहीं था। मंत्रालय ने आगे कहा कि पहली किस्त की अदायगी पर पॉलिसी की सभी किस्तों को अपडेट किया जा रहा था व किस्तों की अस्वीकृति से संबंधित मामलों को परिमंडलों से प्राप्त विवरणों के आधार पर जाँचा जा रहा था व इन्फॉसिस से भी किस्तों के पुनः प्रवर्तन के डाटा को प्राप्त किया जा रहा था।

उत्तर यह दर्शाता है कि सिस्टम शुरू करने से पहले आर एफ पी के अनुपालन के साथ-साथ सिस्टम उपयोगकर्ता के आवश्यक विनिर्देशों को सुनिश्चित नहीं किया गया। सिस्टम पर पूर्णतया: भरोसा करना कमियों को इंगित करता है जिससे की सरकार को धन की हानि हो सकती थी। अतः मंत्रालय को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि इन कमियों को जल्द से जल्द सुधारा जाए।

3.1.8 समर्पण मूल्य, छूट, और ब्याज में गणनात्मक त्रुटियाँ

3.1.8.1 समर्पण मूल्य

क) परिवर्तन करने पर

पी ओ एल आई के नियमावली 2011 के अनुसार, परिवर्तनशील सम्पूर्ण जीवन बीमा को जोखिम की शुरुआत के पाँच वर्षों के अन्त में (छः वर्षों के अंत में एक अनुग्रह अवधि के साथ) एक निर्धारित समय पर परिपक्व होने वाली स्थायी निधि बीमा (ई ए) के रूप में परिवर्तित किया जा सकता है। जब ऐसी पॉलिसी ई ए में परिवर्तित होती है तो बोनस की पूर्ववर्ती रूप से पुनः गणना की जाएगी जैसा कि पॉलिसी जारी होने की तारीख से ही ई ए के रूप में मौजूद थी। महाराष्ट्र परिमंडल के एक मामले में यह देखा गया कि सिस्टम द्वारा गणना किया गया समर्पण मूल्य ₹ 18,898.31 से अधिक था।

ख) लघूकरण करने पर

लेखापरीक्षा में पाया गया कि जहाँ पॉलिसी धारको ने पॉलिसियों के लघूकरण करने का विकल्प दिया था (मैककमिश को हस्तांतरित किये जाने से पहले और बाद) वहाँ सिस्टम द्वारा उपार्जित प्रदत्त मूल्य, पॉलिसियों के अभ्यर्पण की तुलना में वास्तविक राशि से अधिक थे जैसा कि तालिका 2 में वर्णित है:-

तालिका-2

क्रम स.	पॉलिसी संख्या	सी आई एस के अनुसार परिदत्त राशि ₹	देय परिदत्त (बीमाकृत राशि* अदा की गई प्रिमियमों की संख्या/प्रिमियम की कुल संख्या)	अधिक (₹)
1	टी एन-540438-बी	69,078.95	59,064.33	10,014.62
2	टी एन 0585768-सी एस	1,19,302.05	1,15,413.54	3,888.51
3	टी एन-598310-सी एस	1,54,861.89	1,44,478.85	10,383.04
4	आर-टी एन-ई ए-2354292	92,500.00	89,090.91	3,409.09
	कुल			27,695.26

उन प्रकरणों में जहां बीमाकृत राशि लघूकरण के द्वारा कम की गई थी, उच्चतर प्रदत्त मूल्य की गणना विशेष रूप से देखी गई।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (अक्टूबर 2017) कि मामलों को वेन्डर के साथ उठाया गया था।

चूंकि दोषों के कारण विभाग को हानि हो सकती थी, इसे दूर करने के लिए शीघ्र कारवाई की आवश्यकता थी ताकि दावों के निपटान में दोहरीकरण (सिस्टम द्वारा गणना करना तथा उसकी जाँच हाथ से करना) तथा ग्राहकों के दावों का निपटारा करने में होने वाली विलम्ब, दोनों से बचा जा सके।

3.1.8.2 छूट

पी एल आई प्रबन्धन द्वारा परिचालित, पी एल आई/आर पी एल आई के पॉलिसी डिजाइन ब्रोशर के निबन्धनों में, प्रीमियम की तालिका, “बीमाकृत राशि ₹ 10,000/- के लिये मासिक प्रीमियम” के आधार पर बनाई गई है। पी ओ एल आई नियमावली 2011 के नियम 22 के निबन्धनों के अनुसार पी एल आई प्रीमियम 6,12 या इससे अधिक महीना अग्रिम जमा करने पर छूट अनुमत है। इस प्रकार पी एल आई प्रीमियम की स्पाट छूट 11 माह से अधिक पर 2 प्रतिशत तथा 5 माह से अधिक पर 1 प्रतिशत की दर से होती है। 3 माह (तिमाही) के लिए प्रीमियम के अग्रिम जमा के प्रकरण में कोई छूट अनुमत नहीं है।

सी आई एस द्वारा तैयार प्रतिरूपी उद्धरण की नमूना जाँच से पता चला कि सिस्टम ने अर्धवार्षिक तथा वार्षिक माँग के प्रकरणों में वांछनीय छूट से अधिक की अनुमति दी। सिस्टम द्वारा तिमाही भुगतानों पर भी अनियमित छूट प्रदान की गई। लेखापरीक्षा के दौरान यह भी देखा गया कि सिस्टम ने प्रीमियम की गणना अर्धवार्षिक और वार्षिक की थी, जो कि समान अवधि के लिये मासिक आधार पर दिए गए अग्रिम प्रीमियम पर लागू छूट की तुलना में कम थी।

महाराष्ट्र परिमंडल ने उत्तर दिया कि मैनुअल व सिस्टम द्वारा गणना किए गए प्रीमियम में अंतर था, जिसे सही नहीं किया गया था। पश्चिम बंगाल परिमंडल ने बताया कि पूर्व निर्धारित त्रैमासिक एवं वार्षिक चार्ट के अनुसार देय प्रीमियमों को सिस्टम में डाला गया व तदनुसार, सिस्टम द्वारा तैयार की गई कोटेशन का उस चार्ट से मिलान हो गया। इस प्रकार अधिक छूट की अनुमति नहीं दी गई।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम, नियमों के अनुसार छूट और प्रीमियम की गणना कर रहा था।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि दर चार्ट 2003 से संबंधित था और छूट की प्रचालित दर के साथ मेल नहीं खाता था। इस प्रकार, सिस्टम में दर चार्ट का अद्यतन नहीं किया गया था, जो यह इंगित करता है कि सिस्टम में दर्ज दरों की कोई आवधिक समीक्षा नहीं की गई जिससे कि उनकी प्रासंगिकता सुनिश्चित हो सके।

3.1.8.3 डाकघर जीवन बीमा नियमावली में बदलावों को शामिल करने में देरी

डाकघर जीवन बीमा नियमावली में किए गए किसी भी बदलाव को सॉफ्टवेयर में आवश्यक संशोधनों के माध्यम से सी आई एस में विधिवत शामिल किया जाना था। जनवरी 2016 के राजपत्र अधिसूचना के अनुसार, सम्पूर्ण जीवन बीमा और परिवर्तनशील सम्पूर्ण जीवन बीमा पॉलिसियों के मामले में दिए गए पैसे के भुगतान के लिए शर्त, “बीमाधारक की मृत्यु” से बदलकर “80 वर्ष की आयु प्राप्त करने” पर रख दी गई थी। डाक विभाग के सेंटर आफ एक्सीलेंस आफ पोस्टल टेक्नोलॉजी (सी ई पी टी), चैन्नई कार्यन्वयन से पहले सॉफ्टवेयर में सभी संशोधनों को जाँच करने के लिए अधीकृत था।

सी ई पी टी, चैन्नई के लेखापरीक्षा के दौरान यह पाया गया कि उपर्युक्त परिवर्तन को शामिल करने के लिए आवश्यक सॉफ्टवेयर पैच, एफ एस आई विक्रेता द्वारा डेढ

वर्षों से अधिक समय बीत जाने के बावजूद भी परीक्षण के लिए प्रस्तुत नहीं किया गया था और यह तथ्य विभाग द्वारा स्वीकार किया गया।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि एफ एस आई विक्रेता को 1 अक्टूबर 2017 से सात सप्ताहों के अन्दर उस कार्यत्मकता को प्रदान करने के निर्देश दिए गए थे जो कि यू ए टी के लिए दी जाने वाली थी।

उत्तर से स्पष्ट संकेत मिलता है कि विभाग सॉफ्टवेयर में बदलाव को शामिल करने के लिए समय पर कार्यवाई शुरू करने में विफल रहा।

3.1.9 एजेंसी प्रबंधन सिस्टम (ए एम एस) की कार्यात्मकता

आर एफ पी के अनुसार, सी आई एस के एजेंसी प्रबंधन सिस्टम (ए एम एस) को पी एल आई टीम का एजेंटों को दिन-प्रतिदिन के लेन-देन प्रबंधन, प्रीमियम एकत्रित करने और बिक्री पर नजर रखने और लीड देने के लिए एजेंट डेटा बेस को देखने, में साथ देना चाहिए। सिस्टम में एजेंसी निष्पादन प्रबंधन रिपोर्ट को उत्पन्न करने के लिए, एजेंसी की बिलिंग, भुगतान, लाइसेंस, फाईलिंग, रिपोर्ट करने, निष्पादन प्रबंधन को संभालने के लिए भी क्षमता होनी चाहिए और यह सुनिश्चित करे कि कमीशन का भुगतान एजेंटों को उनके द्वारा लाए गए व्यवसाय के लिए तभी किया जाएगा, जबकि उनकी एजेंसी सक्रिय है। इसमें निष्पादन प्रबंधन और विशेष प्रचार योजनाओं के आधार पर अतिरिक्त प्रोत्साहनों की गणना करने की क्षमता आवश्यक रूप से होनी चाहिए।

