

सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

केवल आंतरिक परिचालन के लिए

सेण्ट्रलाइट

CENTRALITE

खंड / Vol. 42 - 2021, अंक - 3

सितंबर / Sep. 2021

राजभाषा





केन्द्रीय कार्यालय द्वारा आयोजित हिन्दी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह 2021 के अवसर पर संबोधित करते हुए हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव.



हिन्दी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर मार्गदर्शन करते हुए हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री आलोक श्रीवास्तव. मंच पर उपस्थित श्री एम वी राव, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री विवेक वाही, कार्यकारी निदेशक तथा श्री राजीव पुरी, कार्यकारी निदेशक.



.. न हि ज्ञानेन सदृशं ..

संपादक

स्मृति रंजन दाश

संपादक मंडल

एच. एस. गरसा
नमिता रॉय शर्मा
वास्ती वेंकटेश
एस. एच. अय्यूबी
राजीव वार्ष्णेय

संपादकीय सहायक

छाया पुराणिक
अभय कुलकर्णी

Editor

Smruti Ranjan Dash

Editorial Board

H. S. Garsa
Namita Roy Sharma
Vasti Venkatesh
S. H. Ayubi
Rajiv Varshney

Editorial Assistant

Chhaya Puranik
Abhay Kulkarni

ई-मेल / E-mail

centralite1982@gmail.com

इस पत्रिका में प्रकाशित रचनाओं से बैंक का सहमत होना आवश्यक नहीं है।

Articles Published in this magazine does not necessarily contain views the Bank.



सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की तिमाही गृह-पत्रिका

A Quarterly House - Journal of Central Bank of India

• खंड / Vol. 42 - 2021 • अंक - 3 • सितंबर / Sep, 2021

विषय-सूची / CONTENTS

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश / Message From Managing Director & CEO	2
कार्यपालक निदेशक का संदेश / Message from Executive Director	3
संपादकीय / Editorial	4
बैंकिंग व्यवसाय वृद्धि में राजभाषा की भूमिका	5
भाषा और भाषाई विकास-यात्रा	7
आत्मनिर्भर भारत की दिशा में हिन्दी का योगदान	9
अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हिन्दी का प्रयोग	10
बैंक में व्यवसाय वृद्धि	11
पारंपरिक बैंकिंग से आज़ादी : डिजिटल बैंकिंग की ओर बढ़ते कदम	14
हम वो आखरी पीढ़ी के लोग हैं	16
हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि	17
The Future of Audit Function	20
काव्यकुंज	24
हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि	27
कुछ विशेष ख़ातों का परिचालन	29
भारत का पहला स्वदेशी बैंक : सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया	31
हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि	32
नियो बैंक: बैंकिंग का नया तरीका	35
कोरोना एवं बैंकिंग	37
हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि	39
बैंक के ईर्द गिर्द	41
हिन्दी दिवस	45
संस्थापक जयंती	50
आउट रिच कार्यक्रम	51
सेवानिवृत्ति / RETIREMENT	54
पदोन्नति / PROMOTION	56

डिज़ाइन, संपादित तथा प्रकाशित : श्री स्मृति रंजन दाश, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, चन्दरमुखी, नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400 001 के लिए तथा उनके द्वारा उचिथ ग्राफिक प्रिंटेर्स प्राईवेट लिमिटेड. आइडियल इंडस्ट्रीयल इस्टेट, मथुरादास मिल्स कंपाऊंड, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013.

Designed, Edited and Published by Shri Smruti Ranjan Dash for Central Bank of India, Chandermukhi, Narimanpoint, Mumbai - 400 001

Designed and Printed by him at Uchitha Graphic Printers Pvt. Ltd. 65, Ideal Industrial Estate, Mathuradas Mills Compound, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400 013.

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश Message from Managing Director & CEO



प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

आगामी पर्वों की हार्दिक शुभकामनाएं.

भाषा सामाजिक एवं सांस्कृतिक पहलुओं को जानने का अत्यंत सशक्त एवं प्रभावी माध्यम होती है. कोई भी राष्ट्र या समाज अपनी भाषा के बिना अपनी सामाजिक एवं साहित्यिक धरोहर को संरक्षित नहीं रख सकता. भाषा सभ्यता तथा संस्कृति की संवाहक होती है.

हमारे बहुभाषी देश भारत में हिन्दी ऐसी भाषा है जो संवेदनाओं को सहजता से अभिव्यक्त करने का सामर्थ्य रखती है. हिन्दी ने अपनी सरलता से भारतीय संस्कृति और साहित्य को जीवंत बनाए रखा है. हिन्दी संपूर्ण राष्ट्र को एकता के सूत्र में पिरोकर अनेकता में एकता की भावना को निरंतर जागृत रखती है. हिन्दी पूर्णतः वैज्ञानिक भाषा है तथा इसकी अपनी मानक शब्दावली, व्याकरण और शैली है. देश की राजभाषा के रूप में हिन्दी में समरसता है. इसका शब्दकोश अत्यंत व्यापक तथा समृद्धशाली है, जिसका निरंतर विकास हो रहा है.

आर्थिक रूप से समृद्ध देशों की भाषाएं भी तीव्र गति से आगे बढ़ती हैं. क्योंकि भाषा का आर्थिक स्थिति से सीधा संबंध होता है. तदनुसार, भविष्य में हिन्दी और अन्य भारतीय भाषाएं भी तीव्र गति से आगे बढ़ेंगी. दुनिया के सभी लोग उस भाषा को सीखना चाहते हैं जिससे उनको व्यवसाय करने में आसानी होती है. जो देश अपनी भाषा को अपनाता है वह अपने देश को तो महान एवं शक्तिशाली बनाता ही है, साथ ही उस देश के नागरिकों को अपनी भाषा के विकास में अपना योगदान देने का अवसर भी देता है.

किसी भी देश की मौलिक सोच और सृजनात्मक अभिव्यक्ति केवल अपनी भाषा में ही संभव है. अपनी भाषा के प्रति प्रेम हमारे राष्ट्र प्रेम को भी मज़बूत बनाता है. अपनी भाषा में मौलिक लेखन में अभिव्यक्ति सरल, सहज और स्वाभाविक होती है और ऐसा अनुवादित भाषा के माध्यम से संभव नहीं हो पाता है. राजभाषा हिन्दी, सरकार और जनता के बीच महत्वपूर्ण कड़ी

है. इन्हीं विशेषताओं को देखते हुए भारत की संविधान सभा ने 14 सितम्बर, 1949 को 'हिन्दी' को भारत संघ की राजभाषा के रूप में अंगीकार किया गया. भारतीय संविधान के अनुच्छेद 343 के अनुसार यह प्रावधान किया गया है कि संघ सरकार की राजभाषा 'हिन्दी' एवं 'लिपि देवनागरी' होगी.

वर्तमान में, नई पीढ़ी को अपनी भाषा के साथ जोड़ना आवश्यक है. आज की नई पीढ़ी हर तरह की सूचना एवं जानकारी इंटरनेट से ही खोजती है. उन्हें बताया जाना चाहिए कि आज राजभाषा हिन्दी एवं भारतीय भाषाओं में पर्याप्त साहित्य और वैज्ञानिक तथा रोज़मर्रा के जीवन से जुड़ी हुई जानकारी इंटरनेट पर भी उपलब्ध है. साथ हिन्दी एवं अन्य भारतीय भाषाओं में काम करना भी सहज हो गया है.

मेरी सभी से अपील है कि आप राजभाषा नीति से संबंधित प्रावधानों का कार्यान्वयन सुनिश्चित कराने की जिम्मेदारी का निर्वहन करें. हम सभी अपना अधिकाधिक कार्य हिन्दी में करने के अपने संवैधानिक और नैतिक दायित्व को निभाने का संकल्प लें.

शुभकामनाओं सहित,

(एम. वी. राव)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी



कार्यपालक निदेशक का संदेश Message from Executive Director



प्रिय सेंट्रलाइट साथियों,

दिनांक 14 सितंबर 1949 को भारत की संविधान सभा द्वारा देवनागरी लिपि में लिखी जानेवाली हिंदी को देश के सरकारी कामकाज में उपयोग के लिए आधिकारिक भाषा अर्थात् राजभाषा के रूप में स्वीकार किया गया था जिसमें भारतीय अंकों के अंतर्राष्ट्रीय रूप को प्रयोग में लाया जाएगा. हिंदी को भारत माता के माथे की बिंदी भी कहा जाता है. आप संपूर्ण भारतवर्ष में कहीं पर भी जाएं हिंदी के माध्यम से संवाद तथा व्यवहार आसानी से किया जा सकता है. हिंदी भाषा का साहित्य भी बहुत बड़ी मात्रा में सर्वत्र उपलब्ध होता है. उसी प्रकार हिंदी के प्रचार-प्रसार में हिन्दीतर भारतीयों का बहुत बड़ा योगदान है. हिंदी फिल्मों, टीवी कार्यक्रम दक्षिण भारत में बहुत लोकप्रिय है, उससे हिंदी भाषा की स्वीकार्यता संपूर्ण भारत में स्पष्ट प्रतीत होती है. यह अब आम जनता की बोलचाल की भाषा बन गई है. अंतर्राष्ट्रीय कंपनियां भी भारत में अपने उत्पादों के प्रचार में हिंदी का ही प्रयोग करती हैं क्योंकि उन्हें पता है आम जनता तक पहुंचना है तो हिंदी भाषा से अधिक सशक्त माध्यम अन्य कोई भी नहीं है. हम इस देश के नागरिक हैं, हमें हिंदी के प्रयोग का महत्व समझना चाहिए.

हिंदी संपूर्ण देश के नागरिकों को एक सूत्र में पिरोये रखती है. सभी भारतीय भाषाओं की माला में हिंदी मध्यमणि का काम करती है. हिंदी भाषा के उपयोग को प्रेरित करने के लिए प्रतिवर्ष हिंदी दिवस भी मनाया जाता है. इस अवसर पर हिंदी के प्रचार-प्रसार हेतु विभिन्न प्रतियोगिताएं भी आयोजित की जाती हैं तथा हिंदी में उल्लेखनीय कार्य करनेवाले कर्मचारियों को पुरस्कृत भी किया जाता है ताकि सभी स्टाफ सदस्यों को हिंदी में काम करने की प्रेरणा मिले तथा राजभाषा हिंदी के प्रयोग के प्रति जागरूकता उत्पन्न हो. यह हमारी संस्कृति, परंपरा तथा भाषायी समृद्धता के प्रदर्शन की दृष्टि से भी महत्वपूर्ण है. हिंदी हमारी राजभाषा है तथा हिंदी में काम करने में हमें अपने आप को गौरवान्वित महसूस करना चाहिए. हम सभी जानते हैं कि स्वतंत्रता संग्राम में हिंदी संपूर्ण देश की

संपर्क भाषा थी क्योंकि इसे सभी लोग आसानी से समझते थे. वास्तव में भारत के स्वतंत्रता संग्राम की सफलता में हिंदी का बहुत बड़ा योगदान रहा है.

अपनी भाषा को प्रतिष्ठित करने के लिए हमें अपने देश की राजभाषा हिंदी में कामकाज करना चाहिए. हिंदी हमारे देश के एकता की जान है. हिंदी हमारे देश की शान है. डिजीटल विश्व में भी हिंदी में अपनी जड़ें जमाई हुई हैं. कंप्यूटर का प्रयोग अधिक मात्रा में किया जाने लगा तो ऐसा लगा कि अब हिंदी खत्म किंतु हमारे वैज्ञानिकों ने यूनिकोड का अविष्कार कर इसमें भी हिंदी के आसान प्रयोग का रास्ता खोल दिया और अब हम कंप्यूटर पर भी आसानी से हमारा संप्रेषण हिंदी भाषा में विश्व में कहीं पर भी प्रेषित कर सकते हैं. हिंदी संवैधानिक रूप से भारत की राजभाषा और हमारे देश की सबसे अधिक बोली एवं समझी जाने वाली भाषा है इसलिए हमें अब हिंदी में काम करने में कोई झिझक न रखते हुए हिंदी का प्रयोग हर स्तर पर करना चाहिए.

हार्दिक मंगल कामनाएं.

आलोक श्रीवास्तव
कार्यपालक निदेशक





संपादकीय Editorial



प्रिय सेंट्रलाइट मित्रों,

भारत एक बहुभाषी राष्ट्र है और हिन्दी संघ सरकार की राजभाषा है. देवनागरी लिपि में लिखी जाने वाली हिन्दी भाषा को 14 सितंबर 1949 को भारत की संविधान सभा द्वारा भारत गणराज्य की आधिकारिक भाषा के रूप में मान्यता दी गई. आज भारत सरकार के शासकीय कार्यों हेतु हिन्दी आधिकारिक भाषा है, राजभाषा है. तदनुसार प्रत्येक भारतीय का कर्तव्य है कि हिन्दी में कामकाज को बढ़ावा दें. हम सबको यह समझाना चाहिए कि हिन्दी हमारी पहचान है. हिन्दी एवं अन्य भारतीय भाषाओं के माध्यम से देश को एकसूत्र में पिरोये रखने का प्रयास है ताकि हमारे देश की एकता और अखंडता अक्षुण्ण रहे. भाषा के माध्यम से हमारे देश की संस्कृति बनी रहे तथा हममें देशभक्ति की भावना का निर्माण हो यही भारत सरकार का उद्देश्य है.

हम चूंकि व्यवसायिक क्षेत्र में काम करते हैं इसलिए हमें जनता की भाषा में काम करना आवश्यक है, ताकि हमारी विभिन्न योजनाओं को आम जनता तक आसानी से पहुंचाकर हम व्यवसाय अर्जन कर सकें और हमारे ग्राहक भी इन्हें समझकर सरकारी योजनाओं का पूरा लाभ ले सकें. यदि हम जनता की भाषा में काम करेंगे तो हम आम जनता में अधिक स्वीकार्य होंगे और व्यवसाय के साथ-साथ हम लाभ अर्जन में सफल होंगे.

हमें ज्ञात है कि हिन्दी कश्मीर से कन्याकुमारी तक बोली एवं समझी जाती है. अतः अब संपूर्ण भारत में हिन्दी में काम करने में अब कोई दिक्कत नहीं है. हिन्दी के प्रचार-प्रसार का काम तकनीकी के माध्यम से और आसान हो गया है. यूनिकोड की सहायता से हम अब कोई भी संदेश कंप्यूटर पर आसानी से तैयार कर संपूर्ण विश्व में कहीं पर भी सहजता से भेज सकते हैं और यह कहीं पर भी सरलता से पढ़ा भी जा सकता है. इसलिए अब पत्राचार तथा दैनिक कार्यों में हिन्दी के प्रयोग में अब कोई कठिनाई नहीं है केवल आवश्यकता है हमारी दृढ़ इच्छाशक्ति की. इसलिए भी हिन्दी के उपयोग का महत्व और भी बढ़ जाता है. यह स्मरण रखना चाहिए कि हमें अपने दैनिक कार्यालयीन कार्यों में राजभाषा हिन्दी का अधिक से अधिक प्रयोग कर

हिन्दी को विश्व की अग्रणी भाषा बनाने के प्रयासों में अपना ठोस योगदान देना है.

हम सभी को ज्ञात है कि भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार हिन्दी में काम करने के लिए विभिन्न प्रोत्साहन योजनाएं भी हमारे बैंक में उपलब्ध है. इनका भी यही उद्देश्य है कि हम अपने कामकाज में हिन्दी का प्रयोग करें. हिन्दी के प्रचार-प्रसार में भारत सरकार की भी यही मनिषा है कि हम अपने देश की भाषा में काम करते हुए अपने आप को गौरवान्वित महसूस करें. अपनी भाषा में काम करने का एक और लाभ यह है कि हम अपने विचार मूल रूप से व्यक्त कर सकते हैं जिससे हमारा संप्रेषण भी सरल तथा उपयोगी हो जाता है जाता है. हम जो कहना चाहते हैं वह विचार पानेवाला आसानी से समझते हुए उसपर अपनी प्रतिक्रिया उसी प्रकार देता है जो कि एक सफल संप्रेषण का मूलतत्त्व भी है. हमारे दैनिक व्यवहार में यदि हम हमारे संप्रेषण में हिन्दी भाषा के आधार पर स्पष्टता रखें तो हमारे बैंक की योजनाएं आसानी से हमारे लक्ष्य ग्राहक समूह तक पहुंचाते हुए हम इनमें भारी सफलता प्राप्त कर सकते हैं.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित

स्मृति रंजन दाश

संपादक/महाप्रबंधक (मासंवि/राजभाषा)



बैंकिंग व्यवसाय वृद्धि में राजभाषा की भूमिका



- राजीव रंजन सिन्हा
वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, पटना

बैंक एक ऐसी व्यवसायिक संस्था है, जो अपनी व्यवसायिक भूमिका के साथ-साथ सामाजिक दायित्वों का भी निर्वहन करता है। सामान्य रूप में देखा जाये तो बैंक, आम जनता की व्यक्तिगत आवश्यकताओं एवं व्यवसाय सृजन करने के लिए वित्त उपलब्ध कराता है। लोगों की जमायें लेता है। सरकार की योजनाओं का लाभ देश के अंतिम व्यक्ति तक पहुँचाने में सहयोग करता है। देश की अर्थव्यवस्था के विनिर्माण में बैंकों की अहम भूमिका होती है। यह जनता के बीच बचत की आदत को प्रोत्साहित करता है और इस प्रकार उत्पादन कार्यों के लिए धन उपलब्ध कराता है, ताकि लोग आय अर्जित कर देश के विकास में भागीदारी कर सकें। साथ ही, जिन लोगों के पास अतिरिक्त धन है और जिन लोगों को विभिन्न व्यापारिक कार्यों के लिए धन की आवश्यकता होती है, उनके बीच मध्यस्थ का काम बैंक करता है।

समाज में प्रत्येक व्यक्ति किसी-न-किसी रूप में वित्तीय जरूरतों से जुड़ा होता है। प्रारंभ से ही, आर्थिक विकास मानव समाज के विकास की मूल अवधारणा के बीच रहा है। चाहे मानव द्वारा आग की खोज हो, या पहिये का निर्माण। इन सभी के पीछे कहीं न कहीं अर्थव्यवस्था अन्तर्निहित है, जिसका स्वरूप भले ही वस्तु-विनिमय रहा हो। कालांतर में, उत्पादन एवं खोज ही विकास की प्रक्रिया का मूल पहलू बना। तत्पश्चात संग्रहण एवं विनिमय - दोनों ही मानव सभ्यता को आधुनिकता की ओर ले आये।

वर्तमान में, बैंकिंग प्रणाली आर्थिक विकास की प्रक्रिया की एक महत्वपूर्ण कड़ी है, जिससे कि समाज के सर्वांगीण विकास को समझा जा सकता है।

भारत एक लोकतान्त्रिक देश है, जहाँ विभिन्न संस्कृतियों एवं भाषाओं की बहुलता है। विविधता में एकता हमारे संस्कृति की महत्वपूर्ण विशेषता रही है। हमारे देश की सामासिक संस्कृति को एकसूत्र में पिरोने में हिंदी की भूमिका को स्वतंत्रता आन्दोलन एवं बाद के आन्दोलनों में देखा जा सकता है। बहरहाल, हिंदी देश की राजभाषा एवं बड़े जनसमूह द्वारा बोली जाने वाली भाषा है, देश के एक छोर से दूसरे छोर तक हिन्दी भाषा संपर्क भाषा के रूप में प्रयोग होती है। अतः किसी भी व्यवसाय को पूरी तरह से देश के कोने-कोने में प्रसारित करने में हिंदी भाषा की बड़ी भूमिका हो सकती है। इस प्रकार बैंकिंग में हिंदी का प्रयोग करके हम एक बड़े जनसमूह को बैंकिंग से जोड़ सकते हैं।

वित्तीय व्यवसाय या वित्तीय लेनदेन का कार्य सामान्यजन से जुड़ा हुआ कार्य है। पिछले 2 दशकों में बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों का स्वरूप काफी बदल गया है। अब लोगों को कतारों में घंटों खड़े रहने के जरूरत नहीं है, बैंकिंग सम्बन्धी काम अब काफी आसान हो गया है नई तकनीक के प्रसार और उसकी उपयोगिता ने आज मानव को घर में ही सारी बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध करवा दी हैं। अब केवल एक क्लिक पर बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध हैं।

भाषा संचार का सबसे शक्तिशाली साधन है। भाषा का महत्व सर्वोपरि है, कोई भी संचार- सूचना-सन्देश बिना किसी भाषा का प्रसारित नहीं हो सकता- चाहे वह सामान्य भाषा हो या कम्प्यूटर की कोडिंग की भाषा। आज तकनीक ने लोगों के लिए बैंकिंग को पहले से आसान एवं सुलभ बना दिया है, किन्तु, फिर भी मूल सम्प्रेषण की इकाई क्या है, जिससे हम लक्ष्यों को पा सकते हैं, कारोबार को बढ़ा सकते हैं, वह है-ग्राहक, उपभोक्ता, एक आम आदमी, जो यदि हिन्दी भाषा ही जानता है, हिंदी ही समझता है, हिंदी ही बोलता है, तो निश्चित रूप से हमें भाषा पर बात करनी होगी। तकनीक की भाषा पर।

आधुनिक समय में, बैंकिंग व अन्य व्यवसाय में हिंदी का महत्व और भी बढ़ गया है, आपको अपने कार्यक्षेत्र का विस्तार हिंदी भाषा को बिंदु बना कर, उसे लक्ष्य मान कर ही करना होगा। देश के एक बड़े जनसमूह को, उपभोक्ता को, ग्राहक को आकर्षित करना है, तो हिंदी भाषा को माध्यम बनाना पड़ेगा।

आज भूमंडलीकरण के दौर में, बदलते वित्तीय परिवेश में हिंदी भाषा स्वतः लोगों के बीच लोकप्रिय हो रही है, अपने परिमार्जित स्वरूप में हिंदी भाषा इंटरनेट की दुनिया में भी काफी प्रचलित है। विश्व में इंटरनेट माध्यमों में सर्वाधिक सर्च की जाने वाली भाषा माध्यमों में हिंदी की भी अपनी विशेष पहचान है। वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया में भाषा एक बेहतर टूल है, जिसके माध्यम से लोगों से जुड़ाव हो सकता है, देखा जाये तो जबतक हम ग्राहक की भाषा में संवाद नहीं करते हैं, उनका भरोसा जीतना कठिन है। ग्राहकों की भाषा में कार्य, व्यवहार की, योजनाओं की चर्चा करेंगे तो लोग अपने आप जुड़ते चले जाएंगे वास्तव में यही तो बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में हिंदी के महत्व को उजागर करता है।

भारत गांवों में बसता है और सबसे अधिक आवश्यकता ग्रामीण लोगों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने की है हमारे यहाँ अधिकांश लोग हिंदी भाषा ही समझते और बोलते हैं। आज बैंकिंग व अन्य वित्तीय



व्यवसाय में प्रतिस्पर्धा है, चुनौतियाँ हैं, आगे बढ़ने की होड़ है. देखते देखते यह क्षेत्र विस्तृत ही होता जा रहा है, तो ऐसे में तो हिंदी का महत्व और भी बढ़ जाता है. जो भी तकनीक आम आदमी से जुड़ी है, उसमें असीम वृद्धि की गुंजाइश है.

हमारी अर्थव्यवस्था निरंतर शीर्ष की ओर बढ़ रही है, इसलिये तकनीक का प्रयोग करने वालों की संख्या में आश्चर्यजनक बढ़ोतरी हुई है. यह बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों में हिंदी के महत्व को देने व उसके प्रचार-प्रसार के कारण ही है. आज सभी सरकारी व निजी बैंक, बीमा कम्पनी में भी प्रयोग में आने वाली सारी सामग्री, दस्तावेज, काम-काज अधिकतर हिंदी में हो रहा है. या हिंदी-अंग्रेजी में हो रहा है. यहां तक कि विदेशी बैंक भी हिंदी का एक स्तर तक प्रयोग कर रहे हैं.

आज के प्रौद्योगिकी के दौर में मीडिया एक शक्तिशाली माध्यम के रूप में उभरा है और उसमें भी न्यू मीडिया यानि वेब मीडिया के प्रति लोगों का आकर्षण प्रतिदिन बढ़ता जा रहा है, ओटीटी एवं अन्य प्लेटफॉर्म से हिंदी डब वाले सीरियल एवं फिल्मों को उसी दिन रिलीज किया जाता है, जिसदिन मूल फिल्म/सीरियल रिलीज होती है, यह हिंदी की प्रगति की ओर इशारा करता है. लोगों की रुचि की भाषा के रूप में हिंदी ने प्रतिमान स्थापित कर लिया है. हिंदी का अधिकतम प्रयोग ही, बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय को प्रगति देगा, उन्नति के नए कीर्तिमान स्थापित करेगा, आखिर अधिकांश लोगों की भाषा, जन-जन की भाषा को कैसे नकार सकते हैं. हमें तो स्वयं को हिंदी के प्रयोग में ढालना ही होगा यह तो अपरिहार्य है, कारण स्पष्ट है, हमारे पास तो संख्या बल है, युवा शक्ति है, पढ़े-लिखे, समझदार और मातृभाषा हिंदी को महत्व देने वालों की तादाद करोड़ों में है. अगर इन करोड़ों तक पहुंचना है, बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में निरंतर विस्तार लाना है, लाभप्रदता बढ़ानी है, विकास की ऊंचाइयों को छूना है, तो रोजमर्रा के काम में हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देना ही होगा. जन-धन योजना के तहत करोड़ों खाते खुले. ये खाता खुलवाने वाले अधिकतर आम-गरीब मजदूर, छोटे किसान थे, यह सब हिंदी की सर्वसुलभता, आम बोलचाल की भाषा के कारण हुआ बैंक का कारोबार बढ़ा, ग्राहक संख्या का व्यापक विस्तार हुआ, जन-जन तक पहुंचने पर बैंक की स्वीकार्यता बढ़ी। सभी वित्तीय संस्थानों ने, हिंदी के महत्व को, हिंदी की महत्ता को अमीर-गरीब, बड़े-छोटे, सभी ने अनुभव किया, महसूस किया। इन्हीं सब वर्गों के ग्राहकों ने ही हिंदी की सुलभता, सरलता को अपना कर, जुड़ कर, आज बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों के क्षेत्र को व्यापक आकाश में दैदीप्यमान कर दिया है।

हमें सिर्फ हिंदी में ही कार्य द्वारा सन्तोष नहीं करना है, बल्कि लोगों के दिल तक घर करना है। ज्यादा से ज्यादा लोगों तक पहुंचना है, हमारी पहुंच का आधार व्यापक, विस्तृत और विशाल होना चाहिए। इसके लिये हमें अपने इरादों को मजबूत करना होगा, दृष्टि को गहराई देनी

होगी। दृढ़ निश्चय, कर्मठता, निष्ठा का फल फलीभूत होगा।

बैंकिंग व्यवसाय का मूल आधार- ग्राहक है. बैंक-ग्राहक संबंध विकसित करना एक बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने का ही एक रूप है, जो परस्पर विश्वास, निरंतर संवाद और सहज वातावरण पर आधारित होता है। ग्राहक से संपर्क का हर मौका उसके साथ संवाद और विश्वास को बढ़ाने तथा रिश्तों को मजबूती प्रदान करने का स्वर्णिम अवसर होता है, इसलिए ऐसे किसी भी अवसर को गंवाने के परिणाम ग्राहक सेवा में कमी के तौर पर सामने आ सकते हैं।

ग्राहकों से यदि ऐसी भाषा में संवाद किया जाएगा, जिसे वे समझते नहीं हों, तो वास्तव में उनके साथ कोई संवाद स्थापित ही नहीं हो सकेगा। यह ग्राहक सेवा की सबसे बड़ी असफलता होगी, क्योंकि ग्राहक सूचनाएं प्राप्त करने और शिकायत दर्ज कराने में स्वयं को असहाय महसूस करेंगे। निश्चित तौर पर इससे ग्राहक सेवा का प्राथमिक उद्देश्य ही निष्फल होकर रह जाएगा। ग्राहकों को समझ में न आने वाली भाषा को संवाद का माध्यम बनाकर उनमें विश्वास पैदा नहीं किया जा सकता, क्योंकि वे संदेश और सूचनाओं को सही तरीके से या फिर बिलकुल भी ग्रहण नहीं कर पाएंगे। उन्हें आपमें एक मित्र दिखाई नहीं देगा। संवाद की यह खाई उनके परिवेश का हिस्सा बनने, उनकी समस्याओं को समझने, उनकी भावनाओं को और उनकी संवेदनाओं को महसूस करने में बाधा बनेगी और आप ग्राहक से अनचाहे एक ऐसी दूरी बना लेंगे, जिसे पाटगा लगभग असंभव होगा। अतः ग्राहक से उसे समझ में आने वाली भाषा में संवाद करना ग्राहक सेवा का प्राथमिक और अपरिहार्य सिद्धांत है।

आज के अत्यंत व्यस्त समय में अधिकांश ग्राहकों के लिए यह संभव नहीं है कि वे छोटी-मोटी जानकारियों या शिकायतों के लिए व्यावसायिक प्रतिष्ठान के कार्यालय या परिसर के चक्कर लगाएं। समय बचाने के लिए वे फोन या इंटरनेट जैसे सहज उपलब्ध साधनों का इस्तेमाल करना ज्यादा पसंद करते हैं। इसे ध्यान में रखते हुए व्यावसायिक प्रतिष्ठान को चाहिए कि वह ई-मेल, टेलीफोन, फैक्स, वॉइस-मेल, वीडियो-कांफ्रेंसिंग, पत्र आदि जैसे संवाद के अन्य सभी तरीकों का भी यथासंभव पूरा उपयोग करे। चूंकि संवाद के इन सभी माध्यमों का अपना-अपना महत्व है, इसलिए यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक से संपर्क और विचार-विनिमय के सभी रास्ते खुले रहें। यदि एक भी रास्ता बंद रहता है तो वह ग्राहक से संवाद को सीमित करने का कारण बन जाएगा। इस दिशा में बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों ने कई भारतीय भाषाओं में ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने अथवा सुझाव देने की व्यवस्था की है।

इस प्रकार देखा जाये तो बैंकिंग का आधार ग्राहक है और ग्राहक की भाषा में उनको सेवा प्रदान करने से निश्चित रूप से बैंकिंग व्यवसाय में भारी वृद्धि होगी. कहा भी गया है- भाषा समाज को एकसूत्र में बांधने का कार्य करता है.



