व्यापारिक अपराध निवारण

New Zealand Government

New Zealand POLICE
Nga Pirihimana O Aotearoa

आपराधिक घटना से होने वाली क्षति की रोकथाम की जा सकती है अथवा उसे कम किया जा सकता है।

यह पुस्तिका प्रचून विक्रेताओं, लघु व्यापारियों तथा उनके कर्मचारियों हेतु डिज़ाईन की गयी है ताकि अपराध की रोकथाम के साथ-साथ आपराधिक गतिविधि व अपराधियों की पहचान में सहायता मिल सके।

इस पुस्तिका को अपने पास एक पूर्णतया तैयार संदर्भ के तौर पर रखें। इस में अपराध रोकथाम एवं सुरक्षा परामर्ष के साथ अनाधिकृत प्रवेश व गवाह हेतु प्रपत्र भी हैं।

इस पुस्तिका में दी गई सलाह का प्रयोग अपने कारोबार को अपने, अपने कर्मचारियों तथा अपने ग्राहकों हेतु एक सुरक्षित स्थान बनाने के लिए करें।

इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी स्वाभाविक रूप से सामान्य है तथा केवल जानकारी और शैक्षिक उद्देश्य से दी गई है। यहां दिया गया कुछ भी अपेक्षित संभाव्य नहीं है और न ही इसका अर्थ आधारभूत रूप से या अन्तिम रूप से अपराध निरोधक सलाह के रूप में लेना चाहिए। हर स्थिति अलग होती है। आप अपनी विशेष स्थिति के लिए अपने स्थानीय कम्युनिटी सिपाही से अपराध की रोक-थाम के लिए सलाह लें।

तालिका या सूची

दुकान में चोरी	2
डाका	7
नकदी की व्यवस्था	8
क्रेडिट कार्ड की जालसाज़ी	10
चैक की जालसाज़ी	12
वातावरण के डिज़ाईन के माध्यम से अपराध का निवारण	14
व्यापारिक चोरी	17
गुस्से से भरे तथा गाली-गलौज़ करने वाले ग्राहक	20
अनधिकार प्रवेश (ट्रैसपास)	22
कर्मचारी चोरी	23
वापसी का धोखा (रिफंड फ्रॉड)	26
अपने सामान की सुरक्षा	29
उत्पीड़न (सैक्सुअल हैरेसमैंट)	31
अनियमित घंटे काम करना	32
व्यापारिक सहायता	34
बहुधा पूछे जाने वाले प्रश्न	36
फोटोकॉपी करने के लिए फार्म	
अनधिकार प्रवेश नोटिस	42
गवाह आवर्धन (एनहान्समैंट) - पुरूष	44
गवाह आवर्धन (एनहान्समैंट) - स्त्री	46
महत्त्वपूर्ण जानकारी	48
टिप्पणियां	49

दुकान में चोरी

व्यावसायिक व्यवहार करें

- किसी भी दुकान में अच्छी तरह से प्रशिक्षित तथा अभिप्रेरित (मोटिवेटिड) कर्मचारी सबसे प्रभावशाली अवरोधक होते हैं।
- प्रत्येक ग्राहक का अभिवादन करें तथा अपनी दुकान में प्रवेश करते ही उन पर ध्यान दें। यदि आप तुरन्त ही उन पर ध्यान नहीं दे सकते या सेवा प्रदान नहीं कर सकते, तो उनसे नज़र मिलाकर उनके वहां होने का संकेत करें।
- अपनी सहज-बुद्धि पर विश्वास करें।
- सबको एक ही ढांचे में मत ढालें – कोई भी चोरी कर सकता है तथा कोई भी चीज चुराई जा सकती है।

आपके विचार में संभावित चोर यदि आपकी दुकान में है तो

- संदिग्ध व्यक्ति के पास दो तीन बार जाकर यह पूछने में झिझकें नहीं कि क्या आप उनकी कोई मदद कर सकते हैं। चोर लोग सतर्क स्टाफ द्वारा ध्यान दिए जाने से असहज महसूस करते हैं – इससे उन्हें यह महसूस होता है कि आपको उनकी नीयत का ज्ञान है।
- असली ग्राहकों को आपके स्टाफ की सावधानी से कोई ऐतराज़ नहीं होगा।

आपके विचार में यदि चोरी हो चुकी है

- अपनी सुरक्षा के बारे में हर समय विचार करें। किसी दूसरे कर्मचारी से अपनी सहायता के लिए कहें, और यदि आप इस दौरान किसी भी समय असुरक्षित महसूस करते हैं तो संदिग्ध व्यक्ति को जाने दें।
- संदिग्ध व्यक्ति के समीप जा कर अपना परिचय दें। एक सुरक्षित दूरी पर रहें।
- विनम्र व्यवहार करें। आमना-सामना या भिडन्त करने की जरूरत नहीं है।
- उन्हें बताएं कि आपने उन्हें क्या करते हुए देखा था।
- उन्हें अपने साथ अपने कार्यालय में आने के लिए कहें।

संदिग्ध यदि सहयोगी है

- आप यदि अकेले हैं, तो कार्यालय में जाते समय संदिग्ध के पीछे होकर चलें। यदि आपके पास सहायक हैं, तो दूसरे कर्मचारी को संदिग्ध के आगे चलने को कहें तथा दिशा-निर्देश दें।
- इस बात पर ध्यान दें कि संदिग्ध ने चुराई कुछ चीजों को फेंका तो नहीं।
- कार्यालय में, संदिग्ध को ऐसी जगह बिठाएं जहां वे न तो छुप सकें या किसी और चीज को चुरा सकें। (सुझाव – संदिग्ध से बात करते समय अपने कार्यालय के दरवाज़े को खुला रखें, या किसी कर्मचारी को गवाह के रूप में अपने साथ रखें ताकि संदिग्ध आप पर दुर्व्यवहार का आरोप न लगा सके।)
- दिए गए स्पष्टीकरण या स्वीकृति को लिख लें।
- 111 नम्बर पर फोन करके पुलिस की मांग करें
- पुलिस के आने पर, वे पहले आपसे बात करना चाहेंगे। वे संदिग्ध का इंटरव्यू करने के बाद इस बात का निर्णय करेंगें कि गिरफ्तार करना उचित है या नहीं।
- [चुराई गई वस्तु] के आधार पर, संभव है पुलिस वस्तु/वस्तुओं को प्रदर्शित करने के लिए लेकर जाएं। यदि ऐसा होता है, तो वे आपको इसकी रसीद देंगे। वे कोर्ट से आपकी संपत्ति को वापिस करने के अधिकार की मांग करेंगे।
- आप संदिग्ध को अवैध प्रवेश का नोटिस जारी करने पर विचार कर सकते हैं, इससे उस व्यक्ति के लिए आपकी दुकान पर दो साल तक वापिस आना गैर कानूनी होगा। अवैध प्रवेश फार्म इस पुस्तिका के पिछले भाग में दिया गया है।

संदिग्ध व्यक्ति यदि आक्रामक या लड़ाकू है या भाग जाता है

- स्वयं घायल होने का खतरा लेने से अच्छा है कि आप संदिग्ध को जाने दें।
- आप यदि सुरक्षित महसूस करते हैं तो पीछा करें, सुरक्षित दूरी रखें।
- अन्य कर्मचारी को सूचित करें कि आप शॉपलिफ्टर (दुकान में चोरी करने वाले) का दुकान से बाहर पीछा कर रहे हैं और उनसे 111 नम्बर पर फोन करके पुलिस बुलाने के लिए कहें।
- पुलिस को फोन करने वाले व्यक्ति द्वारा यह स्पष्ट किया जाना जरूरी है कि आपकी दुकान कहां है, आप और संदिग्ध व्यक्ति देखने में कैसे लगते हैं, तथा आप कौन सी दिशा में गए हैं।
- आप यदि चोर का पीछा कर रहे हैं, तो यदि हो सके तो एक मोबाइल फोन अपने साथ ले जाएं। 111 नम्बर पर फोन करें तथा पुलिस को सूचित करें कि आप दुकान के चोर का पीछा कर रहे हैं। इसके साथ ही उन्हें अपनी जगह तथा यात्रा की दिशा के बारे में भी बताएं।
- आपको जब पुलिस की गाड़ी दिखाई दे, तो उसे हाथ हिला कर रोक लें और अपना परिचय दें।
- पुलिस को चोर का हुलिया बताएं। (गवाह स्मृति आवर्धन फार्म या विटनेस मेमोरी एनहान्समैंट फार्म का प्रयोग करें – 46 तथा 48 पृष्ठों को देखें।)

प्रवेष की षर्त लागू करना

एक दुकान कोई सार्वजनिक स्थान नहीं होती। आम लोगों के पास दुकानों व जनता के लिए खुले ऐसे स्थानों में प्रवेश पाने हेतु अप्रत्यक्ष स्वीकृति होती है। इस स्वीकृति पर किसी भी समय रोक लगाई जा सकती है तथा ऐसी स्वीकृति वापिस ले लेने के पश्चात् भी यदि कोई व्यक्ति वहां से नहीं जाता है तो उसे अनाधिकृत प्रवेश कहते हैं।

क्योंकि दुकान कोई सार्वजनिक स्थान नहीं होता, इस लिए इस में प्रवेश पर कुछ पाबन्दियां लगाई जा सकती हैं जैसे कि लोगों के पास मौजूद बैग चैक किए जा सकते हैं। यदि कोई व्यक्ति प्रवेश की यह शर्तें मानने को तैयार नहीं है, उन्हें उस दुकान में प्रवेश नहीं होना चाहिए।

इस के लिए साईन बोर्ड अथवा पोस्टर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने चाहिएं ता कि किसी को कोई बैग चैक करने के निवेदन से कोई आश्चर्य न हो। यदि उचित ढंग से ऐसे बोर्ड या पोस्टर नहीं लगाए जाएंगे तो बैग चैक करने को ग़ैर-कानूनी भी माना जा सकता है।

बच्चे एवं किशोर व्यक्ति श

बच्चों (14 वर्ष से कम) तथा किशोर व्यक्तियों द्वारा (14 वर्ष से अधिक परन्तु 17 वर्ष से कम) कानून के उल्लंघन संबधी सूचना दी जानी चाहिए। इससे व्यवहार को कानूनी घेरे में ही रखने हेतु उत्साह में बढ़ोतरी होती है तथा पुलिस को भी बार-बार ऐसे उल्लंघन करने वालों की पहचान करने तथा उनकी देखभाल तथा सुरक्षा आवशयकताओं की पूर्ति करने हेतु सहायता मिलती है।

पुलिस उस बच्चे अथवा किशोरों से पूछताछ करेगी, आपकी संपत्ति को वापिस दिलवाने का प्रयत्न करेगी तथा उस बच्चे या किशोर व्यक्ति को उनके अभिभावक अथवा संरक्षक के पास रखेगी।

जब तक कि वे कोई अत्यधिक गंभीर अपराध न करें, तब तक कानून का उल्लंघन करने वाले ऐसे बच्चों को केवल चेतावनी ही दी जाती है तथा ऐसी वैकल्पिक कार्य-योजनाएं तैयार की जाती हैं। अधिकतर छोटे बच्चों को चेतावनी भी दी जाती है या वे Family Group Conference (पारिवारिक समूह कान्फ्रेंस) का विषय हो सकते हैं तथा केवल सतत प्रकार के एवं गंभीर प्रकार के अपराध करने वालों को Youth Court (बच्चों की अदालत) में उपस्थित किया जाता है।

पुलिस कार्यवाहियां बच्चों, किशोर व्यक्तियों तथा उनके परिवारों संबंधी कानून 1989 के अनुभाग 208 के अंतर्गत निर्देशित होती हैं जिसके अनुसार जब तक कि जन हित के लिए ऐसा करना आवश्यक न हो, तब तक किसी बच्चे अथवा किशोर व्यक्ति के विरुद्ध आपराधिक कानून के अंतर्गत कोई भी कार्यवाही नहीं की जानी चाहिए, यदि उस मामले से निपटने हेतु कोई वैकल्पिक ढंग विद्यमान हैं।

आप किसी ऐसे बच्चे को अनाधिकृत प्रवेश का नोटिस जारी कर सकते हैं जो कोई वस्तु उठाता हुआ अथवा किसी ऐसे व्यक्तियों की संगति में पकड़ा गया है, जो कोई वस्तु उठाते पकड़े गए हैं तथा जिन्हें अनाधिकृत प्रवेश इका नोटिस जारी किया जा चुका है।

दुकान में चोरी हेतु सूचना – रिहर्सल परिदृश्य

आप देखते हैं कि कोई ग्राहक अल्मारी से वस्तुएं उठा कर बैग में डाल रहा है। आप किसी साथी कर्मचारी को इस संबंधी बताएं तथा वह सब लिख लें जो कुछ भी आपने देखा है। ग्राहक बाहर की ओर जाने हेतु बढ़ता है तथा आप पूछते हैं कि कया व अपने बैग में मौजूद वस्तुओं हेतु भुगतान करने जा रहे हैं। ग्राहक दुकान से भाग जाता है। आप 111 पर कॉल करते हैं।

