

बैंकिंग तथा ग्राहक संबंध विशेषांक



ग्राहक के प्रति वफादारी



सहायता



सुधार



गुणवत्ता



संवर्धन

राष्ट्रीय एमएसएमई अभियान-2022 : पीएनबी को उत्कृष्टता पुरस्कार



दिनांक 30.06.2022 को विज्ञान भवन में आयोजित समारोह में माननीय प्रधानमंत्री, श्री नरेंद्र मोदी जी के कर कमलों से राष्ट्रीय एमएसएमई पुरस्कार-2022 ग्रहण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

ईज 5.0 बैठक : वित्त मंत्रालय, भारत सरकार



वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली में आयोजित ईज 5.0 बैठक में माननीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण के साथ प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

अनुक्रमणिका

मुख्य संरक्षक:

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षक:

संजय कुमार विजय दुबे
(कार्यपालक निदेशक) (कार्यपालक निदेशक)
कल्याण कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोग:

सुनील सोनी
(मुख्य महाप्रबंधक)
गौरी प्रसाद शर्मा
(मुख्य महाप्रबंधक)

प्रबंधकीय संपादक:

देवार्चन साहू
(महाप्रबंधक – राजभाषा)

संपादक:

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक – राजभाषा)

सह संपादक:

बलदेव कुमार मल्होत्रा
(मुख्य प्रबंधक – राजभाषा)

राजीव शर्मा
(वरिष्ठ प्रबंधक – राजभाषा)

हृदय कुमार
(राजभाषा अधिकारी)

श्री देवार्चन साहू, महाप्रबंधक-राजभाषा द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित तथा श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा द्वारा संपादित।

पंजाब नैशनल बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली

मुद्रण:

रॉयल प्रेस, बी-81, ओखला इंडस्ट्रियल एरिया फेज 1, नई दिल्ली-110020

पीएनबी प्रतिभा में लेखकों/रचयिताओं द्वारा व्यक्त राय एवं विचार लेखकों के व्यक्तिगत हैं। बैंक प्रबंधन का उनसे सहमत होना आवश्यक नहीं है।



विषय	पृष्ठ संख्या
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	2
कार्यपालक निदेशक का संदेश	4
महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	6
संपादकीय	7
वित्तीय सेवाएं विभाग के पदाधिकारियों का प्रधान कार्यालय दौरा	8
वार्षिक वित्तीय परिणाम : 2021-22	9
उच्च स्तर पर पदोन्नति	10
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे	11
कार्यपालक निदेशकों के दौरे	12
अंचल प्रबंधकों तथा मंडल प्रमुखों का सम्मेलन	15
वर्तमान परिवेश में बैंकिंग और ग्राहक संबंध की प्रासंगिकता	17
बैंकिंग और ग्राहक संबंध – एक नजर	20
वर्तमान परिप्रेक्ष्य में ग्राहक सेवा	25
बैंक का 128वां स्थापना दिवस	28
पंजाब नैशनल बैंक ने मनाया 8वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस	32
पीएनबी में "योग दिवस"	33
उद्घाटन	34
बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व	37
सफलता का अर्थ	39
बैंकिंग उद्योग की लाभप्रदता बैंकों द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा है	41
ग्राहक संबंध प्रबंधन	43
यात्रा वृत्तान्त - धरती पर स्वर्ग – मनाली	46
देश का गौरव – रेत समाधि : गीतांजलि श्री	47
राजभाषा गतिविधियाँ	49
कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व	53
विविध / हमें गर्व है	55
ग्रामीण बैंकिंग एवं वित्त सेवा	56
बैंकों की लाभप्रदता : बैंकर ग्राहक संबंध	58
बात सेहत की – स्वास्थ्य प्रबंधन	61
कविता – पूछो अपने दिल से जरा / अभिशाप	63
कहानी – फटी कमीज	64
माँ का मातृत्व	66
कविता – तुम-सी न बनूँगी माँ	67
प्रादेशिक भाषा की रचनाएं	68
बैंक और ग्राहक सेवा	69
कर्मचारी अभिप्रेरणा	71
हर तस्वीर कुछ कहती है : उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ	72
हर तस्वीर कुछ कहती है / वक्त	74
आपके पत्र	75
भावभीनी विदाई	76