भाषा और भाषाई विकास-यात्रा

- वी.पी.एस. राणा
सहायक महप्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, पटना



देखा जाए तो, हजारों वर्षों के ज्ञात मानव इतिहास में मनुष्य के साथ ही उसकी भाषाओं का भी विकास हुआ। इस विकास क्रम में मनुष्य की संपूर्ण प्रगति, ज्ञान और अनुभवों को भाषा के ही माध्यम से दर्ज किया गया है। हमारी भाषा हमारे पूर्वजों की विरासत और समाज की धरोहर होती है। यदि हमारी विरासत और धरोहर पर खतरा मंडराएगा तो निश्चय ही हमारे अस्तित्व पर भी खतरा आएगा। आज के दौर में भाषाओं को संरक्षित करना और बचाना एक बहुत बड़ी चुनौती बन गयी है। भूमंडलीकरण व उदाररीकरण के इस दौर में पूंजीवाद सर्वाधिक ताकतवर होकर उभरा है। इस दुनिया के महत्त्वपूर्ण संसाधनों पर कुछ मुट्टी भर लोगों का कब्जा और वर्चस्व स्थापित होता जा रहा है। उदाररीकरण में यदि यह तथ्य पूंजी के लिए उचित है कि बड़ा लगातार बड़ा होता जा रहा है और छोटा या तो छोटा बने रहने के लिए अभिशप्त है या समर्पण करने के लिए बाध्य है तो यह स्थिति भाषाओं के लिए भी यथावत लागू होती है। पूंजीवाद ने भाषाओं को बहुत अधिक प्रभावित किया है। बड़ी भाषाओं के बढ़ते प्रभाव से छोटी भाषाएं अत्यधिक संकट में आ गयी हैं। विश्व में लगभग 5000-6000 भाषाएं बोली जाती हैं। एक सर्वे से पता चला कि विश्व की शीर्ष 25 भाषाओं को विश्व के आधे से अधिक लोग बोलते हैं। शेष आधे लोग शेष भाषाओं को बोलने वाले हैं। इनकी संख्या में भी लगातार कमी आती जा रही है। इस वजह से बहुत सारी भाषाएं संकटग्रस्त और लुप्तप्राय श्रेणी में आ गयी हैं। बहुत सी भाषाएं मर चुकी हैं और बहुत से मरने की कगार पर खड़ी हैं। विविधताओं से भरी पूरी दुनिया में बहुभाषिकता की स्थिति में लगातार कमी आती जा रही है। भारत पूरी दुनिया में इससे सर्वाधिक प्रभावित है। भारत पूरी दुनिया में अपनी विविधताओं के लिए जाना जाता है। यह विविधता भाषा व संस्कृति के क्षेत्र में सर्वाधिक है। भारत की भाषाएं देश की धरोहर और विरासत हैं। भाषाओं के लुप्त होने से देश की भाषा रूपी अमूल्य धरोहर और पूर्वजों की विरासत पर गंभीर संकट आ गया है। 21वीं सदी में भाषाओं के मरने की रफ्तार बहुत तेजी से बढ़ी है। इस संबंध में भाषिक जगत में 'सारे' नामक भाषा की चर्चा गरम है। पिछले वर्ष अप्रैल माह में अंडमान के दक्षिणी द्वीप में बोली जाने वाली सारे नामक यह भाषा अपनी अंतिम बोलने वाली महिला लीचो की मृत्यु के साथ ही लुप्त हो गयी। ग्रेट अंडमानी जनजाति की यह महिला विभिन्न गंभीर बीमारियों की वजह से मरी। अपने अंतिम दिनों में अपनी पीड़ा के साथ-साथ यह महिला अपनी भाषा के अपने साथ लुप्त हो जाने की पीड़ा से भी बहुत दुःखी रहती थी। इसका कारण यह था कि उसके समुदाय के लोगों ने अब अपनी मातृभाषा को छोड़कर अन्य दूसरी भाषाओं को अपना लिया था। लीचो की मृत्यु के साथ उसकी भाषा 'सारे' की मृत्यु

की घटना कोई पहली घटना नहीं है। इससे पहले वर्ष 2010 में बो भाषा की मृत्यु उसकी अंतिम भाषाभाषी बोआ की मृत्यु के साथ हो चुकी है। वर्ष 2010 में अंडमान से खोरा भाषा भी लुप्त हो चुकी है। अभी वहाँ पर एक जनजाति भाषा 'जेरू' को बोलने वाले केवल तीन ही लोग बचे हुए हैं। इसके अलावा विश्व में ऐसी अनेक घटनाएं पूर्व में भी हो चुकी हैं। एटलस ऑफ वर्ल्ड लैंग्वेज इन डैंजर की एक रिपोर्ट के मुताबिक वर्ष 1950 से इस विश्व में 230 भाषाएं विलुप्त हो चुकी हैं। वर्ष 2001 में इस एटलस का पहला संस्करण जारी किया गया था। उस समय लगभग 900 भाषाओं को विलुप्त होने के खतरे की श्रेणी में रखा गया था। वर्ष 2017 में छपे इसके एक संस्करण के अनुसार इस श्रेणी में अब भाषाओं की संख्या बढ़कर 2464 हो गयी है। दुनिया के 151 देशों की भाषाएं संकट के इस दौर से गुजर रही हैं। इन आंकड़ों से समस्या की गंभीरता का पता चलता है। यूनेस्को ने भारत की 197 भाषाएं, संयुक्त राज्य अमेरिका की 191 भाषाएं, ब्राजील की 190 भाषाएं, चीन की 144 भाषाएं, इंडोनेशिया की 143 भाषाएं, मेक्सिको की 143 भाषाएं, रूस की 131 भाषाएं, आस्ट्रेलिया की 108 भाषाएं संकटग्रस्त सूची में चिह्नित किया है। इन आंकड़ों का विश्लेषण किया जाए तो पता चलता है कि भाषाओं के लुप्त होने की रफ्तार निकट भविष्य में बहुत तेज होने वाली है। यूनेस्को का आकलन है कि यदि भाषाओं के लुप्त होने की यही रफ्तार रही तो इस शताब्दी के अंत तक दुनिया भर से 50 से 90 प्रतिशत भाषाएं लुप्त हो जाएंगी। यूनेस्को के अनुसार दुनिया भर में भारतीय भाषाओं पर संकट सबसे अधिक है। यूनेस्को की सूची के अनुसार अहोम, आंद्रो, रांगकास, सेंगमई और तोल्चा भारतीय भाषाएं अब तक मर चुकी हैं। भाषाओं की मृत्यु पहले भी होती थी, लेकिन 21वीं सदी जैसी भाषाओं की व्यापक विलुप्ति पहले कभी नहीं देखी गयी। पीपुल्स लिंग्विस्टिक्स सर्वे ऑफ इंडिया द्वारा देश में विभिन्न राज्यों में किए गए सर्वेक्षण के अनुसार पिछले 50 वर्षों में 220 भाषाएं मृत हो चुकी हैं। भारत में जन जातीय समुदाय, घुमंतू समुदाय और तटवर्ती समुदाय के लोगों की भाषाओं पर सर्वाधिक संकट है। बैंकों एवं अन्य सरकारी संस्थानों में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के कारण हम राजभाषा कार्यान्वयन की दिशा में निरंतर प्रयासरत हैं। इससे हमारा व्यवसाय भी बढ़ा है। हम ग्राहकों के साथ उनकी भाषा में संवाद करते हैं और उन्हें अपनी सेवाएं हिंदी में उपलब्ध कराने का प्रयास करते हैं। उन्होंने कहा कि एक समय था जब हम तकनीकी खामियों का फायदा उठाते हुए हिंदी पत्राचार से मुख मोड़ते हुए, पुनः अंग्रेजी की ओर उन्मुख हो जाते थे, परन्तु आज यूनिकोड के आने के बाद हम तकनीकी खामी का बहाना नहीं बना सकते। कम्प्यूटर ही नहीं मोबाइल पर भी यूनिकोड



के कारण हिंदी में टाइपिंग की सुविधा उपलब्ध होने के कारण रोमन में भी हिंदी टाइपिंग की सुविधा उपलब्ध है। इतना ही नहीं आज गूगल, माइक्रोसॉफ्ट आदि कंपनियां वॉयस टाइपिंग टूल भी उपलब्ध करा रही हैं, जिसके द्वारा हम मोबाइल में बोलकर पत्र अथवा संदेश आदि टाइप कर सकते हैं। वह भी पूरी शुद्धता के साथ। कई बार तो इसमें सिर्फ कॉमा फूलस्टाफ आदि ही ठीक करने की आवश्यकता होती है। इस प्रकार हिंदी तेजी से डिजिटल युग की भाषा बनती जा रही है। बस हमें उनका उपयोग अपने कार्यों में उपयोग कर हिंदी का प्रचार-प्रसार करना होगा।

गद्य, पद्य और साहित्य से लदी हुई हिंदी की आम छवि डिजिटल जगत में तेजी से बदलती दिख रही है। हिंदी अपने नए अवतार में युवाओं के एक वर्ग को 'कूल' लगती है। डेरों तकनीकी सुधार और लिखावट के तरीके में मामूली बदलाव का इंटरनेट पर हिंदी का प्रयोग करने वालों की संख्या पर भी अब असर दिखाता है। कंप्यूटर पर भाषाओं की तकनीक के जानकार मानते हैं कि इंटरनेट पर अब अंग्रेजी से ज्यादा हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाएं फल-फूल रही हैं। इंटरनेट की सबसे बड़ी कंपनी गूगल ने बीते दिनों एक साक्षात्कार में कहा, इंटरनेट पर अगले 30 करोड़ नए यूजर्स अंग्रेजी नहीं बल्कि भारतीय भाषाएं बोलने वाले आएंगे।

हिंदी के चलन में आई तेजी के लिए तकनीकी सुधार भी काफी हद तक ज़िम्मेदार है। सीडैक जैसी सरकारी और कई गैर-सरकारी संस्थाओं ने हिंदी फॉन्ट्स बनाने और उनमें सुधार के लिए महत्वपूर्ण योगदान किया है। भारत सरकार का उपक्रम सीडैक (प्रगत संगणन विकास केंद्र) पिछले करीब 25 सालों से कंप्यूटरों पर भारतीय भाषाओं की उपलब्धता बढ़ाने और उसे बेहतर करने पर काम कर रहा है। संस्था के निदेशक, प्रोफेसर रजत मूना मानते हैं कि हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं की तकनीक में जो सुधार किए जा रहे हैं, उससे इंटरनेट पर उनकी उपयोगिता बढ़ेगी। उन्होंने कहा, सीडैक शुरुआत से ही हिंदी को डिजिटल जगत में प्रयोग के लिए तकनीकी तौर पर और आसान बनाने पर काम कर रहा है।

भारत की भाषाओं को डिजिटल माध्यमों में समृद्ध करने के लिए यह एक बहुत बड़ा सुअवसर हमारे पास आ रहा है। समस्त देशवासियों को उनकी भाषा में सभी संसाधन उपलब्ध कराना बड़ी चुनौती है। इस चुनौती से निपटने के लिए अधिक-से-अधिक सामग्रियों को भारतीय भाषाओं में तैयार करना होगा। जब तक देशवासियों को उनकी भाषा में सामग्री उपलब्ध नहीं करायी जायेगी, तब तक न तो इंटरनेट व कंप्यूटर की असीम क्षमताओं का समुचित प्रयोग किया जा सकेगा और न ही पूरी तरह से डिजिटल क्रांति लायी जा सकेगी।

केपीएमजी द्वारा जारी की गयी एक रिपोर्ट के मुताबिक वर्ष 2021 तक भारत में हिंदी के 201 मिलियन, बंगाली के 42 मिलियन, तेलुगु के 31 मिलियन, तमिल के 32 मिलियन, मराठी के 51 मिलियन, गुजराती के 26 मिलियन, कन्नड़ के 25 मिलियन, मलयालम के 17 मिलियन और अन्य भाषाओं के 110 मिलियन इंटरनेट प्रयोगकर्ता होंगे। इन सभी

भाषा भाषियों को उनकी भाषा में ही समाचार, विज्ञापन, संगीत, वीडियो, डिजिटल राईट अप, भुगतान पोर्टल, ऑनलाईन गवर्नमेंट सर्विसेज, डिजिटल क्लासीफाईड उपलब्ध करवाना होगा, तभी देश में डिजिटल क्रांति का स्वप्न साकार होगा। भारत में अंग्रेजी का यह उच्चतम स्थान भविष्य में उच्चतम नहीं रह जायेगा। भारत में इंटरनेट प्रयोक्ताओं की बढ़ती संख्या, बढ़ती डिजिटल साक्षरता, सस्ते होते डाटा प्लान, स्मार्टफोन की बढ़ती उपलब्धता से भारत की क्षेत्रीय भाषाएँ इंटरनेट पर अपनी मौजूदगी को 18% की दर से बढ़ा रही हैं, जबकि अंग्रेजी भाषा की वृद्धि दर 3% है। इसी गति से यदि भारतीय भाषाएँ इंटरनेट पर बढ़ती रहीं तो वर्ष 2021 में भारतीय भाषाओं में इंटरनेट प्रयोक्ताओं की संख्या 536 मिलियन हो जायेगी जो कि भारत में इंटरनेट पर अंग्रेजी प्रयोक्ताओं की तुलना में बहुत अधिक होगी। भारत में 30 वर्ष से कम आयु वर्ग के लोगों की संख्या लगभग 33% है। इस आयु वर्ग में से प्रत्येक तीन में एक भारतीय भाषा इंटरनेट प्रयोक्ता है। इस बड़ी संख्या को अपनी भाषाओं में सामग्री निर्माण करने वाले मानव संसाधन में यदि बदल पाना संभव हो पायेगा, तो ये समस्या बड़ी आसानी से दूर हो जायेगी। भारतीय भाषाओं में सामग्री की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए यह एक बड़ा अवसर साबित होगा। भारतीय भाषाओं में कीबोर्ड अभी भी एक समस्या बना हुआ है। 70% भारतीय इंटरनेट प्रयोक्ता इसे एक बाधा मानते हैं। 60 प्रतिशत भारतीय भाषा इंटरनेट प्रयोक्ता ऑनलाईन माध्यमों को अपनाने में इंटरनेट पर सीमित भाषा समर्थन को बाधा मानते हैं। भारत में 78% लोग मोबाइल फोन के माध्यम से इंटरनेट का प्रयोग करते हैं और 99% भारतीय भाषा इंटरनेट प्रयोक्ता अपने मोबाइल फोन के माध्यम से इंटरनेट का प्रयोग करते हैं। भविष्य में इंटरनेट पर उपलब्ध करायी जाने वाली सामग्री को डेस्कटॉप के साथ-साथ मोबाइल अनुकूल भी बनाना अनिवार्य शर्त होगी, तभी यह सही तरीके से सभी प्रयोक्ताओं द्वारा अपनायी जा सकेगी। वर्तमान में भारत में अंग्रेजी डिजिटल माध्यमों में सर्वाधिक लोकप्रिय भाषा बनी हुई है।

देखा जाये तो, पिछले 5 वर्षों से अधिक समय से भारतीय भाषाओं के बीच समाचार और मनोरंजन से जुड़ी सामग्री सर्वाधिक पसंद की जा रही है। इसके साथ ही सोशल मीडिया व चैट एप्लीकेशनों में स्थानीय भाषाओं के कीबोर्ड उपलब्ध होने और स्मार्टफोन में ये सुविधाएँ होने की वजह से इनका बहुत प्रयोग बढ़ा है। महानगरों में रहने वाले लोग मुख्यतः मनोरंजन सामग्री अपनी भाषाओं में खोजते हैं लेकिन डिजिटल माध्यमों की बढ़ती पहुंच से देश के पिछड़े क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के जीवन पर बहुत प्रभाव पड़ा है। इन क्षेत्रों में विकास के सभी संसाधन मुहैया कराने के लिए इंटरनेट पर जब तक अपनी भाषा को महत्व नहीं मिलेगा, तब तक इसका लाभ पूरी तरह से उठाया जाना संभव नहीं हो सकेगा। भारतीय भाषाओं में इंटरनेट स्वीकारने वालों की बढ़ती संख्या के साथ ही संपूर्ण भारतीय भाषा परिदृश्य में अपनी भाषाओं में सामग्री निर्माण, मशीन पर इनका समर्थन और विभिन्न साफ्टवेयरों व प्रौद्योगिकियों पर इनका समर्थन प्रदान करने हेतु नए विमर्श और नए प्रयास शुरू हो गए हैं विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्मों पर बड़े जनसमुदाय तक क्षेत्रीय भाषा में सामग्री उपलब्ध कराने के लिए रणनीतियां/योजनाएं बनायी जा रही हैं।



आत्मनिर्भर भारत की दिशा में हिन्दी का योगदान

- राजीव तिवारी

मुख्य प्रबंधक, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया,
आंचलिक कार्यालय, पुणे



प्रस्तावना : जैसा हम सभी जानते हैं कि जिस आत्मनिर्भर भारत का स्वप्न हमने देखा है, उसका मूल तत्व है समाज, संस्कृति, ज्ञान एवं दक्षता के मूल्य को समझकर उन पर आत्मविश्वास विकसित करना. यह आत्मविश्वास अपनी हिन्दी भाषा से सतत जुड़ाव से ही प्राप्त होता है. यह भी सर्व-स्पष्ट है कि जो नागरिक अपनी आत्म-भाषा से जुड़ा होगा वही समाज के प्रचलित लोक ज्ञान को जान पाएगा. भारत की कला और संस्कृति को देखते हुए यह बात स्पष्ट है कि भारत प्राचीन काल से ही आत्मनिर्भर रहा है.

लेकिन स्वतंत्रता के उपरान्त देश में जो परिस्थितियां बनीं, वे सर्वविदित हैं. उन्हीं परिस्थितियों के चलते देश बहुत सी वस्तुओं के लिए अन्य देशों या विदेशी कंपनियों पर निर्भर हुआ. वर्ष 2020 से संपूर्ण विश्व कोरोना महामारी के संकट से गुजरा है. महामारी के चलते सारे विश्व के आयात-निर्यात पर भारी असर पड़ा है जिसके परिणामस्वरूप भारत द्वारा किए जाने वाले आयातों पर भी पड़ा. आयात की प्रतिकूलता से देश में आवश्यक सामग्रियों की कमी उत्पन्न हुई. प्रतिकूल परिस्थितियों को सामान्य करने तथा देश के नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए राष्ट्र के समक्ष आत्मनिर्भरता सर्वाधिक महत्वपूर्ण विषय के रूप में निर्मित हुआ. हमारे यशस्वी प्रधानमंत्रीजी ने कोरोना के इस महासंकट से निपटने और देश की आंतरिक स्थिति को सुदृढ़ करने के लिए आत्मनिर्भर भारत बनाने का फैसला किया.

आत्मनिर्भर भारत का तात्पर्य : आत्मनिर्भर भारत बनने का तात्पर्य यह है कि राष्ट्रीय स्तर पर प्रत्येक उस सामग्री/वस्तु का निर्माण करना होगा जिसका प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष रूप से राष्ट्र के नागरिकों द्वारा प्रयोग किया जाता है. इसमें चिकित्सा, सुरक्षा, तकनीकी, कृषि, उद्योग अथवा अन्य क्षेत्रों से जुड़े विषय सम्मिलित हैं जिनसे सीधे तौर पर देश की अर्थव्यवस्था पर प्रभाव पड़ता है. आत्मनिर्भर भारत अभियान का मुख्य उद्देश्य है कि हमारे देश के संसाधनों से बनी वस्तुओं का इस्तेमाल हमारी जनता द्वारा ही किया जाए. आत्मनिर्भर भारत से देश के उद्योगों में सुधार कर युवाओं के लिए रोजगार उत्पन्न करना, महंगाई पर नियंत्रण करना, सभी के लिए पर्याप्त आहार अथवा खाद्य भंडार उपलब्ध कराना आदि को भी इस अभियान में प्राथमिकता दी गई है. राष्ट्र को आत्मनिर्भर बनाने के लिए सभी राज्यों को आत्मनिर्भर बनाना होगा और राज्यों को आत्मनिर्भर बनाने के लिए उस राज्य के हर जिले को आत्मनिर्भर बनाना होगा. यह भी सर्वविदित है कि हमारा देश प्राकृतिक संसाधनों से समृद्ध है अतः सभी क्षेत्रों के विकास के लिए इन संसाधनों का उपयोग योजनाबद्ध रूप से किया जाना महत्वपूर्ण होगा. स्वावलंबन को ध्यान में रखते हुए कृषि क्षेत्र में भंडारण, प्रसंस्करण, स्टैंड-अप, नकदी रहित लेन-देन प्रत्यक्ष लाभ अंतरण, ई-गवर्नेंस जैसी दूरदर्शितापूर्ण सुसंगत प्रगतिशील पहल की जा रही हैं. इसके अलावा हमारे देश की विशाल सीमाएं और सामाजिक-सांस्कृतिक विविधताएँ सर्वांगीण विकास की अपार संभावनाएँ प्रदान करती हैं.

आत्मनिर्भर भारत में हिन्दी का योगदान: आज विश्व स्तर पर हिन्दी सर्वाधिक बोली और समझी जाने वाली भाषाओं में स्थान बना चुकी है. हमारा देश बहुभाषा-भाषी है इसलिए यह स्वाभाविक है कि हमें अपनी सभी

भारतीय भाषाओं का प्रयोग बड़े सम्मान एवं गर्व से करना चाहिए. हमारे देश में हिन्दी भाषा का सर्वाधिक प्रयोग न केवल एक व्यापक संपर्क भाषा के रूप में, अपितु व्यापार की भाषा के रूप में भी हो रहा है. किसी भी राष्ट्र के विकास में उस देश की भाषा देश की एकता, अखंडता तथा विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है. यदि राष्ट्र को आत्मनिर्भर और सशक्त बनाना है तो संपूर्ण देश की एक भाषा होना चाहिए. आत्मनिर्भर भारत बनने का मूल तत्व है अपनी राजभाषा हिन्दी का प्रसार-प्रचार करना.

आज हमारा राष्ट्र आजादी का अमृत महोत्सव मना रहा है, इस महोत्सव को मनाते हुए हमें राष्ट्रीय प्रतीकों एवं प्रसंगों को मजबूती देने की जरूरत है. जिनमें राष्ट्रभाषा, राष्ट्रगीत, राष्ट्रध्वज आदि स्वाभिमान के प्रतीकों को प्रतिष्ठा दिए जाने की अपेक्षा है. राष्ट्रीय अस्मिता एवं अस्तित्व की प्रतीक एवं सांस्कृतिक-राष्ट्रीय स्वाभिमान को एकसूत्रता में पिरोने वाली हिन्दी की अनिवार्यता पर विचार करने की जरूरत है, क्योंकि हिन्दी न सिर्फ स्वावलम्बन एवं स्वाभिमान का प्रतीक है बल्कि यह आत्मनिर्भरता का सशक्त आधार भी है. हिन्दी का देश की एकता और अखंडता को बनाये रखने एवं आजादी दिलाने में बड़ा योगदान रहा है. हमें हिन्दी की ताकत को समझना होगा और सशक्त भारत-आत्मनिर्भर भारत के आह्वान में हिन्दी की प्रासंगिकता एवं महती भूमिका के सच को स्वीकारना होगा.

भारत सरकार की विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं का जन-जन तक लाभ पहुंचाने के लिए हमें केवल अपनी भारतीय भाषाओं को ही अपनाना होगा ताकि इससे बैंकिंग, बीमा एवं अन्य सुविधाओं से वंचित समाज के वर्ग का सामाजिक एवं आर्थिक विकास सुनिश्चित हो सके. यह हमें अच्छी तरह से समझना होगा कि विभिन्न कल्याणकारी कार्यक्रमों की सफलता का पूरा दारोमदार हिन्दी एवं क्षेत्रीय भाषाओं पर ही है. यदि हम 'बहुजन हिताय, बहुजन सुखाय' की संकल्पना को मूर्त रूप देना चाहते हैं तो हिन्दी के प्रयोग को हृदय से स्वीकारना होगा.

आज का युग इंटरनेट और ई-कामर्स का युग है एवं इंटरनेट प्रौद्योगिकी ने मनुष्य को सबसे अधिक प्रभावित किया है. साथ ही विश्व आज एक बड़े ग्राम के रूप में परिलक्षित हुआ है. भारत में यदि इंटरनेट प्रौद्योगिकी का लाभ जन-जन तक पहुंचाना है तो हिन्दी तथा अन्य भारतीय भाषाओं को इस प्रौद्योगिकी की भाषा बनाना होगा और इस दिशा में सघन प्रयास करने की आवश्यकता होगी. आज चीन कंप्यूटर प्रौद्योगिकी को चीनी भाषा के अनुरूप ढालकर उसका लाभ आम जनता तक पहुंचा रहा है. इस क्रम में अन्य राष्ट्रों के नाम भी लिए जा सकते हैं जैसे कोरिया, जापान, रूस, जर्मनी आदि जहां कंप्यूटर प्रौद्योगिकी को उनकी अपनी भाषा में ही तैयार किया गया है.

उपसंहार: हमारे देश में हिन्दी अधिकांश लोगों द्वारा समझी व बोली जाती है. आज हमारा देश विश्व मंच पर सशक्त अर्थव्यवस्था के रूप में उभर रहा है. लोकतांत्रिक व्यवस्था में सरकारी नीतियों एवं विकास संबंधित योजनाओं को सभी नागरिकों तक सफलतापूर्वक पहुंचाने में जनसाधारण की भाषा का होना अत्यंत आवश्यक होता है, इस कसौटी में हिन्दी खरी उतरती है जो विचार एवं भाव के संवाहक के साथ-साथ देश की अस्मिता की पहचान कराती है.



अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हिंदी का प्रयोग

- सुश्री छाया पुराणिक
वरिष्ठ प्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय



देश को एक सूत्र में पिरोए रखने वाली जनसंपर्क की भाषा हिंदी का इतिहास लगभग 1000 वर्ष पुराना है। यह करीब 11वीं शताब्दी में ही राष्ट्रभाषा के रूप में प्रतिष्ठित हो गयी थी। कुछ समय भले ही राजकीय कार्य संस्कृत, फारसी, अंग्रेजी में होते रहे हो परंतु संपूर्ण राष्ट्र में आपसी संपर्क, संवाद, संचार, विचार-विमर्श, जीवन व्यवहार का माध्यम हिंदी ही रही है। भक्ति काल में पूरब से पश्चिम, उत्तर से दक्षिण तक चारों दिशाओं में हिंदी में रचनाएं की गई हैं। बाद में हिंदी स्वतंत्रता संग्राम की भाषा बनी। अधिकांश भारतीयों द्वारा बोली जाने के कारण हिंदी को राजभाषा के रूप में स्वीकार करने हेतु महात्मा गांधी जी ने 1918 में गुजरात के हिंदी साहित्य सम्मेलन में जोर दिया था।

स्वतंत्र भारत की संविधान समिति ने दिनांक 14 सितंबर 1949 को यह निर्णय लिया कि देवनागरी लिपि में लिखी गई हिंदी देश की राजभाषा होगी। आज हिंदी के बढ़ते प्रयोग ने इसे विपणन की भाषा का स्थान प्रदान किया है। हिंदी के बढ़ते कदम तथा हिंदी का महत्व जानकर माइक्रोसॉफ्ट ने भी एमएस इंडिक के माध्यम से हिंदी तथा अन्य भारतीय भाषाओं के लिए रोमन इनपुट से भारतीय भाषाओं की लिपि में आउटपुट उपलब्ध कराने की सुविधा प्रदान की है।

आज हिंदी ने देश की सीमाओं को लांघ लिया है। आज हिंदी विश्व में बोली जाने वाली भाषाओं में भाषा बोलने वालों की संख्या के आधार पर तीसरी भाषा है। करीब 70 करोड़ लोग विश्व में हिंदी बोलते तथा जानते हैं। संयुक्त राष्ट्र अपने कार्यक्रमों का प्रसारण, संयुक्त राष्ट्र रेडियो वेबसाइट पर हिंदी भाषा में भी करता है। भारतीय नेताओं ने संयुक्त राष्ट्र में हिंदी में वक्तव्य भी दिए हैं, जिनमें 1977 में अटल बिहारी वाजपेई, 2014 में 69वीं संयुक्त राष्ट्र महासभा में प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी का वक्तव्य, सितंबर 2015 में संयुक्त राष्ट्र टिकाऊ विकास शिखर सम्मेलन में मोदी जी का संबोधन, अक्टूबर 2015 में 70वीं संयुक्त राष्ट्र महासभा में सुषमा स्वराज का संबोधन तथा सितंबर 2016 में 71वीं संयुक्त राष्ट्र महासभा में विदेश मंत्री द्वारा संबोधन शामिल है।

आज ज्ञान विज्ञान की पुस्तकें बड़े पैमाने पर हिंदी में लिखी जा रही हैं। सोशल मीडिया और संचार माध्यमों में हिंदी का प्रयोग निरंतर बढ़ रहा है। विदेशों में अनेक विश्वविद्यालयों में हिंदी पढ़ाई जा रही है। विदेश मंत्रालय द्वारा विश्व हिंदी सम्मेलन तथा अन्य अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों के माध्यम से हिंदी को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर लोकप्रिय बनाने का कार्य किया जा रहा है।

हिंदी जानने, समझने और बोलने वालों की बढ़ती संख्या के चलते अब विश्व भर की वेबसाइट हिंदी में भी उपलब्ध हो रही है। ई-मेल, ई-कॉमर्स, ई-बुक, इंटरनेट, एसएमएस, वेब जगत में हिंदी दिखाई दे रही है। माइक्रोसॉफ्ट, गूगल, आईबीएम, ओरेकल जैसी कंपनियों अत्यंत व्यापक बाजार और भारी मुनाफा देखते हुए हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा दे रही है।

सोशल नेटवर्किंग वेबसाइट ट्विटर के समान हिंदी भाषी लोगों के लिए पुणे के अनुराग गौड़ और उनके साथियों ने मूषक नामक सोशल नेटवर्किंग साइट बनाई है। जिसमें शब्द सीमा 500 है। www.mushak.in पर इसे खोला जा सकता है। गूगल प्ले स्टोर से इसे डाउनलोड भी किया जा सकता है। साथ ही किसी भी हिंदी शब्द को रोमन में लिखने पर उसका हिंदी विकल्प नीचे आता है जिसे चुनकर हिंदी में लिखा जा सकता है

विदेश में 25 से अधिक पत्र-पत्रिकाएं लगभग नियमित रूप से हिंदी में प्रकाशित हो रही हैं। यूआई के 'हम एफ एम' सहित अनेक देश हिंदी कार्यक्रम प्रसारित कर रहे हैं। जिनमें बीबीसी, जर्मनी के डॉयचे वेले, जापान के एनएचके वर्ल्ड और चीन के चाइना रेडियो इंटरनेशनल हिंदी सेवा विशेष रूप से उल्लेखनीय है।

फिजी, मॉरीशस, गुयाना, सूरीनाम, त्रिनिदाद एवं टोबैगो तथा संयुक्त अरब अमीरात में हिंदी बोली तथा जानी जाती है। विश्व के करीब 115 शिक्षण संस्थानों में हिंदी का अध्ययन तथा अध्यापन होता है। अमेरिका में 32 विश्वविद्यालयों एवं शिक्षण संस्थानों में हिंदी पढ़ाई जाती है।

जर्मनी के 15 शिक्षण संस्थानों में हिंदी भाषा और साहित्य का अध्ययन किया जाता है। कई संगठन हिंदी का प्रचार करते हैं। चीन में 1942 में हिंदी अध्ययन शुरू हुआ तथा 1957 में हिंदी रचनाओं का चीनी में अनुवाद कार्य आरंभ हुआ।

आज तकनीकी विकास के कारण हिंदी सामग्री की मांग बढ़ी है। फेसबुक, ट्विटर और व्हाट्सएप में तथा कार्यालयों में भी ई में लिखने हेतु गूगल हिंदी इनपुट, लिपिक डॉट इन जैसे अनी सॉफ्टवेयर तथा हिंदी अंग्रेजी अनुवाद टूल भी उपलब्ध है स्मार्टफोन इनमें महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं।

वैश्वीकरण के वर्तमान दौर में डिजिटल मीडिया द्वारा हिंदी को अफ्रीका, मध्य पूर्वी यूरोप, और उत्तरी अमेरिका में चित आकर्षक ढंग से लगातार पहुंचाया जा रहा है। दूसरी ओर बहुराष्ट्रीय कंपनियों दक्षिणी एशियाई बाजारों में पैठ लगाने हेतु हिंदी की उपयोगिता में उत्तरोत्तर बढ़ोतरी करते जा रही है। मनोरंजन के माध्यमों ने हिंदी की लोकप्रियता में काफी बढ़ोतरी हुई है। इस प्रकार अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अग्रसर हो रही हमारी हिंदी भाषा को हमारे देश में भी पूर्ण रूप से अपनाने हेतु प्रयास जारी है।

जन जन की भाषा हिंदी
भारत मां की बिंदी हिंदी
विश्व पटल पर उभरी हिंदी
विकास की ओर बढ़ रही हिंदी

आइए इस विकास यात्रा में हम भी अपना महत्वपूर्ण योगदान दे।

जय हिंदी जय भारत.