टैलिकॉम (टैलीफ़ोन ऑपरेटर)	आपको कौन सी सेवा की आवश्यकता है?
पुलिस संचारक	पुलिस आपातकाल। आपकी आपत-स्थिति क्या है?
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	क्या आप मुझे निकटवर्ती सड़क का नाम बता सकते हैं? (यह स्थान की पुष्टि हेतु है)
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	वहां क्या घटित हो रहा है?
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	यह कब घटित हुआ?
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	वे कौन सी दिशा में गए?
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	वे यहां से कैसे गए?
आपका उत्तर	
पुलिस संचारक	क्या आप व्यक्ति का हुलिया बता सकते हैं?
आपका उत्तरर	
पुलिस संचारक	क्या किसी ने उस व्यक्ति का पीछा किया? उनका मोबाईल नम्बर क्या है? वे अब कहां हैं? क्या कुछ ले गए? उनका मूल्य क्या है? क्या उनके साथ कोई था? स्टोर पर पुलिस किसे मिलेगी?
आपके उत्तर	
पुलिस संचारक	जब पुलिस संचारक को आवश्यक संपूर्ण जानकारी मिल जाएगी तो वे "कॉल" बन्द कर देंगे। "मेरे पास आवश्यकतानुसार सब कुछ है। पुलिस वहां पर शीघ्र ही पहुंच जाएगी। यदि कुछ परिवर्तित होता है, तो कृपया 111 पर पुनः कॉल करें।"

डाका

व्यावसायिक व्यवहार करें

- पैसे से ज्यादा कीमती आपकी जान तथा सुरक्षा है।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके सभी कर्मचारी इस बारे में जानते हैं तथा उन्होंने इस बारे में विचार किया है कि डाका पड़ने की स्थिति में उन्हें क्या करना है।
- पालन करने के लिए प्रणालियों के एक सैट को तैयार करें।
- आपका उद्देश्य यह होना चाहिए कि अपराधी किसी को भी हानि पहुंचाए बिना चला जाए।

ध्यान रहेः ज्यादातर डाकों में एक मिनट से भी कम समय लगता है।

जीवित बचे रहने के लिए कुछ युक्तियां

- शान्त रहें।
- आपको जो कहा जाए उसका पालन करें।
- सभी बन्दूक़, राइफलों आदि को असली तथा गोलियों से भरी हुई मान कर चलें।
- अपराधी के हुलिए को ध्यान से देखें परन्तु उसे घूरें नहीं।
- ऐसा करना यदि सुरक्षित हो तो अपराधी जिस दिशा में जाते हैं उस पर ध्यान दें तथा गाड़ी के ब्यौरे और रजिस्ट्रेशन नम्बर पर ध्यान दें।
- अपराधियों के जाते ही, 111 नम्बर डायल करके पुलिस की मांग करें।
- अपराधियों द्वारा प्रयोग किए गए इलाके में लोगों को जाने से रोकें।
- गवाहों से पुलिस के आने तक रूक कर उनसे बात करने के लिए कहें।

पुलिस के पहुंचने तक यदि समय हो तो सबसे अपराधियों के हुलिए तथा उनकी गाड़ी के बारे में सारी पहचान को लिखने के लिए कहें। (पृष्ठ 46 तथा 48 पर दिए गए गवाह स्मृति आवर्धन फार्मो का प्रयोग करें।)

ज्यादा 'बहादुरी' दिखाने की कोशिश मत करें।

प्रतिरोध मत करें।

अचानक कोई हलचल, अपराधियों से बातचीत या उन्हें घूरे मत।

अपराधियों का पीछा मत करें।

अपराधियों द्वारा छुई गई किसी भी चीज को हाथ मत लगाएं।

नकदी की व्यवस्था

सुरक्षित नकदी व्यवस्था की कार्य-विधियों से नकदी के डाके तथा चोरी के मौकों को कम किया जा सकता है।

नकदी को आम जनता की नजरों से तथा सार्वजनिक स्थान से हट कर गिनें।

सार्वजनिक रूप से होने वाली नकद विक्री की चर्चा मत करें।

इस वात का ध्यान रखें कि आपकी तिजोरी सार्वजनिक दृष्टि में नहीं है, तथा ऐसी सुरक्षित जगह में है जहां आम जनता नहीं जा सकती।

गल्ले में से फालतू नकदी को नियमित रूप से निकाल कर या तो बैंक में जमा करा दें या सुरक्षित तिजोरी में रख दें। कैश-ड्रॉप तथा टाइम-लॉक डिले तिजोरियां सिक्योरिटी कम्पनियों के पास आसानी से उपलब्ध हैं।

दिन के व्यापार के शुरू या अन्त में गल्ले से अधिक मात्रा में नकदी डालने या निकालने से पहले यह सुनिश्चित कर लें कि दुकान पर ताला लगा है तथा वह सुरक्षित है और परिसर पर केवल कर्मचारी ही उपस्थित हैं।

नकदी का हस्तांतरण (कैश कन्वेयन्स)

अगर नियमित रूप से अधिक मात्रा में धनराशि को इकट्ठा/वसूल करने या बैंक में जमा कराने की जरूरत है तो नकदी को ले जाने वाली (कैश-कैरिंग) कम्पनी को ठेका देने के बारे में विचार करें। षह सवसे सुरक्षित तरीका है।

व्यापार की जगह से हाथ में नकदी लेकर वाहर निकलना खतरनाक हो सकता है, तथा नकदी का वाहक यात्रा के आरंभ या अन्त में सबसे अधिक असुरक्षित होगा। स्टाफ द्वारा – पैदल या गाड़ी में बैंक के लिए नकदी ले जाते समय निम्नलिखित युक्तियां डाके और हमले के खतरों को कम करने में मदद करेंगी।

- डिलीवरी तथा पिक-अप के समय में रोज बदलाव लाएं ताकि नकदी की गतिविधि तथा समय की पूर्व-कथनीयता (प्रीडिक्टेबिलिटि) को हटाया जा सके।
- बैक में पैसा जमा कराने वाले स्टाफ से वाहरी कपड़ा (जैसे कि जैकेट) पहनने को कहें ताकि कम्पनी के कपड़ों की पहचान न की जा सके और दुकान की खोज न हो सके।
- नकदी को बैंक ले जाने के लिए हमेशा वयस्क या प्रौढ़ कर्मचारी का प्रयोग करें। अगर सम्भव हो सके तो पैसा ले जाने के लिए एक से अधिक व्यक्ति की सहायता लें।

- नकदी को बैंक की निशानी वाले या कैनवस के मनीबैग में न लेकर जाएं। आप यदि धनराशि को बैग में लेकर जाते हैं, तो ऐसे बैग का प्रयोग करें जिससे यह जाहिर न हो कि उसमें पैसा रखा है।
- बैंक जाते समय सबसे छोटे रास्ते और भीड़-भाड़ वाली गलियों का प्रयोग करें। आपके पीछे से आते हुए ट्रैफिक की दिशा में चलने की बजाय सामने से आते हुए ट्रैफिक की ओर चलें।
- बैंक जाते समय अन्य स्टाफ को बता कर जाएं और यह भी बताएं कि वे आपकी किस समय वापिस आने की अपेक्षा कर सकते हैं।
- अपने साथ मोबाइल फोन लेकर चलें।
- स्टाफ को हमले की स्थिति में प्रयोग के लिए व्यक्तिगत अलार्म देने के बारे में विचार करें।
- यदि आप गाड़ी चलाकर बैंक जाते हैं, तो अपने रूट में पूर्व-कथनीयता को हटाने के लिए परिवर्तन लाएं।
- आपका पीछा करने वाले संदेहास्पद लोगों या गाड़ियों के प्रति सावधान रहें।
- बैंक जाते समय अपनी कार के दरवाजों पर ताला लगा कर चलें और रास्ते में कहीं रूकें नहीं।

क्रेडिट कार्ड की जालसाज़ी

क्रैडिट कार्ड के ग़ैर-कानूनी ढंग/धोखाधड़ी से हो रहे प्रयोग को रोकने हेतु कदम उठाएंः

- अपनी सहज-बुद्धि पर विश्वास करें। यदि आपकी सहज-बुद्धि के अनुसार आपको लगता है कि कोई व्यक्ति कपटपूर्ण कार्ड का प्रयोग करने की कोशिश कर रहा है, तो हो सकता है आपकी सहज-बुद्धि सही हो!
- यह देखने की कोशिश करें कि वह कार्ड कहाँ से निकाला गया है। क्या यह किसी व्यक्ति की जेब से निकाली गई इकलौती चीज है? यदि ऐसा है, तो थोड़ा चौकस रहें। वैध कार्ड ज्यादातर कार्ड होल्डर या बटुए में रखे जाते हैं।
- फोटो पहचान दिखाने के लिए कहें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्ड प्रस्तुत करने वाला व्यक्ति ही वैध कार्डधारी है।
- कार्ड नम्बर, रसीद के विवरण से मिल रही है। (प्रायः अंतिम 4 अंक)
- यदि आपको संदेह होता है कि किसी कार्ड का प्रयोग धोखाधड़ी से किया जा रहा है, तो आप क्रैडिट कार्ड केन्द्र में कॉल कर सकते हैं, जिसका नम्बर (संख्या) प्रायः कार्ड के पिछली ओर होता है। परन्तु इस बात का ध्यान रखें कि दी गई स्वीकृति भुगतान की गारंटी नहीं है।
- हस्ताक्षर किए गए वाउचर को कागज़ के लिफाफे में संभालकर रखें क्योंकि उस पर पहचानने योग्य उंगलियों के निशान हो सकते हैं।
- संदिग्ध कार्ड को रखने के लिए कभी भी अपने आप को व्यक्तिगत हानि के खतरे में न डालें।
- यह बात **नोट करें** कि क्रैडिट कार्ड के अभिन्यास परिवर्तित एवं विकसित होते रहते हैं। कुछ काडो में अब सुरक्षा माईक्रोचिप लगी होती है। अब कुछ संपर्क-मुक्त क्रैडिट कार्ड व डेबिट कार्ड भी होते हैं तथा मोबाईल फ़ोन्स में संपर्क-मुक्त प्रौद्योगिकी होती है जिन्हें क्रैडिट कार्ड की तरह स्वाईप किया जा सकता है।

कुछ ध्यान देने योग्य बातें

होलोग्रामः क्या यह विश्वसनीय, त्रिविमीय (थ्री-डाइमेन्शनल) दिखाई देता है?

चार मुद्रित नम्बरः क्या वे उत्कीर्ण नम्बरों के पहले चार नम्बरों से मिलते हैं?

नामः क्या नाम प्रस्तुत करने वाले के लिंग से मिलता है?

नामः क्या नाम प्रस्तुत करने वाले के लिंग से मिलता है?

हस्ताक्षरः क्या वाउचर पर किए गए हस्ताक्षर कार्ड के हस्ताक्षर से मेल खाते हैं?

हस्ताक्षर पैनलः क्या उ से परिवर्तित किया गया है? इसमें खाता नम्बर ह्यसंख्याह के अंतिम चार अक्षर उल्टे टेढ़े होने चाहिए।

कार्ड सुरक्षा कोडः हस्ताक्षर पैनल में 4 अंक सामने की ओर अथवा अंतिम 3 अंक दाइ ओर, अंक कभी उदकीर्ण नहीं होने चाहिएं। (फ़ोन अथवा इन्टरनैट लेन-देन में पुष्टि हेतु प्रयुक्त)।

चैक की जालसाज़ी

चोर चैक को आसानी से प्राप्त कर लेते हैं। चैक प्राप्त करने वाला कोई भी व्यक्ति अपने रक्षण पर होना चाहिए। पुष्टि सदैव आवश्यक होती है। अपनी आंतरिक कार्य-विधियों का अनुपालन करें।

पहचान

- सदैव चित्र-पहचान जैसे चालक का अनुज्ञा-पत्र अथवा पासपोर्ट हेतु शिष्टतापूर्वक पूछें।
- ग्राहक से चैक के पीछे उनका पूरा नाम, पता तथा फोन नम्बर लिखने के लिए कहें एवं इस पर हस्ताक्षर करें।
- यदि चैक संबंधी कोई संदेह हो, तो वस्तुएं जारी करने से पूर्व बैंक से विशेष उत्तर प्राप्त करें।
- लोगों के पहनावे से उनके बारे में निर्णय मत लें – महिलाएं तथा पुरूश, युवा और बूढ़े – चाहे उन्होंने कितने ही अच्छे कपड़े क्यों न पहन रखे हों – जाली चैकों को पेश करते और कर सकते हैं।
- पेशेवर जालसाज़ ज्यादातर अच्छे कपड़ों में और चार्मिंग व्यवहार वाले होते हैं और यह आत्मविश्वास सफल होने में उनकी सहायता करता है।
- आपके पास यदि चुराया गया या अस्वीकृत चैक आ जाता है, तो उसे एक कागज के लिफाफे में सम्भाल कर रखें क्योंकि उस पर पहचानने योग्य उंगलियों के निशान हो सकते हैं।
- संदिग्ध चैक को प्राप्त करने के लिए अपने आप को कभी भी व्यक्तिगत खतरे में मत डालें।

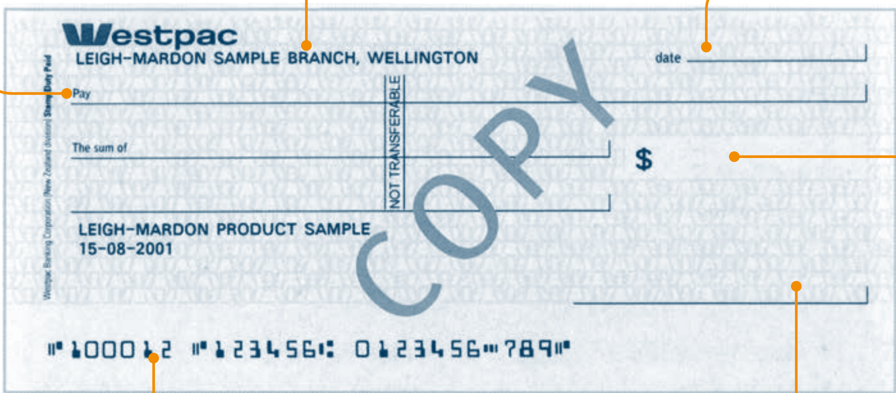
ध्यान देने योग्य बात

नकदीः 'कैश' लिखे हुए चैकों की ओर विशेष ध्यान दें।

नामः क्या यह वही है जो हस्ताक्षर में दिया गया है?