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश



प्रिय पीएनबीएंस

मुझे यह जानकर प्रसन्नता हो रही है कि 'पीएनबी प्रतिभा' का यह अंक बैंकिंग और ग्राहक संबंध विषय पर प्रकाशित किया जा रहा है।

आज के वैश्विक परिवेश में, बैंकों को देश की अर्थव्यवस्था के लिए एक महत्वपूर्ण कड़ी माना जाता है और एक प्रभावी बैंकिंग प्रणाली, अर्थव्यवस्था के उचित विकास का मार्ग प्रशस्त करती है। बैंकर और ग्राहक के बीच एक मजबूत संबंध बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली और ग्राहकों द्वारा उपभोग की जाने वाली सेवाओं, गतिविधियों या उत्पादों पर निर्भर करता है। एक बैंकर और एक ग्राहक के बीच का संबंध एक 'ट्रांजेक्शनल संबंध' है और बैंक के व्यापार में सशक्त वृद्धि ग्राहक के साथ अटूट बंधन पर काफी निर्भर करती है। बैंकर और ग्राहक के बीच स्वस्थ संबंध बनाने में विश्वास बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

इस बंधन को मजबूत करने और अपने ग्राहकों के साथ संबंधों को विस्तारित करने के लिए, हमारा बैंक पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं के अतिरिक्त, विभिन्न मूल्य वर्धित सेवाएं और बीमा, म्यूचुअल फंड, डिपॉजिटरी सेवाएं आदि जैसे तृतीय पक्षीय उत्पाद भी प्रदान कर रहा है। बड़ी संख्या में प्रौद्योगिकी युक्त डिजिटल उत्पाद शुरू किये गए हैं और सुखद ग्राहक अनुभव प्रदान करने के लिए शीघ्र ही और भी बहुत से कार्य किए जाएंगे। ये सेवाएं न केवल ग्राहक अनुभव को बढ़ाने और दीर्घकालिक संबंध बनाने में मदद करती हैं बल्कि हमारे बैंक को शुल्क-आधारित अच्छी आय अर्जित करने में भी सक्षम बनाती हैं।

Dear PNBians,

I am pleased to note that this issue of 'PNB Pratibha' is published with the theme of Banking and Customer Relationship.

In today's world, Banks are considered a pivotal element for the economy of the country, and an effective banking system paves the way for proper growth of the economy. A strong relationship between a banker and a customer depends upon the activities, products or services offered by the Bank to its Customers & availed by them. The relationship between a banker and a customer is a 'Transactional Relationship' and strong growth in a Bank's business portfolio depends a lot on strong bondage with the customer. Trust plays a very important role in building a healthy relationship between a banker and a customer.

To strengthen this bond and expand the relationship with our customers, our Bank, besides the traditional banking services, is also providing various value-added services and third party products like insurance, Mutual Fund, Depository services etc. A large number of technology-led digital initiatives have been introduced and many more have been lined up for providing state-of-the-art Customer Experience. These services not only help in enhancing customer experience and building long-term relationships but also enable our Bank to earn handsome fee-based income.

हमारे बैंक का विभिन्न बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंड कंपनियों आदि के साथ कॉरपोरेट एजेंसी टाई-अप है, जिसके माध्यम से नए व्यवसाय का थोक अधिग्रहण और तृतीय पक्षीय उत्पादों की अप-सेलिंग/क्रॉस-सेलिंग हो रही है। बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट/नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग (पीएनबी वन) पर बीमा स्व-नेटवर्किंग प्लेटफॉर्म (आईएसएनपी) के माध्यम से बीमा उत्पाद लेने की सुविधा और बिना नए केवाईसी के सरलीकृत डीमैट खाता खोलने और आईपीओ आवेदन व्यवसाय हासिल करने के लिए एएसबीए सेवाओं का विकल्प भी हाल ही में एमबीएस (पीएनबी वन) में जोड़ा गया है।