बैंक में व्यवसाय वृद्धि

- सुश्री. डिम्पल
वरिष्ठ प्रबंधक, एमएमझेडओ



जाहिर सी बात है, अगर हम बैंक में व्यवसाय वृद्धि की बात कर रहे हैं इसका मतलब कहीं कुछ कमी है, कुछ ऐसे खामियां जिन्हें हमें स्वीकार करना है और स्वीकार कर उन्हें दूर करने का पुरजोर प्रयास करना है। एक समय था जब हमारा बैंक हर तरह के व्यवसाय में नंबर एक की पोज़िशन में था, जब हर बैंक को हमसे प्रतिस्पर्धा थी और आज ऐसा समय आया है की हम न डिपॉज़िट, न लोन और न ही और किसी तरह के व्यवसाय में प्रगति कर रहे हैं। बैंक की व्यवसाय वृद्धि न केवल बैंक के उत्थान के लिए आवश्यक है बल्कि देश का आर्थिक विकास भी इसी पर निर्भर करता है, आम नागरिक का आर्थिक उत्थान भी बैंक की समृद्धि पर निर्भर करेगा। भारत को 5 ट्रिलियन अमरीकी डॉलर की अर्थव्यवस्था बनने के लक्ष्य की दिशा में बढ़ने के लिए, पीएसबी-हमारी बैंकिंग व्यवस्था में प्रमुख बैंकों-को दक्ष बनाना जरूरी है। अर्थव्यवस्था को इस बात की आवश्यकता है कि पीएसबी अपनी पूरी क्षमता के साथ कार्य करे और ऋण के बजाए आर्थिक वृद्धि में सहायक बने जिसका विकास और कल्याण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। भारतीय बैंकिंग में बाजार हिस्सेदारी का करीब 70 प्रतिशत सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) के पास है। अतः भारतीय अर्थव्यवस्था को सहयोग करने और इसके आर्थिक विकास को बढ़ावा देने का दायित्व इन बैंकों का है।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र एक निरंतर आधार पर विकसित हो रहा है, जिसमें इसके अनन्य होने से लेकर सामाजिक सुधार और वित्तीय समावेशन का वाहक बनना भी शामिल है। हालाँकि हाल के दिनों में बैंकिंग उद्योग ने कई समस्याओं का अनुभव किया है। उदाहरण के लिये, परिसंपत्ति की गुणवत्ता में गिरावट, वित्तीय सुदृढ़ता और दक्षता में गिरावट ने भारतीय बैंकिंग उद्योग को गंभीर रूप से प्रभावित किया है। बढ़ती आबादी जैसी चुनौतियों, कोविड-19 महामारी के संकट और पश्चिमी देशों के भारत एवं अन्य स्थानों पर अपने विनिर्माण आधार को स्थानांतरित करने के इरादों को देखते हुए पाँचवीं पीढ़ी के बैंकिंग सुधारों को स्वीकार करना आवश्यक हो गया है।

भारत में बैंकिंग क्षेत्र में एक सेवा प्रधान क्षेत्र है जिसका उद्देश्य वस्तुओं का निर्माण व विक्रय न होकर सेवाएं प्रदान करना है। बैंकिंग सेवाओं की उपयुक्तता, प्रभावकारिता एवं लाभदायकता हेतु यह अत्यंत आवश्यक हो जाता है कि बैंक कर्मचारियों को बैंकिंग विधियों, नीतियों, प्रक्रियाओं व व्यवहारों का पर्याप्त ज्ञान हो। एक नये विकासोन्मुखी वातावरण की रचना हेतु हमारे बैंक वर्तमान में अपनी गतिविधियों एवं प्रतिक्रियाओं

में समय की पुकार के अनुकूल क्रांतिकारी परिवर्तन करने में सतत् प्रयत्नशील है। इस हेतु बैंक कर्मचारियों के शिक्षण एवं प्रशिक्षण हेतु देश में अनेक प्रशिक्षण संस्थाओं की स्थापना की जा चुकी है।

कर्मचारियों को बैंकों में स्वामी बनने में सक्षम बनाने और जोखिम उठाने तथा नवीकरण को अपनाने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए सरकारी पण के एक हिस्से को कर्मचारी स्टॉक विकल्प योजना (ईएसओपी) के माध्यम से संगठन के सभी स्तरों पर अच्छा निष्पादन करने वाले कर्मचारियों को अंतरित किया जा सकता है। कर्मचारियों की पीएसबी में आंशिक सहभागिता से एजेंसी समस्याओं में कमी आएगी। लाभों में कर्मचारी से मालिक वाली मनोदशा में परिवर्तन करना शामिल है। कर्मचारी स्टॉक स्वामित्व योजना के माध्यम से पीएसबी के नए मालिकों के किसी एक ब्लॉक जो कर्मचारी के निष्पादन पर निर्भर है, का गठन कर सकते हैं। संगठन के सभी स्तरों पर प्रेरित, सक्षम कर्मचारियों का स्वामित्व उन कर्मचारियों को मूल्य संवर्धन के लिए वित्तीय पुरस्कार देगा। यह प्रोत्साहन पीएसबी के लाभ से जुड़ा होगा तथा कर्मचारियों के लिए उपक्रम स्वामित्व की मनोदशा सृजित करेगा।

यद्यपि सार्वभौमिक बैंकिंग मॉडल को व्यापक रूप से पसंद किया गया है किंतु विभिन्न ग्राहकों और उधारकर्ताओं की विशिष्ट एवं भिन्न-भिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये विशिष्ट विभेदित बैंकिंग की आवश्यकता है। ये विशेष बैंक, RAM (Retail, Agriculture, MSMEs) जैसे क्षेत्रों में अनिवार्य वित्त की पहुँच को आसान बनाएँगे। इसके अलावा, प्रस्तावित DFI/विशिष्ट बैंक को ऐसे प्रमुख बैंकों के रूप में स्थापित किया जा सकता है जिनके पास कम लागत वाले सार्वजनिक जमा और बेहतर परिसंपत्ति-देयता प्रबंधन तक पहुँच हो।

ब्लॉकचेन बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन अधिक विशिष्ट हो सकता है और यह नवीन-बैंक (डिजिटल), वित्तीय समावेशन तथा आकांक्षी/नए भारत के उच्च विकास के लिये प्रौद्योगिकी का लाभ उठा सकते हैं। इसके लिये भारतीय बैंकिंग में ब्लॉकचेन जैसी प्रौद्योगिकी को लागू किया जा सकता है। ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी विवेकपूर्ण पर्यवेक्षण की अनुमति देगा जिससे बैंकों पर नियंत्रण रखना आसान हो सकता है।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की विफलता आज तक एक दुर्लभ घटना रही है और बैंकों में बेहतर सार्वजनिक विश्वास का मुख्य कारण इनके द्वारा प्रदत्त संप्रभु गारंटी है। हालाँकि सार्वजनिक बैंकों के निजीकरण



के साथ यह हमेशा सही नहीं हो सकता है। इसलिये पाँचवीं पीढ़ी के बैंकिंग सुधारों को उच्च व्यक्तिगत जमा बीमा और सार्वजनिक खजाने हेतु कम लागत के साथ नैतिक एवं प्रणालीगत जोखिमों को कम करने के लिये प्रभावी क्रमिक समाधान प्रणाली की आवश्यकता पर ध्यान केंद्रित करना चाहिये।

विभेदित बैंकों को भी मान्यता प्राप्त स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध होने के लिये प्रोत्साहित किया जा सकता है और दीर्घकाल में अपने हितधारकों हेतु उन्हें ESG (पर्यावरण, सामाजिक ज़िम्मेदारी और शासन) फ्रेमवर्क का भी पालन करना चाहिये।

सरकार को विविधतापूर्ण ऋण पोर्टफोलियो का निर्माण करके, क्षेत्र-वार नियामकों की स्थापना करके, विलफुल डिफॉल्टरों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिये अधिक-से-अधिक शक्तियाँ प्राप्त करने की अनुमति देकर इस क्षेत्र के लचीलेपन को दूर करना चाहिये और बैंकों को सशक्त बनाया जाना चाहिए। एक गतिशील वास्तविक अर्थव्यवस्था में ज़िम्मेदार बैंकिंग प्रणाली स्थापित करने के लिये कॉर्पोरेट बॉण्ड मार्केट (बैंक के नेतृत्व वाली अर्थव्यवस्था से बदलाव) का मार्ग प्रशस्त करने की भी आवश्यकता है।

वर्तमान परिदृश्य बैंकिंग क्षेत्र में व्यापक बदलाव हेतु प्रेरित करता है ताकि इसके लचीलेपन में सुधार हो और वित्तीय स्थिरता बनी रहे। इस संदर्भ में सरकार ने हाल ही में नए बैंकिंग सुधारों की घोषणा की है, जिसमें बुनियादी ढाँचे के लिये एक विकास वित्त संस्थान (DFI) की स्थापना, एक बैड बैंक का निर्माण और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (PSBs) का निजीकरण आदि शामिल है।

हाल ही में प्रधानमंत्री नरेन्द्र मोदी ने नई दिल्ली के तालकटोरा स्टेडियम में इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक यानी IPPB को लॉन्च किया। इसकी वजह से पेमेंट्स बैंक एक बार फिर चर्चा में आ गये हैं। गौरतलब है कि 30 जनवरी 2017 को रायपुर और राँची से IPPB का पायलट प्रोजेक्ट शुरू किया गया था। मिनिस्ट्री ऑफ कम्प्युनिकेशंस के डिपार्टमेंट ऑफ पोस्ट्स के तहत IPPB भारत सरकार के शत-प्रतिशत स्वामित्व वाला पेमेंट बैंक है। आपको बता दें कि 'आपका बैंक आपके द्वार' टैगलाइन वाले इस भुगतान बैंक की करीब 650 शाखाएँ और 3250 सेवा केंद्र खोले गए हैं। IPPB ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएँ मुहैया कराकर केंद्र सरकार के वित्तीय समावेशन के मकसद को पूरा करने में सहायता करेगा। इसके जरिये सेविंग्स और करेंट एकाउंट्स, मनी ट्रांसफर, डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर और बिल पेमेंट जैसी सुविधाएँ 13 भाषाओं में मुहैया कराई जाएंगी। काउंटर सर्विसेज, माइक्रो एटीएम, मोबाइल बैंकिंग एप, एसएमएस और आईवीआर के माध्यम से ये सुविधाएँ आम जनता तक पहुँचाई जाएंगी। IPPB एक लाख रुपये तक की जमा राशि स्वीकार करेगा। एक लाख रुपये से अधिक राशि वाला खाता अपने आप पोस्ट ऑफिस सेविंग्स अकाउंट में तब्दील हो जाएगा। देशभर में

फैले डाक विभाग के 3 लाख से अधिक डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों के विशाल नेटवर्क के माध्यम से IPPB को काम करने में आसानी होगी।

आज के समय में बैंकिंग व्यवहार और उपभोक्ताओं की जरूरतों में परिवर्तन जिस तरीके से हो रहे हैं, वैसी स्थिति में बैंकों का भविष्य भी संकट के घेरे में है। अब तो यह भी माना जा रहा है कि परंपरागत बैंकिंग का दौर खत्म हो चुका है और बैंकलेस बैंकिंग अवधारणा मजबूत हुई है। इसी संबंध में एक बार बिल गेट्स ने कहा था कि बैंकिंग तो जरूरी है किन्तु बैंक नहीं। आज तकनीक ने बैंकों के स्वरूप को एकदम बदल दिया है। इसमें बिग डेटा, क्लाउड कंप्यूटिंग, स्मार्टफोन और ऐसे अन्य नवाचार शामिल हैं। मोबाइल बैंकिंग के आने से तो ग्राहकों और बैंक के बीच संवाद के तरीके में बहुत बदलाव आ गया है। मोबाइल बैंकिंग के द्वारा घर से दूर रहकर भी अपने बैंक के खातों की जानकारी ली जा सकती है। किसी भी समय खाते से पैसों को ट्रांसफर करना, बिलों का भुगतान इत्यादि किया जा सकता है। यह सुविधा 24 घंटे उपलब्ध होती है।

इसी प्रकार एटीएम मशीनों ने बैंकिंग व्यवस्था को बहुत हद तक सरल, सुरक्षित और सुविधाजनक बना दिया है। कैशलेस अर्थव्यवस्था ने बैंकिंग स्वरूप में और बड़ा परिवर्तन किया है। इससे एक ओर जहाँ लोगों को लंबी कतारों से मुक्ति के साथ-साथ समय की बचत हुई तो वहीं दूसरी ओर कालेधन को रोकने में बहुत हद तक मदद भी मिली। इसके कारण अर्थव्यवस्था में पारदर्शिता आयी। कैशलेस व्यवस्था आने के कारण रुपया लोगों के पास से तो हटा ही किन्तु उसका स्थान प्लास्टिक मुद्रा ने लिया। प्लास्टिक मुद्रा ने लोगों की समस्या के समाधान के साथ-साथ पर्यावरण को तो लाभ पहुँचाया ही इसके साथ ही साथ इससे अर्थव्यवस्था में तेजी भी आयी। कैशलेस अर्थव्यवस्था को पेमेंट्स बैंकों ने भी आगे बढ़ाने में मदद की है।

लिहाज़ा समाज के हाशिये पर बैठे व्यक्तियों को आर्थिक विकास की मुख्य धारा से जोड़ने के लिये बैंकों ने समुचित प्रयास किया है। इस प्रयास में माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनंस एजेंसी लिमिटेड बैंक यानि मुद्रा बैंक का गठन भी बहुत महत्त्व रखता है। यह सूक्ष्म इकाइयों के विकास तथा पुनर्वित्तपोषण से संबंधित गतिविधियों के लिये भारत सरकार द्वारा गठित एक नई संस्था है। इसी प्रकार स्वयं सहायता समूह भी वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को मजबूत करते हैं जो कि समाज के पिछड़े तबके के लिये बहुत ही महत्त्वपूर्ण है।

गौरतलब है कि वैश्वीकरण के दौर में बैंकों का स्वरूप लगातार बदल रहा है। पहले जहाँ बैंकों में लंबी-लंबी कतारें लगी रहती थीं, वहीं अब तकनीक ने इस कार्य को सरल और सुगम बना दिया है। तकनीक का प्रयोग करके पेमेंट बैंकों ने इस कार्य को और आसान बनाने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आधुनिक बैंकिंग विशेषकर कैशलेस अर्थव्यवस्था



बैंकिंग लेन-देन के डिजिटलीकरण के दौर में चिंता का विषय जरूर है। परन्तु सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने आईआईटी जैसे संस्थानों के साथ मिलकर विभिन्न तरीकों से इससे निपटने के प्रयास किये हैं। जन-धन योजना और डायरेक्ट बेनीफिट ट्रांसफर जैसी योजनाओं के माध्यम से बैंकिंग के जरिये वित्तीय समावेशन पर सरकार बहुत जोर दे रही है। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की पहुँच न हो पाना भी चिंता का विषय है। क्योंकि दुर्गम और कठिन क्षेत्र होने के कारण कई क्षेत्रों में अभी भी बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध नहीं हैं। सरकार ने बड़ी संख्या में बैंकिंग कॉरिस्पॉन्डेंट की नियुक्ति कर इस समस्या का समाधान करने का प्रयास किया है। ये बैंकिंग कॉरिस्पॉन्डेंट बैंकों तथा ग्रामीण जनता के बीच कड़ी का काम करते हैं। इसी प्रकार बैंकिंग क्षेत्र में सुधार के लिये हाल ही में सरकार ने तीन बैंकों के विलय का फैसला लिया है। इसमें देना बैंक, विजया बैंक और बैंक ऑफ बड़ौदा शामिल हैं। कुल मिलाकर, भारत का आज का बैंकिंग स्वरूप बदलते परिवेश में नए कलेवर अपना रहा है। ऐसे में जरूरत इस बात की है कि यह कलेवर भारतीय जनता के सामाजिक-आर्थिक विकास को और बेहतर बनाने में अपनी भूमिका निभाए।

बैंकों में सुधार के लिये बेसल 3 मानक को लाया गया। आपको बता दें कि बेसल 3 बैंकिंग प्रणाली के उन पक्षों को सुधारने का प्रयास करता है जिसके कारण पूरे विश्व को आर्थिक मंदी का सामना करना पड़ा। इसके पीछे का गणित यह है कि विकसित अर्थव्यवस्थाओं को अपनी वित्तीय प्रणाली को बचाने के लिये बहुत धनराशि खर्च करनी पड़ती है। इसके लिये ये देश नहीं चाहते कि आने वाले समय में इस तरह की समस्या का सामना फिर से करना पड़े। इन सब वजहों से बैंकिंग व्यवस्था को कुछ इस प्रकार से नियंत्रित करना होगा जिससे न केवल बैंक की पूंजी में गुणात्मक सुधार हो बल्कि बैंकों की हानि सहने की क्षमता में भी बढ़ोतरी हो।

चूँकि आर्थिक उदारीकरण की इसी प्रक्रिया के दौरान देश में सामाजिक आर्थिक परिदृश्य में मध्यम वर्ग परिमाणात्मक रूप से बढ़ा है एवं उनकी आकांक्षाओं में वृद्धि हुई है। वित्तीय सुधारों के दौर में भारतीय अर्थव्यवस्था के साथ-साथ देश की बैंकिंग प्रणाली भी संक्रमणकाल से गुजर रही है एवं अपने विकास के मोड़ पर खड़ी है।

चूँकि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र ने लोगों की आवश्यकताओं के अनुरूप इस दौर में प्रतिकूल आर्थिक मंदी के बावजूद अपनी वित्तीय स्थिति एवं प्रबन्ध स्तर में सुधार के प्रति गहरी प्रतिबद्धता का परिचय दिया है। बैंकिंग क्षेत्र में पूर्ण पारदर्शिता एवं दक्षता के साथ स्वयं को पुनर्संगठित करना होगा। उच्च लाभप्रदता के साथ तेजी से विकसित हो रहे व्यवसाय को संभालने में आमूल-चूल परिवर्तन की महती आवश्यकता है।

बड़े स्तर पर सरकार सुधार ला रही है। बैंक के आंतरिक मामलों में बैंक का हायर मैनेजमेंट सुधार के लिए प्रयासरत है। ऐसे में हम बैंक कर्मचारी जो शाखा में दिन प्रतिदिन की बैंकिंग देखते हैं, हमारे भी कुछ दायित्व है बैंक के प्रति, बैंक में सुधार और बैंक की व्यावसायिक उन्नति के प्रति। रोजमर्रा के ग्राहकों को अगर अच्छी सर्विस दी जाये, बैंक की नयी नयी स्कीम के बारे में सभी ग्राहकों को अवगत कराया जाये, लोन देने में डरने के बजाये हम लोन की नीतियों का अच्छे से पढ़ ले तो ऐसे में लोन देना आसान हो जाता है। कागजी कार्यवाही चाहे वो लोन देने के मामले में हो या डिपॉजिट लेने के मामले में, दोनों को आसान बनाया जाना चाहिए। ग्राहकों की मदद भी बैंक कर्मचारियों द्वारा की जानी चाहिए। बैंक में प्रत्येक कार्य की निर्धारित समय सीमा के अंतर्गत ही कार्य संपन्न किया जाना चाहिए। ग्राहक पूरा-पूरा दिन एक छोटे से काम के लिए बैंक में रुके हैं, ये न हो इसका हमें पूरा ख्याल रखना चाहिए। हमें नए यंग ग्राहकों को अपने बैंक से जोड़ना है पर साथ ही हमारे पुराने ग्राहकों का विश्वास भी हम पर बनाये रखना है।

राजभाषा नियम 1976 के नियम 5 के अनुसार हिंदी में प्राप्त पत्रों के उत्तर हिंदी में दिये जाने चाहिए।



पारंपरिक बैंकिंग से आज़ादी : डिजिटल बैंकिंग की ओर बढ़ते कदम

- शालीन श्रीवास्तव
मुख्य प्रबंधक
सूचना और डेटा विश्लेषण,
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई



- कोविड -19 महामारी ने हम सबको एहसास दिलाया कि हमारे जीवन में डिजिटल बैंकिंग का कितना महत्व है। लॉकडाउन में डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से सारे काम आसानी से हो गए और एक तरह से 'कॉन्टैक्टलेस' / Contactless रहकर हम सबने इस महामारी को फैलने से भी रोका है।
- डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग कई जगह किया जाता है जैसे -
 - बैलेंस चेक करना
 - एकाउंट्स के बीच पैसे ट्रांसफर करना
 - बिल भुगतान करना
 - ग्राहक प्रतिनिधि से बात करना
 - जमा खाता खोलना
 - ऋण खाता खोलना इत्यादि।
- डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग करके ना सिर्फ ग्राहकों को फायदा हुआ है बल्कि अब इस डेटा का उपयोग करके बैंकों ने भी अपने बिजनेस मॉडल में काफी परिवर्तन किया है। बैंकों द्वारा अब पारंपरिक बैंकिंग से डिजिटल बैंकिंग में पूरी तरह से परिवर्तन किया जा रहा है। डिजिटल ग्राहक भी अब उम्मीद करते हैं कि वित्तीय संस्थान उनकी सभी जीवन शैली की जरूरतों के लिए एक ही गंतव्य होंगे।
- 'एनालिटिक्स' - 'विश्लेषणविद्या' के नाम से प्रचलित है और यह बैंक की व्यवसाय वृद्धि में आने वाले सालों में सबसे बेहतरीन भूमिका निभाने वाला है।
- अब हमारे सामने चुनौती ये है कि 80 प्रतिशत 'डेटा' असंरचित/ Unstructured है और इसे बिजनेस इनसाइट्स में बदलना मुश्किल है।
- इस चुनौती का सामना करने के लिए 'डेटा एनालिटिक्स' का प्रयोग किया जा रहा है।
- भारत में बैंकिंग उद्योग व्यापार वितरण, संरचनात्मक सुधारों और संपत्ति की गुणवत्ता में सुधार और ऋण पुस्तिका के आकार को बढ़ाने के नए तरीके खोजने के लिए अपने व्यापार मॉडल में डेटा एनालिटिक्स / आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में बड़े पैमाने पर बदलाव के दौर से गुजर रहा है।
- विभिन्न बैंक अब दरवाजे पर बैंकिंग सेवाएं और वीडियो केवाईसी (Video KYC) जैसी विभिन्न पहल करके प्रतिस्पर्धा में बढ़त हासिल करने के लिए ग्राहकों को टैप करने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। COVID-19 महामारी ने भारत में बैंकों को ग्राहकों के आराम स्तर पर सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करना भी सिखाया है।
- बैंकिंग में नए दृष्टिकोणों के प्रतिमान परिवर्तन के बावजूद, बढ़ते एनपीए की समस्या अभी भी ऋण विस्तार में बाधाएं पैदा करके बैंकों को परेशान कर रही है। COVID-19 महामारी की दूसरी लहर के साथ पूरी दुनिया में अराजकता पैदा करने के साथ, कई ग्राहक अपने ऋणों में चूक कर चुके हैं, जिसके कारण बैंकर नए ऋण स्वीकृत करने से हिचक रहे हैं।
- आरबीआई द्वारा अपने जीएसएपी (GSAP) 2.0 (सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम) में सरकार का समर्थन करने के साथ-साथ रेपो रेट में कमी, एलटीआरओ, टीएलटीआरओ, ऑपरेशन ट्विस्ट आदि जैसे क्रेडिट विस्तार को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न पहल की गई हैं।
- RBI ने ऋणदाताओं को ऋण और सरकार के पुनर्भुगतान के लिए ऋण स्थगन की भी अनुमति दी तथा अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए COVID-19 संकल्प ढांचे की घोषणा की, लेकिन इन सबके बावजूद, वित्त वर्ष 2011 में ऋण वृद्धि 5-6% पर स्थिर रही।
- बैंक व्यावहारिक रूप से उधार देना बंद नहीं कर सकते क्योंकि आर्थिक और औद्योगिक विकास काफी हद तक बैंक ऋण पर निर्भर करता है। बैंकों के लिए अभी मुख्य उद्देश्य एनपीए को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना और साथ ही, क्रेडिट पोर्टफोलियो के विस्तार पर ध्यान केंद्रित करना होना चाहिए।
- ऋण वितरण चक्र के प्रत्येक चरण में डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से सिस्टम अलर्ट उत्पन्न करने के लिए एक संपूर्ण एंड-टू-एंड ऋण

कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना	विश्लेषिकी-आधारित डिजिटल परिवर्तन
ब्रांच बैंकिंग	डोरस्टेप बैंकिंग
रूढ़िवादी वित्तपोषण	मूल्य-श्रृंखला वित्तपोषण
अंतर्ज्ञान आधारित निर्णय लेना	डेटा संचालित निर्णय लेना



जीवनचक्र स्वचालन प्रणाली (सिस्टम) मॉडल की आवश्यकता होती है। यह बैंक स्तर पर एनपीए खातों में पाई जाने वाली अधिकांश अनियमितताओं को कम कर सकता है।

- विभिन्न चरण इस प्रकार हैं -

- 1) ऋण उत्पत्ति चरण (Loan Origination Stage)
- 2) क्रेडिट मूल्यांकन चरण (Credit Evaluation Stage)
- 3) क्रेडिट स्वीकृति/ दस्तावेजीकरण चरण (Credit Sanction/Documentation Stage)
- 4) क्रेडिट निगरानी चरण (Credit Monitoring Stage)
- 5) क्रेडिट रिकवरी चरण (Credit Recovery Stage)

- बैंक स्तर पर एनपीए खातों में पाई जाने वाली विभिन्न अनियमितताओं पर सिस्टम-ऑटोमेशन (System Automation) और एनालिटिक्स (Analytics) का उपयोग करके समाधान किया जा सकता है।

- डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते अपयोग के साथ कई तरह के फ्रॉड भी सामने आए हैं, उदाहरण के लिए -

- 1) एटीएम कार्ड स्किमिंग (Skimming)

- 2) फिशिंग (Phishing)
- 3) विशिंग (Vishing)
- 4) ईकॉम धोखाधड़ी
- 5) पीओएस (POS) मशीन धोखाधड़ी
- 6) एनईएफटी (NEFT) धोखाधड़ी आदि।

- इस तरह की धोखाधड़ी को रोकने के लिए अब फ्रॉड एनालिटिक्स (Fraud Analytics) का इस्तेमाल किया जा रहा है। 20 से अधिक वर्षों से धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार और दुर्व्यवहार से निपटने के लिए नियम-आधारित तरीके व्यापक रूप से उपयोग में हैं। वे है शक्तिशाली उपकरण, लेकिन उनकी अभी भी सीमाएं हैं।

- इस मिश्रण में विश्लेषिकी जोड़ सकते हैं। विश्लेषिकी उपकरण न केवल नियम-आधारित परीक्षण विधियों को बढ़ा सकते हैं, बल्कि वे मानकीकरण के लिए प्रदर्शन को मापने में भी मदद कर सकता है और निरंतर सुधार के लिए फाइन ट्यून नियंत्रण में मदद कर सकता है।

- इस तरह से अलग अलग एनालिटिक्स मॉडल का प्रयोग करके आशा करते हैं कि हम सब मिलकर डिजिटल बैंकिंग के द्वारा एक सशक्त बैंकिंग सिस्टम का निर्माण करेंगे।

निज भाषा उन्नति अहै,
सब उन्नति कौ मूल
बिन निज भाषा ज्ञान के
मितै न हिय कौ शूल

- भारतेन्दु हरिश्चन्द्र



हम वो आखरी पीढ़ी के लोग है



- दिनेश कुमार चौधरी
वरिष्ठ प्रबन्धक
क्षेत्रीय कार्यालय, आगरा

हमारे जमाने में साइकिल तीन चरणों में सीखी जाती थी,
पहला चरण - कैची, दूसरा चरण - डंडा, तीसरा चरण - गद्दी

- तब साइकिल की ऊंचाई 24 इंच हुआ करती थी जो खड़े होने पर हमारे कंधे के बराबर आती थी ऐसी साइकिल से गद्दी चलाना मुनासिब नहीं होता था।
- 'कैची' वो कला होती थी जहां हम साइकिल के फ्रेम में बने त्रिकोण के बीच घुस कर दोनो पैरों को दोनो पैडल पर रख कर चलाते थे। और जब हम ऐसे चलाते थे तो अपना सीना तान कर टेढ़ा होकर हैंडिल के पीछे से चेहरा बाहर निकाल लेते थे, और 'क्लींड क्लींड' करके घंटी इसलिए बजाते थे ताकी लोग बाग़ देख सकें की लड़का साइकिल दौड़ा रहा है।
- आज की पीढ़ी इस 'एडवेंचर' से महरूम है उन्हें नही पता की आठ दस साल की उमर में 24 इंच की साइकिल चलाना 'जहाज' उड़ाने जैसा होता था।
- हमने ना जाने कितने दफे अपने घुटने और मुंह तोड़वाए है और गज़ब की बात ये है कि तब दर्द भी नही होता था, गिरने के बाद चारो तरफ देख कर चुपचाप खड़े हो जाते थे अपना हाफ कच्छा पोंछते हुए।
- अब तकनीकी ने बहुत तरक्की कर ली है पांच साल के होते ही बच्चे साइकिल चलाने लगते हैं वो भी बिना गिरे। दो दो फिट की साइकिल आ गयी है, और अमीरों के बच्चे तो अब सीधे गाड़ी चलाते हैं छोटी छोटी बाइक उपलब्ध हैं बाज़ार में।
- मगर आज के बच्चे कभी नहीं समझ पाएंगे कि उस छोटी सी उम्र में बड़ी साइकिल पर संतुलन बनाना जीवन की पहली सीख होती थी! 'जिम्मेदारियों' की पहली कड़ी होती थी जहां आपको यह जिम्मेदारी दे दी जाती थी कि अब आप गेहूँ पिसाने लायक हो गये हैं।
- इधर से चक्की तक साइकिल दुगराते हुए जाते थे और उधर से कैची चलाते हुए घर वापस आते थे।

और यकीन मानिए इस जिम्मेदारी को निभाने में खुशियां भी बड़ी गजब की होती थी।

और ये भी सच है की हमारे बाद 'कैची' प्रथा विलुप्त हो गयी।

- हम लोग की दुनिया की आखरी पीढ़ी है जिसने साइकिल चलाना तीन चरणों में सीखा है !
- हम वो आखरी पीढ़ी हैं, जिन्होंने कई - कई बार मिट्टी के घरों में बैठ कर परियों और राजाओं की कहानियां सुनीं, जमीन पर बैठ कर खाना खाया है, प्लेट में चाय पी है।
- हम वो आखरी लोग हैं, जिन्होंने बचपन में मोहल्ले के मैदानों में अपने

दोस्तों के साथ पम्परागत खेल, गिल्ली-डंडा, छुपा-छिपी, खो-खो, कबड्डी, कंचे जैसे खेल खेले हैं।

- हम वो आखरी पीढ़ी के लोग हैं, जिन्होंने कम या बल्ब की पीली रोशनी में होम वर्क किया है और नावेल पढ़े हैं।
- हम वही पीढ़ी के लोग हैं, जिन्होंने अपनों के लिए अपने जज़्बात, खतों में आदान प्रदान किये हैं।
- हम वो आखरी पीढ़ी के लोग हैं, जिन्होंने कूलर, एसी या हीटर के बिना ही बचपन गुज़ारा है।
- हम वो आखरी लोग हैं, जो अक्सर अपने छोटे बालों में, सरसों का ज्यादा तेल लगा कर, स्कूल और शादियों में जाया करते थे।
- हम वो आखरी पीढ़ी के लोग हैं, जिन्होंने स्याही वाली दावात या पेन से कॉपी, किताबें, कपडे और हाथ काले, नीले किये है।
- हम वो आखरी लोग हैं, जिन्होंने टीचर्स से मार खाई है।
- हम वो आखरी लोग हैं, जो मोहल्ले के बुजुर्गों को दूर से देख कर, नुक्कड़ से भाग कर, घर आ जाया करते थे।
- हम वो आखरी लोग हैं, जिन्होंने गोदरेज सोप की गोल डिबिया से साबुन लगाकर शैव बनाई है। जिन्होंने गुड़ की चाय पी है। काफी समय तक सुबह काला या लाल दंत मंजन या सफेद टूथ पाउडर इस्तेमाल किया है।
- हम निश्चित ही वो आखर लोग हैं, जिन्होंने चांदनी रातों में, रेडियो पर BBC की खबरें, विविध भारती, आल इंडिया रेडियो और बिनाका जैसे प्रोग्राम सुने हैं।
- हम ही वो आखर लोग हैं, जब हम सब शाम होते ही छत पर पानी का छिड़काव किया करते थे। उसके बाद सफ़ेद चादरें बिछा कर सोते थे। एक स्टैंड वाला पंखा सब को हवा के लिए हुआ करता था। सुबह सूरज निकलने के बाद भी ठीठ बने सोते रहते थे। वो सब दौर बीत गया। चादरें अब नहीं बिछा करतीं। डब्बों जैसे कमरों में कूलर, एसी के सामने रात होती है, दिन गुज़रते हैं।
- हम वो आखरी पीढ़ी के लोग हैं, जिन्होंने वो खूबसूरत रिश्ते और उनकी मिठास बांटने वाले लोग देखे हैं, जो लगातार कम होते चले गए। अब तो लोग जितना पढ़ लिख रहे हैं, उतना ही खुदगर्जी, बेमुरव्वती, अनिश्चितता, अकेलेपन, व निराशा में खोते जा रहे हैं। हम ही वो खुशानसीब लोग हैं, जिन्होंने रिश्तों की मिठास महसूस की है।

हम एक मात्र वह पीढ़ी है जिसने अपने माँ - बाप की बात भी मानी और बच्चों की भी मान रहे है।



हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि



- अनुराधा सहगल
सहायक प्रबंधक,
क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर

हमारे बैंक के व्यवसाय में वृद्धि महज निबंध का शीर्षक नहीं, अपितु वर्तमान समय में कठिन चुनौती है।

109 वर्षों से अधिक इतिहास वाला हमारा बैंक भारत की प्राचीनतम पूर्ण स्वदेशी संस्थाओं में से है। जिसकी उपस्थिति भारतवर्ष के अधिकांश शहरों में है। देश के नागरिकों का विश्वास हमारे बैंक पर निरंतर बना रहा है। जिसके फलस्वरूप हमारा बैंक भारतीय बैंकों की सूची में शीर्ष पर काबिज था।

विगत दशकों के दौरान भारतीय बैंकिंग समय के सापेक्ष बहुत तेजी से विकसित हुई है तथा उसने बहुत परिवर्तन भी आए हैं। उदारीकरण, वैश्वीकरण तथा निधीकरण संबंधी नीतियों के परिप्रेक्ष्य में बैंकिंग क्षेत्र के समक्ष बहुत-सी चुनौतियां आ गई हैं। पारस्परिक विलय एवं मजबूत बैंकिंग आदि की बातें हो रही हैं।