तिथिः पुराने चैकों (छह महीने से पुराने) या पोस्ट-डेट (भावी-तिथि वाले) किए गए चैकों पर निगाह रखें।

शाखा या ब्रांचः क्या यह स्थानीय चैक है? यदि नहीं, तो पेश करने वाले की गाड़ी के रजिस्ट्रेशन नम्बर को लिख लें।



सीरीज़ नम्बरः इस बात की जाँच कर लें कि आपको कहीं इस बारे में सूचित तो नहीं किया गया है कि चैक की यह सीरीज़ चोरी हो चुकी है या जालसाज़ी से प्रयोग की जा रही है।

नॉट ट्रांसफरेबल या क्रॉस किए गए चैकः अगर पेश करने वाला व्यक्ति ड्राअर नहीं है तो चैक को मत स्वीकार करें।

चैकों पर कभी भी चेंज मत देंः इस बात का ध्यान रखें कि भुगतान केवल वस्तुओं के लिए ही है।

हस्ताक्षरः पेश करने वाले व्यक्ति के अलावा किसी और व्यक्ति द्वारा साइन किए गए चैक को स्वीकार मत करें। यदि चैक पर पहले से ही हस्ताक्षर किए हुए हैं, तो पेश करने वाले व्यक्ति से एक कागज पर दुबारा से हस्ताक्षर करने को कहें और दोनों की तुलना करें एवं चैक की पिछली ओर तथा चैक के ऊपर किए हुए हस्ताक्षर की तथा चेहरा-मोहरा मिलाने हेतु चित्र-पहचान के ऊपर हस्ताक्षर की तुलना करें। चैक के पीछे दिये पहचान के विवरण रेकार्ड करें।

राशिः क्या लिखी गई राशि और नम्बरों में दी गई राशि एक ही है?

वातावरण के डिज़ाईन के माध्यम से अपराध का निवारण

चोरी/डाके की रोकथाम के लिए आप क्या कर सकते हैं

आपकी दुकान का लेआउट तथा आपकर्नी बिल्डिंग के प्राकृतिक वातावरण का डिज़ाइन आपके अपराध का शिकार होने के अवसरों को कम कर सकते हैं। इससे आपके स्टाफ तथा ग्राहकों में भी सुरक्षा की भावना बढ़ सकती है।

दुकान का डिज़ाइन

- खिड़कियों को पोस्टरों, अल्मारियों या ऐसे विज्ञापनों से वंचित रखें जिससे कि दुकान के अन्दर की झांकी में बाधा आए। यह सुनिश्चित करें कि लोग बाहर से आपकी दुकान में अच्छी तरह से देख सकें। जितनी अंधेरी आपकी दुकान होगी, और आप गली से जितना छिपे हुए होंगे, उतना ही चोरी और डाके के अवसर अधिक होंगें।
- एक अच्छी क्वालिटी के सीसीटीवी सिस्टम को लगाएं। प्रवेश-द्वार में वीडियो मॉनीटर तथा निगरानी के (सरवेलेंस) कैमरे को लगाएं ताकि ग्राहक दुकान में प्रवेश करते समय अपने आप को मॉनीटर में देख सकें।
- अच्छी तरह से दिखने वाले लिखित सूचनाओं को इस प्रकार से लगाएं जिससे कि ग्राहकों को यह स्पष्ट हो सके कि आपकी दुकान में कैमरे और ड्रॉप सेफ जैसे सुरक्षा के मापदंड हैं।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी दुकान का भीतरी हिस्सा काम के दौरान तथा बन्द होने के बाद भी अच्छी तरह से रोशन है।
- अपने कैश रजिस्टर को दुकान के आगे की तरफ मुख्य द्वार के नज़दीक रखें। इससे चोरों को दूर रखने में मदद मिलेगी क्योंकि ऐसा करने से दुकान में घुसते या उससे बाहर जाते समय उन्हें आपके स्टाफ के सामने से होकर जाना पड़ेगा।
- यह सुनिश्चित करें कि दुकान के सारे हिस्से सेल्स काउंटर से दिखाई दे सकें।

- सेल्स काउंटर की ऊंचाई बढ़ा दें ताकि इससे आपके सामान की विज़ीबिलिटी को वढ़ाया जा सके।
- शैल्फों को नीचा रखें ताकि कर्मचारी उनके ऊपर से नज़र रख सकें।
- ऐसे छिपे हुए या ब्लान्ड स्पोट्स को दूर करें जिनसे किसी के लिए सामान को चुराना आसान हो सके।
- सारे प्रदर्शित सामान को पूरी तरह से भर कर तथा क्रम से रखें ताकि कर्मचारी एक नज़र में ही पता लगा सकें कि कोई चीज हटी हुई है या नहीं।
- महंगी वस्तुओं को दुकान के सामने की ओर ताला लगा कर प्रदर्षित करें जहां पर पर्य वेक्षण कर्मचारी उनका पूर्णतया ध्यान रख सकें।
- स्टाफ को नुकसान से बचाव तथा पहचान (डिटेक्शन) की तकनीकों में प्रशिक्षण दें। क्या वे जानते हैं कि दुकान के चोरों को कैसे पकड़ा जाए?

क्षेत्रीय परिकल्पना सुदृढ़ीकरण (टैरीटोरियल डिज़ाइन रिइन्फोर्समैंट)

- यह सुनिश्चित करें कि दुकान का प्रवेश-द्वार अच्छी तरह से स्पष्ट है। इससे ग्राहकों के कन्फ्यूज़ होने तथा प्रवेश-द्वार के आसपास बिना काम के खड़े होने वाले लोगों से सवाल पूछने का एक अच्छा कारण मिल जाएगा।
- इस बात का ध्यान रखें कि छत के लिए कोई आसान रास्ता नहीं है, न तो बिल्डिंग के अन्दर से और न ही उसके बाहर से।
- यह सुनिश्चित करें कि प्रवेश और निकास द्वारों को मॉनीटर तथा नियंत्रित किया गया है।
- लोड करने के इलाकों में लिखकर लगा दें जिसमें डिलीवरी के निश्चित घंटों को लिखा गया है, इससे स्टाफ को अनधिकार प्रवेश करने वालों से सवाल पूछने का आधिकारिक कारण मिल जाता है। रात्रि के समय वरांडे या शमियाने में रोशनी जला कर रखने से मटरगश्ती करने वाले निरुत्साहित होते हैं।
- लोड करने के इलाकों में लिखकर लगा दें जिसमें डिलीवरी के निश्चित घंटों को लिखा गया है, इससे स्टाफ को अनधिकार प्रवेश करने वालों से सवाल पूछने का आधिकारिक कारण मिल जाता है।

- यह निश्चित करें कि पार्किंग के इलाके बिल्डिंग या गली से अच्छी तरह से दिखाई देते हैं – और अच्छा होगा कि ये दुकान से भी दिखाई देते हों।
- दुकान की सीमा के भीतर तथा आसपास एकदम स्पष्ट दृष्टि की रेखाएं बनाएं। झाड़ियों को काट कर रखें ताकि 0.7 मीटर (2 फुट) तथा 2.2 मीटर (7 फुट) के बीच की दृष्टि जितनी हो सके उतनी स्पष्ट रखी जा सके और ऐसी अन्य बाधाओं को हटा दें जिनके पीछे कोई छिप सके।
- सार्वजनिक स्थानों को निजी या प्राइवेट स्थानों से स्पष्ट रूप से अलग रखें। इससे स्टाफ को ऐसे लोगों से सवाल करने का अच्छा कारण मिल जाता है जो ऐसे इलाकों के आसपास खड़े हों जहां उन्हें नहीं होना चाहिए।
- लोगों को कुछ इलाकों से दूर रखने के लिए बैरियर लगा कर रखें। कोई भी व्यक्ति जो इन प्रवेश निषिद्ध इलाकों की ओर जाता है उससे सवाल पूछें।
- ग्राहकों के देखने और खरीदारी करने के लिए प्रयोग मे लाने के लिए रास्तों को अच्छी तरह से स्पष्ट करके रखें।इससे ग्राहकों को सुविधाजनक महसूस करने में आसानी होगी और जो लोग बिना किसी वैध कारण के दुकान में हैं, उनकी पहचान करने में सहायता मिलेगी।
- ग्राहकों के दिखाने के लिए स्पष्ट रूप से प्रवेश, निकास तथा पार्किंग के इलाकों के साइनों का प्रयोग करें।
- परिसर के बाहर के स्थान को स्वच्छ तथा गंदगी व भित्ति-लेखन से मुक्त रखें। इससे यही प्रकट होता है कि दुकान की अच्छे ढंग से देख-रेख व देखभाल हो रही है।

व्यापारिक चोरी

व्यापार बरगलरी से अपनी वनरलेबिलिटी को कम कर सकते हैं और भावी बरगलरों के लिए प्रवेश करने को जितना संभव हो उतना कठिन बना सकते हैं।

विचार करें

- प्रकाश या रोशनी – सारे प्रवेश तथा निकास द्वारों को अच्छी तरह प्रकाशित करके रखें। यह सुनिश्चित करें कि बन्द करने के बाद दुकान का भीतरी इलाका अच्छी तरह से प्रकाशित है। ब्लान्ड्स या पोस्टर दुकान के भीतरी हिस्सों को छिपाएं नहीं, ताकि भीतर से लोग बाहर की ओर देख सकें और जो बाहर हैं वे भीतर की ओर देख सकें।

- दरवाजे – सभी का अच्छी स्थिति में होना जरूरी है। किसी भी तरह की छेड़छाड़ के संकेतों की नियमित रूप से जाँच करें। पिछले दरवाजों का भारी, स्थूल ढांचे विशेषकर बिना खिड़कियों के होना जरूरी है। अगर पिछले दरवाजे को व्यापारिक समय के दौरान हवा आदि के लिए खोले रखना जरूरी है, तो ताला लगाने वाली सिक्योरिटी स्क्रीन लगाएं जिससे हवा तो आती रहे परन्तु अवांछित लोगों को दूर रखा जा सके।

- हमेशा पीछे वाला/सेवा द्वार खोलने से पूर्व खिड़की में से या द्वार-छिद्र में से देख कर चैक करें।

- खिड़कियां – यह निश्चित करें कि सारी खिड़कियों को इस तरह से सुरक्षित करें कि उनके साथ बाहर से छेड़-छाड़ न की जा सके। दिन के अन्त में बन्द करने से पहले यह चैक कर लें कि सारी खिड़कियां बन्द हैं और उन पर ताला लगा है, बरगलर असुरक्षित खिड़कियों की तलाश में रहते हैं। यदि हवा के लिए व्यापार के घंटों के दौरान खिड़कियों का खुला रहना जरूरी है, तो अवांछित प्रवेश से बचने के लिए ताला लगाने योग्य सिक्यारिटी चटखनियों को लगाएं।

- ताले – यह जरूरी है कि सारे दरवाज़ों, खिड़कियों और स्काईलाइटों को सबसे उत्तम तालों से सुरक्षित किया जा सके और उनको नियमित रूप से छेड़-छाड़ के संकेतों के लिए चैक करना चाहिए। कोई भी ताला बरगलर प्रूफ नहीं होता, परन्तु प्रवेश करना जितना कठिन होता है, उसमें उतनी ही ज्यादा देर लगेगी। इससे बरगलर के पकड़े जाने के अवसर बढ़ जाते हैं और बरगलर के अवसर तथा/या इच्छाएं कम हो जाएंगी।