यह देखा गया था कि ए एम एस, आर एफ पी के तहत परिभाषित वांछित उद्देश्यों को वितरित करने के लिए एक एकीकृत तरीके से परिचालन नहीं कर रहा था। एजेंटों को भुगतान हेतु देय प्रोत्साहन/कमीशन सी आई एस द्वारा उत्पन्न नहीं किया गया था। एजेंटों को प्रोत्साहन के लिये संस्वीकृति हस्तचालित गणना के आधार पर जारी की गई थी। ऐसी हस्तचालित प्रक्रिया में कम्प्यूटरीकरण का उद्देश्य विफल रहने के अतिरिक्त अनुचित भुगतान के खतरे की सम्भावनाएँ रहती हैं।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि आरंभ में रूप से ए एम एस, पॉलिसियों के लिये वहाँ अच्छा कार्य कर रहा था जहाँ सी आई एस में प्रीमियम सीधे एकत्रित किया गया था। वर्ष 2016 में बनाये गये सिस्टम के द्वारा प्रोत्साहन/कमीशन न जारी करना एक वृहत मामले के रूप में उत्पन्न हुआ। इस मामले को विक्रेताओं के साथ

उठाया गया जिन्होंने यह सूचित किया कि इस मामले के निपटान हेतु कुछ अधिक समय लगेगा। यह भी बताया कि स्थानान्तरण अवधि से पूर्व, प्रीमियम पोस्टिंग अद्यतन न करना तथा स्थानान्तरण के बाद सी आई एस की संग्रहण स्क्रीन द्वारा प्रीमियम संग्रह न करना, सिस्टम द्वारा सही ढंग से प्रोत्साहन/कमीशन गणना ना किए जाने के लिए भागीदार कारक है। मंत्रालय ने आगे बताया कि नई व्यापारिक संरचना का प्रावधान और नवीन प्रोत्साहन/कमीशन के लिए प्रावधान जो क्रमशः 01 अगस्त 2016 तथा 01 अप्रैल 2017 से सिस्टम में प्रभावी किया जाना था, का अभी तक सिस्टम में लाया जाना बाकी था। जब विक्रेता इस पर अडिग हो गए कि यह लागत के संबंध में एक बड़ा परिवर्तन है तो मामलों का परियोजना प्रबन्धन यूनिट के साथ उठाया गया ताकि बड़े व छोटे परिवर्तनों को पारिभाषित किया जा सके। विभाग ने यह भी उत्तर दिया कि एजेन्सी मॉड्यूल पूरी तरह प्रचालनात्मक नहीं था तथा एजेन्ट के कमीशन की गणना हाथ से की गई थी।

उत्तर यह निर्दिष्ट करता है कि प्रीमियम के संग्रहण की प्रक्रिया के सम्बंध में डेटा एन्ट्री ऑपरेटरों को उचित प्रशिक्षण नहीं दिया गया था तथा दरों को समय-समय पर अद्यतन करने के तथ्य को सिस्टम में सुनिश्चित नहीं किया गया था।

3.1.9.1 कार्य प्रवाह प्रणाली में दोषों के कारण पॉलिसियों की गलत स्तर पर स्वीकृति

सी आई एस में कार्य प्रवाह प्रबन्धन प्रणाली (डब्ल्यू एफ एम एस) में संगत डेटा एन्ट्री ऑपरेटर को व्यापार नियम/मापदण्डों के आधार पर प्रस्ताव स्वतः सौंपने की योग्यता अवश्य होनी चाहिये। जब उपयोगकर्ता के लिये दावे पर कुल सीमा निर्धारित सीमा से अधिक हो जाती है, डब्ल्यू एफ एम एस के माध्यम से सी आई एस पर्यवेक्षक को अनुमोदन के लिये दावा अवश्य सौंपा जाना चाहिए। कार्य प्रवाह विभागीय अधिकारियों को दिये गये उत्तरदायित्व स्तर व वित्तीय शक्तियों के आधार पर एक स्थिति से दूसरी स्थिति पर प्रवृत्त होना चाहिये। इसके अतिरिक्त पॉलिसी केवल प्राधिकृत अप्रूवर के लिये बढ़ाई जानी चाहिये और एक बार अनुमोदित/अस्वीकृत हो जाने के बाद पंक्ति से शीघ्र हटा लेनी चाहिये।

लेखापरीक्षा के दौरान यह देखा गया था कि कार्य प्रदान किये जाने में विचलन थे जिसके परिणामस्वरूप महाराष्ट्र में 18 प्रकरणों, कर्नाटक परिमंडल में दो प्रकरणों तथा तमिलनाडु परिमंडल में 38 प्रकरणों में गलत अप्रूवर से पॉलिसी में वृद्धि हुई। कार्य

प्रवाहमें कमियों के परिणामस्वरूप, अप्रूवर के लिये विभिन्न स्तर पर डाक विभाग द्वारा निर्धारित वित्तीय सीमा का ध्यान नहीं रखा गया।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम डिजाइन के अनुसार, एक ही ग्राहक आई डी के साथ जुड़े पॉलिसियों के लिये सिस्टम द्वारा कुल बीमाकृत राशि की जांच की गई थी। यदि डेटा प्रविष्टि के दौरान, नये प्रस्ताव को ग्राहक आई डी से जोड़ा नहीं गया तो सिस्टम बीमाकृत राशि का कुल योग नहीं करेगा और तथाकथित प्रस्ताव की बीमाकृत राशि के आधार पर अप्रूवर को प्रकरण प्रेषित करेगा। यह भी कहा गया था कि राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन आई सी) का पारम्परिक सिस्टम में ग्राहक आई डी नहीं थी और जब डेटा हस्तांतरित किया गया था, प्रत्येक पॉलिसी के लिए अलग ग्राहक आई डी सौंपी गई थी। मंत्रालय ने आगे यह भी बताया कि विभिन्न ग्राहक आई डी का विलय करने के नये कार्यके लिये सी ई पी टी में जाँच चल रही थी।

परम्परागत सिस्टम की सीमाओं की प्रशंसा करते समय, लेखापरीक्षा ने दृढ़तापूर्वक कहा कि सिस्टम में यह सुविधा होनी चाहिये, जोकि वह मिलते-जुलते नामों, स्ट्रीट आदि के बारे में डेटा एंट्री आपरेटर को शीघ्र बताये ताकि विचाराधीन प्रस्ताव के लिये नई आई डी उत्पन्न करने से पहले विद्यमान ग्राहकको बता सके।

3.1.10 सी आई एस के साथ अन्य अनुप्रयोगों का एकीकरण

3.1.10.1 अस्वीकृत चेक की स्थिति में क्रेडिट को वापस करने के लिए सिस्टम की कार्यात्मकता की कमी के कारण ग्राहकों द्वारा चेक भुगतान के प्रतिवादन में अनियमितताएं

समय-समय पर संशोधित किए गए उद्योग पद्धति और डाकघर जीवन बीमा (पी ओ एल आई) नियमावली 2011, यह निर्धारित करता है कि चेक प्राप्ति की तिथि ही प्रीमियम की प्राप्ति की तिथि हैं।

आर एफ पी ने यहविनिर्दिष्ट किया है कि चैक प्राप्ति की तिथि प्रीमियम प्राप्ति की तिथि होनी चाहिए, यदिसी आई एस में पहले ही पास कर दी गयी हो तो चैक बाउंस के मामले में सिस्टम को प्रीमियम प्रविष्टि को बदलने हेतु कार्यत्मकता अवश्य प्रदान करना चाहिए। इसे बाद में पास की गई प्रविष्टि को भी अवश्य बदलना चाहिए, यदि ऐसे कोई मामले हो।

लेखापरीक्षा ने पाया कि परिमंडलों में चेक भुगतान के लेखांकन और स्वीकृति के लिए कोई समान प्रक्रिया नहीं थी। जबकि कर्नाटक, तमिलनाडु और महाराष्ट्र परिमंडलों ने चेक को प्रस्तुत करने की तिथि को भुगतान की तिथि माना था, पंजाब, दिल्ली और पश्चिम बंगाल परिमंडलों ने चेक की किलयरेंस की तिथि को भुगतान की तिथि के रूप में लेखांकित किया था। इसके अलावा, अस्वीकृत चेकों के मामले में, सिस्टम में प्रविष्टियां स्वतः विपरित नहीं हो रही थी।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम डिजाइन के अनुसार, चेक की प्रस्तुति की तिथि में ही सी आई एस द्वारा चेक को स्वीकृत किया जाना है। सिस्टम सी बी एस को किलयरेंस के लिए चेक का विवरण भेज देगा और सी आई एस में प्रीमियम का अद्यतन किया जाएगा। हालाँकि, अस्वीकृत चेक के मामले में, सी बी एस सी आई एस को जानकारी देगी और सिस्टम स्वचालित रूप से पारित सभी प्रविष्टियों को विपरित कर देगा। वर्तमान में, सी आई एस और सी बी एस का एकीकरण नहीं हुआ था और इसलिए क्रेडिट स्वचालित रूप से विपरित नहीं हो रहा था। एफ एस आई विक्रेता के साथ एकीकरण का मुद्दा उठाया गया था। यह भी कहा गया था कि जब तक इस तरह का एकीकरण नहीं हो जाता, तब तक अस्वीकृत चेक की प्रविष्टियों को विपरित करने के लिए एक वैकल्पिक समाधान सी आई एस सिस्टम के सस्पेंस रख-रखाव के माध्यम से उपलब्ध कराया गया था।