सम्पूर्ण बैंकिंग उद्योग परिवर्तन के महादौर से गुजर रहा है और हमारा बैंक भी इससे अछूता नहीं है, बल्कि हमारे बैंक के समक्ष यह दौर कड़ी चुनौतियों से भरा हुआ है। पिछले कुछ वर्षों से हमारा बैंक पीसीए के अंतर्गत है और पीसीए से बाहर निकलने के लिए निरंतर प्रयासरत है। हर फील्ड में उत्कृष्ट कार्य-निष्पादन ही हमारे बैंक को इस कठिन समय से बाहर निकाल सकता है। आज बैंक की अहम आवश्यकता एनपीए में कमी, ऋण पोर्टफोलियो में बढ़ोत्तरी तथा कासा जमा में वृद्धि है; टीम भावना, मजबूत इच्छा शक्ति और दृढ़ संकल्प से इन पैरामीटरों पर कार्य कर हम अपने बैंक को मजबूत बना सकते हैं।

व्यवसाय बढ़ोत्तरी की दृष्टि से हमारे बैंक को दो बिन्दुओं पर विशेष ध्यान देना अनिवार्य हो गया है। प्रथम तो व्यवसाय के नए-नए अवसरों को तलाश करना एवं दूसरा अन अवसरों को सन्यक्त दोहन करना जरूरी है।

व्यवसाय बढ़ाने वाले उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध करना :-

जमा संग्रहण : पुरातन काल से बैंकिंग व्यवसाय की मूल जड़ 'जमा राशि' प्राप्त करना है। जमा संग्रहण करना रक्त अन्तर्प्रवाह के समान है। यदि हम बैंक को मजबूत बनाना चाहते हैं तो हमें कम लागत वाली जमा संग्रहण करना आवश्यक है।

हमें हर शाखा को लाभ केन्द्र बनाकर उनके सीडी अनुपात में सुधार कर ब्याज एवं गैर-ब्याज की आय में वृद्धि करना होगा।

- शाखा स्तर पर संबंधित नियंत्रक प्रशासनिक कार्यालयों के मार्गदर्शन के माध्यम से शाखाएं, बैनर, पोस्टर इत्यादि के जरिए विशेष कार्यक्रमों को अपनाएं एवं उन क्षेत्रों, वर्गों तथा समूहों का

पता लगायें जो बैंकिंग परिचालन की परिधि से दूर हो एवं उन्हें अपने बैंक से जोड़ें।

- व्यापारिक प्रतिष्ठानों का अधिग्रहण बढ़ाना और नवोन्मेषी उपायों के जरिये लेन-देन सुगम बनाना।
- वर्तमान प्रतिस्पर्धा के युग में विद्यमान ग्राहकों को बनाए रखने के लिए तथा नवीन ग्राहकों को अपनी सेवाओं के लिए यह नितान्त जरूरी है कि शाखाओं के परिचालन स्तर में सुधार लाया जाए। अर्थात् शाखा की आंतरिक बनावट तथा काउन्टर पर उपलब्ध करवाई जा रही सुविधाओं में परिवर्तन लाया जाए, जो ग्राहकोन्मुखी तथा सर्व सुविधायुक्त हो।
- बैंक का व्यवसाय बढ़ाने की दृष्टि से यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जिन राज्यों में हम एसएलबीसी कन्वीनर हैं, उन राज्यों की सरकार का सारा जमा संग्रहण हमारी बैंक की शाखाओं में होना चाहिए। क्योंकि उन राज्यों में सरकार की सभी सरकारी योजनाओं को सुचारू रूप से क्रियान्वित करने की जिम्मेदारी हमारे पास होती है।
- सेवा उत्कृष्टता (EASE) को शाखा स्तर पर लागू करना।
- शाखा स्तर पर यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सरकार द्वारा मुआवजा / क्षतिपूर्ति की राशि (Court deposit) को बैंक के पैनल एडवोकेट की मदद से अपनी शाखा में जमा की जायें। जिसके परिणामस्वरूप बैंक के व्यवसाय में बढ़ोत्तरी होगी।
- अग्रणी जिला प्रबंधक (एलडीएम), ग्रामीण विकास और स्वनियोजित प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) एवं वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (एमएलसीसी) विकास के महत्वपूर्ण तीन स्तम्भ हैं, यदि हम इन तीन संस्थाओं के माध्यम से बैंकिंग गतिविधियों को आपसी समन्वय के साथ कुशलतापूर्वक लागू करें तो निश्चित रूप से हम अपने बैंक में जमा संग्रहण, प्राथमिकता क्षेत्र, ऋण, एनपीए वसूली एवं बैंक की छवि निर्मित के क्षेत्र में उल्लेखनीय प्रगति कर सकते हैं।
- मार्केटिंग के प्रचार-प्रसार हेतु आर्बटित राशि का उपयोग समय पर किया जाना एवं बजट का सदुपयोग किया जाना जरूरी है।
- ग्रामीण एवं अर्द्धशहरी क्षेत्रों में बचत की बृहद संभावनाएं होती हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में अल्प लागत वाली जमाराशियों, विशेषकर बचत बैंक खातों का लाभ उठाकर बैंक के व्यवसाय में बढ़ोत्तरी की जा सकती है।



- व्यक्तिगत ग्राहक सेवा में सुधारकर हम वर्तमान ग्राहक वर्ग को अपने से जुड़े रख सकते हैं।
- जनसांख्यिकीय एवं रोजगार प्रतिमान का लाभ उठाते हुए युवावर्ग एवं छात्रों को बैंक से जोड़ा जा सकता है। यह वह वर्ग है जिससे दीर्घ समय तक बैंक का लाभ प्राप्त होता रहेगा।
- शैक्षणिक संस्थानों, सरकारी कार्यालयों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, रेलवे, रोजवेज, एयरलाइंस एवं अन्य जनोपयोगी सेवाओं के साथ गठबंधन से जमा संग्रहण को बढ़ाने का प्रयास किया जाना चाहिए।
- अनुषंगी उत्पादों के तीव्रता के साथ विपणन हेतु मिलकर प्रयास करना।
- Third Party Product - बैंकाइश्युरेंस एवं बैंक के अन्य उत्पादों के माध्यम से अनुषंगी आय में वृद्धि के लिए हरसंभव प्रयास करना जरूरी है।
- सम्पूर्ण छानबीन के साथ नए अग्रिमों के क्षेत्र तलाश करना।
- आस-पास के व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के चालू खाता खुलवाने के लिए शाखा द्वारा व्यापक प्रयास किये जाएं।
- शाखा के सभी स्टाफ को चाहिए कि वह अपने परिचितों को बैंक के साथ जुड़ने का नियंत्रण देते रहें।
- डोर स्टेप बैंकिंग भी हमारी एक महत्वपूर्ण सेवा है, जिसके माध्यम से हम अपनी सेवा का स्तर बेहतर बनाकर लाभप्रदता में योगदान प्रदान कर सकते हैं।
- ज्यादा से ज्यादा बचत खाता व करंट खाता खोलने पर जोर दें, क्योंकि बैंक के लिए लो कॉस्ट डिपोजिट बहुत जरूरी है।
- आजकल सभी शहरों में जमीन एवं भवन बिक्री एवं निर्माण का व्यवसाय जोरों पर है। बड़े-बड़े बिल्डरों, हाउसिंग बोर्ड से सम्पर्क रखकर उन्हें अपना खाता अपने बैंक में रखने व प्रोजेक्ट फाइनेंस के लिए प्रेरित करना चाहिए। जहां पर भी प्रोजेक्ट का कार्य चल रहा हो, वहां पर कैनोपी, बैनर एवं विभिन्न माध्यम से प्रचार - प्रसार करना चाहिए।
- सभी अधिकारियों और कर्मचारियों को बैंक के उत्पादों के बारे में जानकारी एवं बैंकिंग अपडेट के साथ स्वयं को अपडेट रखना आवश्यक है।
- इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रचार - प्रसार / विभिन्न विशेष आयोजनों जैसे कि क्रिडा प्रतियोगिताओं/मैचों, आदि को प्रायोजित करना।
- सार्वजनिक स्थलों पर किए जाने वाले विकास कार्य जैसे कि किसी अस्पताल में किसी वार्ड का निर्माण / प्रतीक्षा कक्ष / रैन बसेरा / जनसुविधाओं आदि का निर्माण।
- जन साधारण के साथ संप्रेषण में जनभाषा / स्थानीय भाषा का प्रयोग।
- प्रभावात्मक जन सम्पर्क तथा विभिन्न अन्य विकासात्मक कार्य।
- किसी ग्राहक को कोई उत्पाद उपलब्ध कराये जाने के बाद भी ग्राहक सेवा की ओर ध्यान दिया जायें।

व्यवसाय विकास हेतु प्रभावी मार्केटिंग :

व्यवसाय की सफलता प्रमुखतः चार स्तम्भों - उत्पाद, प्रक्रिया, आधारभूत संरचना एवं ग्राहक पर निर्भर करती है। बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा प्रमुख बिन्दु के रूप में उभरकर आई है।

- शाखा स्तर पर मार्केटिंग करने वाले स्टाफ को शाखा के खातों में से प्रतिदिन 10 खातों छंटकर उनसे व्यक्तिगत सम्पर्क करके अपने प्रोडक्ट्स के बारे में बताना चाहिए।
- आमतौर पर सरकारी व्यवसाय बैंकों के लिए बहुत महत्वपूर्ण है, विभागीय प्रमुखों, वित्त प्रभारियों, जिला प्रशासन से मार्केटिंग टीम को वर्ष भर, लायजन् बनाकर रखना चाहिए ताकि सरकारी व्यवसाय मिल सकें।
- संस्थानों से निकट भविष्य में रिटायर होने वाले कर्मचारियों की सूची प्राप्त करें, ताकि उन्हें सेवानिवृत्ति पर मिलने वाली राशि अपनी बैंक में आ सकें, तथा वे पेंशन के लिए भी अपनी बैंक का विकल्प दें।
- जिन ग्राहकों, संस्थानों में मार्केटिंग स्टाफ कोई भी कैम्प लगाता है, या प्रेजेंटेशन देता है, बाद में भी उसका निरंतर फॉलोअप करें, ताकि बेहतर परिणाम निकल सकें।

उन्नत तकनीकी का प्रयोग :

बैंकों की नवीनतम तकनीक आज की आवश्यकता हो गई है और इसके प्रयोग से हम ग्राहकों की सेवा के साथ-साथ बैंक का समग्र व्यवसाय बढ़ा सकते हैं।

- ग्राहकों को उत्कृष्ट बैंकिंग प्रदान करने हेतु हमें अपनी नीतियों तथा परिचालन प्रक्रिया को तकनीकी रूप से आसान बनाना होगा जो कि स्टाफ फ्रेडेंली हो।
- प्रतिस्पर्धा के युग में नए-नए बैंक, नई तकनीकी और प्रभावी पद्धतियों के साथ बाजार में उत्तर रहे हैं, जिस तेजी से वह उभर कर आगे आए हैं, वे कई दशकों पुराने बैंक की आंखें खोल देने के लिए काफी हैं। अतः हमें भी नई तकनीकी को अपनाना होगा और उसके अनुसार अपनी क्षमताएं बढ़ाना होगा।
- डिजिटल भुगतान तरीकों को नए और आधुनिक सोल्यूशन के साथ बढ़ावा दिया जायें और ग्राहकों के लिए विशिष्ट बैंकिंग अनुभव, जोखिम और नियमों को बेहतर तरीके से लागू किया जायें।



ग्राहक शिकायत और निवारण :

बैंकिंग के वर्तमान प्रतिस्पर्धी युग में व्यावसायिक वृद्धि को कायम रखने के लिए ग्राहक सेवा में सर्वोत्तमता सबसे महत्वपूर्ण घटक है। हमारे बैंक में भी ग्राहक संतुष्टि को सर्वोच्च प्राथमिकता दी है।

- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निवारण शिष्टाचारपूर्वक एवं समय पर किया जाए।
- विशेषीकृत कस्टमर केयर सेल बनाया जायें।
- ग्राहक सेवा समिति की बैठक अनिवार्य रूप से की जाना चाहिए, जिसका उद्देश्य वर्तमान में प्रदत्त सेवाओं के संदर्भ में उनकी मजबूती और कमियों तथा उन्हें सुधारने के संबंध में हो।
- किसी भी लिखित शिकायत की तुरंत और उचित पावती दी जाए।
- कर्मचारी बिना किसी पूर्वाग्रह के ग्राहकों के हित में पूर्ण सद्भाव से कार्य करें।
- विभिन्न शिकायत पोर्टलों पर शिकायत की स्थिति का पता लगाने के लिए रियल टाईम तथा शाखा स्तर पर कम समय में इसका निपटान करना।
- शिकायतकर्ता से शिकायत निवारण की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक प्राप्त करना तथा ग्राहक से संतोषजनक पत्र प्राप्त कर शाखा के अभिलेख में रखा जाना तथा इसकी प्रति निरीक्षण हेतु तथा प्रभावी निवारण कार्यवाही हेतु उच्चाधिकारी को भेजा जाना सुनिश्चित करें।
- कई शाखाओं में ग्राहकों के द्वारा कर्मचारियों के व्यवहार के प्रति रोष प्रकट किया जाता है। इसके लिए कर्मचारियों को सुमधुर व्यवहार एवं संप्रेषण कौशल का प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए। जिससे वे ग्राहकों के साथ नम्रता से व्यवहार करें एवं ग्राहक संतुष्ट रहें।

कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास :

बैंकिंग का व्यावसायिक स्वरूप इस प्रकार का है कि उसके लिए कार्मिकों को व्यापक प्रशिक्षण दिए जाने तथा उनकी दक्षता का निरंतर विकास किए जाने की जरूरत रहती है।

- कर्मचारियों के लिए, विशेषकर फ्रंटलाइन स्टाफ में द्रुत गति से ज्ञान के प्रसार के लिए अल्पावधि वाले ई-लर्निंग वीडियोज के माध्यम से प्रशिक्षित किया जाए।
- प्रायोगिक आधार पर मोबाइल हैंडसेट पर संक्षिप्त अध्ययन सामग्री उपलब्ध करवायी जायें।
- पुरस्कारों एवं मान्यता द्वारा समर्थित भूमिका आधारित पाठ सहित ऑनलाइन ज्ञानार्जन को सक्रिय रूप से बढ़ावा दिया जाए।
- पुरानी पीढ़ी के साथ नई पीढ़ी भी कार्यरत है, ऐसी स्थिति में यह बहुत जरूरी है कि दोनों के मध्य कार्य-संस्कृति परक समुचित सामंजस्य मौजूद रहे। तात्पर्य यह है कि हमारे बैंक को बदलाव प्रबंधन पर समुचित ध्यान देना होगा।
- योग्यता एवं मनोवृत्ति के अनुरूप सही व्यक्ति का चयन कर उसे तदनु रूप विशिष्ट प्रशिक्षण दिलाया जाए तथा आंतरिक प्रशिक्षण व्यवस्था का उपयोग आईटी आदि से संबंधित आवश्यकता को पूर्ण किए जाने के लिए किया जाए।
- शाखा स्तर पर अनुभव, क्षमता एवं दक्षता के हिसाब से कार्यों का आबंटन किया जाना चाहिए, जिससे कर्मचारी अपना बेहतर परिणाम देते हैं।
- कर्मचारियों के द्वारा किये जाने वाले अच्छे कार्य की सराहना की जानी चाहिए एवं कर्मचारियों के बीच समय-समय पर प्रोत्साहन राशि की योजनाओं को लाना चाहिए, जिससे कर्मचारी एवं अधिकारी के बीच प्रतिस्पर्धा की भावना उत्पन्न हो, जिसके फलस्वरूप बैंक कहीं न कहीं लाभान्वित होगा।
- प्रत्येक शाखा/कार्यालय स्तर पर 'टीम भावना' का सृजन करते हुए प्रत्येक वर्ग के कर्मचारी का सहयोग प्राप्त करना।

किसी भी संस्था की उत्तरोत्तर प्रगति उसके वृद्धि व्यवसाय एवं लाभ पर निर्भर करती है। एक समय था जब हम सम्पूर्ण भारतीय बैंकिंग जगत में पहले स्थान पर थे किन्तु आज हमारे बैंक की स्थिति उतनी अच्छी नहीं है, जितनी होनी चाहिए। अपने गौरवमयी स्थान को पुनः आने के हमें कड़ी मेहनत की जरूरत है। हमारी सफलता टीम भावना एवं बेहतर प्रदर्शन पर ही निर्भर करती है।

हमें आप पर गर्व है

हमारी वैशाली नगर निगम शाखा, जयपुर के सशस्त्र रक्षक श्री अमर सिंह की सुपुत्री निशा कंवर ने पेरू मे संपन्न जूनियर विश्व चैंपियनशिप में एयर राइफल टीम स्पर्धा में रजत पदक जीता है। हार्दिक बधाई



THE FUTURE OF AUDIT FUNCTION



- Sundeep Gulati
General Manager,
ARD & FI, Central Office

We're in a golden age of innovation within the accounting profession, with profound changes coming to all major areas of practice. Nowhere is this more evident than in auditing, where multiple efforts are underway to completely reimagine how auditors conduct their work and provide value to clients and the public at large. Technology is changing, and will continue to change, the accounting profession. The advent of technology means that mundane and tedious work in the accounting profession will be automated. However, accounting professionals will play a more important role in processing and generating information that is critical for corporate decisions and financial reporting. A new technology-powered approach to conducting the audit business is clearly demanded. Data, remote & immersive technologies, and automation-driven audit ecosystems built on the foundation of multi-stakeholder collaboration, can serve as the magic bullet, but it requires a far-reaching vision of the future of audit. Such a vision would not only turn around trust and profitability, but also keep them sustainable with audit technology solutions weighing in to add objectivity, accountability, industry specialization and long-term TCO (Total Cost of Ownership) reduction. Some of the changes in the audit profession are as below.

- **Ways of working:** Virtually overnight, auditors adapted from going to client sites daily to working from homes. Teams found novel ways to get work done and interact as a team. Virtual audit rooms have been setup and this has encouraged teams to better communicate, share and collaborate to solve client challenges and replicate dynamics that previously would have taken place in person.
- **Culture:** Profession functions on an apprenticeship model; the young talent learns from coaching and doing, both of which are more difficult to do remotely. The virtual environment led to finding new ways to coach, manage teams and provide feedback. It also encouraged the creation of virtual training modules, offering on-demand learning and credentials through systems such as badging.
- **Technology:** The digital transformation is not new, but the pandemic expedited the experimentation with and rollout of next-generation technologies. Technology and data will continue to be major

disruptors. From training opportunities to risk assessment and modeling, leveraging new technologies and big data will continue to drive transformation. A total upskill of the audit professional is essential. The next-gen auditor needs technology acumen and to understand our clients' technology. Technology has become, and will remain, a core skill.

- **Operating models** will continue to evolve. As we increasingly automate and deploy emerging technologies, consistent procedures to uphold our standard of excellence will be especially important. We expect to keep moving toward a more efficient business model, with more work done in centers of excellence rather than in the field.
- **The auditor of the future:** The role for auditors is evolving based on the need for trust and assurance. Auditors are being called on to assure the digitized controls — that collect, process and store data, such as blockchain ledgers. Trust and the increasing use of technology are driving changes in the audit work process. As the audit profession evolves, so must auditors. Next-gen auditors should focus on key growth skills and opportunities, understand novel and emerging technologies and know how to interface with clients and other team members by using new techniques to solve challenges.

The audit profession faces a decisive moment: market expectations are shifting, technology is empowering auditors and strengthening quality, the case for audit's evolution is growing. A new technology-powered approach to conducting the audit business is clearly demanded. Data, remote & immersive technologies, and automation-driven audit ecosystems built on the foundation of multi-stakeholder collaboration, can serve as the magic bullet, but it requires a far-reaching vision of the future of audit. Such a vision would not only turn around trust and profitability, but also keep them sustainable with audit technology solutions weighing in to add objectivity, accountability, industry specialization and long-term cost reduction.

Audit function in the future will be based on five principles.

- The first principle is that auditors should be



able to articulate, uphold and communicate the profession's social and economic purpose. A vibrant and socially relevant profession can inspire and attract responsive and talented people who want to do work that has meaning and broader societal value.

- The second principle is focused on developing and promoting the identity of the audit professional. The essence of 'professional identity' is something that is not a measurable behaviour, as it pertains to virtues and world views. The characteristics of this identity need to be developed through multiple stages of education, reinforced through lifelong learning and practice.
- The third principle is about institutions. Renewed attention on improving audit quality and fostering market competition offers fresh opportunities for firms to show leadership and learn from each other, by sharing knowledge and experience. There is a need to foster a collaborative, educational community of professional practice of audit.
- The fourth principle is to support holistic professional formation and education. Powerful educational experiences foster a sense of liberation, curiosity and commitment. This requires paying attention to the seriousness and practice of theory and learning, facilitating the development of critical knowledge in aspiring auditors, to broaden their perspectives.
- The fifth principle is about embracing a 'designer mindset' to think differently (and better) about audit. Adopting a solution-focussed, action-oriented design approach will put people at the centre of audit and offers opportunities to think differently about the profession. A modern audit profession needs to reach out beyond its traditional stakeholders. A design mindset could take audit past what is perceived as box ticking to create opportunities to be more innovative, judgement-based and reflective.

The audit model is evolving from traditional audits (i.e. historical data at a cutoff date) to a more continuous audit of the entire business process and associated risks, which enables current business issues to be more adequately addressed. Audits have changed from periodic to continuous, covering a much higher percentage of data and monitoring of business processes. The audit model is currently incorporating continuous audits of business processes, and that auditors are using automation tools such as decision aids and risk assessment tools to assist with their audits. This will continue to evolve over the next decade

as meta-analysis information exchanges with drill down capabilities will become more widely used for this purpose.

Technology and automation tools Automation tools, such as decision aids, currently assist auditors in analyses and risk assessments. Furthermore, these tools allow for increased usage of quantitative analyses, such as probability evaluations. As a result of increased audit automation, auditors can now spend more time reviewing analyses and interpreting results rather than performing tasks. Some of the top technologies used currently in auditing are analytics, data bases, and sampling. Auditor education has significantly progressed and now incorporates more technology, analytics, fraud detection, risk analysis, forensic. Technology should reduce the barriers and repetitiveness of time-consuming sampling. To keep up with technology, more frequent auditor training will be needed, which will impose additional costs and the need for staff availability for training. The continuing advancement of technologies is leading to a better evaluation of audit evidence. Auditors will be able to use sensors, biometrics, voice recognition, meta-information exchange, clustering, and expert systems to evaluate clients and analyse relationships among companies. Through the use of these emergent technologies, data will be delivered straight to auditors' desktops and inconsistencies will be easily identified. The use of electronic reporting, may serve to expedite and improve certain audit functions, such as benchmarking and analytical review. XBRL data allows auditors to examine risks across clients in similar industries, resulting in an overall meta-analysis. This information can be provided repetitively and instantly impounded into analytic models. In addition, XBRL allows various levels of data to be tagged and subsequently used in customized reports to analyze and compare different industries and companies. These aggregation techniques allow for the combination of qualitative and quantitative data as well as historical and real-time data for a dynamic assessment including probabilities for fraud or potential error. Furthermore, these techniques allow for a more flexible, customized audit plan and a better audit by exception.

Audits need to adapt to the digital age. The audit report should reduce complexity, allowing users easy access to the information they need. Complicated audit reports make it hard for readers to comprehend. The potential benefits of integrated reporting as well as technological advances using data analytics, data mobility and continuous auditing cannot but be emphasised. Auditors need to be smarter about the way that they do audits and use technology is a tool to facilitate. Audit teams need to diversify to meet modern challenges



and add value. We need more specialists on audit teams, depending on the nature of information needing assurance you might need an engineer or 'hot shot IT people' or 'psychologists' to drive value. If auditors are asked to perform these multiple roles there is a danger of missing key information. The same model of audit is not applicable everywhere, and in future audit may evolve. Where finance providers place reliance on information, there will remain potential demand for independent assurance services. Assurance skills need to be applied in a flexible and proportionate manner to specific user circumstances and needs Innovations.

As digital technologies and data analysis become increasingly central to the audit process – as well as to companies' business models – audit firms will require a more diverse range of skills. They have traditionally recruited people with business backgrounds but, in the future, all auditors will need an increased level of technological understanding. In addition, audit firms will require more people with significant expertise in STEM subjects (science, technology, engineering and mathematics) to enable them to leverage technology effectively for audit purposes. Not all these specialists will become qualified auditors, but some undoubtedly will, and their arrival will increase the diversity of audit teams. The personal characteristics audit firms look for in new team members will evolve as well. Traditionally, firms have emphasized personal integrity and professional skepticism in audit professionals, and these attributes will undoubtedly remain vital. But in the new and fast-developing environment, auditors will also need to develop even deeper knowledge of business, a powerful curiosity about technologies and an agile mindset that embraces disruption.

As businesses grow more complex, the ability to leverage that wider specialist expertise will become even more important. The reaction to the COVID-19 pandemic has demonstrated that, when the situation demands it, audit firms are capable of rapidly making significant changes to the way they operate. This experience has brought important benefits, especially because it has made flexible working a reality for more auditors. Flexible, remote working has become the norm for audit professionals, who have adapted successfully to using digital technology to work from home and have supported each other virtually so that their teams operate effectively. Increased flexibility will bring other important benefits, especially if it results in firms placing more emphasis on performance in terms of output and productivity. More broadly, the changes brought about by COVID-19 will help to accelerate cultural change in organizations and make them more open to different ways of working. However, the rapid switch to flexible working has also produced

challenges that audit firms must address. There are practical issues, such as audit teams having to conduct discussions via online "chats" or virtual meetings, but there are also behavioral issues to consider. These include: the difficulty of conducting sensitive conversations remotely; helping new colleagues to understand the organization's culture; providing coaching for junior staff; and meeting the expectations of audited companies about on-site attendance.

One of the key strengths of audit firms as they address this changing landscape is their direct access to technical expertise across all areas of business, through the multidisciplinary model. This connection to the knowledge resources of a broader firm, from highly technical hedge accounting to valuation, cybersecurity, fraud, sustainability, tax and corporate finance expertise, is an enormous asset in providing high-quality audit services. Ultimately, firms will address these and other issues by moving to a hybrid working model based on the needs of the audited company, the audit firm and the individual. This will involve a significant proportion of flexible and remote working, alongside periods when teams come together; for example, to receive training, to increase team cohesion or to meet company management on-site to gather audit evidence and build trusting professional relationships. Regulators should recognise the balance between audit quality, consistency and innovation, by giving audit firms the flexibility to apply auditing and quality control standards in new ways, provided that audit quality is maintained or improved.

An increase in remote working only increases the importance of building strong audit teams. Not only do audit teams need people with a wider range of technical and personal skills, but they also need to include a more diverse set of experiences and viewpoints. This means recruiting people from a wider range of social and cultural backgrounds and, once they are hired, giving them opportunities to broaden their personal horizons. For example, working on large international accounts provides exposure to different cultures. But firms will succeed in fostering diversity only if they also create an environment where all their people feel they belong and are welcomed. Everyone must be able to thrive, contribute and add value. Greater diversity in audit teams will naturally demand a matching response from their organizations, particularly in terms of career progression. They will need to create a more varied, flexible, agile set of career paths for audit professionals to accommodate the differing interests and aspirations of their people. The linear, hierarchical career progression that was traditionally favoured does not suit everyone, and those who do not want to take this path must be offered other routes to success.



Supporting a more diverse workforce that must operate in a fast-changing business environment will require continuous training. But, in common with new ways of working, that training will also have to adopt a hybrid model.

The audit of the future is all about innovation. In fact, this future is already upon us – we are seeing exponential technologies and emerging operating models that are leading the way in transforming traditional audit processes. These include Artificial Intelligence and Cognitive Computing, Robotics, Cloud Computing, Internet of Things, Blockchain and Crowdsourcing. There are significant benefits – speed, cost efficiency, better data access and improved audit quality, and to reap these benefits, audit professionals will need to be well versed in the new technologies and data analytics. These are exciting times for the profession as it looks to reinvigorate and reinvent itself, and it is encouraging that the academia has started incorporating new modules as part of their curricula to equip future audit professionals with the skills and knowledge needed to deliver the audit of the future. It is equally important to have the standard-setters and regulators coming onboard this journey early, to provide guidance to the audit practitioners. The current audit continues to play a very valuable assurance role, but needs to evolve to meet the demands of a more complex world. The majority of all types of stakeholders believe that receiving greater insight from the auditor on the audited company's performance and risks would be valuable.

Stakeholders are pleased that the audit profession is being more proactive.

Nobody can imagine the world without the audit. The audit is, in fact, needed more than ever, given that trust in the capital markets is still fragile. While not perfect, the current pass/fail opinion is highly valued for its assurance provision. Stakeholders want auditors to continue to look for ways to improve the quality of the traditional audit and its focus on the financial statements. However, at the same time, the audit needs to evolve. The majority of stakeholders would like deeper insight on a company's performance, strengths and risks so that they can form a more holistic opinion about the company. Auditors need to help stakeholders better connect the financial and operational "dots" of the modern enterprise. Auditors should proactively contribute to the discussion on building a more insightful audit. The audit profession has an important opportunity to take more of a leadership role. Auditors have a unique role and presence within companies and are thus well positioned to take audit insights to the next level. Auditors need to move fast. A valuable opportunity exists to be proactive, better serve investors and help address pressing professional challenges, including talent attraction, accountability and stakeholder requirements. Over the next decade, technology will continue to be an important part of the audit process, but that it will not take over the judgment that is inherent in the auditing process.

स्वतन्त्रता दिवस पर कोविड वारीयर्स का सम्मान



भारतीय वायुसेना के कमाण्डिंग ऑफिसर एवं एनसीसी के ग्रुप कैप्टन श्री एन सूरेन्द्रन के मुख्य आतिथ्य में उरबासर सुमीत के सफाईकर्मियों को सम्मानित करते हुए श्री विवेक कुमार, फील्ड महाप्रबंधक, चेन्नई अंचल एवं अन्य

पहनावा और समाज की मानसिकता

पहनावा और समाज की मानसिकता नहीं पहनानी है, मुझे अपनी बेटियों को, यह फटी हुई रिड जींस, नहीं बदलनी है समाज की मानसिकता कि महिलाएं, साड़ी पहने, स्कर्ट पहने या फिर जींस, मुझे तो बस इतना चाहिए कि, मेरी १४ वर्ष की बेटी जब घर से बाहर हो, मेरी आत्मा में सुरक्षा का सुकून हो, ना कि अनहोनी की आहट हो। फलां एक दिन महिला सशक्तिकरण का दिखावा, बस कागजों में, फोटो में, वास्तविकता क्या है? उतर कर देखिए धरातल में, यहां तो सुरक्षा दांव पर है, बहस हो रही बराबरी और ज़िद्द की, सर से पांव तक साड़ी में लिपटी महिला मजदूर, सर पर बोझ उठाए अपने पति से बराबरी करती है, साथ देती है घर का खर्च चलाने में, वह जिद नहीं करती कि हम भी, अंगोछा लपेटे ऐसे ही घूमेंगे जमाने में। अंतर जब ईश्वर ने ही कर दिया, महिला व पुरुष की रचना करने में, उत्पात कैसा? जबरदस्ती कैसी? मैं नारी हूँ शालीनता पर मेरा अधिकार है, स्वेच्छा से वस्त्र धारण करने को स्वतंत्र हूँ, जो उघारे घूमने की आजादी की मांग करें, पैरवी करे, और कोई मना करे, तो समाज में उसे लज्जित करे, उसे माफी मांगने पर विवश करे। ऐसी सोच पर मुझे सदा ही धिक्कार है। आजादी, स्वतंत्रता, स्वच्छंदता और अन्ना साँड़ बनकर घूमने में फर्क करने की मानसिकता ही है सामाजिकता ! मुझे तो बस इतना चाहिए कि, सयानी हो रही बेटियां अपने घर से स्कूल और स्कूल से घर सुरक्षित आ जा सकें तभी होगा मिशन शक्ति का एहसास, नहीं तो सदा ही होगा, नारी सशक्तिकरण का उपहास।

- श्रेता सिन्हा
संकाय प्रमुख
सीएलडी, पटना



काव्यकुंज

कन्या

मत आ धरा पर,
मुरझा जाओगी।
इंतजार होगा स्नेह का,
और धोखा ही खाओगी।
मतांधो के पैरों रौंदी जाओगी।
भेडिये ताक में है नोचने, खाने को।
कुत्ते की फौज से न बच पाओगी।
मत आओ धरा पर, मुरझा जाओगी।
स्नेह दुलार से, सींचा है माँ बाप ने।
बगिया में फूल है कमाल के।
आंखें और बाजू है सीमित,
काली नजरे है, चारो तरफ।
कहां-कहां साथ जाएंगे तेरे,
एक पल जो ओझल हुए नजरों से।
जाने कौन रावण हो घात में तेरे।
अपने ही घर जाने में हलकान हो
जाओगी,
इंतजार होगा स्नेह का,
और धोखा ही खाओगी,
मत आ धरा पर, मुरझा जाओगी।
सुरक्षित नहीं तू घर में भी,
की शैतान छुपा है सबके अंदर।
देख तेरा चंचल रूप मन प्रफुल्लित
होता है,
पर डर जाते है इन भेडियों से।
ऊपर से अच्छे दिखते होता कुछ और
ही अंदर।
क्या है मुखौटे के पीछे न समझ पाओगी,
इंतजार होगा स्नेह का,
और धोखा ही खाओगी,
मत आना धरा पर, मुरझा जाओगी।

- कुशवाहा कुमार नवेन्दु
वरिष्ठ प्रबंधक
द.मु.क्षे.का.