- छत – यह निश्चित करें कि बिल्डिंग के अन्दर या बाहर से छत पर जाने का कोई आसान रास्ता नहीं है। ध्यान रखें कि सीढ़ियां, कूड़े के डिब्बे या अन्य चीजें सुरक्षित जगह पर रखी गई हैं और उनके द्वारा छत पर जाने में कोई सहायता नहीं मिलती।
- अलार्म सिस्टम – प्रवेश के सभी स्थानों पर अलार्म लगाएं तथा ऐसी सूचनाएं लगा दें कि यह स्थान अलार्म सिस्टम द्वारा सुरक्षित है। यह ध्यान रखें कि अलार्म सिस्टम को किसी रेपुटेबल कम्पनी द्वारा इन्स्टाल किया गया है, अलार्म को मॉनीटर किया गया है और सम्पर्क के ब्यौरे को नवीनतम रखा गया है।
- चाबियां – चाबियों, सेफ तथा कंप्यूटर में रखे गए रिकार्डों और अलार्म कोड के लिए एक्सेस को सीमित ही रखें। दुकान की चाबियों पर 'डू नोट कापी या इनकी प्रतिलिपि न बनाएं' खुदवा लें। जब किसी व्यक्ति को नौकरी से हटा दिया जाता है खासकर अगर उस कर्मचारी के साथ आपको कठिनाई थी तो तालों और एक्सेस कोड को बदलने के बारे में विचार करें।
- सेफ या गल्ले – व्यापार के घंटो से बाहर के समय अधिक मात्रा में पैसे मत रखें। रात भर के दौरान इस स्थान पर कोई नकदी नहीं छोड़ी जाती इस प्रकार के साईन लगाने के बारे में विचार करें। सेफ को जमीन में सुरक्षित करके रखना चाहिए और वह बाहर से दिखाई नहीं देनी चाहिए।
- आगन्तुक – सभी आगन्तुकों से प्रश्न पूछें और उन्हें अकेले बिल्डिंग में इधर-उधर घूमने की इजाजत मत दें। आगन्तुकों को अकेला मत छोड़ें और अपनी दुकान में ठेकेदारों की गतिविधियों पर नज़र रखें।
- पीछे-पीछे चलना (टेलगेटिंग) – बरगलर तथा चोर अधिकतर बिल्डिंगों में वैध निवासियों का पीछा करके घुस जाते हैं। स्टाफ को इस बारे में सूचित करें कि जब वे बिल्डिंग में आएं तो उनके पीछे दरवाजा बन्द/ताला लगा है। यह नियम बना दें कि स्टाफ के लिए हर समय पहचान-पत्र पहनना जरूरी है।
- वीडियो निगरानी – यह सुनिश्चत करें कि फुटेज की गुणवत्ता अच्छी हो, ताकि आप उस में देखकर उन्हें व उनकी गतिविधियों को स्पष्ट रूप से पहचान सकें। यह सुनिश्चत करें कि टेप्स व रेकाडिग उपकरण अच्छी गुणवत्ता वाले हों तथा उन्हें निर्माता के विनिर्देशानुसार बांधा तथा पुन-चक्रित किया गया हो।

- सीरियल नम्बर – सारे व्यापारिक उपकरणों की एक पूरी सूची बनाकर रखें तथा सारे सीरियल नम्बरों को रिकार्ड कर लें।

निम्नलिखित सम्मिलित करेंः

वस्तु की ब्रांड/नमूना	मॉडल/विवरण	सीरियल नम्बर	रंग/अन्य विशेषताएं	कीमत/खरीदारी की तारीख

स्नैप – www.snap.org.nz

- स्नैप (Serial Number Action Partnership) – एक कारोबार के स्वामी होने के नाते क्रमांक संखयाओं के साथ ऑनलाईन संपत्ति सूची व्यापार सुरक्षा का एक महत्त्वपूर्ण अंग होता है।

  ऑप्रेश्न स्नैप (Operation SNAP) न्यू ज़ीलैंड पुलिस की एक पहलकदमी है, जिसका उद्देश्य चोरी एव संपत्ति की होने वाली क्षति को रोकना तथा न्यू ज़ीलैंड में चोरी की वस्तुएं बेचना अपराधियों हेतु कठिन बनाना है।

  स्नैप वैबसाईट (http://www.snap.org.nz) पर लोगों को अपनी सभी महत्त्वपूर्ण वस्तुओं के विवरण दर्ज करने तथा उनका रख-रखाव कने की अनुमति देती है। इस संपत्ति सूची तक फिर कहीं से भी, किसी भी समय पहुंच की जा सकती है। संपत्ति सूची विवरण वहां से पुनः प्राप्त किए जा सकते हैं तथा उन्हें पुलिस व बीमा कंपनियों को भेजे जा सकते हैं।

  यदि आप प्रचून-विक्रेता हैं तो आप लोगों को तभी स्नैप का प्रयोग करने हेतु प्रोत्साहित कर सकते हैं जब आप वस्तुएं बेचते हैं, तभी ग्राहकों को इस संबंधी बता सकते हैं। वितरण हेतु स्टिकर्स व पत्रक निः शुल्क उपलब्ध हैं। स्नैप संबंधी और अधिक जानकारी पाने तथा स्नैप भागीदार बनने हेतु www.snap.org.nz पर जाएं।

गुस्से से भरे तथा गाली-गलौज़ करने वाले ग्राहक

जो ग्राहक लड़ाके या अपमानजनक हो जाते हैं, वे सामान्य तौर पर आपसे व्यक्तिगत रूप से नाराज़ नहीं होते, बल्कि उनके विचार में वे आपके व्यापार से मिलने वाली ग्राहक सेवा की कमी से नाराज़ हैं, या बेचा गया सामान उनकी अपेक्षाओं के अनुसार नहीं है।

शिकायत करने वाले ग्राहक ज्यादातर अपने विचारों को तैयार किए गए वक्तव्य द्वारा पेश करते हैं। उन्हें अपना बयान बिना बाधा के प्रस्तुत करने का अवसर दें। इससे उन्हें अपने गुस्से को निकालने की अनुमति मिलती है। उन्हें बीच में टोकने या सफाई देने की कोशिश उस व्यक्ति को अधिक अपमानजनक या लड़ाकू बनने को उत्तेजित कर सकते हैं।

एक बार जब उनका आरंभिक गुस्सा ठंडा हो जाता है तो ग्राहक बात-चीत के लिए ज्यादा मिलनसार होंगे।

ग्राहक चाहे कितना भी गुस्से में क्यों न हों, आप शान्त, नम्र तथा सतर्क रहने की कोशिश करें। लड़ाकू व्यक्ति के साथ उचित व्यवहार का प्रदर्शन उन्हें शान्त होने और सामान्य तौर पर व्यवहार करने के लिए प्रभावित कर सकता है।

ग्राहक की चिन्ताओं पर निष्पक्ष रूप से विचार करें, तथा आप पाएंगें कि गुस्सा कम हो जाएगा।

यदि स्थिति को निष्प्रभावित करने हेतु आपके प्रयत्न असफल रहते हैंः

- उस व्यक्ति से लड़ाकू या अपमानजनक व्यवहार बन्द करने का अनुरोध करें।
- यदि आपके अनुरोध की उपेक्षा की जाती है, तो नम्रता से परन्तु दृढ़ता से उस व्यक्ति से दुकान से बाहर जाने के लिए कहें।
- अगर वह व्यक्ति दुकान से बाहर जाने के लिए मना करता है, तो 111 नम्बर पर फोन करके पुलिस की मांग करें।
- अगर आप दुकान में अकेले हैं तो आम जनता की निगाह में रहें।
- अगर आप जनता की निगाह की स्थिति से पुलिस को फोन नहीं कर सकते, तो दुकान के प्रवेश-द्वार में जाएं और अन्य किसी से पुलिस को बुलाने को कहें।
- ग्राहक के साथ बहस मत करें तथा किसी भी हालत में उनकी ओर अपनी पीठ मत करें।
- अगर संभव हो सके, तो कोशिश करें कि आपके साथ कोई और भी है या फिर जो कुछ भी हो रहा है उसे कोई और भी देख सकता है।
- उस व्यक्ति का स्पर्श मत करें या उनके साथ दुकान से बाहर मत जाएं।
- अगर ग्राहक आप पर हमला करता है, तो कर्मचारी या अन्य ग्राहकों से उस व्यक्ति के हुलिए (पृष्ठों 44 व 46 पर गवाह स्मरण-शक्ति बढ़ाने के प्रपत्रों को प्रयोग करें) और उनके व्यवहार पर ध्यान देने के लिए कहें।

अनधिकार प्रवेश (ट्रैसपास)

आपके द्वारा किसी व्यक्ति को अपने घर या कार्यस्थल से बाहर निकलने के लिए कहने के कई कारण हो सकते हैं। यह इसलिए हो सकता है कि लोग आपकी जायदाद पर अपराध कर रहे हैं जैसे कि दुकान में चोरी (शॉपलिफ्टिंग), उत्पाती व्यवहार या फिर उन्हें वहां होने का कोई अधिकार नहीं है।

अनधिकार प्रवेश नोटिस को लिखित रूप से देने की कोई कानूनी जरूरत नहीं है। जिस व्यक्ति को अनधिकार प्रवेश नोटिस दिया गया है उसके लिए लिखित दस्तावेज़ स्थिति को सुदृढ़ कर देता है, ताकि वे यह नहीं कह सकें कि उन्हें नोटिस के बारे में तथा वहां से प्रस्थान करने और वापिस नहीं जाने की शर्त के बारे में पता नहीं था।

मौखिक अनधिकार प्रवेश

अगर आप अनधिकार प्रवेश नोटिस को मौखिक रूप से देते हैं, तो यह उचित होगा कि आप तिथि और समय के साथ-साथ उस व्यक्ति को नोटिस दिए जाने के कारण और प्रस्थान के लिए कहे जाने वाले व्यक्ति के ब्यौरे को रिकार्ड कर लें।

लिखित अनधिकार प्रवेश

यदि आप लिखित सूचना देते हैं (देखें पृष्ठ 42), तो अनाधिकृत प्रवेश की सूचना की तीन प्रतियां तैयार करेंः

- एक प्रति उस व्यक्ति को जिसे आप अनाधिकृत प्रवेश का नोटिस भिजवा रहे है
- एक प्रति आपके अपने रखने हेतु
- प्रति निकटतम पुलिस थाने या आने वाले पुलिस अधिकारी को प्रदान करने, पुलिस रेकाई स डाटावेस में प्रविष्ट करने हेतु

एक नोटिस की तामील हेतु आप केवल व्यक्ति के हाथ में उसे थमा सकते हैं। यदि वे इसे प्राप्त करने से इन्कार कर दे ंतो उसे फ़र्श पर गिरा दें, तब भी उसकी तामील हुई मानी जाती है। वह प्रति रखें तथा यह लिख लें कि उस व्यक्ति ने वह नोटिस लेने से इन्कार कर दिया है।

अनाधिकृत तौर पर प्रवेश करने वाले को आपको बाहर जाने का पर्याप्त समय देना होगा। यदि वह व्यक्ति उस स्थान पर रहता है अथवा बात मानने में अनुपयुक्त समय लगाता है, तो 111 पर कॉल करें तथा पुलिस को बुलाएं।

यदि कोई आपके पीछे आ रहा है तथा आपने उसे अनाधिकृत प्रवेश हेतु नोटिस दिया है, तो वे ऐसा करके अपराध कर रहे होंगे, 111 पर कॉल करें व पुलिस को बुलाएं।

अनाधिकृत प्रवेश का नोटिस हमारी इस वैवसाईट से डाऊनलोड किया जा सकता हैः
www.police.govt.nz/safety/home.trespassnotice.html

कर्मचारी चोरी

अध्ययनों से यह प्रमाणित होता है कि 'ग्राहकों' से अधिक लाभ की चोरी स्टाफ द्वारा की जाती है।

ऐसी कई सैद्धान्तिक धारणाएं हैं जो इस बात को स्पष्ट कर सकती है कि कर्मचारी चोरी क्यों करते हैं।

"मुझे इसकी जरूरत/इच्छा थी ...... मैं इसे केवल उधार ले रहा था ...... मालिक काफी धन कमा रहा है ...... मैं जिस योग्य हूँ मुझे उतना वेतन नहीं मिलता ...... वह मेरे पैसे का देनदार था।"

- कर्मचारी चोरी का सबसे बड़ा निवारक (डिटेरेन्ट) है स्टाफ के बीच सच्चाई के वातावरण की रचना करना। इस प्रकार का वातावरण स्टाफ और मैनेजमेंट के बीच अच्छे सम्बन्ध पैदा करने में सहायक होगा।

ईमानदारी की संस्कृति का सृजन कैसे करें

- नौकरी पर लगाने से पहले (प्रि-इम्प्लॉयमेन्ट) की गई जाँच का प्रयोग करते हुए सख्त नौकरी की प्रक्रियाओं को लागू करें।
- अपने सामान की चोरी के बचाव के लिए नीतियों (पॉलिसीज़) को आरंभ करें – यह चोरी है संकुचन या कमी नहीं – तथा स्टाफ के साथ इनके बारे में बातचीत करें। उन पर इसका प्रभाव डालें कि व्यापार के लिए सामान की हानि का बचाव करना कितना महत्त्वपूर्ण है।
- अपने स्टाफ को सही तरीके से काम करने का प्रशिक्षण दें। यह स्पष्ट करें कि कार्य प्रणालियों का पालन नहीं किए जाने की अवस्था में निम्नतम सहनशीलता की नीति को अपनाया जाएगा।
- स्टाफ को इस बात से अवगत कराएं कि दुकान से चोरी को कम करने में उनकी बराबर की जिम्मेदारी है। इससे ग्राहक (तथा कर्मचारी) चोरी को कम करने में मदद मिलेगी।
- यह स्पष्ट करें कि सभी चोरों पर अभियोग चलाया जाएगा, चाहे वे कर्मचारी हों या ग्राहक।
- स्टाफ को इस बात से अवगत कराएं कि जो सहयोगी व्यापार से चुराते हैं वे अपने काम के साथियों के थैलों, कोट और लॉकरों पर भी छापा मारने में समर्थ होते हैं।