जैसा कि विभिन्न परिमंडलों द्वारा अलग-अलग प्रक्रियाएं अपनाई गयी, यह उत्तर कि सिस्टम डिजाइन के अनुसार, चेक की प्रस्तुति की तिथि पर ही सी आई एस में चेक को स्वीकृत होना चाहिए, तर्कसंगत नहीं है। मंत्रालय सभी परिमंडलों में मौजूदा प्रक्रिया की समीक्षा करे और यह सुनिश्चित करे कि प्रक्रिया न केवल समान हो बल्कि कानून का भी पालन करती हो।

3.1.10.2 सी आई एस के साथ सी बी एस का एकीकरण

आर एफ पी के अनुसार, सिस्टम अन्य व्यापारिक प्रणालियों जैसे मेल, पैकेज एप्लीकेशन, आदि के साथ निर्बाध रूप से एकीकृत होना चाहिए, जब भारतीय पोस्ट एकीकरण बैकबोन के रूप में उपलब्ध है।

सी आई एस के साथ सी बी एस एकीकरण नहीं होने के कारण, बीमाधारक अपने डाकघर बचत बैंक (पी ओ एस बी) खाते से अपने आप हस्तांतरण द्वारा प्रीमियम/ऋण की राशि का भुगतान नहीं कर सका। परिपक्वता मूल्य/ऋण के संबंध

में क्रेडिट, बीमाधारक के पी ओ एस बी खाते में विभाग द्वारा हस्तांतरित नहीं किया जा सका।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि मामला, एफ एस आई विक्रेता के साथ उठाया गया था और जोर शोर से आगे बढ़ाया जा रहा है।

उत्तर यह तथ्य दर्शाता है कि आर एफ पी का अनुपालन पूर्णतया: सुनिश्चित नहीं किया गया था जिसके परिणामस्वरूप कई कमियाँ और मानवी हस्तक्षेप की आवश्यकता के कारण कम्प्यूटरीकरण का उद्देश्य पूर्णरूप से सफल नहीं हो सका।

3.1.10.3 बोनस की उद्घोषणा

बीमांकिक मूल्य निर्धारण एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा बीमाधारक की जीवित पॉलिसियों/देनदारियों के मूल्य का एक विवेकपूर्ण अनुमान किया जाता है। पी एल आई/आर पी एल आई पॉलिसियों पर बोनस की उद्घोषणा इस प्रकार के मूल्यांकन रिपोर्ट के आधार पर की जाती है। आर एफ पी ने बीमांकिक मूल्य निर्धारण से संबंधित आँकड़ों को जारी करने हेतु निम्नलिखित कार्यात्मक आवश्यकताओं को विनिर्दिष्ट किया:-

- (i) दावे के प्रकार (वापस लौटाना, परिपक्वता और मृत्यु), उत्पाद प्रकार, बीमांकिक विभाग को हानि का क्षेत्र और उत्पाद विकास विभाग के आधार पर रिपोर्ट तैयार करने में सक्षम होना चाहिए।
- (ii) उत्पादों के आधार, बीमांकिक विभाग और कार्यकारी कार्यालय को भारग्रहित आधार पर दावे की राशि के भुगतान के आधार पर रिपोर्ट तैयार करने में सक्षम होना चाहिए।
- (iii) कोर बीमा (इंश्योरेंस) सिस्टम को उत्पाद का आकलन करने के लिए मौजूदा उत्पाद पोर्टफोलियों के मामलेवार आँकड़े तक पहुँचने के लिए बीमांकिक टीम को अनुमति देनी चाहिए।

डाक विभाग में, बीमांकिक मूल्य निर्धारण निदेशक, पी एल आई, कोलकाता द्वारा राजस्व खाते की तैयारी और वित्तीय समीक्षा और डाक सचिव की मंजूरी के बाद के बाद किया जाता है। आवश्यक डाटा प्रत्येक बीमांकिक एजेंसी से प्रत्येक वर्ष 30 सितम्बर तक पी एल आई निदेशालय द्वारा मूल्य निर्धारण एजेंसी को दिया जाता है। परम्परागत प्रणाली के तहत, बोनस की घोषणा एक वर्ष की देरी के बाद की गई थी

और उक्त वर्ष के दौरान पॉलिसियों के लिए इस तरह के बोनस पिछले वर्ष के लिए लागू दर पर भुगतान किये गये थे।

लेखापरीक्षा ने पाया कि वांछित बीमांकिक मूल्यनिर्धारण के लिए आवश्यक डेटा सिस्टम में तैयार नहीं किया जा सका जिसके कारण बीमांकिक मूल्यनिर्धारण को पूरा करने में देरी हुई। सी आई एस से आवश्यक डेटा तैयार करने से जुड़ी समस्याओं के कारण वर्ष 2015-16 के लिए बोनस अब (दिसम्बर 2017) तक घोषित नहीं किया जा सका।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि कई परम्परागत पॉलिसियाँ थी जहाँ संग्रहण काउंटर पर लाइव सिस्टम की अनुपलब्धता के कारण, प्रवासित करने से पहले प्रीमियम पोस्टिंग लंबित थी। बीमांकिक मूल्यनिर्धारण के प्रतिवेदन/आंकड़ों में कुछ क्षेत्र जोड़ें गए थे और एफ एस आई विक्रेता से प्राप्त डेटा का विश्लेषण करके ऑकलन करने में समय लगा। डेटा का विश्लेषण करने और मुद्दों को संबोधित करने के उपरान्त डेटा मूल्यनिर्धारण के लिए बीमांकिक को प्रस्तुत किया गया था।

उत्तर, लेखापरीक्षा के इस मत का समर्थन करता है कि आर एफ पी का अनुपालन पूर्णरूप से सुनिश्चित नहीं किया गया था जिसके कारण कंप्यूटरीकरण के लाभ अप्रयुक्त रह गये।

3.1.11 सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा और नियंत्रण

3.1.11.1 मल्टीपल लॉगऑन कार्यात्मकता

मल्टीपल लॉगऑन कार्यात्मकता उपयोगकर्ता को एक ही समय में एक से अधिक टर्मिनल से सिस्टम पर लॉग ऑन करने की अनुमति देती है। मल्टीपल लॉग ऑन नेटवर्क में असुरक्षित कनेक्शन खोल देते हैं जिसके कारण अनाधिकृत उपयोगकर्ता द्वारा ऐसे खुले टर्मिनल से सिस्टम तक पहुँचना संभव हो जाता है और सिस्टम में गंभीर डेटा सुरक्षा जोखिम हो सकते हैं। मल्टीपल लॉग ऑन किसी भी अनाधिकृत एक्सेस को पता लगाने में असक्षम होगा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि सिस्टम में एक ही उपयोगकर्ता द्वारा मल्टीपल लॉग ऑन की अनुमति थी।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम में किए गए आवश्यक प्रावधानों को बनवाने लिए पी एम यू डिवीजन के साथ मामला उठाया गया है।

चूंकि मल्टीपल लॉग ऑन, सिस्टम की सुरक्षा के साथ समझौता करेगा, इसलिए विभाग को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि इस सुविधा को यथाशीघ्र अक्षम करे।

3.1.11.2 इक्वेटे अपलोड करने में अपर्याप्त सूचना प्रौद्योगिकी नियंत्रण

इक्वेटे अपलोड सुविधा सी आई एस में उन पॉलिसियों के लिए प्रीमियम पोस्टिंग अद्यतन करने की सुविधा है जहाँ;

- परिपक्वता तिथि समाप्त होने पर या मृत्यु होने पर अथवा समर्पण अनुरोध को अनुक्रमित किये जाने पर कोई भी अंतिम संग्रह संभव नहीं है।
- संबंधित कार्यालयों द्वारा एन आई सी सिस्टम में प्रीमियम पोस्टिंग के अद्यतन नहीं करने के कारण पॉलिसी समाप्त हो गई है और, इसलिए प्रीमियम पोस्टिंग के अद्यतन की आवश्यकता है।
- वेतन पॉलिसियों के लिए, विशेष समूह संग्रह की प्रक्रिया के अनुसरण के बाद इस कार्यात्मकता का प्रयोग किया जाता है।

उपरोक्त वर्णित मामलों को छोड़कर, अन्य दूसरे मामलों में, लीगेसी डेटा के प्रीमियम पोस्टिंग को अपडेट करने के लिए थोक अपलोड सुविधा का उपयोग, सितम्बर 2015 में डाक विभाग द्वारा जारी मानक संचालन प्रक्रिया (एस ओ पी) के अनुसार नहीं किया जाना चाहिए।

इस संबंध में निम्नलिखित लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ दी गई थी:-

- इक्वेटे अपलोड सुविधा का उपयोग एस ओ पी में निर्दिष्ट उद्देश्यों के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए किया गया था। उदाहरण के लिए, अन्य सरकारी, अर्ध-सरकारी संस्थाओं में वेतन से कटौती कर एकत्रित प्रीमियम अपलोड करने के लिए थोक अपलोड सुविधा का उपयोग किया गया था।
- इक्वेटे अपलोड के माध्यम से अपलोड की गई फाइलों में विभिन्न त्रुटियाँ/कमियाँ शामिल थे।
- सी आई एस में “.सी एस वी”फाइलके माध्यम में अद्यतन की गई प्राप्ति की राशि के साथ खातों की किताबों में वास्तविक प्राप्ति का कोई सामंजस्य नहीं था, तथा

- इक्वेटे अपलोडिंग सुविधा के अनाधिकृत उपयोग की निगरानी के लिए सी पी सी प्रबंधक/परिमंडल स्तर पर, कोई रिपोर्टिंग संरचना उपलब्ध नहीं थी।