ग्राहक संबंध बनाने पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए, बैंक ने रणनीतिक तालमेल के साथ संस्थागत / कॉरपोरेट व्यवसाय को लक्षित करने और एचएनआई और एनआरआई को व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने के विशिष्ट उद्देश्य के साथ 57 ग्राहक अर्जन केंद्र (सीएसी) स्थापित किए हैं। राज्य सरकार के विभागों के साथ संपर्क करके सरकारी/ रक्षा व्यवसाय को लक्षित करने के लिए हमारे पास 21 सरकारी कारोबार वर्टिकल केंद्र (जीबीवी) भी हैं।

कॉरपोरेट लक्ष्य के अनुरूप, हमारा भावी लक्ष्य, ग्राहकों को तृतीय-पक्षीय उत्पादों / सरकारी उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग से प्रचुर राजस्व उत्पन्न करने के साथ-साथ कासा (CASA) की हिस्सेदारी को बढ़ाना है।

मेरा मानना है कि एक प्रभावी, सुगम, सार्थक और सहज अनुभव प्रदान करके, हमारा बैंक, ग्राहक अधिग्रहण लागत को बढ़ाए बिना, अधिक ग्राहकों को आकर्षित कर सकता है।

मुझे विश्वास है कि टीम पीएनबी हमारे प्रिय ग्राहकों को सर्वोत्तम गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करना जारी रखेगी और आय के स्रोतों को बढ़ाने के लिए समर्पित प्रयास करती रहेगी।

शुभकामनाओं सहित,

अतुल कुमार गोयल

(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

Our Bank is having corporate agency tie-ups with various insurance companies, Mutual Fund companies, etc. through which bulk acquisition of new business and up-selling/cross-selling of third-party products is taking place. Facility for soliciting insurance products through insurance Self-Networking Platform (ISNP) on Bank's Corporate Website/Net Banking/Mobile Banking (PNB One) and an option of simplified Demat account opening without fresh KYC and ASBA services have also been recently introduced in MBS (PNB One) for garnering IPO application business.

To have a more focused approach on building customer relationship, Bank has set up 57 Customer Acquisition Centers (CAC) with a specific mandate to target institutional/corporate business through strategic tie-ups & provide personalized services to HNIs and NRIs. We also have 21 Government Business Vertical Centers (GBV) for targeting Government/Defence business through liasoning with State Government departments.

In consonance with the corporate goal, our aim going forward, is to increase the share of CASA along with generation of ample revenue from cross-selling of third-party products/Government products to customers.

I believe that by providing an effective, easy, meaningful and effortless experience, our Bank can attract more customers without inflating customer acquisition cost.

I am confident that Team PNB will continue to render best quality services to our beloved customers and make dedicated efforts to increase the income sources.

With Best Wishes,

Atul Kumar Goel

(Managing Director and Chief Executive Officer)

कार्यपालक निदेशक का संदेश



प्रिय पीएनबीएस

मुझे यह जानकर अत्यंत हर्ष हो रहा है कि बैंक 'पीएनबी प्रतिभा' का यह संस्करण "बैंकिंग और ग्राहक संबंध" विषय पर प्रस्तुत कर रहा है। देश के सबसे बड़े बैंकों में से एक होने के नाते, हमारा ग्राहकों के साथ पीढ़ी-दर-पीढ़ी का बैंकिंग संबंध रहा है।

बैंक ने बैंकिंग उत्पादों से शुल्क आधारित आय सहित आय के स्रोतों को प्राप्त करने हेतु दीर्घकालिक ग्राहक संबंध विकसित करने के लिए अथक प्रयास किए हैं।