काशी

जहां हर कण कण में शंकर हैं
गंगा की अविरल धार शुभंकर है

धर्म की ज्योति प्रखर्तर है
शिक्षा की नगरी मनोहर है

जहां सत्य की मर्यादा के लिए
राजा हरिश्चंद्र ने अपना वैभव भी त्याग दिया

स्व रक्षा से बढ़कर है सत्य की रक्षा
जनमानस को यह संदेश दिया

तथागत ने पहली बार जहां निस्सार संसार को धर्म कर सार दिया

सारनाथ इति नाम साकार किया रचे व्यास जी ने यही पर वेद

वेद प्रतिध्वनित पावन धरा संवेद्य

पंडित शिवनाथ मिश्र ने प्रथम सितार
घराने का काशी में सूत्रपात किया

अपने अविचल प्रयास से इसे विश्व पटल पर स्थापित किया

देकर खयाल गायकी को जन्म पंडित राजन साजन मिश्र ने संगीत
की नई विधा को साकार किया धन्य धरा यह काशी की

जिसने ऐसी विभूतियों को जन्म दिया

नागरी का जहां संस्कार हुआ नाटक का स्वरूप साकार हुआ

प्रसाद के कर कमलों से कामायनी
आधुनिक महाकाव्य का सामहार हुआ

- श्री गौरव चौबे,
एकल खिड़की परिचालक
लंका शाखा, वाराणसी क्षेत्रीय
कार्यालय, लखनऊ अंचल



दो कविताएं

समय की शुरुआत में जाना चाहती हूँ
देखना चाहती हूँ

किस तरह उत्पन्न हुआ ब्रह्मांड

किस तरह बना ये अंतरिक्ष

उसमें किस तरह अनेकों सितारों में से

एक सितारा सूरज बन गया

कुछ कहीं टूटते जुड़ते ग्रह बन गए

ग्रहों के चाँद बन गए

गुरुत्वाकर्षण के नियम बन गए

अनगिनत रहस्यों से बनता ही चला गया

एक ऐसा सत्य

कुछ ऐसा जो देखा न जा सके

सुना न जा सके नापा न जा सके

मापा न जा सके न आकार उसका

न कोई रंग न कोई रूप परंतु उसके होने को

नकारा भी न जा सके 'नेति-नेति'

ये नहीं-वो भी नहीं परंतु है मौजूद

और इसी सब में एक निराली ये धरा बनी

मैं जा कर देखना चाहती हूँ

कैसे इस पर पानी आया हवा आई

कैसे जीव बने जन्तु बने कैसे पत्ते उगे फूल खिले

और कब बने मानव और कैसे उन मानवों की

अनेकों - अनेक पीढ़ियाँ बनी

कैसे समय ने एक से दूसरे इंसान को मिलया

की जन्म हो पाए हमारे पूर्वजों का

और उनसे कहीं आगे जा कर बने हम तुम और मैं

फिर वही सब ग्रह सूरज चाँद सितारे

इस तरह से पंक्ति में आएँ कि तुम और मैं

हमारे जीवनकाल मिल जाएँ हम मिल जाएँ

मैं फिर समय के अंत में जाना चाहती हूँ

देखना चाहती हूँ के हम तब भी साथ हैं

और के ये जो साथ है ये समय के परे हो चुका है

जो शुरू हुआ था हमारे लिए

जो खत्म होगा तो हम वहीं होंगे और समय का अस्तित्व

हमारे मेल से परिपूर्ण हो जाएगा।

- अर्णवी सागर
पुत्री श्री बी.एस.सागर,
क्षे.का., बरेली





सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

नया घर और नई कार,
आओ करें सपने साकार।

सेंट होम लोन
Cent Home Loan

- निम्न मासिक किश्त
Low EMI
- कोई प्रोसेसिंग चार्ज नहीं
Zero Processing Charge

सेंट व्हिकल
Cent Vehicle

- शीघ्र प्रोसेसिंग
Quick Processing
- कोई छिपा चार्ज नहीं
No hidden Charges

**Buy your dream house.
Drive your dream car.**



Come Celebrate Life

*Terms & Conditions apply.

Toll Free Number 1800-22-1911 | www.centralbankofindia.co.in

Follow us on: https://twitter.com/centralbank_in | Like us on: <https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>

हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि



- भावना गुप्ता,
सहायक प्रबंधक,
मण्डीदीप शाखा, क्षे. का., भोपाल

भारतीय इतिहास में बैंक शब्द का मूल अर्थ 'जमा स्वीकार करना' माना जाता है. बैंक अर्थात् ऐसी संस्था जो भारतीय नागरिकों की जमा पूंजी अथवा बचत को सुरक्षा की दृष्टि से स्वीकार करती थी तथा उनके द्वारा मांग किये जाने पर बाद में उन्हें वापस कर दिया करती थी. परंतु धीरे-धीरे समय परिवर्तन के साथ-साथ बैंक शब्द भी विस्तार पाता गया अर्थात् बैंकों द्वारा न केवल नागरिकों के जमा धन अथवा बचतों को स्वीकार किया गया वरन् उसे समय पर मांग किये जाने पर ब्याज सहित भुगतान किया गया तथा उसी धन का उपयोग अन्य व्यक्तियों को आवश्यकता होने पर ऋण स्वरूप दिये जाने में किया जाने लगा. जमा पर दिये गये ब्याज व ऋणों पर प्राप्त ब्याज के अंतर को ही संस्था की आय का स्रोत माना गया.

इन सभी व्यवस्थाओं के सुनियोजित तथा निर्बाध क्रियान्वयन हेतु भारत सरकार द्वारा बैंकों का राष्ट्रीकरण किया गया तथा बैंकों द्वारा निष्पादित किये जाने वाले कार्यों के लिये नागरिकों के हित में नियमावली बनायी गयी. जिसके अंतर्गत सभी बैंकें वर्तमान में भी कार्यरत हैं. आज बैंकिंग व्यवसाय तकनीक के साथ-साथ कदम ताल करता हुआ प्रतीत होता है. यदि वह किसी भी स्तर पर तकनीक का उपयोग बेहतर कार्य-निष्पादन हेतु करने में असफल होता है तो इसका विपरित असर संबंधित बैंक के व्यवसाय पर पड़ता है. अर्थात् यदि हमें सकारात्मकता के साथ निरंतर व्यवसाय में वृद्धि करना है तो तकनीक (Technology) के साथ-साथ कदमताल अतिआवश्यक है.

हमारी बैंक द्वारा प्राप्त आय के वर्तमान मुख्य घटक जिनमें सकारात्मक व निरंतर सुधारात्मक दृष्टिकोण अति आवश्यक है.

जमा प्राप्त करना (निम्न ब्याज पर) : बैंकों का मूल कार्य जमा प्राप्त करना है परंतु आवश्यक है कि हम अधिक से अधिक निम्न ब्याज अथवा ब्याज मुक्त राशि जो जमा के स्वरूप में स्वीकार करें अर्थात् हम अधिक से अधिक राशि बचत व चालू खातों के माध्यम से स्वीकार करें इसके लिये हमें निरंतर अधिक से अधिक बचत व चालू खाते खोलने चाहिये जिससे हमें निम्न ब्याज पर व ब्याज मुक्त राशि अधिक मात्रा में प्राप्त हो.

ऋण प्रदान करना : बैंक की आय का मुख्य स्रोत दिये गये ऋणों पर प्राप्त ब्याज की राशि होती है. अतः हमें अधिक से अधिक राशि का भुगतान ऋण के माध्यम से लोगों को करना चाहिये तथा दिये गये ऋणों को पूरी तरह सुरक्षित करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभानी चाहिये, हम सभी को ज्ञात है कि बैंक एक वित्तीय संस्था है. अतः यहां पर अनेक तरह के ऋणों पर कार्य किया जाता है. परंतु हमें यह अच्छी तरह से ध्यान रखना है कि हमारे द्वारा दिया गया ऋण बैंक के व्यवसाय

में वृद्धि न केवल वृद्धि का सूचक बने बल्कि बैंक की आय में धनात्मक प्रभाव जोड़ने में भी सक्षम हो तथा हमारे द्वारा ऋण दिये जाने के पूर्व ही यह अच्छी तरह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि जिसे ऋण दिया जा रहा है, वह व्यक्ति कितना ईमानदार है. इसके अलावा हमें अपनी कार्यशैली अर्थात् किये गये कार्यों को भी सुरक्षा की दृष्टि से बेहतर तरह से निष्पादित करना होगा. जिससे बैंक द्वारा दिया गया ऋण कभी भी भविष्य में असुरक्षित न हो पायें.

ब्याज मुक्त आय में वृद्धि करना (Non-Interest Income) : हमें पूर्व से ही ज्ञात है कि बैंक अपने कार्यक्षेत्र में निरंतर विस्तार कर रही है. ऐसे में बैंकों द्वारा ब्याज मुक्त आय प्राप्ति के अनेक स्रोतों पर निरंतर कार्य किया जा रहा है. हमें अधिक से अधिक मात्रा में पीपीएफ, सुकन्या समृद्धि, एनपीएस खाते खोलने चाहिये तथा बीना क्षेत्र से अधिक से अधिक कार्य करना चाहिये. बैंकों द्वारा अन्य कमीशन आधारित कार्यों का भी निष्पादन किया जाता है, जैसे सरकार के बैंकर बन पेंशन का भुगतान करना, अटल पेंशन योजना में नागरिकों को जोड़ना इस प्रकार जो आय प्राप्त होती है. वह हर तरह के जोखिम से मुक्त आय है. अतः हमें व्यवसाय वृद्धि हेतु ब्याज मुक्त आय में वृद्धि के लिये आवश्यक कदम उठाने चाहिये. हमें अधिक से अधिक राशि का निवेश बैंक के हित में ग्राहकों द्वारा उल्लेखित योजनाओं में करवाना चाहिये जिससे कि बैंक की आय में व व्यवसाय में वृद्धि हो सके. वर्तमान में हमारी बैंक द्वारा ब्याज मुक्त आय को बढ़ाने हेतु अनेक सकारात्मक कदम निरंतर उठाये जा रहे हैं.

ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा की भूमिका : हमें यह अच्छी तरह ज्ञात है कि वर्तमान में बैंकिंग तकनीक (Technology) के साथ-साथ कदमताल करके ही अपने कार्यों का निष्पादन उचित तरह से कर पा रही है. ऐसे में ऑनलाइन बैंकिंग जिसके अंतर्गत मोबाईल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग व अन्य सभी, ऐसे घटक जो कि ग्राहकों के लिये उपयोगी है, की महत्वपूर्ण दिमाग में लाते हैं तो हमारे दिमाग में सर्वप्रथम ऑनलाइन बैंकिंग मुख्य घटक बनकर आती है. क्योंकि वर्तमान में लोगों को सुविधाएं चाहिये परंतु उनके पास समय नहीं है कि वह शाखा में आकर संपर्क करें. अतः हमें ग्राहक संतुष्टि के दृष्टिकोण से व अन्य बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा में व्यवसाय वृद्धि के दृष्टिकोण से अधिक से अधिक लोगों को ऑनलाइन बैंकिंग से जोड़ना चाहिये तथा उन्हें यह भी सिखाना चाहिये कि उसका सुरक्षित उपयोग कैसे करें ताकि ग्राहक किसी तरह की धोखाधड़ी में न पड़े एवं हमारी सेवाओं से संतुष्ट रहें;

क्षेत्र विशेष में व्यवसाय वृद्धि हेतु नीतियां :

बैंकों में अधिकतर पाया जाता है कि किसी-किसी क्षेत्र में व्यवसाय वृद्धि



हेतु अलग नीतियां बनायी जाती है. ताकि उस क्षेत्र विशेष के ग्राहकों को संतुष्ट कर व्यवसाय को बढ़ाया जा सकें. हमें इस पर विशेष ध्यान देना होगा कि हमारे बैंक की कौन-सी शाखा किस क्षेत्र में है तथा वहां के व्यवसाय को बढ़ाने के लिये अलग से क्या-क्या किया जा सकता है.

ग्राहक संतुष्टि तथा ग्राहक सेवा :

ग्राहक सेवा तथा ग्राहक संतुष्टि को बैंकिंग क्षेत्र में व्यवसाय वृद्धि की रीढ़ अर्थात् आधार माना जाता है हमें यह सुनिश्चित करना चाहिये कि हमारे द्वारा प्रत्येक ग्राहक संतुष्ट हो तथा वह किसी भी तरह की शिकायत हमारे विरुद्ध न करें अर्थात् यदि हम अपने वर्तमान ग्राहकों को संतुष्ट रखने में सफल सिद्ध होते रहेंगे तो स्वतः ही हमारे व्यवसाय में वृद्धि देखी जा सकती है. अतः हमारी यही कोशिश होनी चाहिये कि प्रत्येक ग्राहक संतुष्ट ग्राहक की श्रेणी में आय तथा उसे बैंक तथा बैंक कर्मचारी से कोई भी शिकायत न हो.

कौशल के आधार पर कर्मचारी विशेष का विशेष उद्देश्यों/योजनाओं के निष्पादन हेतु चयन तथा अच्छे सलाहकार की भूमिका में चयन:

हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि हेतु यह भी अति आवश्यक है कि हम कौशल के आधार पर कर्मचारी विशेष को कार्यों का निष्पादन सौंपे इस प्रकार से अधिक व्यवसाय वृद्धि व ग्राहक संतुष्टि संभव है तथा यह भी सुनिश्चित करें कि प्रत्येक शाखा में एक कर्मचारी को मुख्य सलाहकार की तरह नियुक्त किया जाये जिसे ग्राहकों को होने वाली परेशान के समाधान व उचित मार्गदर्शन के लिये मुख्यधारा के काउन्टर पर बैठाया जाये इस प्रकार करने से कई सकारात्मक परिणाम देखे जा सकते हैं.

ग्राहक विशेष की पहचान सूची:

व्यवसाय वृद्धि के लिये निजी क्षेत्र में कार्यरत संस्थाओं द्वारा इसे मुख्य आधार बनाया जा रहा है तथा अनेक सफलताएं अर्जित निरंतर की जा रही है. अतः हमें अपने ग्राहकों की सूची इस प्रकार बनानी चाहिये कि आवश्यकता पड़ने पर या दैनिक रूप से भी हमारे व्यवसाय की वृद्धि में पहचान सूची का उपयोग किया जा सके. इसका आशय स्पष्ट है कि हमें यह ज्ञात होना अति आवश्यक है कि हमारा कौन-सा ग्राहक हमें किस तरह का लाभ दे सकता है या हमारे बैंक के व्यवसाय में वृद्धि कर सकता है.

विश्वसनीयता व ग्राहक संबंध की भूमिका :

बैंक अपने ग्राहकों से संबंध जितने अच्छे बनाकर रखेगी तथा जितनी

अधिक विश्वसनीय संस्था रहेगी उतनी ही प्रतिस्पर्धात्मक रूप से विजय की ओर अग्रसर होगी. आज के इस प्रतिस्पर्धात्मक युग में ग्राहक के द्वारा प्राप्त विश्वास तथा ग्राहक से आपके संबंध ही आपकी संस्था व उसके व्यवसाय के लिये हितकर है. यदि आप इन दोनों श्रेणियों में स्वयं को अन्य प्रतिस्पर्धात्मक वित्तीय संस्थानों से अधिक श्रेष्ठ सिद्ध कर पाते हो तो व्यवसाय निरंतर विकास की ओर ही अग्रसर माना जायेगा.

सरकारी योजनाओं का क्रियान्वयन सही तरह से करना:

हमें यह ज्ञान होना अतिआवश्यक है कि हमारी बैंक राष्ट्रीकृत बैंकों की श्रेणी में आती है. अतः हमें सरकारी योजनाओं का क्रियान्वयन ठीक तरह से करना चाहिये जिससे कि हमारे बैंक की राष्ट्रीय छवि व सामाजिक छवि अच्छी बनी रहे, यदि हमारे द्वारा राष्ट्र व समाज के विकास हेतु आवश्यक योजनाओं का क्रियान्वयन ठीक तरह से नहीं किया गया तो यह भी हमारी व्यापारिक छवि को धूमिल कर सकता है तथा हमारे व्यवसाय पर नकारात्मक प्रभाव छोड़ सकता है.

अन्य महत्वपूर्ण तथ्य :

व्यवसाय वृद्धि हेतु हमारे कर्मचारियों की आकर्षक तथा कुशल कार्यशैली, अच्छी भाषाशैली आवश्यक है. कर्मचारियों को सभी बैंकिंग योजनाओं का अच्छी तरह ज्ञान भी आवश्यक है. इसके अतिरिक्त हमें ग्राहकों के लिये सभी बैंकिंग योजनाओं का प्रदर्शन (Display) करना भी आवश्यक है जिससे इच्छुक ग्राहक संपर्क कर सके. ग्राहकों को लोन अथवा अन्य सेवाओं को तत्काल देने का पूर्ण प्रयास किया जाना चाहिये, ग्राहकों द्वारा फीडबैक लेने की कोशिश भी करनी चाहिये, ताकि समय रहते नीतियों में संशोधन व सुधार किया जा सके. हमारी कोशिश होनी चाहिये की हमारे द्वारा दिये गये ऋणों में निम्न जोखिम हो तथा वसूली के सफल प्रयास किये जाना भी आवश्यक है. जिससे हमारी साख बाजार में अच्छी व आय अर्जन करने वाली संस्था के रूप में हो. इन सभी तथ्यों के अतिरिक्त हमें अपने ग्राहकों को भी अधिक जागरूक करना चाहिये, जिससे वह बैंकिंग कार्य-प्रणाली, लाभ व हानि सभी से भली-भांति परिचित हो. जागरूक ग्राहक समय-समय पर व्यवसाय वृद्धि में हितकर सिद्ध होते हैं.

अतः उक्त उल्लेखित नीतियों, तथ्यों के आधार पर हमारी बैंक की व्यवसाय वृद्धि की जा सकती है. यदि हम सभी एकजुट होकर सफल, सार्थक व सकारात्मक प्रयास करें तो परिणाम बहुत ही हितकारी सिद्ध होंगे.

हमें आप पर गर्व है

डॉ. कुमार मेहुल, सुपुत्र- श्री कमलेश कुमार, सहायक प्रबंधक, आंचलिक कार्यालय, पटना ने एम.एस. जनरल सर्जरी में जवाहरलाल नेहरू मेडिकल कॉलेज, भागलपुर से प्रथम स्थान प्राप्त किया है, साथ ही, आर्यभट्ट नॉलेज यूनिवर्सिटी, बिहार में द्वितीय स्थान प्राप्त किया है.



कुछ विशेष खातों का परिचालन



- अनिल कुमार बंसल
सहायक महाप्रबंधक
विधि (सेवानिवृत्त)

बैंकों का प्रमुख कार्य है, जमा संग्रहण व ऋण प्रदान करना. आम तौर पर बैंकों को अवयस्क ग्राहकों, मानसिक रोगों से ग्रस्त व्यक्तियों, अस्थाई रूप से अक्षम खाताधारकों व अशिक्षित तथा दृष्टिबाधित व्यक्तियों के खाते खोलने व उनके परिचालन हेतु विभिन्न प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है. इस प्रकार की दिक्कतें शाखाओं को प्रचलित विधिक प्रावधानों की पूरी जानकारी के अभाव में होता है. लेखक को विश्वास है कि यदि शाखाएं निम्नलिखित प्रावधानों को ध्यान में रखें तो इस प्रकार के खातों के परिचालन में उनके सामने आने वाली समस्याओं का हल हो सकता है.

(अ) अवयस्क व्यक्तियों के खाते: भारतीय कानून यह मान कर चलता है कि एक अवयस्क व्यक्ति अपने हितों का संरक्षण करने में पूर्ण रूप से सक्षम नहीं होता. इसलिए उनको विधिक रूप से विशेष संरक्षण प्रदान किया गया है. एक अवयस्क व्यक्ति को अपने नाम से चालू खाता खोलने की अनुमति नहीं है. परन्तु कोई भी अवयस्क जो 12 वर्ष या इससे अधिक है तो वह अपने नाम से कुछ शर्तों के साथ बचत खाता खोल सकता है. ऐसी स्थिति में अवयस्क खाताधारक द्वारा व्यक्तिगत रूप से पास बुक के साथ चेक अथवा आहरण पर्ची (withdrawal form) प्रस्तुत किए जाने पर ही पैसा आहरण करने की अनुमति होगी.

(ii) यदि अवयस्क व्यक्ति की उम्र 12 वर्ष से कम है तो वह अवयस्क अपने अभिभावक (Guardian) के साथ संयुक्त रूप से खाता खोल सकता है. ऐसे खातों का परिचालन, जब तक अवयस्क खाताधारक, व्यस्क नहीं हो जाता, उसके अभिभावक द्वारा ही किया जाएगा.

(iii) अवयस्क के संबंध में एक अत्यंत महत्वपूर्ण प्रावधान भारतीय संविदा अधिनियम (Indian Contract Act) की धारा 10 व 11 में किया गया है जिसके अनुसार एक अवयस्क व्यक्ति, कोई भी संविदा (Contract) करने हेतु विधिक रूप में सक्षम नहीं है. अवयस्क के साथ की गई संविदा अवैध व अमान्य होती है. अवयस्क के, व्यस्क होने के उपरांत भी इसकी पुष्टि अवयस्क द्वारा नहीं की जा सकती. एक अवयस्क किसी भी संविदा के लिए व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी नहीं होता. अवयस्क दूसरों को ऋण तो प्रदान कर सकता है व इसकी वसूली भी कर सकता है, परन्तु एक अवयस्क को ऋण प्रदान नहीं किया

जाना चाहिए. क्योंकि विधिक रूप से उसकी वसूली नहीं की जा सकती. यहां तक कि एक अवयस्क को उसकी अपनी साविधि जमा रसीद पर भी ऋण नहीं दिया जाना चाहिए. एक अवयस्क के दायित्व बड़े सीमित होते हैं जैसे : (i) अवयस्क को दीवालिया घोषित नहीं किया जा सकता (ii) अवयस्क से ऋण की वसूली नहीं की जा सकती (iii) साझीदारी फर्म के लाभ एवं संपत्ति में अवयस्क का दायित्व उसके अपने हिस्से तक ही सीमित होता है क्योंकि अवयस्क, व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी नहीं होता.

(iv) परक्राम्य लिखत अधिनियम (Negotiable Instruments Act) के संबंध में एक महत्वपूर्ण प्रावधान है कि एक अवयस्क परक्राम्य लिखतों का आहरण, पृष्ठांकन व सुपुर्गी कर सकता है परन्तु इस कार्य के लिए वह अपने आपको छोड़कर बाकी सभी पक्षों को उस लिखत के लिए बाध्य कर सकता है.

(ब) मानसिक रूग्णता से ग्रस्त व्यक्तियों के खाते : बैंकों को खाता खोलना भी एक तरह की संविदा (Contract) है. अतः यह आवश्यक है कि खाता खोलने के लिए कोई भी व्यक्ति मानसिक रूप से स्वस्थ हो. भारतीय संविदा अधिनियम की धारा 12 के अनुसार, स्वस्थ मस्तिष्क का व्यक्ति वह होता है जो संविदा करते समय उसे समझने एवं विवेकपूर्वक निर्णय लेने में सक्षम हो. जो व्यक्ति संविदा करते समय इस तरह का निर्णय लेने की स्थिति में नहीं होता, उसे विधिक रूप से मानसिक रूग्णता से ग्रस्त व्यक्ति माना जाता है. जहां तक बैंकिंग कारोबार, लेन-देन या खाता खोलने का प्रश्न है, ऐसे व्यक्ति इस तरह के कार्यकलापों हेतु विधिक रूप से सक्षम नहीं होते. लेकिन ऐसे व्यक्तियों को वह सभी कानूनी अधिकार प्राप्त होते हैं जो कि एक सामान्य व्यक्तियों को प्राप्त होते हैं परन्तु ऐसे व्यक्तियों को बैंकों में अपने नाम से खाता खोलने एवं खाते के परिचालन हेतु किसी संरक्षक को अधिकृत किया जाता है जो ऐसे व्यक्तियों के हितों का संरक्षण कर सके. संरक्षक नियुक्त करने हेतु मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम 1987 के तहत उचित व्यवस्था की गई है.

(स) अस्थाई रूप से अक्षम व्यक्तियों के खाते : कोई भी खाताधारक यदि किसी भी कारण, जैसे एक्सीडेंट या बीमारी के कारण, खाते का संचालन करने में असमर्थ है तो ऐसी परिस्थितियों के लिए



समुचित प्रावधान किए गए हैं ताकि वह खाताधारक अपने खाते का परिचालन करने से वंचित न रह सके. ऐसी परिस्थिति में चिकित्सक के प्रमाणपत्र की आवश्यकता होती है जिसमें स्पष्ट रूप से अस्थाई अक्षमता का वर्णन हो, जिसके कारण वह व्यक्ति या तो अपने हस्ताक्षर करने में (जैसे लकवा की बीमारी के कारण) असमर्थ है या फिर व्यक्तिगत तौर पर शाखा में जाने में (जैसे एक्सीडेंट के कारण) असमर्थ है. यदि खाताधारक इन किसी भी कारण से खाते का परिचालन करने में असमर्थ है. यदि खाताधारक इन किसी भी कारण से खाते का परिचालन करने में असमर्थ है तो यह भी प्रावधान है कि वह शाखा को निवेदन करें ताकि शाखा का कोई अधिकारी खाताधारक के आवास पर जाकर चिकित्सक का प्रमाणपत्र प्राप्त करके, किसी भी अन्य साक्षी के समक्ष चेक या आहरण पर्ची द्वारा रकम की निकासी करवा सके. इस लेनदेन से खाताधारक बाध्य होगा. शाखा को चाहिए कि ऐसे लेनदेन संबंधी सभी दस्तावेज तथा चिकित्सक का प्रमाणपत्र अपने रिकार्ड में रखें. वैसे तो एटीएम की सुविधा उपलब्ध होने के उपरांत जैसे कि निकासी एटीएम से, खाताधारक अपने किसी परिवार के सदस्य द्वारा करवा सकता है लेकिन इस तरह किसी अन्य को अपना पिन

संख्या देना सुरक्षित नहीं है व उचित भी नहीं है.

(ड) अशिक्षित व दृष्टिबाधित व्यक्तियों के खाते : यह सुनिश्चित किया गया है कि यह दोनों अक्षमताएं किसी भी प्रकार से खाता खोलने व उसके परिचालन में कोई बाधा न बने. अतः ऐसे व्यक्तियों के लिए समुचित प्रावधान किए गए हैं यह व्यक्ति सामान्य व्यक्ति की तरह खाता खोल सकें व अपनी सुविधानुसार खाते का परिचालन कर सकें. क्योंकि इस श्रेणी की व्यक्ति अपने हस्ताक्षर करने में असमर्थ होते हैं, इन व्यक्तियों का खाता खोलने हेतु हस्ताक्षर के स्थान पर अंगूठे का चिन्ह का प्रयोग किया जाता है. इस श्रेणी को चेक बुक जारी नहीं की जाती और इनका चालू खाता खोलना भी वर्जित है. पास बुक पर इनकी फोटो लगाना अनिवार्य है ताकि बैंक अधिकारी इनकी पहचान कर सके व इनके साथ कोई धोखाधड़ी न हो. पैसा निकालने हेतु यह खाताधारक आहरण पर्ची का प्रयोग करते हैं जिस पर एक साक्षी का हस्ताक्षर लेना उचित होता है. इन दोनों के खातों के परिचालन हेतु नियम लगभग एक जैसे हैं. दृष्टि बाधित व्यक्तियों हेतु करेंसी नोटों को पहचानने हेतु विशेष चिन्ह होते हैं ताकि यह व्यक्ति पहचान सकें कि नोट किस डिनॉमिनेशन को है.



भारत का पहला स्वदेशी बैंक : सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया



- प्रदीप पाटिल
शाखा प्रमुख, (सहायक महाप्रबंधक)
एमसीबी सूरत

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया का आज 111वां स्थापना दिवस है। विशुद्ध रूप से भारतीय पूंजी से अस्तित्व में आया यह भारत का प्रथम स्वदेशी बैंक है जिसकी स्थापना 21 दिसंबर 1911 को एक महान स्वप्नदर्शी बैंकर सर सोराबजी एन पोचखानावाला ने की थी। इस बैंक का जन्म आजादी की लड़ाई विशेष रूप से स्वदेशी आंदोलन से हुआ था। जब लोकमान्य तिलक, गोखले, महात्मा गांधी जैसे नेता देश की राजनीतिक स्वतंत्रता के लिए संघर्ष कर रहे थे उस वक्त आर्थिक आजादी का सपना भी जन्म ले रहा था।

यह उन दिनों की बात है जब योग्यता और प्रतिभा के बावजूद भारतीयों के प्रति भेदभाव, हिकारत और अवहेलना का भाव था। जिसे देखकर सर सोराब जी का मन व्यथित हुआ लेकिन उन्होंने अपने आक्रोश को एक रचनात्मक दिशा दी और सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया नामक जो एक नन्हा पौधा लगाया था वह आज एक विराट वटवृक्ष बन चुका है जिसकी समूचे देश में लगभग 4600 शाखाएं हैं।

सर सोराबजी एन पोचखानावाला अपने देश को आधुनिकीकरण और प्रगति के रास्ते पर लाने के मिशन के साथ एक व्यक्ति थे। सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने भारतीय बैंकिंग उद्योग में कई उत्पादों और सेवाओं की शुरुआत की, जिन्हें भविष्योन्मुख बैंकिंग कहते हैं।

इनमें से मुख्य इस प्रकार हैं:

- 1921 में मितव्ययिता और बचत को बढ़ावा देने के लिए महिलाओं और बच्चों के लिए विशेष बचत खाते।
- 1922 में कर्मचारियों के लिए पुस्तकालय की स्थापना।
- 1924 में महिला विभाग की शुरुआत।
- 1926 में सुरक्षित जमा वाल्ट का निर्माण।
- 1929 में सेंट्रल बैंक एक्जीक्यूटिव एंड ट्रस्टी कंपनी के नाम से बैंक की एक सहायक संस्था का शुभारंभ।
- 1962 में पहली बार आवर्ती जमा योजना का शुभारंभ।
- 1976 में मर्चेन्ट बैंकिंग सेल।
- 1986 में प्लेटिनम जुबली मनी बैंक डिपॉजिट स्कीम।

- 1989 में हाउसिंग सप्लाइंग सेंट्रल बैंक हाउस फाइनेंस लि. की स्थापना।
- 1980 में पहला क्रेडिट
- 2001 में प्रथम डेबिट कार्ड।

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने शिक्षित बेरोजगारों के लिए रोजगार के अवसर देने के लिए अनेक स्वरोजगार योजनाएं आरम्भ की है।

आज हम कारपोरेट गवर्नेंस या पारदर्शिता की बैंकिंग पर खूब चर्चा करते हैं लेकिन यह दशकों पहले से ही सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया की कार्यप्रणाली के अभिन्न अंग हैं। 1969 में 14 बड़े बैंकों के राष्ट्रीयकरण की सूची में यह पहला बैंक था।

ऐसा गौरवशाली इतिहास होने के बावजूद बावजूद, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया की यह विनम्र मान्यता है कि बैंक की ताकत को उसके इतिहास या आकार के आधार पर नहीं, बल्कि इस बात से आंका जाना चाहिए कि बैंक अपने ग्राहकों को क्या दे रहा है? उसके ग्राहक सेवा की गुणवत्ता कैसी है ?