उपरोक्त के लिए थोक अपलोड सुविधा के उपयोग से प्रीमियम/ऋण वसूली/प्रतिपूर्ति प्राप्तिके फर्जी अद्यतन के कारण सिस्टम सुभेध हो गया था। थोक अपलोड के दुरुपयोग से संबंधित एक धोखाधड़ी का मामला तमिलनाडु परिमंडल में रिपोर्ट किया गया था जहाँ प्राप्तियोंको न क्रेडिट कर एक प्रतिरूपी पी ए ने ₹ 3.15 लाख के पी एल आई/ आर पी एल आई संग्रह का दुर्विनियोजन किया तथा एस पी एम/एच ओ की जानकारी के बगैर एच ओ/सी पी सी में लॉगिन कर फर्जी एक्सेल फाइल को थोक अपलोड द्वारा अपलोड किया।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम में प्रक्रिया के अनुसार, किसी विशेष समूह की भुगतान वसूली पॉलिसियों के लिए, सी आई एस की संग्रह स्कीम के माध्यम से पहला संग्रह किया जाना चाहिए था और फिर उस संग्रह और समूह के लिए सॉफ्ट कॉपियों में प्राप्त अनुसूचियाँ अपलोड की जाती हैं। सिस्टम दोनो एकत्रित राशि के कुल मूल्य एवम् अनुसूची के कुल मूल्यों की जाँच करता है और एकत्रित की गई राशि को पॉलिसी में प्रीमियम पोस्टिंग अपलोड करने की अनुमति देता है। आगे यह कहा गया था कि कई पारम्परिक पॉलिसियों थी जहाँ प्रवासन से पहले प्रीमियम पोस्टिंग लंबित थी और पॉलिसियों में उन प्रीमियम पोस्टिंग को अद्यतन करने के लिए 'सी एस वी' फाइलों के माध्यम से प्रीमियम पोस्टिंग अद्यतन करने का विकल्प प्रदान किया गया था। थोक अपलोड एक आवश्यक सुविधा है, यदि इस कार्यात्मकता को हटा दिया जाता, तब विभाग उन पॉलिसियों में प्रीमियम पोस्टिंग अद्यतन नहीं कर पाता जहाँ प्रीमियम प्राप्त हुआ था और फिर, उन पॉलिसियों की सेवा प्रभावित होती। मंत्रालय ने आगे कहा कि अपलोड की गई ".सी एस वी" फाइलों के इतिहास के साथ-साथ फाइल अपलोड करने वाले उपयोगकर्ता का विवरण सिस्टम में उपलब्ध था, इसलिए सी पी सी के पर्यवेक्षक या इस कार्यत्मकता तक पहुंच रखने वाले किसी अन्य प्राधिकारी द्वारा के द्वारा जाँच की जा सकती थी। यह भी कहा गया कि अनुदेशों को इस आशय के लिए जारी किया गया था कि सी पी सी प्रबंधक के अनुमोदन के बाद ही ".सी एस वी" फाइल अपलोड की जानी चाहिए। परिमंडल या सी ई पी टी स्तर पर ".सी एस वी" फाइलों द्वारा प्रीमियम पोस्टिंग की पहुँच को रोकने का समाधान एफ एस आई विक्रेता के परामर्श के बाद किया जाना था।

उपरोक्त बताए गए फर्जी लेन-देन यह इंगित करते हैं कि विभाग द्वारा जारी एस ओ पी ने इकट्ठे अपलोड सुविधा के दुरुपयोग के खिलाफ पर्याप्त सुरक्षा नहीं प्रदान की थी। सिस्टम आधारित पर्यवेक्षी नियंत्रणों की कमी ने इकट्ठे अपलोड में हेर-फेर होने में मदद की।

3.1.11.3 प्रीमियम संग्रह रद्द करने पर पर्यवेक्षी नियंत्रण की कमी

मैककैमिश सिस्टम के संग्रह डैशबोर्ड में प्रीमियम/ऋण की प्राप्ति को रद्द करने के लिए एक प्रावधान (रेडियो बटन) है। इस तरह के प्रीमियम भुगतान प्राप्त होने और ग्राहक को प्राप्ति जारी करने के बाद, जिसके लिए, उसे पर्यवेक्षक से कोई सिस्टम आधारित प्राधिकार/अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होती, काउंटर पर डाक सहायक द्वारा रद्द किया जा सकता है। इस तरह के रद्दीकरण को दिन के अंत से पहले किया जा सकता है और पूरे दिन के अंत में किए गए काम की रिपोर्ट में नहीं आएगा। दिन के अंत के संग्रह रिपोर्ट में रसीद संख्या संख्यात्मक क्रम में भी नहीं थी, क्योंकि प्राप्तियाँ पैन-इंडिया आधार पर तैयार की गई थी। काउंटर पर किए गए रद्दीकरण केवल प्रीमियम संग्रह रिपोर्ट में दिखाए गए थे और खजांची की नकद पुस्तक/एच ओ नकद पुस्तक में नहीं दिखाए गए थे। यह एक बहुत ही गंभीर नियंत्रण की कमी थी जिसमें पी एल आई प्राप्तियों के गबन का भी खतरा था। इसके कारण पॉलिसी के समाप्ति के साथ आगे ग्राहकों के लिए कठिनाइयाँ भी हो सकती थी।

दिसम्बर 2016 में पी एल आई निदेशालय ने उन काउंटर डाक सहायक द्वारा किए गए संग्रह को स्वयं रद्द करने से रोकने वाले निर्देश जारी किए जो यह काम त्रुटियों को नोट करने वाली निर्धारित प्रक्रिया का पालन न करते हुए अपने आप ही करते थे।

तमिलनाडु परिमंडल में सिस्टम आधारित पर्यवेक्षी नियंत्रण की कमी का दोहन कर प्रीमियम संग्रह का ₹ 70,000 के गबन का मामला रिपोर्ट किया गया था।

इस संबंध में सिस्टम की अन्य निम्नलिखित कमियाँ भी देखी गईं।

- i) इस तरह के विकल्प के विरुद्ध सुरक्षा के लिए सी आई एस में स्वनिर्मित कोई परस्पर जाँच तंत्र नहीं था।
- ii) 'केन्द्रीय प्रसंस्करण केंद्र' अनुभाग के कर्मचारी भी संग्रह माड्यूल तक पहुंच बना सकते थे। यह निर्दोष करता है कि कार्यों का बँटवारा उचित नहीं था।
- iii) न केवल रिपोर्ट को उपलब्ध करने, अपितु प्राप्तियों और भुगतान की प्रविष्टियों/सुधार के लिए उपयोगकर्ताओं द्वारा व्यवसाय समय के समाप्त

होने के बाद भी, सिस्टम का उपयोग किया जा सकता था। ऐसे परिदृश्य में, व्यवसाय अवधि के बंद होने के बाद दिन के अंत का संग्रह रिपोर्ट के तैयार होने पर भी, सी आई एस में प्रीमियम जमा कर प्रविष्टि की जा सकती थी। इस प्रकार की प्राप्तियों को सरकारी खाते से बाहर रखा जा सकता था।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि प्रीमियम संग्रह रिपोर्ट में रद्दीकरण दर्शाये गए थे और डी पी एम/ए पी एम/काउंटर के पर्यवेक्षक जाँच करेंगे कि निर्धारित प्रक्रिया और प्राधिकारी की अनुमति के बिना काउंटर डाक सहायक द्वारा संग्रह की कोई भी प्राप्तियाँ रद्द न कि जाए। यह भी कहा गया कि अनियमित गतिविधियों की रोकथाम और पता लगाने के लिए सिस्टम में कुछ प्रावधान बनाए जाने के लिए जिसमें व्यापार अवधि के बाद संग्रह पर रोक का प्रावधान भी शामिल है, के लिए मामले को एफ एस आई विक्रेता के पास उठाया गया है। मंत्रालय ने आगे कहा कि सी पी सी कर्मचारी को संग्रह पर पहुँच हटाने के लिए अनुदेश जारी किए गए थे। सी आई एस के कार्यान्वयन पर, जहाँ भी एकल हस्ताक्षर एच आर एम एस और पहचान और एक्सेस प्रबंधन की कार्यात्मकता उपलब्ध थी, वहाँ पर पी एल आई कर्मचारियों की पहुँच केवल परिभाषित कार्यात्मकता तक थी जैसा कि 'आई ए एम' द्वारा स्वतः परिभाषित है।

व्यवसाय अवधि के समाप्त होने के बाद भी सिस्टम पर पहुँच बनाना डिजाइन में गम्भीर दोष को दर्शाती है। इसके अतिरिक्त जैसा कि मंत्रालय ने कहा है, सिस्टम चैक होने के बाद भी धन के दुर्विनियोजन का तथ्य इस जरूरत पर बल देता है कि सिस्टम के डिजाइन की शीघ्र समीक्षा तथा सुधारात्मक कार्रवाई करने की शीघ्र आवश्यकता है ताकि इसकी पुनरावृत्ति से बचा जा सके।

3.1.11.4 परिमंडल प्रसस्करण केन्द्र (सी पी सी) के सिस्टम प्रशासक को अप्रतिबंधित अधिकार/विशेषाधिकार

आर एफ पी के अनुसार, सिस्टम प्रशासक निर्दिष्ट उपयोगकर्ताओं या उपयोगकर्ता समूहों के लिए इस बात की अनुमति अवश्य प्रदान करे कि वह रिकॉर्ड, फाइलों और मेटाडेटा³ तक पहुँच सीमित कर सके।