हमारा बैंक क्रमशः विभिन्न बीमा कंपनियों और म्यूचुअल फंड कंपनियों के एक कॉरपोरेट एजेंट के रूप में बीमा कारोबार, म्यूचुअल फंड कारोबार करता है। हम बैंक के साथ डीमैट सेवाएं और चैनल पार्टनर्स के साथ ट्रेडिंग सेवाएं भी प्रदान कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त 57 ग्राहक अर्जन केंद्र (सीएसी) और 21 सरकारी कारोबार वर्टिकल केंद्र (जीबीवी) संस्थानों के साथ कार्यनीति साझेदारी के माध्यम से संस्थागत/कॉरपोरेट कारोबार, सरकारी/रक्षा कारोबार को लक्षित कर रहे हैं और इनसे अधिक कारोबार प्राप्त करने के लिए एचएनआई और एनआरआई को भी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं।

Dear PNBians,

It gives me immense pleasure to note that the Bank has come up with an edition of 'PNB Pratibha' with the theme of Banking and Customer Relationship. Being one of the largest Bank in the country, we have generation-to-generation banking relationship with our customers.

Bank has invested great efforts and supported the development of long term customer relationship to acquire the income sources including fee based income from the banking products.

Our bank solicits insurance Business, Mutual Fund Business as a Corporate Agent of various insurance companies & Mutual Fund Companies respectively. We are also offering Demat Services with Bank and Trading services with Channel Partners. Besides this, 57 Customer Acquisition Centers (CACs) and 21 Government Business Vertical Centers (GBV) are targeting Institutional/Corporate Business, Government/Defence business through strategic tie up with these institution & also providing services to HNIs and NRIs to garner more business from these entities.

सेवाएं प्रदान करने के क्रम में और उच्च स्तरीय ग्राहक अनुभव पर जोर देने के लिए हमारे बैंक ने निम्नलिखित पहलें की हैं:

बैंक के डिजिटल चैनलों जैसे बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट, नेट बैंकिंग (आईबीएस) और मोबाइल बैंकिंग ऐप (पीएनबी वन) के माध्यम से बैंक के ग्राहकों तक पहुँच बढ़ाने के लिए बैंक ने 27.04.2021 से इन डिजिटल चैनलों पर बीमा सेल्फ नेटवर्किंग प्लेटफॉर्म (आईएसएनपी) के माध्यम से बीमा उत्पाद प्रदान करने की सुविधा आरंभ की है।

शाखाओं में ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने के लिए बिना नए केवाईसी के, एक दिन में डीमैट खाता खोलने के लिए सरलीकृत डीमैट खाता खोलने की सुविधा आरंभ की गई है। यह सुविधा टियर -2 और टियर -3 शहरों में डिपॉजिटरी बिजनेस का विस्तार करने के लिए आरंभ की गई थी।

मोबाइल बैंकिंग सेवा (पीएनबी वन) में आस्बा (एएसबीए) सेवाएं शुरू की गई हैं। यह आईपीओ आवेदन कुछ ही क्लिक पर पेपरलेस, सहज और प्रयोक्ता अनुकूल है। आस्बा (एएसबीए) सेवाओं का लाभ शाखाओं, इंटरनेट बैंकिंग, यूपीआई मोबाइल बैंकिंग (पीएनबी वन) के माध्यम से उठाया जा सकता है।

शेयर ट्रेडिंग करने के लिए ट्रेडिंग सदस्यों को पीओए (पॉवर ऑफ अटॉर्नी) की आवश्यकता को दूर करके हमारे ट्रेडिंग करने वाले ग्राहकों के लिए ई-डीआईएस सेवाएं प्रारंभ की गई हैं। अब, ग्राहक हमारे चैनल भागीदारों के साथ ट्रेडिंग खाता खोलने के तुरंत बाद ट्रेडिंग शुरू कर सकते हैं।

मुझे विश्वास है कि पत्रिका का यह संस्करण पीएनबी टीम में बैंक द्वारा उठाए गए उपर्युक्त कदमों की सूचनाओं तथा ग्राहक संबंधों में सुधार से संबंधित जागरुकता उत्पन्न करेगा।

शुभकामनाओं सहित,

संजय कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

In order to provide services & emphasise high level of customer experience, our Bank has taken the following initiatives:

In order to reach out to Bank's customers through Bank's digital channels like Bank's Corporate website, Net Banking (IBS) & Mobile Banking App (PNB One), Bank has introduced facility for soliciting insurance products through insurance Self-Networking Platform (ISNP) on these digital channels w.e.f. 27.04.2021.