इसलिए इसके विजन और मिशन में ग्राहकों की चिंता मुख्य रूप से दिखाई देती है। इसका प्रतीक चिन्ह चार आयामों यानी मनुष्य, वित्त, उद्योग और राष्ट्र के सशक्तिकरण का परिचायक है।

आज यह बैंक बिजिनेस के सदियों पुराने नैतिक मूल्यों के साथ-साथ आधुनिक टेक्नोलॉजी का समन्वय कर अपने देश की अनवरत सेवा के प्रति संकल्पबद्ध है। इसे एमएसएमई, वित्तीय समावेशन, डिजिटल बैंकिंग, सरकारी लक्ष्य, राजभाषा इत्यादि के क्षेत्र में बेहतर कार्य निष्पादन के कारण अनेक पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हो चुके हैं।

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया की विभिन्न और वृहत सेवाओं पर ग्राहकों के विश्वास को इसी बात से आंका जा सकता है कि आई सीआईसीआई, एलआईसी, आईडीबीआई एचडी एफ सी जैसे बड़े कारपोरेट ग्राहक भी इस बैंक से सम्बद्ध हैं।

इसकी 64 फीसदी शाखाएं ग्रामीण और अर्धशहरी इलाकों में हैं जिसके माध्यम से सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया बैंकिंग सेवाओं का विस्तार कर यह देश के समग्र विकास की अवधारणा को फलीभूत कर रहा है।



हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि



- विक्रम सिंह बुटोला,
एसडब्ल्यूओ - ए,
क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून

प्रस्तावना : हमारा सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया जो कि पूर्णतया भारतीय नागरिकों द्वारा नियंत्रित एवं प्रबंधित, सर्वप्रथम स्वदेशी बैंक है। आज हमारा बैंक व्यवसायिक कठिनाइयों तथा संघर्षों के एक अलग दौर से गुजर रहा है। ऐसा नहीं है कि इस संस्थान ने चुनौतियों का सामना अपने एक सौ दस सालों के इतिहास में पहले नहीं किया है। वरन् यह बैंक अपनी संस्थागत सुदृढ़ता तथा अधिकारियों एवं कर्मचारियों की कर्तव्यनिष्ठा व व्यावसायिक कुशलता से, इस प्रकार के सभी पूर्व संघर्षों में एक विजेता बनकर उभरा है। चुनौतियों को सुअवसरों में परिवर्तित कर उसे बैंक के व्यवसायिक हित में प्रयोग करना हमारी परिपाटी रही है। आज भी समय की यही मांग है कि हम पूरी निष्ठा से कुछ कठोर व्यवसायिक सुधारों के साथ बैंक की व्यवसायिक वृद्धि की सुदृढ़ योजना तथा उस पर सही समय पर अमल कर फिर अपने बैंक को उसका स्वर्णिम ऐतिहासिक गौरव व स्थान पुनः वापस लौटायें।

सरकारी क्षेत्र के बैंक तथा बैंकिंग व्यवसाय में उनकी भागीदारी :

वर्तमान समय में 12 राष्ट्रीयकृत सरकारी बैंक बैंकिंग व्यवसाय से जुड़े हैं। ये सभी बैंक अपनी क्षमता तथा सरकारी की अपेक्षा के अनुसार व्यवसायिक प्रदर्शन नहीं कर पा रहे हैं। इस असफलता का कारण सरकारी नीतियां तथा अधिकारियों-कर्मचारियों की अपने कर्तव्यों की प्रति उदासीनता तथा असंवेदनशीलता दोनों ही हैं। जहां सरकारी क्षेत्रों के बैंकों की व्यवसाय में कुल भागीदारी वर्ष 2015 में लगभग 74.28 प्रतिशत थीं। वहीं अब यह घटकर लगभग 59.82 प्रतिशत रह गयी है। दूसरी ओर निजी क्षेत्र के बैंकों ने इसी अवधि में अपने व्यवसाय को काफी बढ़ाया है।

सरकारी बैंकों के व्यवसाय में असफलता के कारण :

अगर हम सरकारी बैंकों के व्यवसाय में पिछड़ने के कारणों का विश्लेषण करें तो पायेंगे कि सरकारी बैंक जमाकर्ताओं के लिये अधिक किफायती होते हुये भी व्यवसाय-वृद्धि में असक्षम प्रतीत होते हैं जिसके मुख्यतः निम्न कारण हैं:

- सरकारी नीतियों तथा योजनाओं का गैर-अनुपातिक बोझ।
- उच्च प्रबंधन तथा प्रथम पंक्ति कर्मचारियों में तालमेल का अभाव।

- उच्च स्तरीय ग्राहक सेवा के प्रति उदासीनता भरा रवैया।
- सरकारी बैंकों के कामकाज में अनावश्यक राजनैतिक हस्तक्षेप।
- समय के अनुसार बदलते ग्राहक वर्ग को आकर्षित कर पाने की असक्षमता।
- शाखाओं में कार्य के अनुपात में घटती कर्मचारी संख्या।
- अनर्जक परिसम्पत्ति (NPA) की बढ़ती प्रतिशतता।
- निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा दी जाने वाली प्रतिस्पर्धा।
- निजीकरण की खबरों से ग्राहक वर्ग के विश्वास में आयी कमी।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की व्यवसायिक चुनौतियां :

हमारा बैंक अपनी संस्थागत एवं नीतिगत सुदृढ़ता तथा कर्मचारियों की कर्तव्यनिष्ठा एवं व्यवसायिक कुशलता के बाद भी व्यवसायिक प्रगति के क्षेत्र में संघर्ष करता हुआ प्रतीत होता है। अन्य सरकारी बैंकों के समान हमारे बैंक की भी कुछ समस्याएं एवं चुनौतियां साझा हैं तथा कुछ बिल्कुल अलग। वर्तमान में हमारे बैंक की प्रमुख समस्याएं तथा व्यवसायिक चुनौतियां इस प्रकार से हैं :

- अनर्जक परिसम्पत्ति (NPA) की बढ़ती प्रतिशतता।
- बड़ी संख्या में छोटे जमाकर्ताओं को लुभाने में असक्षमता।
- गुणवत्ता पूर्ण ऋणों की कमी।
- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता तथा ग्राहक शिकायतें।
- खुदरा उत्पादों का पूर्ण व्यवसायिक लाभ उठाने में असफलता।
- तीसरे पक्ष के उत्पादों पर ज्यादा जोर।
- शाखाओं में घटती कर्मचारी संख्या का ग्राहक सेवा पर प्रतिकूल असर।
- बैंक के निजीकरण की खबरों का ग्राहक विश्वसनीयता पर प्रतिकूल असर।
- निजी बैंकों की लुभावनी ग्राहक सेवा एवं उत्पादों से प्रतिस्पर्धा।

हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि के उपाय:

हमारे बैंक की उपरोक्त चुनौतियों को जानने व समझने के बाद हमें उनके निराकरण के उपाय व कदमों पर विचार करना होगा। बैंकिंग व्यवस्था जिस दौर से आज गुजर रही है। उसमें ग्राहकों व सरकार की अपेक्षा बैंकों से बहुत अधिक हो गयी है। हमें इस कसौटी में खरा उतरने के लिये कुछ कठोर व्यवसायिक फैसले लेने होंगे तथा बड़ी



ईमानदारी से उन फैसलों पर अमल करना होगा. हमारी प्राथमिकता हमें स्वयं निर्धारित कर उनके अनुसार ही अपनी व्यवसायिक रणनीति बनानी होगी. इस समय हमारे सामने दोहरी चुनौती है, एक ओर तो कोरोना के कारण मंद होती अर्थव्यवस्था तथा दूसरी ओर सरकार द्वारा किये जाने वाले निजीकरण के कठोर संकेत. और यह कहना गलत न होगा कि यदि हम इस समय चूक गये तो शायद इस गौरवशाली संस्थान का अस्तित्व ही संकट में आ जायेगा; अतः हमें अपने बैंक की व्यवसाय वृद्धि के लिये निम्न बिंदुओं पर कार्य करना होगा.

- चालू खाता – बचत खाता की वृद्धि : बैंक को इस समय कम दर के सस्ते जमा (डिपॉजिट) की बहुत आवश्यकता है जिसके लिये समय-समय पर कासा (CASA) अभियान चलाया जाता है और इस प्रकार के अभियानों से न केवल कम दर की जमापूंजी का संवर्धन होता है. बल्कि क्या ग्राहक वर्ग भी बैंक से जुड़ता है. अतः हमें इन अभियानों की सफलता के लिये हर स्तर में प्रयासरत रहना होगा.
- नये ग्राहकों का अपने बैंक से जोड़ना : हमें अलग-अलग अभियानों तथा सुदृढ़ व्यवस्था से एक ऐसा परिवर्तन लाना होगा कि हम ग्राहकों को हर सेवा उनकी संतुष्टि के अनुरूप दे सकें, क्योंकि एक संतुष्ट ग्राहक ही एक बेहतर प्रचारक होता है. यदि हम इस मुहिम में सफल होते हैं तो वर्तमान तथा भविष्य दोनों के लिये एक सुरक्षित ग्राहक वर्ग को अपने संस्थान से जोड़ पायेंगे.
- गुणवत्ता पूर्ण ऋणों में वृद्धि : हमें न केवल अधिक से अधिक ऋण देने के बारे में रणनीति बनानी होगी. बल्कि इनकी गुणवत्ता का भी विशेष ध्यान रखना होगा. ताकि न केवल वर्तमान में ऋणों से होने वाली आय में वृद्धि हो बल्कि भविष्य में होनेवाली

अनर्जक परिसम्पत्ति (NPA) की दर में भी कटौती आये और हम शुद्ध लाभ को बढ़ा सकें.

- अनर्जक परिसम्पत्ति (NPA) की दर में कमी लाना : हमें अपने बैंक की बढ़ी हुयी अनर्जक परिसम्पत्ति (NPA) को कम करने के लिये हर स्तर पर प्रभावी कदम उठाने होंगे और न केवल अस्तित्व में आ चुके एन.पी.ए. को कम करना होगा बल्कि भविष्य में अधिक एन.पी.ए. को बचाने के लिये ऋणों की गुणवत्ता, जांच व परख का विशेष ध्यान रखना होगा.
- वसूली की ओर विशेष ध्यान : बैंक प्रतिवर्ष बहुत अधिक पूंजी को प्रावधान (Provisioning) में लगा रहा है जिससे शुद्ध मुनाफे में भारी गिरावट आती है. इससे बचने के लिये बैंक को कड़ी वसूली व्यवस्था को अमल में लाना होगा जिससे समय पर एन.पी.ए. तथा एस.एम.ए. की वसूली की जा सकें तथा खराब हो चुकी पूंजी पर अच्छी पूंजी को व्यर्थ करने से बचा जा सके.
- गैर-ब्याज आय में वृद्धि : बैंक को न केवल ब्याज से अर्जित आय को बल्कि गैर-ब्याज से होने वाली आय पर भी ध्यान देकर उसे बढ़ाकर लाभ की वृद्धि करनी होगी. इसके लिये हमें कमीशन आय तथा तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री से होने वाली आय को बढ़ाना होगा.

निष्कर्ष : उपरोक्त बिन्दुओं के विश्लेषण एवं कार्यान्वयन को यदि हम पूर्णतया, अपनी बैंकिंग कार्यशैली में ला सकें तथा कुछ कठोर सुधारों को अपना सकें तो यह विश्वास से कहा जा सकता है कि सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया न केवल बेहतर प्रदर्शन कर अपने व्यवसायिक आंकड़ों में सुधार लायेगा वरन् सरकार द्वारा दिये जा रहे तथाकथित निजीकरण के संकेतों को भी सिरे से खारिज करने में सफल रहेगा.

बधाई

एसपीबीटी महाविद्यालय, मुंबई में कार्यरत अधीनस्थ कर्मचारी सुश्री मीना शैलेश भडेकर की सुपुत्री निकिता भडेकर ने मुंबई विश्वविद्यालय से जीव विज्ञान विषय में पीएच.डी उपाधि प्राप्त की है.



75
आज़ादी का
अमृत महोत्सव



सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911



अब ऋण
पाने का
आसान तरीका

ऋण के लिए
मिस्सड काल करें.

922 390 1111



www.centralbankofindia.co.in

Follow us on:      CentralBankofIndia

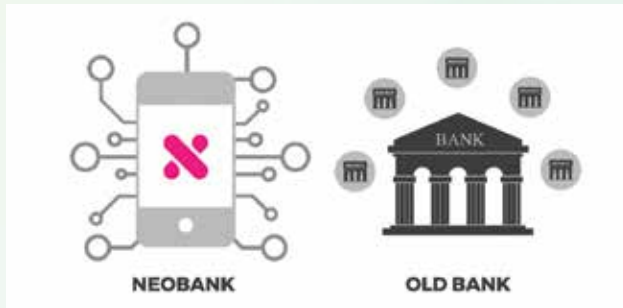
नियो बैंक: बैंकिंग का नया तरीका

- स्मिता कुमारी
संकाय सदस्या
सीएलडी, पटना



फाइनेंशियल इंडस्ट्री बदलती रहती है, क्योंकि इसमें नए प्रोडक्ट्स और सेवाएं आती रहती हैं। जैसे कि अब डिजिटल बैंकिंग अपने पैर फैला रहा है तो एक नया बैंकिंग सिस्टम 'नियो बैंक' (Neo Bank) उभर कर सामने आया है। नियो बैंक ने अभी परंपरागत बैंकिंग को नहीं पछाड़ा है, मगर निवेशकों और कई उद्योगों ने इस नई बैंकिंग प्रणाली में रुचि दिखाई है।

क्या होते हैं नियो बैंक



नियो बैंक, जिसे स्मार्टबैंक और चैलेंजर बैंक भी कहा जाता है, डिजिटल-केवल बैंक है। आसान शब्दों में कहें तो नियो बैंक बिना किसी फिजिकल ब्रांच वाले डिजिटल बैंक है। ये केवल ऑनलाइन मौजूद हैं। विश्व स्तर पर इसका यही मतलब है। हालाँकि भारत में नियमों के अनुसार 100 प्रतिशत डिजिटल बैंकों की अनुमति नहीं है, इसलिए इन नियो बैंकों को फिनटेक कंपनियों के रूप में भी जाना जा सकता है। ये कंपनियां ट्रेडिशनल बैंकों के साथ टाई-अप करके बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करती हैं और एक टेक्नोलॉजी आधारित बैंकिंग सिस्टम चलाती हैं, जो तेज, कस्टमर फ्रेंडली और कम लागत वाला होता है। ये बैंक अन्य पारंपरिक वित्तीय संस्थानों के लिए वैकल्पिक बैंकिंग विकल्प पेश करते रहे हैं।

भारत में, Niyo, Open, Razorpay X, Yelo, InstantPay जैसे स्टार्टअप हैं, जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता यानी (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और अन्य मशीन लर्निंग विधियों का उपयोग करके पेश करने के लिए पारंपरिक बैंकों के साथ साझेदारी कर रहे हैं। नियो बैंक मोबाइल फर्स्ट दृष्टिकोण अपनाते हैं, यानी ये सभी सेवाएं मोबाइल के जरिए देते हैं और डिजिटल ऑपरेटिंग मॉडल पर जोर देते हैं।

एसबीआई कुछेक उन पारंपरिक बैंकों में है जिनके पास ऐसा ही सिस्टम है। एसबीआई के पास YONO सिस्टम है, जो पूरी तरह से ऑनलाइन ऑपरेट करता है और नियो बैंक मॉडल के काफी समान है। इससे किसी ग्राहक के बैंक ब्रांच जाने की संभावना लगभग खत्म हो जाती

है। ऐसे डिजिटल बैंक अक्सर किसी स्थापित इकाई की सब्सिडरी के रूप में ऑपरेट करते हैं। दरअसल भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों का पालन करने के लिए नियो बैंकों को देश में किसी पारंपरिक बैंक के साथ भागीदार बनना पड़ता है।

नियो बैंक तकनीकी समझ रखने वालों ग्राहकों के लिए हैं। ये बैंक किसी मौजूदा पारंपरिक कर्माशियल बैंक के साथ भागीदारी में ऑपरेट करते हैं, जो आरबीआई की निगरानी में होते हैं। नियो बैंकों को परंपरागत बैंकों का समर्थन मिलता है, बदले में ये उन्हें अत्याधुनिक तकनीकी जानकारी, ब्लक ट्रांजेक्शन प्रोसेस करना, सिस्टम में विफलताओं की पहचान करना, भुगतान शेड्यूल को स्वचालित करना जैसी सुविधाएं देते हैं।

नियोबैंक पारंपरिक बैंकों और डिजिटल बैंकों से कैसे भिन्न हैं?

नियोबैंक Vs पारंपरिक बैंक

पहला बड़ा अंतर यह है कि नियोबैंक को 100% डिजिटल माना जाता है, जो देश और दुनिया के कई हिस्सों में स्थित पारंपरिक बैंकों के बिल्कुल विपरीत है।

पारंपरिक बैंकों में, ग्राहक सहायता व्यक्तिगत होती है जिसका अर्थ यह भी है कि यह धीमा है। उदाहरण के लिए, यदि कोई उपयोगकर्ता किसी पारंपरिक बैंक में ऋण के लिए आवेदन करना चाहता है तो उसे कई कठोर प्रक्रियाओं से गुजरना पड़ता है जिसमें समय भी लगता है।

जबकि, नियोबैंक में प्रक्रिया तेज और सुविधाजनक है क्योंकि नियोबैंक को समय बचाने वाली प्रक्रियाओं जैसे कि क्रेडिट इतिहास की स्वचालित जांच, साइन-अप फॉर्म आदि के माध्यम से श्रमसाध्य कार्यों से बचने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

नियोबैंक Vs डिजिटल बैंक

बेहतर बैंकिंग सॉल्यूशन

डिजिटल बैंकों को नियोबैंक के समान ही सेवाओं की पेशकश करने के लिए जाना जाता है जिसमें वे उपयोगकर्ताओं को निकालने, जमा करने, उधार लेने, स्थानांतरित करने और कई अन्य प्रकार के बैंक-संबंधित संचालन करने में सक्षम बनाते हैं।

अगर हम अंतर की बात करें तो NeoBanks स्वतंत्र हैं और पारंपरिक बैंकों से बिल्कुल भी जुड़े नहीं हैं। दूसरी ओर, डिजिटल बैंक एक बड़े पारंपरिक बैंक की शाखा की तरह मौजूद होते हैं।



नीचे एक वेन आरेख है जो पारंपरिक और डिजिटल बैंकों से स्पष्ट रूप से नियोबैंक को अलग करता है।



नियोबैंक के क्या लाभ हैं?

कम लागत - नियोबैंकिंग के प्रमुख लाभों में से एक यह है कि पारंपरिक बैंकों की तुलना में यह लागत प्रभावी है। ऐसा इसलिए है क्योंकि पारंपरिक बैंकों को परिचालन और श्रम लागत को कवर करना पड़ता है क्योंकि उनकी फिजिकल शाखाएं होती हैं।

जबकि, नियोबैंक को फिजिकल शाखाएं चलाने की लागत का भुगतान नहीं करना पड़ता है। इसलिए, वे बहुत कम या बिल्कुल भी शुल्क नहीं ले सकते। इसके अलावा, क्रेडिट जोखिम और कम नियमों की अनुपस्थिति के कारण, नियोबैंक अधिक लागत प्रभावी हो जाता है।

सुविधा - NeoBanks अपने उपयोगकर्ताओं को बेहतरीन सुविधा देने के लिए भी जाना जाता है क्योंकि यह पूरी तरह से डिजिटल है। संपूर्ण डिजिटल सेटअप का अर्थ यह भी है कि ग्राहक अपने स्मार्टफोन की सुविधा के अनुसार सभी बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

यदि आपके पास बैंकिंग से संबंधित कोई समस्या है, तो आप केवल डिजिटल माध्यमों से नियोबैंक प्रतिनिधि से संपर्क कर सकते हैं। NeoBanks में, मुद्दों को तेजी से हल किया जाता है और उपयोगकर्ता से बहुत कम प्रयासों की आवश्यकता होती है।

उपरोक्त सभी लाभों के अलावा, NeoBanks उपयोगकर्ताओं को अपने वित्त को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में सक्षम बनाता है।

ग्राहक उन्मुखीकरण (Customer Orientation) - NeoBanks का उद्देश्य उपयोग में आसान और सहज प्रणाली विकसित करना है जो पारंपरिक बैंकिंग प्रणालियों का एक बेहतर विकल्प बन सकता है।

Neobank ऐप्स उपयोगकर्ता के अनुकूल हैं। वे ग्राहक की जटिल जरूरतों को पूरा करने के लिए भी अच्छी तरह से डिजाइन किए गए हैं। उपयोगकर्ता-मित्रता, नियोबैंक की प्रमुख यूएसपी (USP) में से एक है।

स्मार्ट रिपोर्टिंग - NeoBanks उन्नत और स्मार्ट रिपोर्टिंग प्रदान करता है। Neobanks आपको अपने सभी खर्चों और बचत लक्ष्यों का अवलोकन भी प्रदान करता है। इसके अलावा, आप अपनी आवश्यकताओं के अनुसार रिपोर्ट को कस्टमाइज़ कर सकते हैं। NeoBanks द्वारा स्मार्ट रिपोर्टिंग उपयोगकर्ताओं को उनके वित्त के

बारे में स्पष्ट विचार रखने में मदद करती है। इससे उन्हें बेहतर अंतर्दृष्टि-संचालित (insight-driven) निर्णय लेने में भी मदद मिलती है।

मूल्य संवर्धित सेवाएं (Value-added services) - आज, बैंकिंग केवल भुगतान और धन हस्तांतरण से कहीं अधिक हो गया है। उपयोगकर्ताओं को अन्य वित्तीय सेवाओं की सिफारिश करने के लिए नियोबैंक एआई (AI) की मदद से ग्राहक डेटा, खाता जानकारी, पैटर्न और बहुत कुछ का उपयोग करते हैं।

नियोबैंक न केवल विभिन्न वित्तीय सेवाओं की सिफारिश करता है बल्कि आंकड़ों और अंतर्दृष्टि के साथ इसका समर्थन भी करता है जिससे ग्राहकों के लिए निवेश निर्णय लेना आसान हो जाता है।

सरलता से अंतर्राष्ट्रीय भुगतान - जब अंतरराष्ट्रीय भुगतान करने की बात आती है, तो उपयोगकर्ताओं को पारंपरिक बैंकिंग में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि अंतरराष्ट्रीय भुगतान करने के लिए, उपयोगकर्ताओं को अपने डेबिट कार्ड को अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड में अपग्रेड करने का अनुरोध करना पड़ता है।

हालाँकि, यदि आपका खाता किसी नियो बैंक में है, तो आप अपने कार्ड का उपयोग किसी भी उन्नत का अनुरोध किए बिना अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन करने के लिए कर सकते हैं।

उन्नत सुरक्षा सुविधाएँ - Neobanks कुछ सबसे उन्नत सुरक्षा सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए भी जाने जाते हैं। वे उपयोगकर्ताओं के लिए बैंकिंग को सुरक्षित बनाने के लिए बायोमेट्रिक सत्यापन, 2FA (2-कारक प्राधिकरण), RBAC (रोल-बेस्ड एक्सेस कंट्रोल), शीर्ष एन्क्रिप्शन तकनीक और कई अन्य उन्नत सुरक्षा उपायों को लागू करते हैं। इसके अलावा, ये एप्लिकेशन ग्राहकों के गोपनीयता कानूनों, एन्टीमनी लॉन्ड्रिंग कानूनों आदि का भी अनुपालन करते हैं।

निष्कर्ष

जैसे-जैसे वित्तीय परिदृश्य ग्राहक अनुभव और संतुष्टि की ओर बढ़ रहा है, पारंपरिक बैंकों की पेशकश से ग्राहकों की अपेक्षा के मुकाबले एक अंतर विकसित हो गया है। और, Neobanks उस अंतर को भरने का प्रयास कर रहे हैं। भारतीय उपभोक्ता डिजिटल रूप से लेन-देन करते हैं, और संख्या तेजी से बढ़ रही है। अधिक से अधिक लोग Pay, Paytm, और PhonePe, के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करने में सहज महसूस कर रहे हैं। अगर हम इन नंबरों के बारे में सोचते हैं, तो हम देश में संभावित नियोबैंक देख सकते हैं। नियोबैंक वह तरलता प्रदान करते हैं जो पारंपरिक बैंक नहीं करते हैं।

उपयोगकर्ताओं के लिए बैंकिंग कितनी सुविधाजनक हो सकती है, इसका सटीक उदाहरण नियोबैंकिंग है। दुनिया भर के उपभोक्ता पहले से ही बैंकिंग के इस नए, तेज और सुविधाजनक रूप को पसंद कर रहे हैं। यदि यह कम विनियमन और किसी भी फिजिकल बैंक शाखाओं की अनुपस्थिति जैसी कुछ बाधाओं को दूर करने का प्रबंधन करता है, तो नियोबैंकिंग को और बढ़ावा मिलेगा।



कोरोना एवं बैंकिंग



- संतोष कुमार
मुख्य प्रबंधक, सीपीपीसी
केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई

तात्कालिक परिदृश्य में, कोरोना शब्द अन्तरात्मा को व्यथित व व्याकुल कर देता है. इसकी भयावहता से संपूर्ण मानव समाज वंचित नहीं रह सका. ऐसा प्रतिष्ठित होता है कि संपूर्ण जगत का तथाकथित विकासित प्राणी 'मान' आज सूक्ष्म विषाणुके सामने अपंग है.

कोरोना (कोविड-19) का प्रादुर्भाव दिसम्बर 2019 को चीन के बुहान शहर में हुआ था. आर्थिक व व्यावसायिक भूमंडलीकरण (Globalisation) के कारण, कोरोना का फैलाव दुनिया के हर देशों में आसानी से हो गया. विश्व स्तर पर, कोरोना वायरस के प्रकाप ने दुनिया भर में करोड़ों लोगों को प्रभावित किया एवं लाखों की जान ले ली है. भूमंडल का विकसित प्राणी, आज सूक्ष्म जीवाणु के सामने अपंग दिख रहा था. दुनिया ने कई महामारी देखी है जैसे स्पैनिश फ्लू 1918, एचआईवी/एड/स, सार्स, चेचक, प्लेग, पोलियो एवं इबोला पर कोविड इतिहास का सबसे बड़ा स्वास्थ्य संकट प्रतिष्ठित होता है.

विश्व स्तर पर, कोविड-19 महामारी जीवन हर पहलू को प्रभावित किया है. विश्व के हर सरकार ने, वैश्विक त्रासदी से बचाव हेतु लॉकडाउन का सख्ती से पालन किया. लॉकडाउन वित्तीय स्थिति पर असर डालना शुरू कर दिया है. औद्योगिक एवं व्यवसायिक क्षेत्र पूर्णतः बंद था, परिणामस्वरूप सकल घरेलू उत्पाद में गिरावट लाजमी है. बैंक किसी भी राष्ट्र के विकास का अभिन्न अंग है. लॉकडाउन के कारण बैंक, जो विकास का धुरा माना जाता है वो भी वंचित नहीं रहा. कोरोना के कारण बैंक व्यवसाय भी पूर्णतः प्रभावित हुआ है. भारत में बैंक आवश्यक सेवा की श्रेणी में होने के कारण, बैंकों को कोरोना महामारी में भी, परिचालन जारी रखा गया. कोरोना का बैंक के विभिन्न आयामों पर प्रभाव.

ग्राहक सेवा :

सामान्यतः भारतीय बैंकिंग परिवेश में शाखा द्वारा बैंकिंग सेवायें प्रदान किया जाता है. आज भी ग्राहक, शाखा से लेन-देन करना भरोसामंद समझते हैं. ऐसे वैश्विक त्रासदी में उपर्युक्त बैंकिंग व्यवस्था कोरोना रोकथाम में बांधा प्रतिष्ठित होता है. विश्व स्वास्थ्य संगठन एवं भारतीय चिकित्सक संघ के दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए ग्राहकों को बैंकिंग सेवा प्रदान करना दुर्लभ प्रतिष्ठित होता है. दो गज की दूरी मास्क है जरूरी जैसे दिशानिर्देशों का अनुपालन कराना बैंक कर्मियों हेतु मुश्किल प्रतिष्ठित होता है जिसे ग्राहकों के सहयोग एवं कर्मचारियों के तटस्था के कारण, सहजतापूर्वक अनुपालन किया गया.

कोरोना से बचाव हेतु, शाखा में प्रवेश के पूर्व ग्राहकों के हथेली सैनीटाइज किये जाते एवं स्वच्छता का पूर्णतः व्यवस्था किया गया. तात्कालिक त्रासदी ने बैंकों में नई व्यवस्था का गुर सिखाया है. कोरोना

के बचाव हेतु सरकार के दिशानिर्देशों का सहजतापूर्वक अनुपालन करते हुए ग्राहकों को बैंकिंग सेवा प्रदान किया गया.

बैंकों के व्यवसाय :

वैश्विक महामारी में बैंकों का व्यवसाय प्रभावित हुआ है. लॉकडाउन के कारण औद्योगिक एवं व्यवसायिक क्षेत्र पूर्णतः बंद होने के कारण बाजार में पैसों के मांग में कमी आयी है. बेरोजगारी की पराकाष्ठा एवं आर्थिक गतिविधियों के बंद होने से, कर्ज का मांग घटता गया है. स्वास्थ्य सेवाओं एवं इससे संबंधित गतिविधियां में ही कर्ज की मांग देखी गयी.

उपर्युक्त परिदृश्य से स्पष्ट है कि कोरोना के दौरान बैंकों का व्यवसाय प्रभावित हुआ है. औद्योगिक एवं व्यवसायिक क्षेत्रों को बढ़ावा देने हेतु सरकार एवं रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ने बैंकों सस्ते कर्ज मुहैया कराने हेतु दिशानिर्देश जारी किये. इन सारे दिशानिर्देशों के बावजूद बाजार में कर्ज की यथोचित मांग नहीं बढ़ी है. बैंकिंग व्यवसाय में कोरोना का प्रभाव स्पष्टतः देखा जा सकता है.

बैंकों का नॉन-परफॉर्मिंग एसेट :

कोरोना महामारी में, औद्योगिक एवं व्यवसायिक लॉकडाउन के कारण बैंकों का एनपीए बढ़ता गया है. कर्ज का भुगतान समयानुसार नहीं होने कारण एनपीए बढ़ गया. सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंकों के एनपीए को कम करने हेतु अधिस्थगन अवधि (Moratorium period) बढ़ाने का प्रावधान किया गया.

कर्ज खातों का पुनर्गठन किया गया जिससे कि कर्ज खातों को एनपीए होने से बचाया जाय. बेरोजगारी एवं आर्थिक स्थिरता के कारण कर्ज का समयानुसार भुगतान कठिन प्रतिष्ठित होता है. यह स्पष्टतः कहा जा सकता है कि वैश्विक महामारी बैंकों के एनपीए बढ़ने का मुख्य कारक है.

बैंकों के आय व खर्च :

कोरोना के दौरान बैंकों के आय में गिरावट आयी है. बैंक के आय का स्रोत कर्ज से प्राप्त ब्याज एवं बैंकिंग सेवा के लिए प्राप्त कमिशन है. लॉकडाउन के कारण, औद्योगिक एवं व्यवसायिक सेवा बंद होने के कारण, समयानुसार कर्ज एवं ब्याज का भुगतान नहीं जा रहा है. अतः इससे बैंक के आय प्रभावित हुआ है. बैंक के विभिन्न सेवाओं जैसे आरटीजीएस, एनइएफटी, ड्राफ निर्माण, बैंक गारंटी एवं लेटर ऑफ क्रेडिट के मांग में कमी आयी है.

उपर्युक्त ब्यौरा से स्पष्ट है कि बैंकिंग सेवाओं में कमी के कारण बैंक कमिशन में भी कम आयी है.