यह देखा गया कि एक सी पी सी के सिस्टम प्रशासक (एस ए) को अन्य डाक परिमंडल के उपयोगकर्ताओं की भूमिकाओं और अधिकृतियों को देखने/बदलने का विशेषाधिकार प्राप्त था। इस प्रावधान का होना एक गंभीर सुरक्षा चूक है। सी पी सी

³ सेट ऑफ डेटा अन्य डेटा के बारे में वर्णन करता है तथा सूचना देता है।

का सिस्टम प्रशासक केवल उसी सी पी सी और उसके उप-कार्यालय से संबंधित समूहों को देखने में सक्षम होना चाहिए। इसी प्रकार, कतार पर पहुँच बनाने के स्तर पर भी प्रतिबंध लगाया जाना चाहिए।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम डिजाइन के अनुसार, किसी परिमंडल का सिस्टम प्रशासक किसी अन्य परिमंडल के उपयोगकर्ताओं को नहीं देख सकता है। इस मामले में उचित कारवाई के लिए रिपोर्ट किये गये मामलो की जाँच/विश्लेषण किया जा रहा था।

3.1.11.5 उचित रखरखाव मेन्यू में पर्याप्त नियंत्रण की कमी के कारण सस्पेंस में हेर-फेर की संभावना

लेखापरीक्षा के दौरान, यह पाया गया था कि सिस्टम के अन्तर्गत सस्पेंस में दिखाई गई राशि किसी अन्य पॉलिसी में हस्तांतरित की जा सकती है। कार्यालय महाडाकपाल (पी एम जी) केन्द्रीय क्षेत्र, तमिलनाडु द्वारा मुख्य महाडाकपाल (सी पी एम जी) तमिलनाडु को इस तथ्य को बताया गया था कि एक पॉलिसी का प्रीमियम किसी अन्य पॉलिसी के प्रीमियम में स्थानांतरित किया जा सकता है और प्रीमियम को रिवर्स भी किया जा सकता है।

केवल तमिलनाडु परिमंडल में, राज्य और केन्द्र सरकार के विभागों के भुगतान द्वारा प्रीमियम, ऋण एवं ब्याज के संबंध में ₹ 210.83 करोड़ सस्पेंस में पाये गए जिन्हें “.सी एस वी” फाइल के थोक अपलोड के माध्यम से सिस्टम में अद्यतन किए गए थे। उचंत खाते से विनियोग की निगरानी के लिए कोई साधन नहीं था। सस्पेंस रख-रखाव मेन्यू में आवश्यक नियंत्रण की कमी, एक गंभीर नियंत्रण कमी है जिससे सिस्टम में उपलब्ध सस्पेंस के हेर-फेर का जोखिम शामिल है।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि एक पॉलिसी से दूसरी पॉलिसी में हस्तांतरण करने और लेन-देन को विपरित करने के लिए कुछ मापदण्ड आर एफ पी में रखने की आवश्यकताएँ थीं। केवल सी पी सी पर्यवेक्षकों को सस्पेंस रखरखाव कार्यात्मकता के प्रतिबंध में सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी किया जा रहा था।

3.1.11.6 धोखाधड़ी प्रबंधन सिस्टम पर कार्यात्मकताओं की कमी

डाक विभाग द्वारा की गई भारतीय डाक 2012 पहल संगठन के महत्वपूर्ण डिजिटल संपत्ति की रक्षा करने के लिए एक मजबूत और लचीले सूचना सुरक्षा प्रणाली की

परिकल्पना करता है। तदनुसार आर एफ पी ने निम्नलिखित धोखाधड़ी से संबंधित सुरक्षा आवश्यकताओं को निर्धारित किया:-

- i) समाधान को धोखाधड़ी से संबंधित घटनाओं का पता लगाना चाहिए,
- ii) समाधान को विश्लेषणात्मक क्षमता प्रदान करना चाहिए जो धोखाधड़ी गतिविधियों के आधार पर उभरते पैटर्न का पता लगा सकता हो,
- iii) समाधान में ग्राहक से धोखाधड़ी से संबंधित जानकारी जैसे धोखाधड़ी वाले आई पी पते, डिवाइस आई डी, इत्यादि से फीड लेने की क्षमता होनी चाहिए,
- iv) समाधान ऑनलाइन धोखाधड़ी निगरानी सेवाओं से इनपुट प्राप्त करने में सक्षम होना चाहिए,
- v) धोखाधड़ी गतिविधियों के बढ़ते सहसंबंध के लिए वास्तविक समय में सभी रास्तों की एक साथ निगरानी करें और उन सभी में पैटर्न का पता लगाएं,
- vi) सिस्टम में धोखाधड़ी के मामले को दिग्दर्शित करने के बाद अनुवर्ती कार्यों को बनाने की क्षमता होनी चाहिए,
- vii) सिस्टम यह दिखाने के लिए दावों को दिग्दर्शित करेगी कि वे धोखाधड़ी की जांच में हैं।

हालाँकि, वर्तमान में सिस्टम में उपरोक्त आवश्यकताएँ उपलब्ध नहीं थी। चूंकि यह नेटवर्क वातावरण में धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम में अति आवश्यक है, इसलिए इसका गैर-कार्यान्वयन सिस्टम सुरक्षा को खतरों में डाल सकता है।

मंत्रालय ने कहा (अक्टूबर 2017) कि आर एफ पी में सूचीबद्ध सुरक्षा आवश्यकताओं के बारे में मामला इनफोसिस के साथ उठाया गया था। पी एल आई निदेशालय ने सी ई पी टी के साथ इस मामलोंको आगे बढ़ाया है।

उत्तर यह इंगित करता है कि सिस्टम के लाइव होने से पहले आर एफ पी का अनुपालन सुनिश्चित नहीं किया गया था। विभाग को यह सुनिश्चित करने के लिए त्वरित कारवाई करने की आवश्यकता है कि उपरोक्त सुविधाओं को बिना देरी के कार्यान्वित किया जा सके ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सिस्टम की सुरक्षा से समझौता नहीं किया गया है।

3.1.12 उपयोगकर्ता लॉग और लेखापरीक्षा मार्ग की उपलब्धता

उपयोगकर्ता लॉग और लेखापरीक्षा मार्ग उपयोगकर्ता गतिविधियों और डेटाबेस में किए गए परिवर्तनों की निगरानी के लिए सूचना प्रौद्योगिकी सिस्टम की दो महत्वपूर्ण क्षमताएँ हैं। एक निर्धारित समय के दौरान सिस्टम में लॉग इन व लॉग आउट करने वाले सभी उपयोगकर्ताओं की सिस्टम लॉग रिपोर्ट तैयार करनी चाहिए और लॉगिन एक्सेस, कर्मचारी जिनके पास मल्टीपल लेवल (एकाधिक स्तर) एक्सेस, कार्यात्मकता आधारित एक्सेस, यूजर आई डीअक्षम प्रयोगकर्ता, निलंबित या रद्द किए गए प्रयोगकर्ता, आदि से संबंधित रिपोर्ट भी तैयार करनी चाहिए। लेखापरीक्षा लॉग या लेखापरीक्षा मार्ग सुरक्षा संबंधी डेटा का कालक्रमबद्ध रिकार्ड होता है, जो घटना, फाइल या दस्तावेज को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के अनुक्रम को दस्तावेजीकृत करता है।

3.1.12.1 उपयोगकर्ता लॉग

आर एफ पी के अनुसार, सिस्टम को डाक विभाग के साथ सहमत की गई अवधि के लिये सिस्टमलेखापरीक्षा लॉग प्रस्तुत करना चाहिए और रख-रखाव करना चाहिए, तथा सहमत अवधि की समाप्ति पर लेखापरीक्षा लॉग का ऑफ साइट भंडारण व संग्रहीत करना चाहिये। सी आई एस में सिस्टम में पदक्रम में उपयोगकर्ताओं के विभिन्न स्तर स्वनिर्मित है। प्रत्येक परिमंडल स्तर पर विभिन्न सी पी सी में उपयोगकर्ताओं के लॉगिन की आवधिक निगरानी विभाग की पहुंच नीति के किसी भी उल्लंघन की पहचान करने में बहुत महत्वपूर्ण है।

तथापि, यह देखा गया था कि उपयोगकर्ता लॉग रिपोर्ट परिमंडल स्तर पर सिस्टम के अग्रान्त में उपलब्ध नहीं थे। सिस्टम लॉग के आवधिक बैकअप के लिये कोई प्रावधान नहीं था। इसके अतिरिक्त, यदि धोखाधड़ी प्रकरणों में जांच प्रयोजनों के लिये सिस्टम लॉग की आवश्यकता होती है तो परिमंडल प्राधिकारियों को अपेक्षित विवरण प्राप्त करने के लिये एफ एस आई वेंडर पर निर्भर रहना पड़ता है। परिमंडल स्तर पर इस प्रकार की निगरानी न होने से, धोखाधड़ी संबंधी गतिविधियों पर ध्यान नहीं जाता।

सिस्टम को उचित सिस्टम लॉग के अंतर्गतसभी सिस्टम प्रशासन गतिविधियों को पता लगाने में सहायता प्रदान करनी चाहिए। यह भी पाया गया था कि लॉग का ऐसे कोई रख-रखाव नही हो रहा था तथा सिस्टम समानरूप नहीं बनाया गया था ताकि सिस्टम में स्वतः लॉग सुरक्षित हो सके। इस प्रकार सिस्टम प्रशासक की गतिविधियों का पता नही लगाया जा सका था।