Simplified Demat account opening has been introduced in branches to facilitate customers for opening of Demat account in one day without fresh KYC. The facility was launched to expand depository business in tier-2 & tier-3 cities.

ASBA services has been introduced in MBS (PNB One). It is paperless, hassle free and user friendly approach for IPO application in few clicks. ASBA services can be availed through Branches, Internet Banking, UPI, Mobile Banking (PNB One).

e-DIS services has been introduced for our trading customers to eliminate the POA (Power of Attorney) submission to trading members for performing share trading. Now, Customers can start trading instantly after opening of trading account with our channel partners.

I am confident that this edition of magazine will create awareness regarding the above initiatives taken by Bank in team PNB to improve customer relationship.

With Best Wishes,

Sanjay Kumar
(Executive Director)

महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश



प्रिय पीएनबीएस,

मुझे यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता हो रही है कि पीएनबी प्रतिभा का यह अंक "बैंकिंग और ग्राहक संबंध" से संबंधित है। भारत का पहला स्वदेशी बैंक होने के नाते पीएनबी के लिए ग्राहक सेवा कोई व्यावसायिक शब्द नहीं अपितु जन सेवा का भाव है। पीएनबी के लिए ग्राहक सेवा और ग्राहक संबंध विश्वास का आधार है और यही कारण है कि बैंक की टैगलाइन 'भरोसे का प्रतीक' है। यह भरोसा ही पीएनबी का आधार स्तंभ है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए ग्राहक सेवा का अर्थ सदैव ही सामाजिक दायित्व से रहा है। वित्तीय समावेशन के माध्यम से अंतिम आदमी को बैंक से जोड़कर उनके सामाजिक, आर्थिक उत्थान करने के महत्वपूर्ण कार्य को भी निष्ठापूर्वक पूर्ण किया जा रहा है।

भारत में बैंकिंग क्षेत्र वैश्वीकरण, निजीकरण, उदारीकरण और डिजिटलीकरण के आयामों से होते हुए प्रतिस्पर्धा के दौर से गुजर रहा है। बैंकों में 24 घंटे ग्राहक सेवा देने के लिए तकनीक का प्रयोग बढ़ता जा रहा है। ऐसे में बैंकों को तकनीकी स्तर पर सुरक्षा एवं उन्नत और यूजर फ्रेंडली सॉफ्टवेयर को अपनाया अनिवार्य हो गया है। इस तकनीकी प्रतिस्पर्धा में पारदर्शिता के साथ ग्राहकों के विश्वास पर खरा उतरना एक चुनौती बन गई है। इसका एक कारण यह भी है कि आज का ग्राहक जागरूक और जानकार है, उसकी अपेक्षाएं अलग हैं। वह अब विश्वस्तरीय एवं त्वरित सुविधाओं की मांग करता है। ऐसे में ग्राहकों की जरूरतों के अनुकूल पारदर्शी, अविलंब और संतोषजनक ग्राहक सेवा प्रदान करना ही अब लाभप्रदता और प्रतिस्पर्धा में बने रहने का मानक बन चुका है। इसलिए हमें चाहिए कि ग्राहकों को कोई भी सेवा और उत्पाद प्रदान करने के बाद ग्राहकों से उस सेवा और उत्पाद के विषय में किसी भी शिकायत को सकारात्मक फीडबैक और सुझाव मानते हुए उसका तुरंत निवारण करने का प्रयास करना चाहिए ताकि हम अपनी सेवाओं और उत्पादों को और बेहतर बना सकें। चूँकि एक संतुष्ट ग्राहक किसी भी संस्था का एक महत्वपूर्ण प्रचारक और ब्रांड एम्बेसडर होता है जोकि संस्था की सेवाओं तथा उत्पादों का निःशुल्क प्रचार करता है साथ ही वह अन्य लोगों को संस्था से जुड़ने के लिए अभिप्रेरित तथा प्रोत्साहित