- अपने स्टाफ के साथ नियमित रूप से मीटिंग करें तथा उन्हें व्यापार के अनुपालन (परफोरमेन्स) के बारे में नियमित रिपोर्ट देते रहें – विशेषकर किसी तरह की कमी या बिना हिसाब के हुई हानि के बारे में।
- स्टाफ को गैरकानूनी या संदेहास्पद व्यवहार को रिपोर्ट करने के साधन प्रदान करें।
- कैश फ्लो, बकाया सामान, दुकान तथा उपकरणों के स्तर के सही रिकार्ड रखें।
- एक निष्पक्ष लेखा-परीक्षक (ऑडीटर) का प्रयोग नियमित रूप से और अनियमित समयों पर करें।
- कम्प्यूटर के रिकार्डों, गल्ले या सेफ, चाबियों तथा अलार्म के कोड तक पहुँच या जानकारी को सीमित रखें।
- अगर किसी कर्मचारी को दुर्व्यवहार के कारण उनकी नौकरी से हटाया गया है तो तालों और एक्सेस कोडों को बदलने के बारे में विचार करें।
- स्टाफ को उनके काम में खुश तथा संतुष्ट रखें। इससे आंतरिक चोरी/जालसाज़ी में बदले की भावना को कम किया जा सकेगा।
- आंतरिक चोरी का पता लगते ही तुरन्त कार्यवाही करें। इससे अपने स्टाफ को यह संदेश भेजें कि चोरी को सहन नहीं किया जाएगा।

आपको जब यह शक हो या आपके पास इस बात का सबूत है कि कोई कर्मचारी चोरी में लीन है, तो ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिए

कर्मचारी द्वारा चोरी करना गंभीर बात है तथा इसे कदाचार माना जा सकता है। अधिक जानने हेतु कृपया यहां जाएं:
https://employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/misconduct-and-serious-misconduct

आपको संदेह हो सकता है कि कोई कर्मचारी कुछ चुरा रहा है तथा आपको यह विचार करना चाहिए कि क्या आपको जांच करने की आवश्यकता है। अधिक जानकारी हेतु कृप्या यहां जाएं:
https://employment.govt.nz/resolving-problems/steps-to-resolve/disciplinary-action/investigation

वापसी का धोखा (रिफंड फ्रॉड)

धोखेबाज़ी और चोरी के लिए रिफंड सबसे बुरे क्षेत्र हैं। ग्राहकों द्वारा की गई बेईमानी और स्टाफ की मिलिभगत को दूर करने के लिए लगातार निगरानी और सुदृढ़ प्रलेखन प्रणाली (साउंड डॉक्युमैन्टेशन सिस्टम) तथा जाँच की जरूरत होती है।

"हम खुशी से रिफंड करेंगे", जैसे सद्भावना-प्रदर्शन का अगर सख्ती से निरीक्षण नहीं किया जाता तो ये रिफंड के झूठे दावों के लिए दरवाज़ा खोल देते हैं।

रिफंड पर विचार करते समय एक मूलभूत नियम होना चाहिएः खरीदारी की रसीद या खरीदारी का कोई अन्य सबूत नहीं – कोई रिफंड नहीं।

रिफंड की जालसाज़ी के आम तरीके

- चोर दुकान से सामान चुराते हैं या तो आपकी दुकान से या फिर किसी दूसरी दुकान से जो वैसा ही सामान बेचते हैं तथा उस सामान को फिर रिफंड के लिए वापिस कर देते हैं।
- धोखेबाज़ लोग सामान को कटौती के मूल्य (डिस्काउंटिड प्राइसिस) पर खरीदते हैं तथा बाद में किसी दिन सामान को पूरे-दाम पर रिफंड के लिए वापिस कर देते हैं।
- कर्मचारी सामान को कटौती के मूल्य (डिस्काउंट प्राइस) पर खरीदते हैं तथा अपने सहचारियों से उस सामान को (बिना रसीद के) पूरे-दाम के रिफंड पर वापिस करवाते हैं।
- धोखेबाज़ लोग सामान खरीदते हैं, उनका प्रयोग करके रिफंड के लिए वापिस कर देते हैं। उदाहरण के तौर पर, किसी ने एक सूट खरीदा, उसे पहना तथा उसे वापिस करते हैं जैसे कि उन्होंने उसे पहना ही नहीं हो।
- कर्मचारी पिछली खरीदारी की रसीदों को अपने पास रखते हैं और फिर उन रसीदों का प्रयोग अपने आप को रिफंड देने के लिए करते हैं।
- कर्मचारी काल्पनिक ग्राहक की जानकारी का प्रयोग करके सामान को लेते और 'वापिस' करते हैं। इस प्रकार की कपटी वापसियों की आम तौर पर कोई रसीद नहीं होती।

आप क्या कर सकते हैं

विक्रय कर्मचारी

- जो व्यक्ति सामान को पेश करता है उससे रसीद को ले लें।
- ग्राहक के सम्पर्क के विवरण को, फोटो आईडी सहित रिकार्ड कर लें।
- स्पष्ट प्रकार के काल्पनिक नामों, जैसे कि जो ब्लोग्स, यू सकर, आईपी नाईटली, या अधूरे ब्यौरे या आईडी के अभाव की जाँच करें।
- अगर ग्राहक अधीर या जल्दी में दिखाई देता है तो आप संदेह कर सकते हैं।
- अगर वापिस की गई वस्तु दुकान के लपेटने (रैपिंग) के बैग या कागज़ में नहीं लपेटी गई है तो आप संदेह कर सकते हैं।
- शहर से बाहर की चीजों की वापसी से सावधान रहें।
- इस बात से अवगत रहें कि एक शाखा या ब्रांच से चुराई गई चीज को दूसरी में रिफंड के लिए प्रयोग किया जा सकता है।

व्यवस्था

- 'विक्री या खरीदारी के सबूत के बिना – रिफंड नहीं' की नीति पर जोर दें।
- इस बात पर जोर दें कि आपके कर्मचारी किसी तरह की फोटो आईडी सहित ग्राहक के सम्पर्क के ब्यौरे को रिकार्ड करें। इससे बाद में ग्राहक द्वारा खरीदी गई/वापिस की गई चीजों को बाद में फोन द्वारा यह सत्यापित करने कि सामान को क्यों वापिस किया गया था और सेवा से ग्राहक की संतुष्टि की जाँच करने में मदद मिलती है।
- जहां तक संभव हो, रिफंडों को कस्टमर सर्विस डिपार्टमेंट या मैनेजमैंट द्वारा जारी करने का प्रबन्ध करें – न कि कैशियर। इससे रिफंड जालसाज़ी को सीधा कैशियर के पास से समाप्त कर दिया जाएगा जहां कि ग्राहकों के साथ सांठ-गांठ तथा पैसे और रसीदों को आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।
- कभी भी अकेले एक व्यक्ति को रिफंड प्रोसैस मत करने दें। हमेशा यह निश्चित करें कि दूसरा कर्मचारी सामान को वापिस करते हुए देखता है और कागज़ातों पर काउंटर साईन करता है।

- सेल्स असिस्टैंटों के साथ सांठ-गांठ करने वाले ग्राहकों से सावधान रहें।
- मैनेजमैंट स्तर के एक व्यक्ति को रिफंड करने का अधिकारी बनाएं।
- सुबह सवसे पहले, बन्द करने से पहले और सेल्स की जगह पर केवल एक ही व्यक्ति होने के समय रिफंडों से सावधान रहें।
- हर बार किसी कर्मचारी विशेष के काम पर होने के समय बड़ी मात्रा में वापिस किए गए सामान से सावधान रहें।
- हर महीने के अन्त में किए गए रिफंडों के कुल नम्बर को रिकार्ड करें और एक महीने से दूसरे महीने में होने वाले फ्लकचुएशन की जाँच करें।
- यह सुनिश्चित करें कि विभिन्न विभागों द्वारा नकदी रिफंडों की विवेचना आंतरिक ऑडीटर या अकाउंटेंट के साथ मिल कर की जाए।
- इस बात की जाँच करें कि कहीं एक्सचेंज की तुलना में रिफंडों का प्रतिशत बहुत अधिक मात्रा में तो नहीं है।
- अगर रिफंड की जगह क्रेडिट प्रणाली चल रही है, तो भी ऊपर लिखित सभी सुझाव लागू होते हैं।

रिफंड जालसाज़ी से बचने का कोई सीधा-सादा उपाय नहीं है, परन्तु ऊपर दिए गए पैमानों का प्रयोग इसके होने के अवसर को काफी मात्रा में कम कर सकते हैं।

अपने सामान की सुरक्षा

माल-वितरण (डिलिवरियों) को, अगर उन पर एक अधिकृत व्यक्ति, स्टाफ के किसी जिम्मेदार व्यक्ति द्वारा हमेशा नियंत्रण नहीं रहता, तो इससे बेईमान व्यवहार तथा गलतियों को प्रेरणा मिल सकती है।

अभिग्राही गोदी-बाड़ा (रिसीविंग डॉक)

- आपको अन्दर आने वाले सामान को लेने, उसको ढेर लगा कर इकट्ठा करने तथा जाँच करने के लिए पर्याप्त स्थान सहित उपयुक्त रिसीविंग डॉक सुविधा की जरूरत है। जब तक माल को गोदामों या सेल्स फ्लोर तक वितरित नहीं कर दिया जाता तब तक मौसम और चोरी से सामान के बचाव के लिए इस जगह का सुरक्षित होना जरूरी है।
- यह सुनिश्चित करें कि रिसीविंग डॉक आपके बाकी के गोदाम या बिल्डिंग से अलग है।
- इस बात को निश्चित करें कि यह हर समय सारे गैर जरूरी स्टाफ की सीमा से बाहर है।
- आपको चाहिए कि आप अपने कर्मचारियों में से किसी जिम्मेदार व्यक्ति को आने वाले सामान को लेने के लिए नियुक्त करें।

गोदाम के लोग

- आप इस बात की जाँच करें कि आर्डर किया गया सामान वास्तव में डिलीवर किया गया है। ऐसा आप सामान की आर्डर लिस्ट को सामान तथा डिलीवरी नोट के साथ प्रतिनिर्देश (क्रॉस रेफ्रेन्सिंग) करने से कर सकते हैं।
- ध्यान रखें कि डिलीवर किए जाने वाले सामान का मूल्य तथा मात्रा (वजन तथा कपड़े की लम्बाई आदि सहित) सही हैं।
- डिलीवरी करने वाले व्यक्ति के साथ डिब्बों के सामान की समय-समय पर अचानक (स्पोट चैक) जाँच करें।
- डिलीवरी नोट पर डिलीवरी करने वाले व्यक्ति के सामने हस्ताक्षर करें।
- अनियमित समयों पर किसी तीसरे व्यक्ति से स्पोट चैक करवाएं।

डिलीवरी करने वाले व्यक्ति तथा स्टोर के लोगों या अन्य कर्मचारियों के व्यवहार पर ध्यान दें। सामान की डिलीवरी के समय क्या उनके व्यवहार से किसी प्रकार की शंका उत्पन्न होती है?