3.1.12.2 लेखापरीक्षा लॉग

आर एफ पी के अनुसार, सिस्टम को सभी लेन-देन के लेखापरीक्षा मार्ग तैयार करे। लेखापरीक्षा मार्ग में, तिथि व समय व मुहर, प्रत्येक लेन-देन से जुड़ी लेन-देन आई डी जैसे न्यूनतम क्षेत्र होने चाहिए। लेन-देन आई डी अद्वितीय होनी चाहिए तथा उसकी कोई दूसरी प्रति (डूपलीकेट) नहीं होनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, लेन-देन आई डी को यह बताना चाहिए कि क्या लेन-देन सफल, असफल/अस्वीकृत है, उपयोगकर्ता आई डी अधिकृत तथा ओवरराइट किया गया है, आदि। इसमें विस्तृत लेखापरीक्षा मार्ग के साथ पैरामीटर फाइल में किये गये परिवर्तन का भी पता लगाना चाहिए। ये आर एफ पीलेखापरीक्षा मार्ग से संबंधित जरूरी आवश्यकताएँ हैं।

लेखापरीक्षा के दौरान, यह देखा गया था कि स्थानान्तरण के बाद वर्तमान पॉलिसी में सॉफ्टवेयर वेन्डर द्वारा किये गये परिवर्तन पर निगरानी रखने के लिये अग्रिममें रिपोर्ट करने का कोई प्रावधान नहीं था। सी आई एस में उपलब्ध डेटा पर नियंत्रण की अनुपस्थिति में पकड़ न होने के कारण आकड़ों को खोना अथवा कुव्यवस्था का परिमंडल स्तर पर कोई देखरेख या निगरानी नहीं की गई।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि सिस्टम की तालिकाओं में सभी लेन-देन के लिये लेखापरीक्षा विवरण उपलब्ध है जिस पर पहुँच बैकइण्ड से बनाया जा सकता है तथा आवश्यक जाँच व अतिरिक्त कार्रवाई हेतु टिप्पणियाँ सी ई पी टी के साथ सांझा की गई है, ताकि लेखापरीक्षा मार्ग/विवरण/लॉग तक पहुँच बनायी जा सके। उपयोगकर्ता लॉग में, यह बताया गया था कि सी एस आई में साईन ऑन हो जाने के बाद यह सी एस आई के द्वारा प्रदान किया जाएगा। लेखापरीक्षा लॉग में, यह बताया गया था कि सभी लेन-देन के लिये तालिका में विवरण उपलब्ध है तथा इन पर बैकइण्ड से पहुँच बनायी जा सकती है।

लेखापरीक्षा लॉग के सम्बंध में उत्तर यथार्थपूर्ण नहीं है क्योंकि सुविधा केवल बैकइण्ड से उपलब्ध है न कि फ्रान्टइंड से और बैकइण्ड पर सभी की पहुँच नहीं होती है।

3.1.13 व्यापार निरंतरता व आपदा निवारण योजना

व्यापार निरंतरता⁴ तथा आपदा निवारण⁵ योजना तथा सम्बद्ध नियंत्रण का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि संगठन अपना लक्ष्य अभी भी पूरा कर सकता है, तथा यह

⁴ व्यापार निरंतरता (बी सी) संगठन में प्रक्रिया व कार्यविधि का वर्णन करता है, इसलिए जो होने चाहिये ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपदा के समय तथा बाद में कठिन कार्यों का मिशन जारी रहे।

व्यवधान अथवा आपदा की स्थिति में सूचना को संसाधित, पुनर्प्राप्त करने (सुधार करना) व संरक्षित करने की क्षमता को खोने नहीं देगा, जिससे कंप्यूटर सुविधाओं की अस्थायी अथवा स्थायी हानि हो सकती है। डी आर एक तत्काल आवश्यकता है जबकि बी सी अधिक व्यापक व लम्बी अवधि की आवश्यकता है। चूंकि कोर बीमा समाधान केन्द्रीकृत डेटाबेस के साथ वास्तविक समय ऑनलाइन मॉड में कार्य करता है। आपदा निवारण व व्यापार निरंतरता योजना विभाग के लिये बहुत महत्वपूर्ण है। आर एफ पीमें बी सी व डी आर सिस्टम में आवश्यक प्रावधान शामिल किया।

आपदा निवारण केन्द्र 19 मार्च 2015 को सी ई पी टी मैसूर के परिसर में चालू किया गया था तथा एफ एस आई वेन्डर, मैसर्स इनफोसिस द्वारा इसका रखरखाव किया गया था। सभी आवश्यक हार्डवेयर जैसे डाटा सर्वर, डीजल जेनरेटर सैट तथा अबाधित बिजली आपूर्ति संस्थापित किये गये। डेटा केन्द्र, नवी मुम्बई की संयोजकता, डिजिटल मीडिया में भी प्रदान की गई थी। बैकअप सॉफ्टवेयर डी आर केन्द्र में भी प्रदान किया गया था, लेकिन चालू किये जाने के दो वर्षों के बाद भी, डी आर केन्द्र सी आई एस एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के लोड न होने के कारण कार्य में नहीं था।

यह भी देखा गया था कि डाक विभाग को अपनी व्यवसाय निरंतरता व आपदा निवारण योजना को परियोजना के पाँच वर्ष बीत जाने के बाद भी अंतिम रूप दिया जाना बाकि था।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि आपदा निवारण केन्द्र की स्थापना का कार्य चल रहा था तथा आशा की गई थी कि जनवरी 2018 में इसे चालू किया जाये। बी सी पी के विषय में यह बताया गया था कि उसके लिए पहले ही संस्वीकृति प्रदान कर दी गई है।

डेटा केन्द्र में किसी बड़ी विफलता की स्थिति में आपदा निवारण केन्द्र का काम न करने से बीमा सेवा में व्यवसाय निरन्तरता पर गंभीर रूप से प्रभाव पड़ सकता है। यहाँकेवल यह विकल्प उपलब्ध होगा कि डेटा केन्द्र में प्रतिदिन बैकअप से डेटा पुनः प्राप्त किया जा सके जोकि समय खपत करने वाली प्रक्रिया होगी। इस प्रकार आपदा निवारण केन्द्र की जल्दी स्थापना तथा बी सी पी को अंतिम रूप प्रदान किया जाना बहुत महत्वपूर्ण है।

⁵ आपदा निवारण (डी आर) एक प्रक्रिया है, जो संगठन अपने साफ्टवेयर, डेटा अथवा हार्डवेयर के लिये निवारण का उपयोग करता है इसमें प्राकृतिक आपदा/मानव निर्मित आपदा की स्थिति के बाद सामान्य, कठिन व्यापार कार्यों को निष्पादन हेतु शुरु किये जाने की आवश्यकता होती है।

3.1.14 क्रियान्वयन व रोल आउट

3.1.14.1 सिस्टम की जांच निर्धारित संख्या के समवर्ती प्रयोगकर्ताओं के लिए नहीं की गयी जिसके परिणामस्वरूप सेवार्य धीमी व बाधित रही

आई टी सिस्टम का सिस्टम रिसपॉन्स टाइम, समवर्ती प्रयोक्तों की संख्या पर निर्भर करता है जिनको यह संभाल सकता है। आर एफ पी के अनुसार, सिस्टम में बीमा के लिए, हार्डवेयर व बीमा समाधान में कम से कम 120 लेन-देन प्रति सैकण्ड (टी पी एस) तथा कम से कम 16,000 समवर्ती प्रयोक्तों को संभालने की क्षमता होनी चाहिए। इन्टरप्राइज कान्टेन्ट मैनेजमेन्ट सिस्टम (ई सी एम एस) के लिये, दस्तावेजों की जांच करने वाले लगभग 20,000 लोग होंगे तथा प्रयोक्ता, जो ई सी एम एस से परिचालन संबंधी प्रयोजनों के लिए डेटा का उपयोग कर रहे होंगे, लगभग 3500 होंगे, इसमें लगभग 600 समवर्ती प्रयोक्ता व उच्च स्तर के प्रयोक्ता लगभग 1000 होंगे। आर एफ पी ने यह भी निर्धारित किया था कि प्रस्तावित डेटाबेस सॉफ्टवेयर प्रमाणित किया जाना चाहिये तथा बैंकिंग व बीमा आवेदन ओ ई एम द्वारा जाँच की जानी चाहिये ताकि क्रमशः 40,000 समवर्ती प्रयोक्तों व 16,000 समवर्ती प्रयोक्तों के लिये वृद्धि की जा सके।

लेकिन मार्च 2015 में, पी एल आई उप समिति की बैठक के कार्यवृत्त से यह ज्ञात हुआ था कि इन्फॉसिस द्वारा मात्र 6000 समवर्ती प्रयोक्तों के लिये सी आई एस में आन्तरिक जांच की गई थी। अपर्याप्त समवर्ती प्रयोक्तों ने सिस्टम रिसपॉन्स टाइम को नकारात्मक रूप से प्रभावित किया, जिससे सभी सम्बन्धित डेटा को प्रविष्ट करने के बावजूद भी मंद कार्य व त्रुटिपूर्ण परिणाम के रूप में सूचना प्राप्त हुई। ई सी एम एस में पॉलिसी बनाने हेतु वही समस्याएँ पैदा हुईं।

इसके अतिरिक्त, लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि ई सी एम एस ठीक ढंग से काम नहीं कर रहा था क्योंकि कार्यान्वयन के समय के पॉयलट फेज (मार्च/जून 2014) से ही सभी डाक परिमंडलों में रोल आउट फेज के पूर्ण होने पर यानि फरवरी से अप्रैल 2017 तक काम नहीं कर रहा था अर्थात् बाधित था। लेखापरीक्षा में कवर किये गये परिमंडलों में व्यवधानों के विवरण निम्नलिखित थे:-