करता है। इसलिए हमें उनकी जरूरतों को महत्व देते हुए उन्हें हर संभव सहायता देने के लिए तत्पर रहना चाहिए ताकि बैंक और ग्राहक संबंध और मजबूत बन सकें।

हमारे बैंक का उद्देश्य प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग वातावरण और कारोबार में सतत् वृद्धि के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा देना रहा है। इस हेतु बैंक ने अपनी केवाईसी नीति, शिकायत नीति, ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति, चेक संग्रहण नीति, ग्राहक अधिकार नीति स्पष्ट एवं लिखित रूप से जारी की हैं।

हमारा बैंक नवीनतम तकनीक के माध्यम से डिजिटल ग्राहक सेवाएं प्रदान कर रहा है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग (पीएनबी वन), डोर स्टेप बैंकिंग, वृद्ध एवं अशक्त, वरिष्ठ नागरिकों आदि के लिए उनके द्वार तक उनकी अपनी भाषा में सेवाएं प्रदान कर रहा है। पीएनबी का ध्येय सदैव उत्कृष्टता का मानक रहा है और ग्राहक सेवा के स्तर पर भी पीएनबी ने उत्कृष्टता प्रदान की है और उसका प्रतिफल यह रहा है कि यह आमजन का पसंदीदा बैंक बनने में सफल रहा है।

ग्राहक सेवा को और बेहतर बनाने के लिए अंचल, मंडल और शाखा स्तर पर भी ग्राहक सेवा समिति की निरंतर बैठक की जाती है जिसमें ग्राहकों से उत्कृष्ट सेवा प्राप्त करने के सुझाव प्राप्त किये जाते हैं। इसी प्रकार ग्राहक संपर्क कार्यक्रमों के माध्यम से ग्राहक संबंधों को प्रगाढ़ बनाने का प्रयास निरंतर जारी है।

मुझे आशा है कि यह अंक स्टाफ सदस्यों के लिए ज्ञानवर्धक होगा और इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों से पाठकों को ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संबंध के विभिन्न आयामों पर उपयोगी जानकारी प्राप्त होगी। पुनः मैं स्टाफ सदस्यों से अपील करूँगा कि अपने मृदुभाषी, विनम्र स्वभाव एवं त्वरित सेवा द्वारा पीएनबी के जन सेवा संबंधी लक्ष्य को नए आयाम प्रदान करें और पीएनबी को नई ऊँचाईयों तक पहुँचाने में सहयोग करें।

शुभकामनाओं सहित।

देवार्चन साहू
महाप्रबंधक (राजभाषा)

संपादकीय



प्रिय साथियो,

“बैंकिंग और ग्राहक संबंध” पर आधारित पीएनबी प्रतिभा के इस नवीन अंक को आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अपार आत्मीयता और संतोष की अनुभूति हो रही है। आपको विदित है कि पंजाब नेशनल बैंक देश का दूसरा सबसे बड़ा और पुराना बैंक है जिसका एक समृद्ध इतिहास रहा है। पंजाब नेशनल बैंक की स्थापना पंजाब केसरी लाला लाजपत राय, श्री दयाल सिंह मजीठिया जी जैसे बुद्धिजीवियों एवं स्वतंत्रता सेनानियों द्वारा की गई थी तथा 12 अप्रैल, 1895 से कारोबार का शुभारंभ किया गया; तब से शुरू हुई यह यात्रा 128 वर्षों का लंबा सफर तय कर चुकी है। भारत विभाजन के बाद पाकिस्तान से आए बैंक के ग्राहकों द्वारा उनकी जमा राशि की माँग किये जाने पर पीएनबी ने उनके हितों को ध्यान में रखते हुए पासबुक एवं जमा पर्चों के साक्ष्य पर उन्हें भुगतान दिए जिससे उनके मन पटल पर पीएनबी “भरोसे के प्रतीक” के रूप में अंकित हो गया और जिसके बाद उसी दिन से पंजाब नेशनल बैंक अपने ग्राहकों के लिए सदैव “भरोसे का प्रतीक” बना हुआ है।