- क्या वे खुसरपुसर करके या चुपचाप से बातचीत करते हैं? क्या उनमें इस सीमा तक घनिष्ठता है कि सांठगांठ की संभावना हो सकती है?
- क्या डिलीवरी वाले लोग गोदाम या माल के कमरों में प्रवेश करते हैं?
- क्या कहीं यह नोटिस लगाया गया है जिसमें यह स्पष्ट किया गया हो कि अनधिकृत लोगों को माल के कमरों में जाना मना है?
- यह देखने के लिए जाँच करें कि डिलीवरी तथा रसीद के कागज़ात सही हैं।
- डिलीवरी के कागज़ों को तुरन्त आफिस में ले जाना चाहिए।
- सारे बचे हुए, कम, टूट-फूट, हानि, बदली तथा वापिस किए गए सामान को रिकार्ड करना जरूरी है।

यौन उत्पीड़न (सैक्सुअल हैरेसमैंट)

यौन उत्पीड़न स्वाभाविक रूप से एक प्रकार का अवांछित सैक्सुअल व्यवहार है। ये शारीरिक सम्पर्क, मौखिक टिप्पणी या अमौखिक व्यवहार या कार्यवाही हो सकते हैं।

व्यक्तिगत सुरक्षा

- उस व्यक्ति को ऐसे व्यवहार को बन्द करने के लिए कहें।
- अगर आप स्वयं ऐसा करने में असहज महसूस करते हैं, तो अपने सहयोगी को अपने साथ ले लें या अपने सहयोगी से आपकी ओर से उस व्यक्ति से एकान्त में बात करने के लिए कहें।
- आप अपने विचारों को उस व्यक्ति को पत्र में लिख कर व्यक्त कर सकते हैं, उन्हें वह व्यवहार बन्द करने के लिए कह कर। (सुझाव – इस बात का ध्यान रखें कि आपका पत्र व्यावसायिक भाव या लहजे में लिखा गया है।) पत्र की प्रतिलिपि को अपने पास रखें।
- अगर आपको उत्पीड़ित करने वाला व्यक्ति यदि आपका सहकर्मी है, तो उस व्यक्ति के सुपरवाइज़र से बात करें।
- अगर वह व्यक्ति ग्राहक है, तो अनधिकार प्रवेश नोटिस देने के बारे में विचार करें।

यदि व्यवहार रुकता नहीं हैः

- अधिकतर यूनियनों के पास सैक्सुअल हैरेसमैंट नीतियां होती हैं और वे यूनियन के सदस्यों को सहायता दे सकते हैं।
- अगर आपके पास नौकरी अनुवन्ध (एम्प्लॉयमेंट अग्रीमैंट) है तो आप पाएंगें कि उसमें शिकायत व्यवस्था (ग्रीवेन्स प्रोवीज़न्स) निहित हैं जिनके बारे में आप अपने मालिक के साथ विचार-विमर्श कर सकते हैं। अगर सन्तुष्टि प्राप्त नहीं होती तो उनका समाधान एम्प्लॉयमैंट कोर्ट में किया जा सकता है।
- अपने यूनियन के प्रतिनिधि, ईक्वल एम्प्लॉयमैंट ऑपरच्युनिटी सम्पर्क-अधिकारी (अगर आपकी संस्था में हो तो), या मानवाधिकार आयोग से सलाह ले सकते हैं।
- आप मानवाधिकार आयोग के पास औपचारिक शिकायत दर्ज कर सकते हैं जो केस को ईक्वल एम्प्लॉयमैंट ट्राइब्यूनल के पास ले जा सकता है।
- यदि आपको अपनी सुरक्षा हेतु कोई भय है, तो उस परेशानी संवंधी पुलिस को सूचित करें।

अनियमित घंटे काम करना

अगर संभव हो सके तो हर समय कम से कम दो व्यक्तियों के एक साथ काम करने की योजना बनाएं।

काम समाप्त करने के बाद स्टाफ के लिए उनके वाहन तक जाने या स्टाफ के बिल्डिंग तथा पड़ोस से सुरक्षित बाहर जाने के लिए रक्षार्थ किसी को उनके साथ जाने की व्यवस्था करें।

अगर स्टाफ के लिए अकेले काम करना जरूरी है तो आप उनकी सुरक्षा को निम्नलिखित द्वारा बढ़ा सकते हैंः

- यह सुनिश्चित करके कि बिल्डिंग अन्दर से उचित रूप से सुरक्षित है।
- दरवाजों को ताला लगा कर रखने से ताकि कैजुअल प्रवेश को रोका जा सके (यदि ऐसा करना उपयुक्त हो तो)।
- चेतावनी संकेत लगाकर जिनमें यह प्रदर्शित हो कि वीडियो निगरानी के कैमरे काम कर रहे हैं।
- स्टाफ की सुरक्षा के लिए सुरक्षा ग्रिलों का प्रयोग करके।
- स्टाफ को रिमोट कन्ट्रोल उपकरण दे कर ताकि वे सुरक्षा के खतरे में पड़ने की स्थिति में आवाज़ करने वाले अलार्म को बजाकर सिक्योरिटी कम्पनी को सूचित कर सकें।

काम पर सबसे पहले पहुंचने वाले व्यक्ति को यह करना चाहिएः

- बलपूर्ण प्रवेश के किसी चिन्ह के प्रति चौकस रहें।
- जहां किसी भी तरह की जबरदस्ती के संकेत दिखाई देते हैं, तो ऐसी स्थिति में बिल्डिंग के भीतर नहीं जाना चाहिए क्योंकि चोर के वहां होने की संभावना हो सकती है। पुलिस तथा/या सिक्योरिटी कम्पनी को फोन करें और अन्य कर्मचारियों के आने पर उन्हें सचेत कर दें।
- जहां कोई ग़ैर-कानूनी प्रवेश न हुआ हो, तो अन्य कर्मचारियों हेतु सब-सही के संकेत की व्यवस्था छोड़ें।

जो कर्मचारी देरी से कार्य संपन्न करते हैं, उन्हें यह करना चाहिएः

- अपनी बिल्डिंग के जितना हो सके उतना नज़दीक ऐसे इलाके में पार्क करें जो रात के समय अच्छी तरह से प्रकाशित हो।
- अगर पार्किंग केवल अकेले या दूर के इलाके में ही उपलब्ध है तो यातायात के अन्य विकल्पों के बारे में विचार करें।
- किसी को इस बारे में सूचित करें कि आप देर तक काम करेंगें।
- इस बात की जाँच करें कि आप बिल्डिंग के भीतर सुरक्षित हैं तथा किसी भी दरवाज़े या खिड़कियों को खुला या बिना ताले लगाए नहीं छोड़ा गया है।
- बिल्डिंग को छोड़ कर जाते समय, दरवाज़ा खोलने से पहले, बाहर के निकटतम इलाके की जाँच करके देख लें कि कोई व्यक्ति आवारागर्दी तो नहीं कर रहा।
- अपनी कार तक अच्छी तरह से प्रकाशित रास्ते से जाएं और अगर हो सके तो किसी को अपने साथ चलने के लिए कहें।

व्यापारिक सहायता

बिज़नेस सपोर्ट निवासी समुदायों के लिए नेबरहुड सपोर्ट संकल्पना के समान है। बिज़नेस सपोर्ट व्यापारिक अपराध तथा 'ग्राहकों' और 'दुकानदारों' (रिटेलर्स) दोनों के दृष्टिकोण से अपराध के भय को कम करने की कोशिश करता है।

समूह या ग्रुप की स्थापना कैसे की जाए?

इसमें न तो ज्यादा समय लगता है और न ही बहुत अधिक काम करना पड़ता है।

- छोटे रूप में शुरू करें – थोड़े से पड़ोसियों या नज़दीक के व्यापारों से बात करें और धीरे-धीरे इसका गठन करें।
- मीटिंग बुलाएं।
- आपको जानकारी देने और आपके प्रश्नों का उत्तर देने के लिए अपने स्थानीय कम्युनिटी सिपाही या स्थानीय नेबरहुड सपोर्ट प्रतिनिधि को निमंत्रित करें।
- काम को बांटें – आपका ज्ञान, निपुणता या समय।
- सीखना जारी रखें।
- अपनी सफलता का समारोह मनाएं।

समूह या ग्रुप कैसे परिचालित किया जाता है?

टेलिफोन ट्री या ईमेल की सुविधा अन्य व्यापारों तथा अपने स्थानीय कम्युनिटी सिपाही के साथ जानकारी को आपस में बाँटने का एक प्रभावशाली तरीका है।

अगर कोई समस्या पैदा होती है, तो हर व्यापारी व्यक्ति उस ट्री में से एक या दो अन्य लोगों को फोन करने के लिए जिम्मेदार है। कोओरडिनेटर जरूरत के अनुसार पुलिस को जानकारी दे सकते हैं।

गोष्ठियां (मीटिंग्स)

आपको तथा आपके स्टाफ को सलाह देने या प्रशिक्षित करने के लिए समय-समय पर मुख्य लोगों को निमंत्रित करें। इससे समूह में जीवन्तता बनी रहती है। कभी-कभी सार्वजनिक मीटिंग से अन्य लोगों को भी शामिल किया जा सकता है।

साधन

पुलिस आपको निम्नलिखित के बारे में जानकारी तथा प्रशिक्षण दे सकती हैः

- अपराध के लिए अवसरों को कम करना
- नागरिक दुर्घटनाओं के लिए तैयारी करना और उनसे बच निकलना
- कई प्रकार की आपत्तियों का सामना करना
- सामुदायिक समस्याओं को सुलझाना
- नेटवर्क के लिए

व्यापार सहायता समूह (बिज़नेस सपोर्ट ग्रुप) की स्थापना करके आप अपनी सम्पत्ति की सुरक्षा कर सकते हैं तथा मन की शान्ति प्राप्त कर सकते हैं। आप और आपके पड़ोसी एक दूसरे को सहारा दे सकते हैं और अपने इलाके में अपराध को कम करने के लिए अपनी सम्मिलित जानकारी का प्रयोग कर सकते हैं।

बहुधा पूछे जाने वाले प्रश्न

दिए गए उदाहरण केवल गाइडलाइन के अभिप्राय से ही दिए हैं। हर परिस्थिति विभिन्न होती है, तथा सन्देह होने की स्थिति में किसी योग्य कानूनी प्रोफेशनल से सलाह लें।

1. 'चोरी' किसे कहते हैं?

क्राइम्स एक्ट 1961 के अन्तर्गत चोरी उस गतिविधि को कहते हैं जो बेईमानी तथा दावे का अधिकार हुए बिना की जाती हैः

1. किसी सम्पत्ति को उसके मालिक को उस सम्पत्ति से हमेशा के लिए वंचित करने या उसमें किसी प्रकार के स्वार्थ से वंचित करने के इरादे से लेना; या
2. इस्तेमाल करना या किसी भी सम्पत्ति का उस सम्पत्ति के स्वामी को उससे हमेशा के लिए वंचित करने या उस सम्पत्ति पर कब्ज़ा/नियंत्रण करने के बाद उसमें किसी प्रकार के हक से वंचित करने के लिए लेन – देन करना।

इसके लिए चोरी करने का **इरादा** होना जरूरी है।

2. इससे पहले कि चोरी का अपराध हो क्या किसी व्यक्ति द्वारा मेरी (दुकान के मालिक की) सम्पत्ति सहित दुकान से बाहर निकल कर जाना जरूरी है?

नहीं। कुछ परिस्थितियों में, दुकान से बाहर जाने से पहले उस व्यक्ति का व्यवहार काफी हो सकता है। उदाहरण के तौर पर, जान बूझ कर सम्पत्ति को थैले या कपड़ों में छिपाना, साथ ही ऐसा व्यवहार जिससे यह स्पष्ट होता है कि उनका इरादा बिना भुगतान किए दुकान छोड़ कर जाने का था, ऐसे में उसे चोरी माना जा सकता है हालांकि वह व्यक्ति अभी दुकान छोड़ कर नहीं गया है।

3. मुझे पुलिस को किस परिस्थिति में बुलाना चाहिए?

आप पुलिस को हमेशा 111 नम्बर पर फोन करें जबः

- कोई आपको या आपके स्टाफ को धमकी देता है या बाहर जाने से मना करता है
- कोई व्यक्ति जिसका आपने सामना किया था उसके अधिकार में चुराई गई सम्पत्ति है
- कोई अभी-अभी या तुरन्त दुकान छोड़ कर गया है, या आपकी सम्पत्ति के साथ या आपकी सम्पत्ति को चुराने की कोशिश की है।

4. अगर मुझे यहा शक हो कि मेरी दुकान में किसी ने अपने कपड़ों के नीचे या जेबों में या थैले में किसी चीज को छिपा रखा है, तो क्या में अपनी सम्पत्ति को वापिस लेने के लिए तलाशी ले सकता/सकती हूँ?

नहीं अन्यथा उस व्यक्ति ने तलाशी की इजाजत दे दी है – उदाहरण के तौर पर आप उनसे थैले को खोलने के लिए या उनकी जेबों को खाली करने के लिए कह सकते हैं।

5. अगर कोई खुलेआम मेरी किसी सम्पत्ति को उठाए हुए है और बिना भुगतान किए मेरी दुकान से बाहर जाने की कोशिश करता है तो मुझे क या करना चाहिए?

आप उस व्यक्ति से सामान आपको वापिस करने के लिए कह सकते हैं। अगर वे मना करते हैं और दुकान से बाहर चले जाते हैं या आक्रमणशील या उपद्रवी बन जाते हैं, तो तुरन्त पुलिस को फोन करें। FAQ 6 को भी देखें।

कोई भी व्यक्ति (तथा उसके आधार पर व्यवहार करने वाला हर व्यक्ति) क्लेम ऑफ राईट के अन्तर्गत किसी चल सम्पत्ति (मूवेबल) के शान्तिमय स्वामित्व में है, जो अपनी सम्पत्ति की सुरक्षा के लिए दूसरे व्यक्ति को हानि न पहुँचाने उद्देश्य से उचित ताकत का प्रयोग करता है तो क्राइम्स एक्ट 1961 की धारा 53 उसे सुरक्षा प्रदान करती है। यह सफाई आपको सामान को वापिस छीन लेने की अनुमति दे सकती है।

इस बात को ध्यान में रखें, हालांकि यह प्रतिवाद या सफाई लागू नहीं होती अगर आपका व्यवहार वैध निवेश (प्रोविज़न्स) से बढ़ जाते हैं। इसके साथ ही, संभावित उठाईगीरों (शॉपलिफ्टर) के साथ किसी प्रकार के पारस्परिक व्यवहार में, सामान की वापसी से अधिक आपकी व्यक्तिगत सुरक्षा को प्राथमिकता देना जरूरी है।

6. अगर कोई व्यक्ति मेरी सम्पत्ति को चुराने के बाद दुकान से बाहर चला जाता है, तो मुझे क्या करना चाहिए?