तालिका-3
व्यवधानों की विवरण

क्रम सं.	परिमंडल का नाम	व्यवधान अवधि
1	तमिलनाडु	फरवरी 2017 के दूसरे सप्ताह से 8 मई 2017 तक
2	कर्नाटक	फरवरी 2017 से अप्रैल 2017
3	महाराष्ट्र	फरवरी 2017 से अप्रैल 2017
4	पंजाब	27 फरवरी 2017 से 2 मई 2017
5	पश्चिम बंगाल	फरवरी 2017 के तीसरे सप्ताह से मई 2017 के अंतिम सप्ताह तक
6	दिल्ली	मार्च 2017 से अप्रैल 2017

ई सी एम एस में बताई गई समस्या में यू आर एल तक पहुँचने में अक्षमता, लॉग ऑन विफलता, सिस्टम हैंगिंग, मैनुअल स्कैन्ड पॉलिसी को वर्चुअल स्कैन्ड पॉलिसी में परिवर्तित करना, अनुरोध का अगली स्थिति में न पहुँचना आदि। समस्या का नियमित रूप से घटित होना तथा वित्तीय वर्ष के अंतिम तिमाही में ई सी एम एस के कार्य में दीर्घकाल की व्यवधानों ने बीमा व्यवसाय पर नकारात्मक प्रभाव डाला क्योंकि इसने पॉलिसी बॉन्ड जारी करने, परिपक्वता प्रकरण/मृत्यु प्रकरण/ लोन के निपटान, पता/नामांकन के परिवर्तन करने, पॉलिसी कार्य सौपने, नई पॉलिसी जारी करने, आदि जैसी गतिविधियों को प्रभावित किया, जिसके कारण बैकलॉग हुआ तथा ग्राहक असन्तुष्ट रहे।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि एफ एस आई वेन्डर ने तब से आउटएजेज/व्यवधान के दौरान ई सी एम एस में दस्तावेजों की स्कैन प्रति अपलोड करने हेतु एक वैकल्पिक समाधान दिया है तथा एफ एस आई वेन्डर को लेखापरीक्षा टिप्पणियां को आवश्यक कार्रवाई के लिये बता दी गई थी।

3.1.14.2 पोर्ट ब्लेयर एच ओ तथा सैन्य डाक सेवा (ए पी एस) परिमंडल में सी आई एस का रोल आउट

तीन चरणों में 809 एच ओ के लिये डाक नेटवर्क में सी आई एस रोल आउट कराने की योजना बनाई गई थी। पश्चिम बंगाल परिमंडल के अन्तर्गत पोर्ट ब्लेयर एच ओ को छोड़कर रोल आउट योजना में शामिल सभी डाक परिमंडलों में सी आई एस उपलब्ध कराई गई थी। पोर्ट ब्लेयर में दूसरे चरण के अन्तर्गत रोल आउट उपलब्ध

करवाया जाना था किन्तु सम्बद्धता समस्या के कारण अभी तक रोल आउट नहीं कराया जा सका।

यह भी देखा गया था कि सैन्य डाक सेवा (ए पी एस) परिमंडल को रोल आउट हेतु विचार नहीं किया गया था तथा ए पी एस परिमंडल में पॉलिसियाँ अभी भी एन आई सी सिस्टम में थी। सी आई एस द्वारा रोल आउटन करवाए जाने के कारण, पोर्ट ब्लेयर एच ओ तथा ए पी एस परिमंडल में पॉलिसियों का रखरखाव एन आई सी में हो रही थी, जिसके कारण विभाग व ग्राहकों को असुविधा हुई।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि पी एम यू मंडल से अनुरोध किया जा रहा था कि पोर्टब्लेयर में नेटवर्क उपलब्ध करवाये तथा ए पी एस में पूर्ण आई टी आधुनिकीकरण परियोजना के क्रियान्वयन में भी शीघ्रता करें।

3.1.14.3 सिटीजन चार्टर में निर्धारित समय-सारणी का अनुपालन

डाक विभाग के सिटीजन चार्टर ने ग्राहकों को सेवाओं की सुपुर्दगी से सम्बन्धित पी एल आई/आर पी एल आई के लिये समयसीमा विशेष रूप से बनाई थी ताकि बहुत बड़े नेटवर्क के रूप में इसकी स्थिति को बनाया तथा रखा जा सके, धन, गति, विश्वसनीयता व मूल्ययुक्त सेवार्यें प्रदान करने के आधार पर ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित की जा सके। सी आई एस के क्रियान्वयन के उद्देश्यों में से एक यह भी था कि ग्राहकों को दी जाने वाली सुविधा को उन्नत किया जा सके।

चयनित सी पी सी में सिटीजन चार्टर के अन्तर्गत सेवा सुपुर्दगी प्रतिबद्धता की नमूना जांच से पता चला कि विभिन्न सेवाओं की सुपुर्दगी में विलम्ब था जैसा कि नीचे विवरण में दिया गया है:-

तालिका-4

सेवा देने में विलम्बका विवरण

क्रम सं.	सेवा/निकासी	सफलता के सूचक	सेवा मानक	सेवा देने में देरी (दिनों में)
1	स्वीकृति पत्रों को जारी करना/पॉलिसी बाँण्ड को जारी करने	पूर्ण किये गये दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात लिया गया समय	15 दिन	1-462
2	पॉलिसी परिपक्वता का निपटान	पूर्ण किये गये दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात लिया गया समय	30 दिन	1-605

3	पी एल आई/आर पी एल आई के मृत दावों का निपटान	नामांकन के साथ अथवा नामांकन के बिना (आवश्यक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के बाद)	30 दिन	7-1385
4	पॉलिसी की प्रदत्त मूल्य	पूर्ण किये गये दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात लिया गया समय	30 दिन	1-281
5	पुनः प्रवर्तन/रूपांतरण	अनुरोध की प्राप्ति से लिया गया समय	15 दिन	1-516
6	ऋण/पता बदलना/नामांकन में बदलाव/असाईनमेंट/ अनुलिपि बॉण्ड को जारी करना	अनुरोध की प्राप्ति से लिया गया समय	10 दिन	1-378

सेवा सूर्पुदगी में विलम्ब का कारण, ई सी एम एस का कार्य न करना, कार्य प्रवाह में समस्याएँ, खराब नेटवर्क, स्वीकृति पत्र/ पॉलिसी बॉण्ड तैयार करने में विलम्ब, परम्परागत दस्तावेज का डिजिटलीकरण न होना, सम्बन्धित नियंत्रण यूनिट से प्रकरण फाइलों की प्राप्ति में विलम्ब, सर्वर से संबंधित समस्याएँ, जांच रिपोर्ट प्राप्त करने में विलम्ब, ग्राहकों द्वारा पैसा प्राप्त करने में विलम्ब आदि बताया गया।

मंत्रालय ने बताया (अक्टूबर 2017) कि फरवरी 2017 से ई सी एम एस की स्कैन की हुई छायाप्रति व कार्य-प्रवाह की कार्य-प्रणाली में समस्याएँ उत्पन्न हुई थी, लेकिन एफ एस आई वेन्डर यथोचित समय के भीतर इसे ठीक नहीं कर सका। यह भी कहा गया कि जून 2017 में स्कैन किया हुआ प्रतिचित्र अपलोड करने के लिये वैकल्पिक समाधान दिया गया था। 31 दिसम्बर 2017 तक, दो करोड़ से अधिक परम्परागत पॉलिसियों में सेकेवल 79,90,226 पॉलिसियों की स्केनिंग पूर्ण की गयी थी लेकिन भंडारण समस्या के कारण, अपलोडिंग बेकार हो गई। भंडारण वृद्धि पर पी एम यू मंडल में विचार चल रहा है।

जवाब इंगित करता है कि कम्प्यूटरीकरण के क्रियान्वयन में खराब योजना थी क्योंकि आवश्यकताओं को ठीक तरह से आंका और पूरा नहीं किया गया जिसके परिणामस्वरूप पैतृक पॉलिसियों की अपलोडिंग बीच में ही असम्बद्ध रह गया।

निष्कर्ष

डाक जीवन बीमा के कम्प्यूटरीकरण का उद्देश्य ग्राहकों को दी जा रही सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने के साथ-साथ एकीकृत जीवन बीमा प्लेटफार्म को पूरी तरह विकसित करना था ताकि वर्तमान व नये ग्राहकों के लिये कुशल व लागत प्रभावी सेवा प्रदान की जा सके। सॉफ्टवेयर में कमियाँ, गणना संबंधी त्रुटियाँ, रिपोर्ट तैयार न करना, अन्य एप्लीकेसन के साथ एकीकरण न होना, सम्पूर्ण डाक नेटवर्क में रोल आउट न होना, बहुविध लॉगऑन, पर्याप्त वैधता नियंत्रण की कमी, के साथ-साथ अपर्याप्त सिस्टम से संबंधित नियंत्रण व मानिट्रिंग सिस्टम में धोखाधड़ी होने की संभावना व्यक्त करता है। डाक विभाग इन अपर्याप्तताओं के बारे में अत्यावश्यक रूप से विचार करे तथा आई टी नियंत्रण के कार्य की समीक्षा करे ताकि श्रेष्ठता के उच्चतर स्तर के उद्देश्यों को प्राप्त करने में सफलता मिले।

3.2 डाक विभाग में नकद प्रमाण पत्रों का भंडारण

इंडिया सिक्योरिटी प्रेस (आई एस पी) नासिक से प्राप्त नकद प्रमाण पत्रों (सी सी) का सर्कल स्टैम्प डिपो (सी एस डी) द्वारा दिये गये मांग पत्रों से मिलान न होने के कारण नकद पत्रों की अधिक प्राप्ति व परिणामतः सी एस डी में नकद प्रमाण पत्रों का संग्रहण हुआ। चूंकि सी एस डी में प्रमाण पत्रों के अवधारण में दुरुपयोग की सम्भावना होती है, डाक विभाग को शीघ्र कार्रवाई करने की आवश्यकता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी बिना विक्रय किये गये प्रमाण पत्र सही निपटान के लिये आई एस पी नासिक को प्राप्त हो गये हैं।