कोरोना के दौरान, सरकारी दिशानिर्देशों के अनुपालन हेतु शाखा में विभिन्न आयामों में खर्च बढ़ा है। शाखाओं में सैनीटाइजर एवं थर्मल उपकरण हेतु खर्च बढ़ा है।

तात्कालिक परिदृश्य में बैंकिंग सेवाओं का मुहैया कराने हेतु तकनीकी क्षेत्रों में भी बैंक का निवेश बढ़ा है।

उपर्युक्त कथनों से स्पष्ट है कि वर्तमान परिदृश्य में कोरोना के कारण आय में कमी एवं खर्च में बढ़ोत्तरी हुआ है।

बैंकों में अतिरिक्त पूंजी की आवश्यकता (Capital Requirement) :

तात्कालिक परिदृश्य में बैंकों को अधिक पूंजी का जरूरत है। बैंक व्यवसाय के जोखिम से निपटने हेतु पूंजी की आवश्यकता लाजमी हैं। कोरोना महामारी के दौरान जहां कर्ज खातों में समयानुसार भुगतान नहीं होने के कारण, खाता एनपीए हो रहा है। एनपीए कर्ज खातों के जोखिम को देखते हेतु, आगामी समय में बैंकों को अत्याधिक पूंजी का आवश्यकता होगा।

सरकार एवं रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया के दिशानिर्देशों के अनुसार कर्ज खाता का पुनर्गठन किया जाना है। पुनर्गठन के उपरान्त बैंकों को 5% अतिरिक्त पूंजी आवश्यक है। आगामी जोखिम का आकलन करते हुए, वित्तीय जोखिमों से निपटने हेतु अतिरिक्त पूंजी आवश्यक है। सभी बैंकों के प्रबंधन अभी से अतिरिक्त पूंजी (Capital) हेतु प्रयासरत है जिससे कि आगामी जोखिम से निपटा जा सके। लॉकडाउन खुलने के उपरांत, कर्ज के मांग भी बढ़ेंगे जिसके हेतु बैंक को अतिरिक्त पूंजी अपरिहार्य है। एक सुदृढ़ एवं सशक्त बैंकिंग व्यवस्था हेतु अतिरिक्त पूंजी का प्रावधान अपरिहार्य है अन्यथा कोरोना जनित जोखिम से निपटना मुश्किल होगा।

कोरोना का दुष्प्रभाव से बैंकिंग व्यवस्था भी वंचित नहीं रह सका ऐसे परिस्थितियों में बैंकिंग सेवाओं को सुचारू रूप से संचालन हेतु अन्य आयामों को तकनीकी रूप से सुदृढ़ करने की आवश्यकता है।

ग्राहकों को डिजिटल प्लेटफार्म का व्यवस्था

ग्राहकों के सुविधा देखते हुए उन्हें डिजिटल सुविधाओं की ओर उन्मुख करना होगा। मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग से ग्राहक अपना कार्य घर बैठे कर सकते हैं।

वैश्विक महामारी ने बैंकिंग व्यवस्था में सुधार हेतु तकनीक आयामों को सुदृढ़ करने हेतु प्रेरित किया है। विभिन्न तकनीकी आयामों को बढ़ावा देकर बैंक अपने अन्य खर्च को कम कर सकता है। आज मोबाइल सेवा दुरस्थ गांव में भी उपलब्ध है। बैंकिंग सेवाओं को मोबाइल आधारित बनाकर इसे जन-जन तक पहुंचाया जा सकता है।

आज के तात्कालिक परिदृश्य में तकनीकी परिवर्तन (Technological transformation) की आवश्यकता है। हर बैंक के प्रबंधन को इस दिशा में सोचने हेतु मजबूर किया है। बैंकों ने डोर टू डोर सेवा का भी प्रावधान किया है। वरिष्ठ नागरिकों हेतु यह वरदान स्वरूप है।

कोरोना ने बैंकिंग सेवाओं में तकनीकी परिवर्तन एवं अन्य आयामों में बदलाव लाने हेतु मजबूर (प्रेरित) किया है। कोरोना ने हमारे जीवन शैली में बदलाव लाया है। हमें स्वच्छता एवं सोशल डिस्टेंसिंग हेतु प्रेरित किया। हर जनमानस को कोरोना से बचाव हेतु सरकारी दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन करना चाहिए। मानवता के रक्षा हेतु, टीकाकरण हेतु लोगों को प्रेरित करना चाहिए। समय आने पर टीकाकरण आवश्यक करायें एवं मानव समाज को बचाने में योगदान दें।

अंततः कोरोना (कोविड-19) महामारी में बैंक कर्मियों के तटस्था एवं कर्मठता का सराहना करता हूँ एवं दिवंगत आत्माओं के प्रति श्रद्धांजली अर्पित करता हूँ। हम सब कोरोना को हरायेंगे एवं पुनः वित्तीय सेवाओं को सुचारू ढंग से आगे बढ़ायेगें।

हारेगा कोरोना, जितेगी मानवता

राजभाषा नियमों का पालन करें तथा दैनिक कार्यों में हिन्दी का प्रयोग बढ़ाएं।



हमारे बैंक की व्यवसाय वृद्धि

- सी.सिवशंकरि

सहायक प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय मदुरै



बैंक किसी भी अर्थव्यवस्था की जीवन रेखा है तथा आर्थिक विकास को सक्रिय बनाने और उसे कायम रखने में उत्प्रेरक की भूमिका निभाते हैं, विशेष रूप से विकासशील देशों में, और भारत भी इसका अपवाद नहीं है। हालांकि हमारी बैंकिंग प्रणाली इस समय कई तरह की चुनौतियों का सामना कर रही है लेकिन इन चुनौतियों पर यदि तत्काल पर्याप्त ध्यान नहीं दिया गया तो आर्थिक विकास के गति पकड़ने पर मौका हाथ से निकल जाएगा। इसका बैंकों तथा अर्थव्यवस्था दोनों पर ही प्रभाव पड़ेगा क्योंकि विकास के लिए सशक्त बैंकिंग प्रणाली एक अत्यावश्यक घटक है। इस संदर्भ में मौजूदा आर्थिक परिदृश्य तथा परिस्थितियों में बैंकिंग प्रणाली की उभरती चुनौतियों पर चर्चा करना काफी समीचीन होगा। इन्हीं चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए हमारा बैंक अपने व्यवसाय में वृद्धि कर सकता है -

वर्ष 2008 में वित्तीय संकट शुरू होने के बाद से, वैश्विक अर्थव्यवस्था पर संकट के बादल मँडराते रहे हैं तथा भारतीय अर्थव्यवस्था और हमारी बैंकिंग प्रणाली भी इससे अछूती नहीं रही है। अब स्थिति में कमोबेश मामूली सुधार हुआ है लेकिन अभी भी बहुत से क्षेत्र वित्तीय कमजोरियों तथा माइक्रो इकॉनॉमिक असंतुलों का सामना कर रहे हैं। तेल की कीमतों से जुड़े भौगोलिक-राजनैतिक जोखिम तथा मुद्रा और पण्यों की कीमतों में उठा-पटक से आर्थिक स्थिरता को खतरा बना हुआ है। विकसित अर्थव्यवस्थाओं में उच्च सामंजस्यकारी मौद्रिक नीति का बना रहना भारत जैसे उभरते बाजारों में मौद्रिक नीति की चुनौतियाँ पैदा कर रहा है।

भारत की बैंकिंग प्रणाली ऐसी चुनौती भरी पृष्ठभूमि में अपेक्षाकृत लंबे समय से कार्य कर रही है जिसके कारण हमारे बैंकों की आस्ति गुणवत्ता, पूंजी पर्याप्तता तथा लाभ पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है। किन्तु आज जिस संकटपूर्ण स्थिति में बैंकिंग प्रणाली अपने आप को पा रही है वह काफी हद तक बैंकरों के अनुभवहीन होने तथा पूरे जोश-खरोश से काम न करने के कारण है।

यद्यपि देखा जाए तो समग्र रूप से बैंकिंग प्रणाली ने अपना दम-खम बनाए रखा है, लेकिन सतत मंदी के कारण आस्ति गुणवत्ता हमेशा दबावग्रस्त रही है। बैंकिंग प्रणाली में सकल अनर्जक अग्रिमों तथा निवल अनर्जक आस्तियों में बढ़ोतरी हुई है।

रिज़र्व बैंक ने कॉर्पोरेट तथा वित्तीय संस्थाओं की परेशानी से निपटने के लिए प्रणालीगत क्षमता को सुधारने हेतु कई कदम उठाए हैं। इसमें वित्तीय दबाव की शुरू में ही पहचान करना; ऋणदाताओं के लिए समाधान तथा उचित वसूली हेतु तुरंत उपाय; अर्थव्यवस्था में दबावग्रस्त आस्तियों को फिर से दुरुस्त करने की रूपरेखा; संयुक्त ऋणदाता फोरम (जेएलएफ) के गठन पर विस्तृत दिशानिर्देश; सुधारात्मक कार्य योजना (सीएपी);

प्रोजेक्ट ऋणों का पुनर्वित्तीयन; बैंकों द्वारा एनपीए की बिक्री तथा अन्य विनियामक उपायों पर दिशानिर्देश जारी करना शामिल है, जो वित्तीय दबाव की शुरू में ही पहचान करने की आवश्यकता तथा इन्हें सुधारने, पुनर्संचित करने या वसूली हेतु तुरंत उपाय करने पर बल देता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋणदाताओं तथा निवेशकों के हितों की रक्षा की जाती है।

अपने कारोबार को मजबूती प्रदान करने के लिए अतिरिक्त पूंजी की उगाही करने में हमारे बैंकों की क्षमता के बारे में चिंता व्यक्त की गई है और मेरा यह मानना है कि इन्हें पूरी तरह से गलत भी नहीं ठहराया जा सकता, विशेष रूप से सरकारी बैंकों के मामले में। आस्ति गुणवत्ता में गिरावट, बासल II। पूंजी मानकों के लागू होने, आनेवाले कल में ऋण मांग के बढ़ने तथा जोखिम आधारित पर्यवेक्षण ढांचे के अंतर्गत अतिरिक्त जोखिम क्षेत्रों को कवर करने के लिए अपेक्षित पूंजी के फलस्वरूप अधिक प्रावधान की आवश्यकता होगी और उसके लिए उच्च स्तर की पूंजी पर्याप्तता जरूरी है।

बैंकों में मानव संसाधन से जुड़े मुद्दों पर जोर देने की आवश्यकता नहीं है। यह दशक सरकारी बैंकों से सेवानिवृत्ति का दशक है तथा दैनिक परिचालनों में अनुभवी व्यक्तियों की कमी वहाँ काम करने वालों को पहले ही खल रही है। हालांकि कनिष्ठ स्तरों पर भर्तियाँ हो रही होंगी, किन्तु आने वाले कुछ समय तक मिडल तथा सीनियर लेवल पर वस्तुतः खालीपन रहेगा। मिडल लेवल के प्रबंधन के अभाव में बैंकों के निर्णयन प्रक्रिया पर प्रतिकूल असर पड़ेगा क्योंकि अधिकारियों का यह वर्ग वरिष्ठ प्रबंधन की रणनीति को अमली जामा पहनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। कुछ बड़े बैंक शीर्ष स्तर पर लंबे समय से नेतृत्व की कमी की मार झेल रहे हैं। निजी क्षेत्र के बैंकों सहित सभी बैंक बड़ी संख्या में कार्मिकों के छोड़कर जाने की समस्या का सामना कर रहे हैं जिससे संसाधनों की कमी महसूस की जा रही है। आगे चलकर यह समस्या और भी विकट हो जाएगी क्योंकि जिन नए बैंकों को लाइसेंस मिला है/मिलने की संभावना है वे पुराने एवं अनुभवी कार्मिकों को अपने साथ जोड़ना चाहेंगे। अतः, संसाधन की कमी को दूर करना तथा कर्मचारी टर्नओवर का प्रबंधन ऐसी बड़ी चुनौतियाँ हैं जिनसे बैंकों को निपटना होगा।

बैंकों को नियमित रूप से अपने कर्मचारियों के कौशल स्तरों को समृद्ध करने की जरूरत है ताकि वे अर्थक्षम और प्रतिस्पर्धा में बने रहे और नए अवसरों का लाभ उठा सकें। सभी वर्गों के बैंकिंग कर्मचारियों को उनके अपने कार्यों को और अधिक निपुणता से करने में दक्ष बनाने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित किए जाने की आवश्यकता है। सबसे बड़ी चुनौती है उसी तेजी से दक्षता निर्माण करना जो सेवानिवृत्ति तथा



सेवा-त्याग की वजह से घट रही मौजूदा योग्यता और कौशल की भरपाई कर सके। प्रशिक्षण पहल में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बैंकों में उपलब्ध सुयोग्य कर्मचारियों का समूह हमेशा तेजी से बदलती बैंकिंग के तौर-तरीकों के साथ कदमताल कर सके। वास्तव में, इन चुनौतियों में बैंकों के लिए संभावनाएं भी मौजूद हैं जिससे वे अपने संगठनात्मक प्रोफाइल को नया स्वरूप प्रदान कर सकते हैं और भविष्य की आवश्यकताओं के लिए सर्वाधिक उपयुक्त एचआर प्रणालियाँ तथा पद्धतियाँ तैयार कर सकते हैं।

प्रधानमंत्री जन धन योजना योजना की सफलता हेतु पूरी लगन एवं निष्ठा से काम करने के लिए बैंकिंग क्षेत्र को बधाई देता हूँ। आंकड़े स्वयं इसकी गवाही देते हैं। 14.5 करोड़ से अधिक खाते खोले गए। इससे प्रश्न उठता है - आगे क्या? व्यक्तिगत बचत का प्रवाह भले ही छोटा क्यों न लगे लेकिन वह प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के साथ जुड़कर इन खातों को चालू रखने में एक शुरुआती प्रोत्साहन का काम तो करेगा ही जबकि उत्पादक/आवश्यकता आधारित ऋण देना दूसरा महत्वपूर्ण कदम होगा। हम सभी का यह उत्तरदायित्व है कि हम यह सुनिश्चित करें कि इतनी बड़ी संख्या में खाते खोलने से जो अवसर मिला है, वह इन खातों के निष्क्रिय होने से व्यर्थ न होने पाए।

स्वयं सहायता समूह अथवा भूमि सुधार के माध्यम से जमीन के छोटे-छोटे टुकड़ों को एक साथ लाकर किसानों की ऋण लेने की क्षमता को बढ़ाया जा सकता है। इसी प्रकार से, ग्राहकों को गैर-कृषि कार्यों को करने के लिए भी प्रशिक्षित किया जा सकता है। ऋण लेने की क्षमता को बढ़ाने के प्रयासों को वित्तीय साक्षरता तथा व्यावसायिक प्रशिक्षणों का साथ मिलना चाहिए। बेहतर वित्तीय साक्षरता से ग्राहकों में बचत की भावना पैदा होगी और निवेश की आदत बनेगी, जिसका बैंकों द्वारा छोटे बचत, निवेश तथा पेंशन उत्पाद शुरू करके लाभ उठाया जा सकता है।

सभी सरकारी बैंक अब सीबीएस प्लेटफॉर्म पर हैं तथा उन्होंने 'कहीं भी कभी भी' बैंकिंग सेवा प्रदान करने की क्षमता विकसित कर ली है। कुछ बैंकों ने अपने ग्राहकों को मोबाइल पर मूल बैंकिंग कारोबारी सेवाएँ प्रदान करना भी शुरू कर दिया है, किन्तु यह तो एक छोटी सी शुरुआत है क्योंकि प्रौद्योगिकी से दूरगामी लाभ उठाया जा सकता है। सरकारी बैंकों को डाटा वेयरहाउस बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाना चाहिए तथा उसके बाद प्रौद्योगिकी की मदद से डाटा माइनिंग तथा विश्लेषण भी करना चाहिए। मांग आधारित उत्पाद तैयार करने से कारोबारी मॉडल तथा डिजिटली चैनल विकसित करने सहित विभिन्न स्तरों पर प्रभावी निर्णय लेने हेतु डाटा का उपयोग करना इसका उद्देश्य होना चाहिए।

सरकारी बैंकों को इंटरनेट तथा बैंकिंग चैनलों के माध्यम से अपने ग्राहकों के लिए उपयुक्त उत्पाद प्रदान करने में समर्थ होना चाहिए। पारंपरिक व्यवसाय धीरे-धीरे ऑन-लाइन हो रहे हैं तथा ई-कॉमर्स अगली पीढ़ी के ग्राहकों की पहली पसंद बन चुका है। सरकारी बैंकों के समक्ष यह चुनौती है कि वे अपनी क्षमताएँ सुधारें, प्रौद्योगिकी को अपनाने से मिलनेवाले अवसरों का लाभ उठाने हेतु नई प्रौद्योगिकी पर अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित करें।

बैंकों के लिए अच्छी बात यह है कि इस समय बैंकों में बड़े पैमाने पर

नवयुवकों की भर्ती हो रही है। नई पीढ़ी का यह स्टाफ टेक-सॅवी है तथा प्रौद्योगिकी से तुरंत सामंजस्य बिठा सकता है। इनमें से जो उद्यमशील हैं उन्हें नए प्रयोग करने और सुझाव देने की छूट दी जानी चाहिए जिससे कि बैंक अपने तथा अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी प्रक्रियाओं को नया आकार दे सकें। इसके लिए वरिष्ठ/शीर्ष प्रबंधन की सोच में बदलाव आवश्यक है तथा यदि सरकारी बैंकों को भविष्य में निजी क्षेत्र के बैंकों के साथ दक्षतापूर्वक एवं प्रभावी ढंग से प्रतिस्पर्धा करनी है तो यह जरूरी भी है।

हाल के समय में रिज़र्व बैंक के लिए बैंक ग्राहकों का संरक्षण एक प्रमुख मुद्दा रहा है। जैसा कि आपको ज्ञात है, रिज़र्व बैंक ने वैश्विक श्रेष्ठ प्रक्रियाओं के आधार पर ग्राहक अधिकारों का एक चार्टर जारी किया है।

चार्टर में निम्नलिखित पाँच अधिकार शामिल हैं :

- उचित व्यवहार का अधिकार
- पारदर्शी, उचित, एवं ईमानदार लेन-देन का अधिकार
- अनुकूलता का अधिकार
- गोपनीयता का अधिकार
- शिकायत निवारण तथा क्षतिपूर्ति का अधिकार

निर्देशों का अनुपालन न करने पर विनियामक द्वारा की जाने वाली सख्त कार्रवाई/दंड की संभावना के प्रति बैंकों को सतर्क होने की आवश्यकता है। धन की तस्कारी रोकने हेतु लेन-देन की नियमित निगरानी करना आवश्यक है। विगत समय में केवाईसी/एएमएल मानकों का अनुपालन न करने पर कुछ बैंकों पर पहले ही जुर्माना लगाया जा चुका है

बैंकिंग व्यवसाय में जोखिम से बचना असंभव है तथा इस कारण, एक सक्षम बैंक के लिए बेहतर जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क अत्यंत जरूरी है। जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है प्रभावी रूप से जोखिम-प्रतिफल ट्रेड-ऑफ में संतुलन बनाए रखना जिसका तात्पर्य है "दिये गए जोखिम के लिए अधिकतम प्रतिफल" दिए गए प्रतिफल के लिए न्यूनतम जोखिम। किसी बैंक की जोखिम वहन करने की क्षमता के निर्धारण की जिम्मेदारी उसके बोर्ड तथा शीर्ष प्रबंधन के कंधों पर है। हमें यह समझना होगा कि बैंक की सफलता के लिए जोखिम प्रबंधन बहुत ही महत्वपूर्ण है अतः शीर्ष प्रबंधन को बाज़ार के बदलते समीकरणों तथा विनियमन दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए एक प्रभावी जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क लागू करने का प्रयास करना चाहिए।

हमने देखा कि बैंकिंग क्षेत्र के लिए ये बेहद चुनौतीपूर्ण समय है, पर जैसा कि एक कहावत है "अंधेरे में आशा की एक किरण अवश्य होती है।" बैंकिंग उद्योग में भविष्य के नेता वहीं होंगे जो इस आशा की किरण को पहले पहचान कर उसका लाभ उठाने के लिए आवश्यक उपाय करेंगे। नए बैंकों के आगमन से होने वाली प्रतिद्वंद्विता तथा प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत खोले गए नए खातों की बड़ी संख्या दो ऐसी बातें हैं जो चुनौती के रूप में उभरी हैं जिन्हें संभावनाओं के रूप में बदला जा सकता है। इसके अलावा आर्थिक चक्र के अनुकूल होते ही देश की वित्तीय प्रणाली में मुख्य किरदार निभानेवाले बैंकों पर आर्थिक विकास में सहायक बनने का उत्तरदायित्व भी है। बैंकों को अपने तुलन पत्र में मजबूती लाते हुए इस उत्तरदायित्व को निभाने के लिए तैयार रहना होगा।



बैंक के ईर्द गिर्द



स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर झंडे को सलामी देते हुए हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव.



हिन्दी दिवस के अवसर पर हमारे माननीय कार्यपालक निदेशक महोदय श्री राजीव पुरी के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए श्री ललित कुमार शांडिल, वरिष्ठ प्रबंधक-आईटी, परिचालन विभाग, केन्द्रीय कार्यालय.



दिनांक 15/08/2021 को 75वें स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक में ध्वजारोहण किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री धीरज गोयल और शाखाओं के स्टाफ सदस्य उपस्थित हुए.



नराकास बैंक हैदराबाद के तत्वाधान में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा राजभाषा अधिकारियों के लिये आयोजित “बदलते परिवेश में राजभाषा अधिकारियों की भूमिका” पर निबंध प्रतियोगिता में द्वितीय पुरस्कार ग्रहण करते हुये। जिसे नराकास के अध्यक्ष एवं भारतीय स्टेट बैंक के सीजीएम श्री अमित झिंगरान तथा दिल्ली से पधारे भारत सरकार, गृहमंत्रालय के उपनिदेशक श्री के.पी. शर्मा जी के करकमलों से प्रदान किया गया।



व्यवसायिक समीक्षा बैठक के दौरान दिल्ली अंचल की ई पत्रिका के जून 2021 अंक का विमोचन करते हुए कार्यकारी निदेशक श्री आलोक श्रीवास्तव एवं फील्ड महाप्रबंधक श्री विपिन कुमार महेंद्रू



अमृतसर क्षेत्रा के तत्वाधान में एक स्थानिक कॉलेज में शिक्षक दिवस का आयोजन - श्री रजनीश शर्मा क्षेत्र तथा श्री अशोक वाधवा मुख्य प्रबंधक एवं अन्य स्टाफ सदस्य.



अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन, अंचल -भोपाल दिनांक: 20 .09. 2021 में आदरणीय फील्ड महाप्रबंधक श्री एस.डी माहुरकर के कर कमलों से क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर के सभागार में राजभाषा पोस्टर का विमोचन और अध्यक्षीय संबोधन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय ग्वालियर के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अमरीक सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री के. बी दास, श्री एन.के मंगल, श्री सत्री कालरा और प्रबन्धक राजभाषा श्री दिनेश कुमार तिवारी आदि उपस्थित थे.



दिनांक 11 अगस्त 2021 को आंचलिक कार्यालय, चंडीगढ़ के फील्ड महाप्रबंधक, श्री वी.वी. नटराजन जी ने क्षेत्रीय कार्यालय रोहतक के अंतर्गत आने वाली जाट कॉलेज शाखा में विजिट की। इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री धीरज गोयल और शाखा के स्टाफ सदस्य।



बैंक के ईर्द गिर्द



बैंक राष्ट्रीयकरण दिवस 19 जुलाई के अवसर पर भूतपूर्व स्टॉफ श्री आर. आर. धकाते जी को सम्मानित करते हुए क्षेत्रीय प्रबंधक छिंदवाडा श्री ई. दिवी कुमार, साथ में मुख्य प्रबंधक श्री देबाजीत मित्रा, अग्रणी जिला प्रबंधक श्री प्रकाश भंडारे जी, मुख्य प्रबंधक श्री सी. नंदेश्वर जी, मुख्य प्रबंधक श्री अमृतांशु जैन, मुख्य प्रबंधक



इंदौर क्षेत्र की बड़वानी शाखा को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति बड़वानी से वर्ष 2020-21 का द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ पुरस्कार वितरण दिनांक 26 जुलाई 2021 को आयोजित बैठक में हुआ चित्र में शाखा प्रमुख श्री आनंदा जाधव वरिष्ठ प्रबंधक एवं वरिष्ठ प्रबंधक राजभाषा श्री रवि गिरराज, पुरस्कार ग्रहण करते हुए.



नाराकास बैंक पुणे द्वारा आंचलिक कार्यालय पुणे को वर्ष 2020-21 के लिए द्वितीय पुरस्कार.



चित्र में दायें से श्री आर सी गोयल, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक भोपाल, श्री सजय लाम्बा, मुख्य प्रबंधक-राजभाषा, श्री अतुल सहाय, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री धारासिंग नायक के. उप महाप्रबंधक एवं श्री पी एल पण्डा, सहायक महाप्रबंधक आंका भोपाल



दि. 22.09.2021 को सहायक निदेशक कार्यान्वयन एवं कार्यालयाध्यक्ष श्री नरेन्द्र मेहरा, गृहमंत्रालय राजभाषा विभाग, गाजियाबाद द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय गोरखपुर का ऑनलाइन निरीक्षण के दौरान आयोजित राजभाषा प्रदर्शनी। इसमें उपस्थित श्री एल. भी. झा, क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री जी.एन.शुक्ला, मुख्य प्रबंधक, शुभ लक्ष्मी शर्मा राजभाषा अधिकारी एवं अन्य अधिकारी कर्मचारी गण



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) जोधपुर की 20वीं छमाही समीक्षा बैठक दिनांक 22 जुलाई, 2021 में हमारे बैंक के जोधपुर क्षेत्रीय कार्यालय को राजभाषा के क्षेत्र में सराहनीय कार्यानिष्ठा हेतु सम्मानित किया गया जिसे बैंक के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री शरद अग्रवाल एवं वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री पी ए गौड, ने प्राप्त किया।

राजभाषा हिन्दी में काम करना
गर्व का विषय है।



बैंक के ईर्द गिर्द



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा निरीक्षण बैठक दिनांक 22.09.2021 बड़ोदरा.



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति के माननीय सदस्यों द्वारा निरीक्षण 22.09.2021 बड़ोदरा



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा राजभाषा प्रदर्शनी का निरीक्षण दिनांक 22.09.2021 बड़ोदरा



हिन्दी माह के दौरान 26 अगस्त 2021 को हिन्दी स्लोगन का विमोचन करते हुए माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही (मध्य में), फील्ड महाप्रबंधक प्रबंधक लखनऊ अंचल, श्री एस के गुप्ता एवं श्री विजय सिंह, क्षेत्रीय प्रबंधक, कानपुर क्षेत्र।



नराकास बैंक हैदराबाद के तत्वाधान में आयोजित राजभाषा संगोष्ठी में क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद को वर्ष 2020-21 के लिये राजभाषा कार्यान्वयन के लिए पुरस्कृत किया गया। जिसे हमारे वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री पी.अनूप कुमार तथा वरिष्ठ प्रबंधक राजभाषा ने नराकास के अध्यक्ष एवं भारतीय स्टेट बैंक के सीजीएम श्री अमित झिंगरान तथा भारत सरकार, गृहमंत्रालय के उपनिदेशक श्री के.पी.शर्मा जी के करकमलों से ग्रहण किया।



दि. 16 अगस्त 2021 को केंद्रीय कार्यालय से आए महाप्रबंधक एच आर डी एवं राजभाषा श्री एस आर दाश जी एवं आंचलिक कार्यालय से आए फील्ड महाप्रबंधक श्री जे एस साहनी जी द्वारा हमारे क्षेत्रीय कार्यालय बड़ौदा स्थित पारुल इंस्टीट्यूट के परिसर शाखा के नवीकृत शाखा का उद्घाटन किया गया। इस दौरान वृक्षारोपण कार्यक्रम भी संपन्न हुआ और टीवी न्यूज चैनल को इंटरव्यू भी दिए गए। साथ में उपस्थित है क्षेत्रीय कार्यालय बड़ौदा के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुरेश कौशिक जी।



आदरणीय फील्ड महाप्रबंधक, भोपाल श्री एस.डी.माहुरकर की अध्यक्षता में आयोजित विशेष कृषक समृद्धि अभियान के समापन दिनांक: 20.09.2021 के अवसर पर लिये गए फोटो में बाये से दिख रहे हैं:- क्षेत्रीय प्रबंधक, ग्वालियर श्री अमरीक सिंह, फील्ड महाप्रबंधक, अंचल: भोपाल श्री एस.डी.माहुरकर, कुलपति, जीवजी विश्वविद्यालय, ग्वालियर प्रो. संगीता शुकला, कृषक हितग्राही श्रीमती रेखा यादव को चेक और अंग वस्त्र प्रदान करते हुए साथ में प्रो. सुश्री रीति सिंह, अध्यक्ष, कृषि महविद्यालय, ग्वालियर एवं अन्य दिख रहे हैं।



भारतीय स्टेट बैंक के संयोजन में नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति हैदराबाद द्वारा आयोजित राजभाषा सम्मेलन में राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट योगदान के लिए सम्मानित किया गया।



बैंक के ईर्द गिर्द



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा निरीक्षण दिनांक 22.09.2021 बड़ोदरा



अंचल की ई पत्रिका सेन्ट साकेत के जून 2021अंक का विमोचन श्री विवेक वाही, कार्यपालक निदेशक महोदय द्वारा दिनांक 25/08/2021 को आंचलिक कार्यालय, लखनऊ में आयोजित समीक्षा बैठक के दौरान किया गया। साथ में श्री एस के गुप्ता, फील्ड महाप्रबंधक एवं श्री अजय कुमार खन्ना वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक परिलक्षित हैं।



दि.29.09.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय गोरखपुर द्वारा बैंक के प्रचार प्रसार हेतु 25 कैब ब्रांडिंग की गई। इस दौरान उपस्थित श्री एल.बी. झा क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री पी.एस. भाटिया, मुख्य प्रबंधक, श्री संदीप जायसवाल, व.प्रबंधक एवं शुभ लक्ष्मी शर्मा राजभाषा अधिकारी



दि. 25.08.2021 को कोयंबटूर बैंक नराकास में हमारे बैंक को सांत्वना पुरस्कार प्राप्त हुआ. पुरस्कार प्राप्त करते हुए वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री पी वी उन्नीकृष्णन जी.



दि. 24/08/2021 को आंचलिक कार्यालय, लखनऊ में राजभाषा के प्रचार प्रसार हेतु राजभाषा प्रदर्शनी लगाई गई। श्री नरेन्द्र सिंह मेहरा, सहायक निदेशक, भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा राजभाषा प्रदर्शनी का अवलोकन किया गया एवं राजभाषा प्रदर्शनी की सराहना की गई।



सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया शाखा परासिया की स्टाॅफ सुश्री खुशबू साहू को राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में सराहनीय कार्य करने हेतु सम्मानित करते हुए शाखा परासिया टीम

आप हिन्दी में काम करें
हमें प्रसन्नता होगी



हिंदी दिवस



हिन्दी दिवस समारोह में हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए महाप्रबंधक (ट्रेजरी) केन्द्रीय कार्यालय, श्री विजय मुरार.



हिन्दी दिवस के अवसर पर हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए उप महाप्रबंधक (रिटेल) केन्द्रीय कार्यालय श्री आनंद मोहन.



हिन्दी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए उप महाप्रबंधक (ग्रामीण विकास) केन्द्रीय कार्यालय श्री एस एस मूर्ती.



हिन्दी दिवस समारोह में हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए सहायक महाप्रबंधक (सीएसडी) केन्द्रीय कार्यालय श्री प्रबोध जैन.



हिन्दी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री आलोक श्रीवास्तव के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए श्री शालीन श्रीवास्तव, मुख्य प्रबंधक (आईडीए), केन्द्रीय कार्यालय.



हिन्दी दिवस के अवसर पर हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री विवेक वाही के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए महाप्रबंधक (रिटेल) सुश्री नमिता रॉय शर्मा.



हिन्दी दिवस के अवसर पर हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक श्री राजीव पुरी के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए महाप्रबंधक (कृषि) केन्द्रीय कार्यालय श्री संदीप गुलाटी.



हिन्दी दिवस के अवसर पर हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री विवेक वाही के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए सुश्री किरण मीरचंदानी, वरिष्ठ आशुलिपि अधिकारी, केन्द्रीय कार्यालय.



हिंदी दिवस



हिंदी दिवस समारोह में हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री विवेक वाही जी के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए मुख्य लेखा परिक्षक कार्यालय, मुंबई के अधिनस्थ कर्मचारी श्री चारुहास बेंद्रे.



हिंदी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री राजीव पुरी के करकमलों द्वारा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए श्री अरूण कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक (ट्रान्जक्शन बैंकिंग), केन्द्रीय कार्यालय.



केन्द्रीय कार्यालय द्वारा आयोजित हिंदी दिवस के अवसर पर मार्गदर्शन करते हुए हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री विवेक वाही.



केन्द्रीय कार्यालय द्वारा आयोजित हिंदी दिवस के अवसर पर संबोधित करते हुए हमारे माननीय कार्यकारी निदेशक महोदय श्री राजीव पुरी.



हिंदी दिवस समारोह के अवसर पर हिंदी दिवस का महत्व बताते हुए श्री राजीव वाष्णीय, सहायक महाप्रबंधक राजभाषा, केन्द्रीय कार्यालय.



हिंदी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर उपस्थित राजभाषा, विभाग के सदस्य.



केन्द्रीय कार्यालय द्वारा आयोजित हिंदी दिवस के अवसर पर हिंदी गीत गायन प्रतियोगिता के अंतिम चरण के विजेताओं की रचना प्रस्तुती का अवलोकन करते हुए हमारे कार्यपालकगण.