आप उस व्यक्ति का सुरक्षित दूरी से पीछा कर सकते हैं बशर्ते कि इससे आप पर कोई खतरा नहीं आता। अपने सहकर्मी से पुलिस को फोन करने के लिए कहें या आपके पास अगर सैलफोन है तो पुलिस को उस व्यक्ति के ब्यौरे, यात्रा की दिशा तथा गाड़ी के बारे में ब्यौरा, विशेषकर रजिस्ट्रेशन नम्बर सहित फोन करें।

क्राइम्स एक्ट 1961 की धारा 53 भी संगत हो सकती है (ऊपर देखें)।

7. जिन लोगों को मैं अपनी दुकान में नहीं आने देना चाहता, उसके लिए क्या मैं कुछ कर सकता हूँ?

दखलदार या आक्युपायर होने के नाते आपको प्रवेश पर नियंत्रण करने तथा जिसे आप न चाहें उसे प्रवेश करने से निषिद्ध कर सकते हैं, जैसे कि वे व्यक्ति जो पहले उठाईगीरी कर चुके हैं, जालसाज़ी से क्रेडिट प्रस्तुत कर चुके हैं या गाली-गलौज़, विघटनकारी (डिसरप्टिव) या धमकी-भरा व्यवहार करते हैं। अगर आपके विचार में आपकी दुकान में पहले से ही उपस्थित व्यक्ति संदिग्ध रूप से व्यवहार कर रहा है, तो आपको उनके पास जाने और उनसे प्रश्न पूछने या उस व्यक्ति से जाने के लिए कहने का अधिकार है।

इस पुस्तक के साथ अनधिकार प्रवेश नोटिस उपलब्ध कराया गया है।

आप जिस व्यक्ति को भी प्रवेश के लिए अनधिकार घोषित करना चाहते हैं, उसे देने के लिए आप इस नोटिस की फोटोकॉपी कर सकते हैं।

8. क्या मैं अपनी सुरक्षा के लिए ताकत का प्रयोग कर सकता हूँ?

हाँ, क्राइम्स एक्ट 1961 की धारा 48 के अन्तर्गत यह स्पष्ट किया गया है कि *हर व्यक्ति ऐसी परिस्थितियों में स्वयं या अन्य किसी की सुरक्षा के लिए, इस प्रकार की ताकत का प्रयोग करने में न्यायोचित हैं जो उनके विचार में उपयुक्त है।*

इस बात को याद रखें कि प्रयोग की गई ताकत का परिस्थितियों के उपयुक्त होना जरूरी है। अत्यधिक ताकत का प्रयोग करने वाले व्यक्ति पर हमले का अभियोग चलाया जा सकता है।

9. मुझे अपनी दुकान से बच्चों द्वारा चोरी की जाने की परेशानी है। मैं क्या कर सकता/सकती हूँ?

आप तुरन्त पुलिस को 111 नम्बर पर फोन करके इसकी रिपोर्ट करें। आप इन बच्चों को अपनी दुकान से अनधिकार प्रवेश के रूप में बाहर निकाल सकते हैं। आपके स्थानीय सिपाही भी आपको इस प्रकार के मुद्दों का सामना करने के बारे में सलाह दे सकते हैं।

10. मैंने पुलिस को फ़ोन किया था परन्तु वे नहीं आए, मुझे क्या करना चाहिए?

पुलिस का लक्ष्य है कि वे हर घटना पर जितना जल्दी हो सके उतना जल्दी ध्यान दें। परन्तु, कभी-कभी विभिन्न कारणों की वजह से, वे उन पर उतना जल्दी ध्यान नहीं दे पाते जितना कि जनता के सदस्य चाहते हैं।

आपको सदैव पुलिस को वापिस 111 पर कॉल करने हेतु आत्मविश्वास से भरपूर अनुभव करना चाहिए तथा यह पूछना चाहिए कि वे क्यों नहीं आए अथवा वे कितनी देरी से आएंगे। आप अपने स्थानीय कम्युनिटी सिपाही या पुलिस स्टेशन से भी अतिरिक्त सहायता के लिए सम्पर्क कर सकते हैं।

11. पुलिस आई परन्तु उन्होंने मुझे बताया नहीं कि क्या घटित हुआ। मैं क्या करूंः

आप अपने स्थानीय पुलिस स्टेशन को फोन कर सकते हैं और अपने केस के बारे में पूछ सकते हैं। आप जब भी पुलिस को अपनी दुकान पर बुलाते हैं तो उस पुलिस अफसर का नाम और अपने केस की फाइल नम्बर को लिखना याद रखें।

12. मुझे इस बारे में कहां से पता लग सकता है कि मेरा स्थानीय कम्युनिटी सिपाही कौन है?

अपने स्थानीय पुलिस स्टेशन को फोन करके पूछें। विभिन्न पुलिस स्टेशनों के टेलिफोन नम्बर आपकी स्थानीय फोन पुस्तक में उपलब्ध हैं, या आप उन्हें पुलिस की वेबसाइट – www.police.govt.nz से प्राप्त कर सकते हैं।

13. मेरे दो नाम हैं, एक मेरे पासपोर्ट पर और दूसरा जिससे मुझे मेरे मित्र और ग्राहक बुलाते हैं। मैं पुलिस को कौन सा नाम दूँ?

हमेशा पुलिस को अपना वह नाम दें जो आपके पासपोर्ट में दिया गया है। उसके बाद आप पुलिस को बता सकते हैं कि आपके मित्र तथा ग्राहक आपको दूसरे नाम से जानते हैं। पुलिस को वह नाम भी दें।

14. मुझे सुरक्षा के बारे में अधिक जानकारी कहां से मिल सकती है?

अपने स्थानीय पुलिस स्टेशन या कम्युनिटी सिपाही से सम्पर्क करें। आप हमारी वेबसाइट www.police.govt.nz पर भी जा सकते हैं और "सेफ्टी टिप्स" विभाग के अन्तर्गत अपराध निवारण जानकारी को देखें।

15. मुझे अंग्रेजी अच्छी तरह नहीं बोलनी आती तथा मैं पुलिस से सम्पर्क करने के बारे में कोन्फीडेन्ट महसूस नहीं करता/करती। ऐसी स्थिति में मैं क्या कर सकता/सकती हूँ?

पुलिस लैंग्वेज़ लाईन टेलिफोन इन्टरप्रिटिंग सेवा का प्रयोग करती है जो सोमवार से शुक्रवार को सुबह 9 बजे से शाम के 6 बजे तक उपलब्ध है। पुलिस के साथ सम्पर्क करते समय आप इस निःशुल्क सेवा का प्रयोग करने के लिए कह सकते हैं। पुलिस को योग्य दुभाषिए भी उपलब्ध हैं जो आपसे आपकी अपनी भाषा में बात कर सकते हैं। पुलिस की वेबसाइट (www.police.govt.nz) पर विभिन्न भाषाओं में अपराध रोक-थाम जानकारी तथा सुरक्षा युक्तियां दी गई हैं।

16. उस स्थिति में क्या करूँ जब मैं पुलिस से बात नहीं करना चाहता परन्तु मेरे पास अपराध संबंधी जानकारी है?

यदि आपके पास चोरी या अन्य किसी अपराध संबंधी जानकारी है तथा किसी कारणवश आप अधिकारियों से सीधे संपर्क नहीं करना चाहते, तब क्राईमस्टॉपर्स को बताएं।

क्राईमस्टॉपर्स आपकी पहचान गुप्त रखने की गारण्टी देता है – किसी को पता नहीं चलेगा किआप कौन हैं। क्राईमस्टॉपर्स पुलिस का भाग नहीं है। आपकी कॉल सुनने वाले आपसे प्राप्त जानकारी आपके लिए अधिकारियों तक पहुंचाएंगे।

क्राईमस्टौपर्स को किसी भी समय 0800 555 111 पर निः शुल्क कॉल करें अथवा यहां इन्क्रिप्ट्ड (कूट-लेखन) संदेश प्रपत्र का प्रयोग करें www.crimestoppers-nz.org

अनधिकार प्रवेश नोटिस

अनधिकार प्रवेश नोटिस अधिनियम (दी ट्रैसपास एक्ट) 1980 धारा 4(1) या (2) तथा धारा 4 (4) के अन्तर्गत चेतावनी

प्रतिः

[जिस व्यक्ति को चेतावनी दी जा रही है उसका नाम]

[जिस व्यक्ति को चेतावनी दी जा रही है उसका पता]

ऊपर लिखित अधिनियम तथा धारा के अनुसार आपको निम्नलिखित स्थान से दूर रहने की चेतावनी दी जाती हैः

[जिस स्थान से उस व्यक्ति को निषिद्ध किया गया है उसका पता]

आप इस आदेश को प्राप्त करने के दो साल की अवधि के भीतर अगर ऊपर दिए गए पते पर गए तो इसे अपराध माना जाएगा जिसका जुर्माना अधिकतम 1000 डालर या अधिकतम तीन महीने की कैद तक हो सकता है।

ऊपरलिखित पते का दखलदार हैः

[दखलदार का पूरा नाम]

यह चेतावनी **दखलदार/व्यक्ति*** द्वारा दी गई है जो ऊपर दिए गए पते के दखलदार द्वारा अधिकृत हैः

[दखलदार या दखलदार द्वारा अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर]

[दखलदार या दखलदार द्वारा अधिकृत व्यक्ति के पूरे नाम को प्रिंट करें]

[तारीख जिससे यह नोटिस लागू होता है]

* जो शब्द लागू नहीं होते उन्हें काट दें।

अनधिकार प्रवेश नोटिस को पेश किए जाने का ब्यौरा

[नीचे दिए गए आदेशों को पढ़ें और पेश करने के तुरन्त बाद पेश करने के ब्यौरे को लिखें। अगर जिस व्यक्ति को नोटिस पेश किया गया है वह दखलदार नहीं है परन्तु दखलदार का एजेंट है – तो जिस व्यक्ति ने नोटिस पेश किया था उसके पूरे नाम तथा पते की भी जरूरत है।]

यह नोटिस (प्रतिलिपि संलग्न) पेश किया गया थाः

पर ______________________________

[नोटिस दिए जाने वाले व्यक्ति का नाम]

पर ____________ **दिनांक** ____________, 20 ____________ **पर** ____________ **सुबह/शाम**

पर ______________________________

[स्थान जहां सेवा प्रभावित हुई थी]

द्वारा ______________________________

[सेवा को प्रभावित करने वाले व्यक्ति का पूरा नाम]

मैंने अनधिकार प्रवेश नोटिस स्वयं दिया थाः

पर ______________________________

[नोटिस दिए जाने वाले व्यक्ति का नाम]

द्वारा उन्हें **हाथ में दिया गया था/उनके पैरों में डाल दिया गया था* जब उन्होंने नोटिस को स्वीकार करने से इन्कार कर दिया था।**

उन्होंने स्वीकृत **किया था/स्वीकृत नहीं किया था*** कि वही नोटिस में लिखित व्यक्ति है।

मैं उन्हें व्यक्तिगत रूप से **जानता/नहीं** जानता।

मेरे विचार में उनकी जन्मतिथि है ____________ आयु लगभग * ____________ साल है।

दखलदार (ऑक्यूपायर) का पूरा नाम ______________________________

दखलदार का पता तथा फोन नम्बर ______________________________

अतिरिक्त प्रासंगिक ब्यौराः

____

____

[उदाहरण के तौर पर, "उद्धत व्यवहार के आरोप के कारण जारी किया गया" या " चोरी के आरोप के कारण जारी किया गया"। यहां उस प्राधिकार को रिकार्ड करें कि जिस व्यक्ति ने नोटिस दिया था वह व्यक्ति दखलदार द्वारा स्वीकृत व्यक्ति था और न कि दखलदार स्वयं था, तथा यदि लागू होता हो तो इस फार्म के साथ प्राधिकार को संलग्न करें।]

हस्ताक्षर ______________________________

[वह व्यक्ति जिसने अनधिकार प्रवेश नोटिस दिया (सर्व किया) है उसके हस्ताक्षर] इस फार्म को पूरा किए जाने की तिथि

____

नोटिस पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति का पूरा नाम तथा पता