डाक विभाग डाकघरों के माध्यम से वित्त मंत्रालय की एक एजेंसी की भांति नगद प्रमाण पत्र (सी सी एस) जैसे नेशनल सेविंग सर्टीफिकेट्स (एनएससी), किसान विकास पत्र (केवीपी) की बिक्री का कार्य करता है। 1 जुलाई 2016 से भौतिक नकद प्रमाण पत्र की बिक्री को बंद कर दिया गया है।

सभी प्रकार और मूल्यवर्ग के नकद प्रमाण पत्र (सी सी एस) इण्डिया सिक्योरिटी प्रेस (आई एस पी), नासिक में मुद्रित किया जाता है जो इसे सर्किल स्टैम्प डिपो (सी एस डी) में भेजता है। डाक बचत बैंक (पी ओ एस बी) मैनुअल खंड (II) बताता है कि तीन महीनों में आवश्यक होने वाली नगद प्रमाण पत्रों का त्रैमासिक मांग पत्र मई, अगस्त, नवम्बर व फरवरी के 15 तारीख तक उप-डाक घरों द्वारा मुख्य डाकघर को तथा जून, सितम्बर, दिसम्बर और मार्च के पहली तारीख तक मुख्य डाकघरों

द्वारा परिमंडल स्टाम्प डिपों को प्रस्तुत किया जाना चाहिए। सी एस डी से अपेक्षा किया जाता है कि इसके मुद्रण के लिये आई एस पी नासिक को छः मासिक अग्रिम मांग पत्र भेजेगा।

वित्त मंत्रालय के अन्तर्गत नेशनल सेविंग इंस्टीट्यूट (एन एस आई) को परिमंडल स्टोर डिपो को नकद प्रमाण पत्रों की निर्बाध मुद्रण और आपूर्ति की निगरानी और व्यवस्था करने के लिए और आई एस पी नासिक के द्वारा डिपो को आपूर्ति की गई सुरक्षा सामग्री के भुगतान के लिये अधिदेशित किया गया है।

डाक विभाग में नकद प्रमाण पत्रों, डाक टिकटों व लेखन सामग्री का भंडारण (स्टॉक) की समीक्षा की गई थी तथा भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के वर्ष 2012-13 के प्रतिवेदन संख्या 13 में नकद प्रमाण पत्रों के स्टॉक से अधिक होने पर टिप्पणी की गई थी। मंत्रालय ने कृत कार्रवाई टिप्पणी में विश्वास दिलाया था कि इस सम्बंध में सुधारात्मक कार्रवाई की जायेगी।

सी एस डी द्वारा जारी किया गया मांग पत्र तथा आई एस पी, नासिक द्वारा आपूर्ति किये गये प्रमाण-पत्रों का ब्यौरा नीचे दिया गया है:-

तालिका-5

सी एस डी द्वारा जारी मांगपत्रों तथा आई एस पी नासिक द्वारा की गई उसकी आपूर्ति का विवरण

वर्ष	मद का नाम	सी एस डी द्वारा माँग किये गये विभिन्न मूल्यवर्ग की कुल मात्रा	आई एस पी नासिक द्वारा आपूर्ति विभिन्न मूल्यवर्ग की कुल मात्रा	सी एस डी में प्राप्त विभिन्न मूल्यवर्ग की मात्रा की अधिकता	विभिन्न मूल्यवर्ग की मात्रा का अंकित मूल्य (करोड ₹ में)
2014-15	एन एस सी/ के वी पी	4790000	9084430	4294430	5031.54
2015-16	एन एस सी/ के वी पी	1810000	3871000	2061000	1814.34
कुल		6600000	12955430	6355430	6845. 88

2018 की प्रतिवेदन संख्या 21

सात⁶ डाक परिमंडलों में रिकॉर्ड्स की जाँच से पता चला कि वर्ष 2014-15 से 2015-16 की अवधि के दौरान आई एस पी नासिक ने ₹ 6845.88 करोड़ के अंकित मूल्य के 63,55,430 नकद प्रमाण-पत्र की आपूर्ति की थी जो पाँच सी एस डी नामतः चेन्नई (₹ 1064.75 करोड़), दिल्ली (₹ 1253.50 करोड़), लखनऊ (₹ 670.00 करोड़), नासिक (₹ 2601.03 करोड़) और एर्णाकुलम (₹ 1256.60 करोड़) द्वारा की गई मांग से अधिक थी। नकद प्रमाण-पत्रों की अतिरिक्त आपूर्ति के परिणामस्वरूप सी एस डी में नकद प्रमाण पत्रों के संचय में वृद्धि हुई।

इसके अलावा, डाक विभाग ने 30 जून 2016 के बंद होने वाले घंटों से पूर्व मुद्रित एन एस सी/के वी पी के विच्छेदन के लिये आदेश/निर्देश (जून 2016) जारी किए थे। जो एन एस सी/के वी पी नहीं बेचे गए, उन्हें मुख्य डाक घर द्वारा सी एस डी को और आगे सी एस डी द्वारा आई एस पी नासिक को वापस भेजा जाना था।

अभिलेखों की जांच से पता चला कि इसके विच्छेदन के बाद भी सी एस डी ने विभिन्न मूल्यवर्गों के नकद प्रमाण पत्र (2,17,16,184 संख्या में) आई एस पी नासिक को नहीं भेजे अपितु अपने ही स्टॉक में सितम्बर 2017 तक रखे थे जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

तालिका-6

स्टॉक में एन एस सी / के वी पी का विवरण

क्रम सं.	परिमंडल का नाम	सी एस डी का नाम	एन एस सी/के वी पी की मात्रा	अंकित मूल्य (करोड़ ₹ में)
1	तमिलनाडु	चेन्नई	1493218	964.38
2	दिल्ली	दिल्ली	2223866	1575.07
3	यू पी सर्कल	कानपुर	17999100	9175.00
कुल			21716184	11714.45

सी एस डी चेन्नई ने कहा (सितम्बर 2017) कि जुलाई 2015 में ही एन एस आई नागपुर को यह सूचित किया गया था कि आगे आदेशों के बिना के वी पी की आपूर्ति ना कि जाए परन्तु फिर भी वे आपूर्ति करते रहे। नकद प्रमाण-पत्र को बंद करने के बाद गैर-वापसी के संबंध में, यह कहा गया कि मामला परिमंडल कार्यालय को भेजा गया था और निदेशालय से आदेश प्रतिक्रित था। सी एस डी दिल्ली ने उत्तर दिया

⁶ तमिलनाडु परिमंडल, दिल्ली परिमंडल, पंजाब परिमंडल, उत्तर प्रदेश परिमंडल तथा उत्तराखण्ड परिमंडल, महाराष्ट्र परिमंडल में नागपुर तथा केरल परिमंडल।

(सितम्बर 2017) कि वर्ष 2014-15 के दौरान के वी पी को फिर से शुरू होने के कारण उन्हें बिक्री के लिये जारी किया गया। आगे यहा कहा गया कि प्रमाण-पत्र का निपटान प्रक्रिया में है। सी एस डी, लखनऊ ने सूचित किया कि इस संबंध में निदेशक एन एस आई को ₹ 50000 मूल्यवर्ग वाले के वी पी को डाईवर्जन के लिए पत्र लिखा गया था। सी एस डी नासिक ने बताया (अक्टूबर 2017) कि आई एस पी नासिक ने बिना मांग पत्र संदर्भ के ही नगद प्रमाण-पत्र भेज दिए और इससे अधिक प्राप्ति को समय-समय पर निदेशक एन एस आई को भी बताया। सी एस डी एर्णाकुलम ने उत्तर दिया (अक्टूबर 2017) कि इस संदर्भ के में निदेशक एन एस आई नागपुर से मामला उठाया गया। सी एस डी कानपुर ने जवाब दिया (सितम्बर 2017) कि छः मुख्य डाक घर द्वारा अविक्रित प्रमाण पत्रों की प्राप्ति होने के बाद सभी प्रमाण-पत्र आई एस पी नासिक को वापस दे दिए जायेंगे।

विभाग का जवाब लेखापरीक्षा टिप्पणी की पुष्टि करता है कि आई एस पी नासिक से प्राप्त नकद प्रमाण पत्रों का उसके द्वारा जारी सी एस डी मांगपत्र से मिलान नहीं किया गया था जिसके परिणामस्वरूप सी एस डी में नकद प्रमाण पत्र की अतिरिक्त प्राप्ति हुई और संचय हुआ। ए टी एन में आश्वासन देने के बावजूद अनियमितता अभी तक जारी थी। डाक विभाग के निर्देशों के अनुपालन नहीं करने का कोई विशिष्ट कारण नहीं पाया गया, चूंकि सी एस डी में प्रमाण-पत्रों के संचय से इसका गलत उपयोग हो सकता है, डाक विभाग को तत्काल कारवाई करने की जरूरत है ताकि यह सुनिश्चित हो कि सभी अविक्रित प्रमाण-पत्रों आई एस पी नासिक द्वारा उपयुक्त निपटान के लिए प्राप्त कर लिया गया है। डाक विभाग को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नगद प्रमाण-पत्रों को समाप्त करने से पहले इसके लिए बनाये गये प्रलेख का प्रत्यक्ष भंडारण से मिलान हो। डाक विभाग को यह सुनिश्चित करने के लिए कि अनुदेशों का पूर्णतया अनुपालन किया जा रहा है, नियंत्रण पद्धति को मजबूत करने की आवश्यकता है।