क्षे.का. आगरा में दि. 27.08.2021 को माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही जी कि अध्यक्षता में व्यावसायिक बैठक के दौरान राजभाषा विभाग द्वारा तैयार हिंदी पोस्टर का विमोचन करते हुए माननीय कार्यपालक निदेशक, श्री एस.के. गुप्ता फील्ड महाप्रबंधक लखनऊ, श्री एल. सी. मीणा क्षे. प्र. आगरा व राजभाषा अधिकारी सोमलता



हिंदी दिवस



हिंदी दिवस के अवसर पर पुरस्कार वितरण कार्यक्रम में पुरस्कार विजेताओं को प्रमाणपत्र प्रदान करते हुए श्री एस डी माहुरकर, फील्ड महाप्रबंधक भोपाल, उप आंचलिक प्रबंधक श्री अतुल सहाय, उप महाप्रबंधक, श्री धारासिंग नायक के, सहायक महाप्रबंधक श्री लेखराज मल्हन एवं सहायक महाप्रबंधक श्री पी एल पण्डा.



हिंदी दिवस के अवसर पर पुरस्कार वितरण कार्यक्रम में पुरस्कार विजेता श्री पंकज कुमार, मुख्य प्रबंधक को प्रमाणपत्र प्रदान करते हुए श्री एस डी माहुरकर, फील्ड महाप्रबंधक भोपाल उनके साथ दिखाई दे रहे हैं उप आंचलिक प्रबंधक श्री अतुल सहाय, उप महाप्रबंधक, श्री धारासिंग नायक के. एवं सहायक महाप्रबंधक श्री पी एल पण्डा.



क्षेत्रीय कार्यालय दरभंगा में हिंदी दिवस के अवसर पर श्री कुमार उदयन, क्षेत्रीय प्रबंधक महोदय के द्वारा स्टाफ सदस्यों को प्रमाण पत्र प्रदान कर पुरस्कृत किया गया।



क्षेत्रीय कार्यालय अकोला में हिंदी दिवस समारोह की झलकियां



क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर में हिंदी माह के शुभारंभ दिनांक: 13-08-2021 के अवसर पर आदरणीय क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अमरीक सिंह के कर कमलों से अनुष्ठित हुआ. इस अवसर पर मुख्य प्रबंधक, राजभाषा श्री नरेंद्र कुमार मंगल, मुख्य प्रबंधक श्री प्रताप सिंह, श्री सत्री कालरा, श्री सुरील कुमार, श्री के. बी दास एवं वरिष्ठ प्रबंधक आई.टी श्री जितेंद्र पंवार आदि दिख रहे हैं.



अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन, अंचल -भोपाल दिनांक: 20 .09. 2021 में आदरणीय फील्ड महाप्रबंधक श्री एस.डी माहुरकर के कर कमलों से क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर के सभागार में राजभाषा पोस्टर का विमोचन और अध्यक्षीय संबोधन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय ग्वालियर के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अमरीक सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री के. बी दास, श्री एन.के मंगल, श्री सत्री कालरा और प्रबन्धक राजभाषा श्री दिनेश कुमार तिवारी आदि उपस्थित थे.



हिंदी दिवस पुरस्कार वितरण कार्यक्रम के अवसर पर संबोधित करते हुए फील्ड महाप्रबंधक श्री विवेक कुमार, बाएँ से - श्री वी लक्ष्मण राव, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री एस एच अय्यर, समप्र, सैम चेन्नई, दाएँ से - श्री सुरेश कुमार, क्षे प्र, चेन्नई, श्री जयप्रकाश, सीआईए, भोपाल एवं श्री सतीश तलरेजा, स म प्र, आंचलिक कार्यालय चैन्नई.



दिनांक 14.09.2021 को क्षे.का. हैद्राबाद में हिंदी दिवस समारोह का आयोजन किया गया. इस अवसर पर हिंदी माह के दौरान आयोजित विभिन्न प्रतियोगिता के विजेताओं को वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री पी.अनूप कुमार एवं उप आंचलिक प्रबंधक श्री के.एस.एन.वी.सुब्बाराव के कर कमलों से पुरस्कृत किया गया.



हिंदी दिवस



हिंदी दिवस समारोह का शुभारंभ करते क्षेत्रीय प्रबंधक श्री कुमार उदयन



हिंदी दिवस समारोह चेन्नई अंचल.



क्षे.का. लुधियाना में हिंदी दिवस मनाया गया



क्षेत्रीय कार्यालय रोहतक में हिंदी दिवस कार्यक्रम की कुछ झलकियां



दि. 14 अगस्त 2021 से दिनांक 14 सितंबर 2021 तक हिंदी माह के दौरान क्षेत्रीय कार्यालय बड़ौदा द्वारा विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। इस प्रतियोगिता में विजेता प्रतिभागियों को दिनांक 14 सितंबर को आंचलिक कार्यालय के वरिष्ठ प्रबंधक श्री संजय भट्ट एवं क्षेत्रीय कार्यालय बड़ौदा के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुरेश कौशिक एवं मुख्य प्रबंधक श्री विपिन गर्ग द्वारा पुरस्कार प्रदान प्रदान किए गए।



क्षेत्रीय कार्यालय कोलकाता दक्षिण में हिंदी माह पुरस्कार वितरण समारोह



क्षेत्रीय कार्यालय कोलकाता उत्तर में हिंदी माह के दौरान पुरस्कार वितरण समारोह.



दि.14.09.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, देवरिया में हिंदी दिवस के अवसर पर सभी स्टाफ सदस्यों को राजभाषा शपथ दिलाते हुए क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुशील कुमार उपाध्याय, साथ में हैं श्री मनोज सिन्हा, मुख्य प्रबंधक, श्री आर. एस.राय, मुख्य प्रबंधक एवं अन्य अधिकारी कर्मचारी गण



धनवाड़ क्षेत्रीय कार्यालय में हिंदी दिवस के अवसर पर दीप प्रज्ज्वलित करते हुये क्षेत्रीय प्रबंधक श्री बी.पी.गौड़



क्षे. का. आगरा में हिंदी माह में वाट्सएप मेसिज प्रतियोगिता, राजभाषा व बैंकिंग ज्ञान प्रतियोगिता एवं हिंदी शुद्ध शब्द ज्ञान प्रतियोगिता कराई गयी. उक्त प्रतियोगिताओं के पुरस्कार हिंदी दिवस को वितरित किये गये. उक्त अवसर पर पुस्कार व प्रमाण पत्र प्रदान करते हुए क्षेत्रीय प्रबंधक महोदय श्री एल. सी. मीणा.



हिंदी दिवस



क्षेत्रीय कार्यालय गोरखपुर में दि.14.09.2021 को आयोजित हिन्दी दिवस समारोह में हिन्दी के उत्थान में साहित्यकारों के योगदान संबंधित एक बुकलेट का विमोचन करते हुए माननीय क्षेत्रीय प्रबंधक श्री एल बी झा, मुख्य प्रबंधक श्री विनोद तिवारी, श्री पी एस भाटिया एवम सुश्री लक्ष्मी शर्मा, राजभाषा अधिकारी.



क्षेत्रीय कार्यालय गोरखपुर में आयोजित हिन्दी दिवस समारोह.



दि.28.09.2021 को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, देवरिया के तत्वावधान में आयोजित हिन्दी दिवस एवं राजभाषा पुरस्कार वितरण समारोह में नराकास अध्यक्ष श्री सुशील उपाध्याय द्वारा सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के लिए प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री मनोज सिन्हा, मुख्य प्रबंधक, श्री आर.एस. राय, मुख्य प्रबंधक एवं सुश्री शुभ लक्ष्मी शर्मा, राजभाषा अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय, देवरिया।



दिनांक 14.09.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर द्वारा हिन्दी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह आयोजित किया गया.समारोह में क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र कुमार, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार, मुख्य प्रबंधक श्री जयंत दास हिन्दी गीत गायन प्रतियोगिता के प्रतिभागी श्री अमित कुमार, प्रबंधक, श्रेका को पुरस्कृत करते दिखाई दे रहे है.



दि. 14 सितम्बर, 2021 को हिंदी दिवस के सुअवसर पर सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी द्वारा हिंदी दिवस समारोह का आयोजन किया गया. इस अवसर पर श्री वी. के. श्रीवास्तव, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री सी. पी. सिंह, क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री सतीश मंडलिक, मुख्य लेखा परीक्षक और स्टाफ सदस्यगण उपस्थित थे. इस समारोह में राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय के निर्देशानुसार हिंदी के संबंध में हमारे देश के विशेष व्यक्तियों द्वारा कहे गए कथनों के तैयार किए गए बोर्ड का उद्घाटन किया गया.



14 सितम्बर 2021 को हिन्दी दिवस समारोह के दौरान फील्ड महाप्रबंधक प्रबंधक लखनऊ अंचल, श्री एस के गुप्ता संबोधित करते हुये परिलक्षित हैं। साथ में श्री अजय कुमार खन्ना वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक एवं श्री सहस्त्र बुद्धे, सहायक महाप्रबंधक श्री संजय गुप्ता, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) एवं श्री के पी सिंह, प्रबंधक (राजभाषा) परिलक्षित हैं।



दि. 14.09.2021 को आंचलिक कार्यालय, पटना में हिंदी दिवस मुख्य समारोह एवं पुरस्कार वितरण का आयोजन किया गया. इस अवसर पर, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री डी.सी. मिश्रा, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री आर.आर. सिन्हा; सहायक महाप्रबंधक, श्री संजीव कुमार एवं श्री वी.पी.एस. राणा के करकमलों से सभी विजेताओं को पुरस्कार एवं प्रमाणपत्र प्रदान किया गया. कार्यक्रम का संचालन, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), श्री के.एन. दूबे ने किया.



हिंदी दिवस के अवसर पर दिनांक 14.09.2021 को पुरस्कार वितरण कार्यक्रम में श्री एस डी माहुरकर, फील्ड महाप्रबंधक भोपाल, सेन्ट बैंक होम फाइनांस के प्रबंध निदेशक श्री कुशल पाल, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक भोपाल श्री आर सी गोयल, उप आंचलिक प्रबंधक श्री अतुल सहाय, उप महाप्रबंधक, भोपाल ऑडिट श्रीमती कावेरी गुलाटी, उप महाप्रबंधक, श्री धारासिंग नायक के एवं भोपाल अंचल के अन्य अधिकारी



संस्थापक जयंती



बैंक के संस्थापक सर सोराबजी पोचखानवाला की जयंती के अवसर पर दीप प्रज्वलन करते हुए बैंक के प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव.



हमारे बैंक संस्थापक के जन्मदिवस पर द्वीप प्रज्वलन एवं माल्यार्पण : दाएं से - श्री विवेक कुमार, फील्ड महाप्रबंधक, श्री विद्याधर पेडनेकर, सहायक महाप्रबंधक, बाएँ से - श्री लक्ष्मण राव, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री सतीश तलरेजा, सहायक महाप्रबंधक एवं सुश्री जयश्री



दिनांक 09.08.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, पटना में बैंक के संस्थापक की 140वीं जयन्ती के अवसर पर दीप प्रज्वलित कर एवं पुष्प अर्पित कर श्रद्धा व्यक्त की गयी. इस अवसर पर, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री आर.आर. सिन्हा; मुख्य प्रबंधक, श्री सुजीत कुमार, श्री अरुण कुमार सिंह, श्री अरविन्द झा एवं श्री अखौरी सुमन कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे.



दिनांक 09/08/2021 को सर सोराबजी पोचखानवाला जी के 140वें जन्मदिवस के अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री धीरज गोयल पोचखानवाला जी की फोटो के सामने दीप प्रज्वलित करते हुए.



दिनांक 09.08.2021 को मुंबई उपनगरीय क्षेत्रीय कार्यालय में सर सोराबजी पोचखानवाला जी की 140वीं जयंती मनाई गई



दि. 09/08/2021 को बैंक के संस्थापक सर सोराबजी पोचखानवाला जी की जन्म तिथि की वर्षगांठ के अवसर पर श्री एस के गुप्ता, फील्ड महाप्रबंधक लखनऊ अंचल स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुये परिलक्षित हैं।



क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी में दिनांक 09 अगस्त, 2021 को अपने संस्थापक सर सोराबजी पोचखानवाला की 140वीं जयंती उत्सव मनाया. इस सुअवसर पर सर सोराबजी पोचखानवाला के प्रति सभी स्टाफ सदस्यों ने अपनी कृतज्ञता व्यक्त की. इस अवसर पर संस्थापक के तस्वीर पर माल्यार्पण करते हुए दिखाई दे रहे हैं श्री वी. के. श्रीवास्तव, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री सी. पी. सिंह, क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री सतीश मंडलिक, मुख्य लेखा परीक्षक. साथ ही आज इस विशेष दिवस पर बैंक ने ग्राहकों के ऋण एवं जमा संबंधी आवश्यकताओं के लिए मिस्ट कॉल सेवा की शुरुआत की है.



हमारे बैंक संस्थापक के जन्मदिवस पर स्टाफ को सम्बोधन आं.का. चेन्नई. मंच पर उपस्थित श्री विवेक कुमार, फील्ड महाप्रबंधक, श्री विद्याधर पेडनेकर, सहायक महाप्रबंधक, श्री लक्ष्मण राव, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री सतीश तलरेजा, सहायक महाप्रबंधक.



आउट रिच कार्यक्रम



दिनांक 16.08.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर द्वारा शाखा प्रबंधको की व्यवसाय समीक्षा बैठक में केन्द्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय शाखा प्रबंधकों को सम्बोधित करते हुए फोटोग्राफ में दिखाई दे रहे हैं। उनके साथ है क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार, श्री जयंत दास।



क्षेत्रीय कार्यालय, मुजफ्फरपुर में आयोजित किसान संपर्क अभियान में, किसानों को बैंक की योजनाओं की जानकारी दी गयी। इस अवसर पर महिला किसान को ऋण स्वीकृति पत्र प्रदान करते हुए, आंचलिक कार्यालय से सहायक महाप्रबंधक, श्री संजीव कुमार एवं क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री रोहित कुमार।



क्षेत्रीय कार्यालय, मुजफ्फरपुर में अपने विजिट के दौरान संबोधित करते हुए, महाप्रबंधक, केन्द्रीय कार्यालय, श्री संदीप गुलाटी एवं साथ हैं- आंचलिक कार्यालय से सहायक महाप्रबंधक, श्री संजीव कुमार, क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री रोहित कुमार, मुख्य प्रबंधक, श्री बी.के. पाण्डेय एवं अन्य स्टाफ सदस्य।



दिनांक 17.08.2021 को केन्द्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर के देवशाला शाखा द्वारा स्वयं सहायता समूह शिविर का आयोजन किया गया जिसमें महाप्रबंधक महोदय द्वारा हितग्राहियों को ऋण संस्वीकृति पत्र प्रदान किया गया। शिविर में महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय का समूह द्वारा भव्य स्वागत किया गया। फोटोग्राफ में उनके साथ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार एवं श्री जयंत दास एवं देवशाला के शाखा प्रबंधक श्री अबोध चौधरी दिखाई दे रहे हैं।



पटना क्षेत्र के ग्यासपुर में आयोजित किसान संपर्क अभियान में, किसानों से चर्चा करते हुए केन्द्रीय कार्यालय से पधारे, महाप्रबंधक, श्री संदीप गुलाटी, फील्ड महाप्रबंधक, श्री बी.एस. हरिलाल, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री आर.आर. सिन्हा, ग्राम के गणमान्य किसान एवं मुख्य प्रबंधक, श्री अरविन्द झा मौजूद थे।



क्षेत्रीय कार्यालय, मुजफ्फरपुर द्वारा आयोजित क्रेडिट आउटरीच प्रोग्राम में क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री रोहित कुमार



दिनांक 18.09.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, सिवान में जीविका एवं सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा आयोजित कार्यक्रम में एक सौ एक करोड़ का ऋण स्वीकृति प्रदान किया गया। इस अवसर पर, उप आंचलिक प्रबंधक, श्री डी.सी. मिश्रा, क्षेत्रीय प्रबंधक, श्री अविनाश कुमार एवं जीविका के उच्च अधिकारी मौजूद थे।



क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक के अंतर्गत आने वाली साँजरवास शाखा में गाँव के पंचायत भवन में महाप्रबंधक एच.एस.गरसा जी की अध्यक्षता में किसान संपर्क अभियान का आयोजन किया गया।



आउट रिच कार्यक्रम



दिनांक 17.08.2021 को दुर्गापुर शाखा द्वारा ग्राहक बैठक में केन्द्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय ग्राहकों को सम्बोधित करते हुए फोटोग्राफ में दिखाई दे रहे हैं। उनके साथ है क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार एवं हमारे बैंक के ग्राहकगण।



दिनांक 07 अगस्त 2021 को शाखा चांद में आयोजित किसान संपर्क अभियान में संबोधित करते हुए श्री ई. दिवी कुमार, क्षेत्रीय प्रबंधक, छिंदवाडा, साथ में अग्रणी जिला प्रबंधक श्री प्रकाश भंडारे जी, वरिष्ठ प्रबंधक श्री जी.एस.धुर्वे जी, श्री अर्पण बाजपेयी, प्रबंधक, राजभाषा



छिंदवाडा क्षेत्र की शाखा कनकी में किसान संपर्क कार्यक्रम का आयोजन 7 अगस्त 2021 को किया गया। इस कार्यक्रम में मुख्य प्रबंधक श्री देबजीत मित्रा, श्री रतन गोरई, अग्रणी जिला प्रबंधक, बालाघाट, श्री सत्येन्द्र गुप्ता, वरिष्ठ प्रबंधक।



कृषक समृद्धि अभियान के अंतर्गत शाखा चंदनगांव में आयोजित कार्यक्रम में हितग्राही को ऋण स्वीकृति पत्र देते हुए क्षेत्रीय प्रबंधक, छिंदवाडा, श्री ई. दिवी कुमार साथ में चंदनगांव शाखा प्रबंधक श्री रंजीत कुमार, अग्रणी जिला प्रबंधक नाबार्ड सुश्री श्वेता सिंह



दिनांक 17.08.2021 को केन्द्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर के देवशाला शाखा द्वारा स्वयं सहायता समूह शिविर का आयोजन किया गया जिसमें महाप्रबंधक महोदय द्वारा हितग्राहियों को ऋण संस्वीकृति पत्र प्रदान किया गया। फोटोग्राफ में उनके साथ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार एवं श्री जयंत दास एवं देवशाला के शाखा प्रबंधक श्री अबोध चौधरी दिखाई दे रहे हैं।



दिनांक 17.08.2021 को केन्द्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक श्री मुकुल एन दंडिगे महोदय की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर के देवशाला शाखा द्वारा स्वयं सहायता समूह शिविर का आयोजन किया गया जिसमें एक स्वयं सहायता समूह द्वारा महाप्रबंधक महोदय को उनका तैल्य चित्र बनाकर प्रदान कर सम्मानित किया गया। साथ में क्षेत्रीय प्रबंधक श्री महेन्द्र सिंह, मुख्य प्रबंधक श्री अजय कुमार एवं श्री जयंत दास फोटोग्राफ में दिखाई दे रहे हैं।



आउट रिच कार्यक्रम



क्षेत्रीय कार्यालय, राँची द्वारा जमशेदपुर में आयोजित क्रेडिट आउटरीच कार्यक्रम के अवसर पर माननीय कार्यपालक निदेशक श्री आलोक श्रीवास्तव साथ में वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अजय कुमार सिंह (एकदम बायें)



क्षे.का. आगरा में दि. 27.08.2021 को माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही जी कि अध्यक्षता में व्यावसायिक बैठक का आयोजन.



दिनांक 26 अगस्त 2021 को कानपुर क्षेत्र के के स्टाफ सदस्यो एवं शाखा प्रबंधकों की बैठक में माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही (मध्य में), श्री एस के गुप्ता, फील्ड महाप्रबंधक व श्री विजय सिंह क्षेत्रीय प्रबंधक परिलक्षित हैं।



दि. 23/08/2021 को देवरिया क्षेत्र की लार शाखा में सुश्री नमिता राँय, महाप्रबंधक केन्द्रीय कार्यालय, मुम्बई एवं श्री एस के उपाध्याय, क्षेत्रीय प्रबंधक की उपस्थिति में किसान सम्पर्क अभियान आयोजित किया गया।



क्षेत्र में स्थित ग्रामीण एवं अर्ध शहरी शाखाओं में दिनांक 01.07.2021 से 30.09.2021 तक सेन्ट किसान संपर्क अभियान चलाया गया. इस अवसर पर वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक हैद्राबाद श्री पी.अनूप कुमार की उपस्थिति में शाखा अलियाबाद में एक कैम्प का आयोजन कर ऋण स्वीकृत किये गये.



सेवानिवृत्ति / RETIREMENT

सेवानिवृत्ति उपरांत सुखद एवं दीर्घायु जीवन हेतु मंगलकामनाएं...!!



श्री अमृत कुमार, महाप्रबंधक



श्री नरेन्द्र कुमार बापना, उप महाप्रबंधक



श्री अवधेश कुमार अरोरा, उप महाप्रबंधक



श्री टी शंकराप्पा, उप महाप्रबंधक



श्री के श्रीनिवास राव, उप महाप्रबंधक



श्री मुरली चित्तुरी, उप महाप्रबंधक



श्री नरेन्द्र मलालीकर, उप महाप्रबंधक



श्री वी वी भगवान, उप महाप्रबंधक



श्री एन सूर्यभास्करम, उप महाप्रबंधक



राजभाषा के प्रयोग के लिए वित्तीय वर्ष 2021-22 का वार्षिक कार्यक्रम

क्र.सं.	कार्य विवरण	'क' क्षेत्र	'ख' क्षेत्र	'ग' क्षेत्र
1.	हिंदी में मूल पत्राचार (ई-मेल सहित)	1. 'क' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 100% 2. 'क' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 100% 3. 'क' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 65% 4. 'क' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय/व्यक्ति 100%	1. 'ख' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 90% 2. 'ख' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 90% 3. 'ख' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ख' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय/व्यक्ति 90%	1. 'ग' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 55% 2. 'ग' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 55% 3. 'ग' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ग' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय/व्यक्ति 55%
2.	हिंदी में प्राप्त पत्रों का उत्तर हिंदी में दिया जाना	100%	100%	100%
3.	हिंदी में टिप्पण	75%	50%	30%
4.	हिंदी माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम	70%	60%	30%
5.	हिंदी टंकण करने वाले कर्मचारी एवं आशुलिपिक की भर्ती	80%	70%	40%
6.	हिंदी में डिक्टेशन/की बोर्ड पर सीधे टंकण (स्वयं तथा सहायक द्वारा)	65%	55%	30%
7.	हिंदी प्रशिक्षण (भाषा, टंकण, आशुलिपि)	100%	100%	100%
8.	द्विभाषी प्रशिक्षण सामग्री तैयार करना	100%	100%	100%
9.	जर्नल और मानक संदर्भ पुस्तकों को छोड़कर पुस्तकालय के कुल अनुदान में से डिजिटल वस्तुओं अर्थात् हिंदी ई-पुस्तक, सीडी/डीवीडी, पेनड्राइव तथा अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं से हिंदी में अनुवाद पर व्यय की गई राशि सहित हिंदी पुस्तकों की खरीद पर किया गया व्यय.	50%	50%	50%
10.	कंप्यूटर सहित सभी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की द्विभाषी रूप से खरीद	100%	100%	100%
11.	वेबसाइट द्विभाषी हो	100%	100%	100%
12.	नागरिक चार्टर तथा जन सूचना बोर्डों आदि का प्रदर्शन द्विभाषी हो	100%	100%	100%
13.	(i) मंत्रालय/विभाग और कार्यालयों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों (उ.स./नि.दे./सं.स.) द्वारा अपने मुख्यालय से बाहर स्थित कार्यालयों का निरीक्षण (कार्यालयों का प्रतिशत)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(ii) मुख्यालय में स्थित अनुभागों का निरीक्षण	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(iii) विदेश में स्थित केंद्र सरकार के स्वामित्व एवं नियंत्रण के अधीन कार्यालयों/ उपक्रमों का संबंधित अधिकारियों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों द्वारा संयुक्त निरीक्षण		वर्ष में कम से कम एक निरीक्षण	
14.	राजभाषा संबंधी बैठकें क. हिंदी सलाहकार समिति ख. नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति ग. राजभाषा कार्यान्वयन समिति		वर्ष में 2 बैठकें वर्ष में 2 बैठकें (प्रति छमाही एक बैठक) वर्ष में 4 बैठकें (प्रति तिमाही एक बैठक)	
15.	कोड, मैनुअल, फॉर्म, प्रक्रिया और साहित्य का हिंदी अनुवाद	100%	(सभी भाषिक क्षेत्रों में)	



पदोन्नति / PROMOTION

सेन्ट्रलाइट परिवार की ओर से हार्दिक बधाई...!!



श्री वी वी मुटरेजा, महाप्रबंधक



श्री टी एस बालचंद्रन, महाप्रबंधक



श्री सोहेल अहमद, महाप्रबंधक



श्री शीशराम तुंदवाल, महाप्रबंधक



श्री कुशल पाल, महाप्रबंधक



श्री राजेश मेहरा, उप महाप्रबंधक



श्री उन्नीकृष्णन पी वी, उप महाप्रबंधक



मो. साजीद अख्तर, उप महाप्रबंधक



श्री ओम श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक



श्री रवि चन्द्र गोयल, उप महाप्रबंधक



श्री राजीव रंजन सिन्हा, उप महाप्रबंधक



श्री जॉय मुखर्जी, उप महाप्रबंधक



श्री कौसीक काला, उप महाप्रबंधक



श्री जय शंकर प्रसाद, उप महाप्रबंधक



श्री अजय खन्ना, उप महाप्रबंधक



श्री दिलीप अरजवानी, उप महाप्रबंधक



सुश्री कावेरी गुलाटी, उप महाप्रबंधक



क्रम सं. Sr. No.	विवरण DETAILS	इकाई UNIT	मार्च, 2021 अंतिम (31.03.21) March, 2021 FINAL (31.03.21)	अगस्त, 2021 अंतिम (31.08.21) August, 2021 FINAL (31.08.21)	सितम्बर, 2021 अंतिम (30.09.21) September 2021 FINAL (30.09.21)
1	भारत में शाखाएं / BRANCHES IN INDIA	सं./No.	4608	4594	4594
1.1	ग्रामीण / Rural	सं./No.	1603	1605	1605
1.2	अर्ध शहरी / Semi-Urban	सं./No.	1332	1331	1331
1.3	शहरी / Urban	सं./No.	810	802	802
1.4	महानगरीय / Metropolitan	सं./No.	863	856	856
2	अनुषंगी कार्यालय / SATELLITE OFFICES	सं./No.	10	10	10
3	विस्तार पटल / EXTENSION COUNTERS	सं./No.	1	1	1
4	आकारवार शाखाएं / SIZE WISE BRANCHES	सं./No.	4608	4594	4594
4.1	अत्याधिक बड़ी शाखाएं / ELB	सं./No.	40	22	22
4.2	बहुत बड़ी शाखाएं / VLB	सं./No.	415	551	551
4.3	बड़ी शाखाएं / Large Branches	सं./No.	1274	1637	1637
4.4	मध्यम शाखाएं / Medium Branches	सं./No.	2490	2307	2307
4.5	लघु शाखाएं / Small Branches	सं./No.	311	0	0
4.6	विशेष शाखाएं / Specialised Branches	सं./No.	78	77	77
5	कुल जमाएं / AGGREGATE DEPOSITS	₹	328877	332715	335828
5.1	चालू / Current	₹	16259	14824	15407
5.2	बचत / Savings	₹	145667	149605	151796
5.3	मियादी / Time	₹	166951	168286	168625
6	अनु. वाणि बैंकों में से.बैं.इं.का हिस्सा / SHARE OF CBI IN SCBs (DEPOSITS)	%	2.16	2.13	2.12
7	प्रति शाखा जमाएं / PER BRANCH DEPOSITS	₹	71.37	72.42	73.10
8	औसत जमाएं / AVERAGE DEPOSITS	₹	319889	329702	330178
9	पिछले मार्च की तुलना में वृद्धि / GROWTH OVER PREVIOUS MARCH				
9.1	कुल जमाएं / Aggregate Deposits	%	6.02	1.17	2.11
10	सीआरआर / CRR:- ए) अनिवार्य / Obligatory (24.09.2021) बी) वास्तविक (औसत) / Actual (Average) (24.09.2021)	₹	10034	13507	13489
		₹	10044	13520	13501
11	एसएलआर / SLR:- ए) अनिवार्य / Obligatory (24.09.2021) बी) वास्तविक / Actual (24.09.2021)	₹	60412	60792	60788
		₹	123697	127392	132865
12	हाथ में नकदी / CASH IN HAND (24.09.2021)	₹	1458	1661	1551
13	भारत में स्थित बैंकों में कुल शेष / BALANCE WITH BANKS IN INDIA (24.09.2021)	₹	50	80	54
14	भारतीय रिज़र्व बैंक में शेष / BALANCE WITH RBI (24.09.2021)	₹	14736	13425	13500
15	निवेश / INVESTMENT	₹	153820	151342	147298
15.1	सरकारी प्रतिभूतियां / Government Securities	₹	110414	108594	104497
15.2	अन्य अनुमोदित प्रतिभूतियां / Other Approved Securities	₹	0	0	0
15.3	अन्य गैर-एसएलआर प्रतिभूतियां / Other Non SLR Securities	₹	43406	42748	42801
16	उधार (मांग बाजार) / LENDING (Call Market)	₹	200	150	467
17	निवल ऋण (बैंक को छोड़कर ऋण) / NET CREDIT (Excl. Credit to Bank) प्राथमिकता क्षेत्र के लिए समायोजित ऋण (आरआयडीएफ मिलाकर) #	₹	176913	171685	175594
		₹	169789	181001	181001
18	कुल ऋण / TOTAL CREDIT @	₹	176913	171685	175594
18.1	खाद्य / Food	₹	1775	2133	1942
18.2	गैर-खाद्य / Non Food	₹	175138	169552	173652
18.3	प्राथमिक क्षेत्र / Priority Sector	₹	88222	84844	88107
19	औसत ऋण / AVERAGE CREDIT	₹	175548	173771	173448
20	निर्यात ऋण / EXPORT CREDIT	₹	4446	4517	4551
21	से.बैं.इं. और अनु.वाणि.बैंक की (24.09.2021) को पिछले मार्च की तुलना में वृद्धि (26.03.2021) कुल ऋण	%	6.22	-5.14	-5.20
	से.बैं.इं.	%	5.60	-0.48	0.07
22	ऋण : जमा अनुपात / CREDIT: DEPOSIT RATIO	%	55.25	51.72	51.54
	से.बैं.इं. / CBI	%	72.46	71.23	70.26
	अनु. वाणि. बैंक / SCBs	%	40.93	42.88	41.97
	निवल ऋण में प्राथमिकता क्षेत्र का हिस्सा (आरआयडीएफ मिलाकर) / Share of Priority Sector in Adj. Net Credit (incl. RIDF);	%	18.03	19.46	19.15
	निवल ऋण में कृषि का हिस्सा (आरआयडीएफ मिलाकर) / Share of Agriculture in Adj. Net Credit (incl. RIDF)	%	0.46	0.52	0.48
	निष्क्रिय आस्तियां : कुल जमाएं / Idle Assets: Aggregate Deposits	%	46.77	45.49	43.86
	निवेश : कुल जमाएं / Investment: Aggregate Deposits	%			

शाखाओं की कुल संख्या में अनुषंगी कार्यालय शामिल नहीं है।
- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के आकड़े 24.09.2021 के हैं (अनुमानित)



RAM CAMPAIGN



ऋण सुविधा आसान पहुँच में

गृह एवं वाहन ऋण
कृषि ऋण
एमएसएमई ऋण



अभियान 21.10.2021 से
31.12.2021 तक

ऋण
के लिए
9223 901 111
पर मिस्ड कॉल दें

अधिक जानकारी के लिए निकटतम शाखा में सम्पर्क करें

टॉल फ्री नम्बर : 1800-22-1911
www.centralbankofindia.co.in

हमें फॉलो करें : https://twitter.com/centralbank_in
हमें लाईक करें : <https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>



सेन्ट
गृह लक्ष्मी
गृह ऋण
ब्याज दर
6.5%*

विशेष आकर्षण 5 ईएमआई
तक छूट

सेन्ट वाहीनी
वाहन ऋण
ब्याज दर
7%*



सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

1911 से आपके लिए 'केन्द्रित' 'CENTRAL' TO YOU SINCE 1911

नारी शक्ति

इस त्योहार पर अपने
सपनों को दें नई उड़ान

महिला उद्यमियों, प्रोफेशनल्स,
कर्मियों के लिए विशेष छूट

योजना 31 जनवरी,
2022 तक

31 दिसम्बर तक
शून्य प्रक्रिया शुल्क



922 390 1111 पर मिस्ड कॉल दें

Visit: www.centralbankofindia.co.in

Follow us on:



CentralBankofIndia

Toll Free Number: 1800-22-1911