____

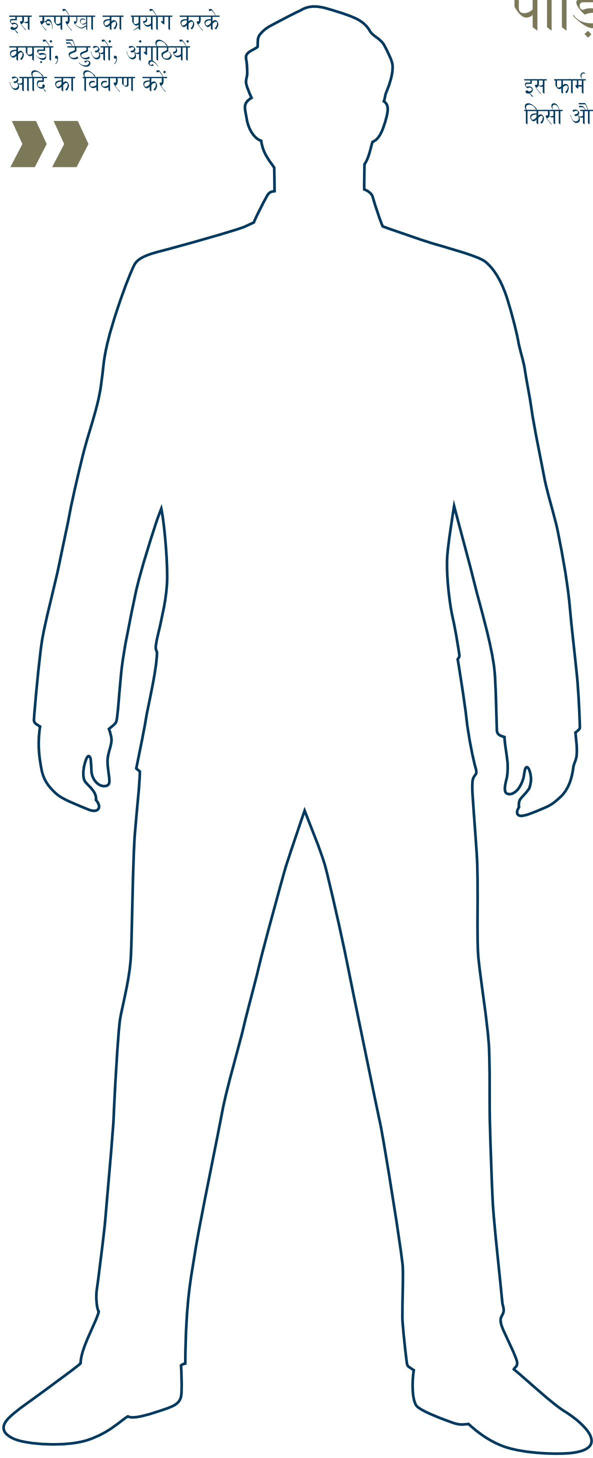
अनुदेश - फोटोकॉपी (प्रतिलिपि) जिस व्यक्ति को चेतावनी दी जा रही है उसे यह नोटिस दिए जाने से पहले संपूर्ण किए गए अनधिकार प्रवेश नोटिस की फोटोकॉपी कर लें। यह सुनिश्चित कर लें कि दखलदार (आक्युपायर) कौन है - कम्पनी, व्यक्ति, पार्टनरशिप आदि। तामील करने के बाद (डिटेल्स ऑफ सर्विस ऑफ ट्रैसपास नोटिस) फार्म को पूरा करें तथा इसे पूरा किए गए अनधिकार प्रवेश नोटिस की प्रतिलिपि के साथ संलग्न कर दें। संभावित कोर्ट कार्यवही के लिए इसे सम्भाल कर रख लें।

* लागू नहीं होने वाले शब्दों को काट दें।

पीड़ित/गवाह

इस फार्म को आप स्वयं पूरा करें –
किसी और के साथ इसके बारे में विचार-विमर्श **मत करें**

इस रूपरेखा का प्रयोग करके कपड़ों, टैटुओं, अंगूठियों आदि का विवरण करें



पुरूष

आयुः

जातीयता (एथनिसिटी)ः यूरोपियन, पैसीफिक आयलैंडवासी, माओरी, एशियन, मिडल ईस्टर्न (पश्चिमी एशियन), भारतीय आदि।

शारीरिक रचनाः पतला, मध्यम, ठोस, मोटा या स्थूल

बालों का रंगः काला, भूरा, लाल/जिंजर, सफेद, मटमैला या सलेटी, कुछ-कुछ मटमैला

बालों के प्रकारः घुंघराले, घने, कॉलर/कंधों तक, मुंडे हुए, उड़ते हुए, पोनी टेल में बंधे, गंजापन आदि।

चेहरे के आकारः अंडाकार, चौकोर, गोलाकार आदि।

मुंह-होठों के आकारः पतला, मोटा, प्रमुख निचला होठ, खोए या लुप्त दाँत आदि

आँखों का रंगः नीला, भूरा, हरा, सलेटी, विभिन्न रंग आदि

आँखेंः नज़दीक/चौड़े रूप से स्थित, बाहर निकलती या उभरी हुई, मनकेदार छोटी-छोटी

भौहेंः गहन, वक्र, जुड़ी हुई, छंटी हुई/पतली

नाकः नुकीली, छोटी, टूटी हुई, सपाट, उपर की ओर मुड़ी हुई

ठोड़ीः पीछे की ओर धंसी हुई, उभरी हुई, चौकोर, दोहरी, नुकीली

रंग-रूपः ताजा/गोरा, काला, ऑलिव या गेहुँआ, रडी, ताम्र, चकता, दागदार या धब्बेदार आदि

चेहरे के बालः पूरी दाढ़ी, मूँछ, साइड बर्न्स (चेहरे के आसपास जलन के निशान), गोटी

कानः अलग-अलग आकार के, बड़े, कटे हुए, फूल गोभी के आकार के

कपड़ेः किस प्रकार के है उनका विवरण, रंग, स्टायल, पेटियां, बकल, रूप बदलने के लिए पहने गए कपड़ों सहित

पैरों के जूतेः गमबूट, सैंडल, दौड़ने के जूते, बूट, रंग, जूतों की सोल के प्रकार आदि।

उपसाधनः कलाई-घड़ी, अंगूठी, बटुआ या थैला, सामान, चश्मे आदि

विचित्रता या अनूठापनः चिह्न या घाव का निशान, निशान, टैटू, अंगच्छेद, विकलांगता, नशे की आदतें आदि

हथियार का प्रकारः

प्रयोग किए गए असली शब्दः आवाज़ का विवरण दें जैसे कि उच्चारण या बोलने का ढंग, ऊंचा, हल्का, नाक में बोलना, जल्दी-जल्दी आदि।

मेमोरी एनहान्समैंट (स्मृति आवर्धन) फार्म

गवाह का नामः

पताः

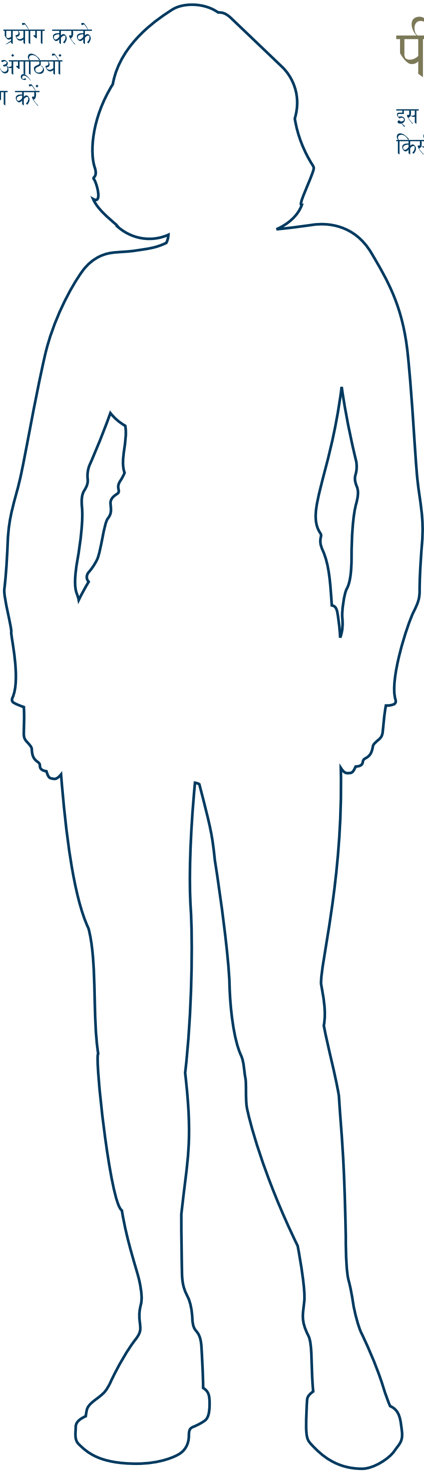
दिनांकः

फोनः

कद या ऊंचाईः

वज़नः

इस रूपरेखा का प्रयोग करके कपड़ों, टैटुओं, अंगूठियों आदि का विवरण करें



पीड़ित / गवाह

इस फार्म को आप स्वयं पूरा करें –
किसी और के साथ इसके बारे में विचार-विमर्श **मत करें**

महिला

आयुः

जातीयता (एथनिसिटी)ः यूरोपियन, पैसीफिक आयर्लैंडवासी, माओरी, एशियन, मिडल ईस्टर्न (पश्चिमी एशियन), भारतीय आदि।

शारीरिक रचनाः पतला, मध्यम, ठोस, मोटा या स्थूल

बालों का रंगः काला, भूरा, लाल/जिंजर, सफेद, मटमैला या सलेटी, कुछ-कुछ मटमैला

बालों के प्रकारः घुंघराले, घने, कॉलर/कंधों तक, मुंडे हुए, उड़ते हुए, पोनी टेल में बंधे, गंजापन आदि।

चेहरे के आकारः अंडाकार, चौकोर, गोलाकार आदि।

मुंह-होठों के आकारः पतला, मोटा, प्रमुख निचला होठ, खोए या लुप्त दाँत आदि

आँखों का रंगः नीला, भूरा, हरा, सलेटी, विभिन्न रंग आदि

आँखेंः नज़दीक/चौड़े रूप से स्थित, बाहर निकलती या उभरी हुई, मनकेदार छोटी-छोटी

भौहेंः गहन, वक्र, जुड़ी हुई, छंटी हुई/पतली

नाकः नुकीली, छोटी, टूटी हुई, सपाट, उपर की ओर मुड़ी हुई

ठोड़ीः पीछे की ओर धंसी हुई, उभरी हुई, चौकोर, दोहरी, नुकीली

रंग-रूपः ताजा/गोरा, काला, ऑलिव या गेहुँआ, रडी, ताम्र, चकता, दागदार या धब्बेदार आदि

कानः अलग-अलग आकार के, बड़े, कटे हुए, फूल गोभी के आकार के

कपड़ेः किस प्रकार के है उनका विवरण, रंग, स्टायल, पेटियां, बकल, रूप बदलने के लिए पहने गए कपड़ों सहित

पैरों के जूतेः गमबूट, सैंडल, दौड़ने के जूते, बूट, रंग, जूतों की सोल के प्रकार आदि।

उपसाधनः कलाई-घड़ी, अंगूठी, बटुआ या थैला, सामान, चश्मे आदि

विचित्रता या अनूठापनः चिह्न या घाव का निशान, निशान, टैटू, अंगच्छेद, विकलांगता, नशे की आदतें आदि

हथियार का प्रकारः

प्रयोग किए गए असली शब्दः आवाज़ का विवरण दें जैसे कि उच्चारण या बोलने का ढंग, ऊंचा, हल्का, नाक में बोलना, जल्दी-जल्दी आदि।

मेमोरी एनहान्समेंट (स्मृति आवर्धन) फार्म

गवाह का नामः

पताः

दिनांकः

फोनः

कद या ऊंचाईः

वज़नः

महत्त्वपूर्ण जानकारी

व्यापार का नामः

स्वामी का नामः

पताः

टेलिफोन नम्बरः

स्थानीय पुलिस स्टेशन का नम्बरः

कम्युनिटी कॉन्सटेबल (सिपाही) का नामः

टेलिफोन नम्बरः

टिप्पणियां

Language Line (लैंग्वेज लाईन)

पुलिस टैलीफ़ोन पर एक दुभाषिया प्रदान कर सकती है। यह लैंग्वेज लाईन नामक निः शुल्क सेवा है। जव आप पुलिस को कॉल करते हैं या पुलिस थाने जाते हैं तो लैंग्वेज लाईन के लिए पूछें तथा उन्हें वताऐं कि आप कौन सी भाषा वोलते हैं । लैंग्वेज लाईन सोमवार से शुक्रवार तक प्रातः 9 वजे से सायं 6 वजे तक उपलव्ध रहती है

crimestoppers
0800 555 111
speak up, it's anonymous

Crimestoppers (क्राईमस्टॉपर्स) एक स्वतंत्र चैरिटी है जो न्यू ज़ीलैंड के निवासियों को गुप्त व सरल ढंग से अधिकारियों तक महत्त्वपूर्ण सूचना पहुंचा कर अपराध से लड़ने में सहायता करती है।

www.police.govt.nz

ARABIC عربي | GERMAN Deutsch | KOREAN 한국어 | THAI ไทย
CHINESE 中文 | HINDI हिन्दी | SOMALI Soomaali | VIETNAMESE Tiếng Việt
FARSI فارسی | JAPANESE 日本語 | SPANISH Español

PUBC191 April 2013