अपनी अविरल यात्रा के दौरान बैंक ने न केवल अपने ग्राहक संवर्ग को बढ़ाया है बल्कि देश के कोने-कोने में बैंकिंग सुविधाओं का विस्तार कर इन्हें सीधे ग्राहकों तक पहुँचाता रहा है जिसका परिणाम है कि आज देश के दूसरे सबसे बड़े बैंक के रूप में पंजाब नेशनल बैंक ने अपने आप को स्थापित करते हुए न केवल ग्राहकों का भरोसा और विश्वास जीता है बल्कि देश की अर्थव्यवस्था को गतिमान बनाने में भी अपना महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है।

किसी भी व्यवसाय के लिए उस व्यवसाय से जुड़े ग्राहक बहुमूल्य संपदा होते हैं क्योंकि ये ग्राहक ही हैं जिनके कारण कोई व्यवसाय लंबे समय तक बाजार में टिका रह सकता है। इसलिए किसी भी संस्था के लिए ग्राहक संतुष्टि सर्वोपरि होनी चाहिए क्योंकि यदि ग्राहक हैं तो हम हैं। इसके लिए आवश्यक है कि समय-समय पर ग्राहकों से अपनी सेवाओं के संबंध में उनके बहुमूल्य फीडबैक अवश्य लेते रहें ताकि ग्राहक वर्ग के अनुकूल योजनाओं और सेवाओं को बनाया और निष्पादित किया जा सके।

बैंक ने समय की माँग को पहचानते हुए अपने ग्राहकों को घर बैठे सभी बैंकिंग सुविधाओं का लाभ पहुँचाने के लिए अनेक ऐप और एप्लीकेशनों का निर्माण किया है ताकि बैंक अपने बहुमूल्य ग्राहकों को घर पर ही सभी बैंकिंग सुविधाएँ निर्बाध रूप से पहुँचा सके और ग्राहकों का विश्वास बैंक पर सदैव बना रहे।

बैंकिंग और ग्राहक संबंध विशेषांक प्रकाशित करने का उद्देश्य सभी स्टाफ सदस्यों में बैंकिंग और ग्राहक संबंधों के विषय में जागरूकता फैलाना है ताकि भविष्य में हम अपने ग्राहकों को और अधिक बेहतर सुविधाएँ प्रदान कर उनके साथ एक चिरस्थायी अटूट रिश्ता कायम करते हुए उनके भरोसे पर खरा उतरते रहें।

पत्रिका के इस अंक के माध्यम से बैंकिंग और ग्राहक संबंध से संबंधित विविध आयामों को छूने का प्रयास किया गया है साथ ही बैंकिंग के दौरान ग्राहकों को होने वाली समस्याओं के निराकरण हेतु उपायों को भी बताने का प्रयास किया गया है। इसके अलावा हमने पत्रिका के इस अंक में बैंकिंग और ग्राहक संबंध से जुड़े विविध लेख, प्रधान कार्यालय सहित सभी कार्यालयों में इस तिमाही के दौरान आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों की झलकियाँ, कॉरपोरेट गतिविधियाँ, कहानी, यात्रा वृत्तांत, सेहत की बात, प्रादेशिक भाषा की रचनाएँ तथा कविता आदि शामिल किये हैं।

पत्रिका के पिछले अंक “जोखिम प्रबंधन विशेषांक” हेतु आपसे प्राप्त हुई बहुमूल्य प्रतिक्रियाओं तथा सुझावों के लिए मैं आप सभी की हृदय से आभारी हूँ और यह आशा करती हूँ कि आपका स्नेह और प्रोत्साहन हमारी पत्रिका को आगे भी यूँ ही मिलता रहेगा। हमारा सदैव यह प्रयास रहता है कि हम आपके सुझावों तथा प्रतिक्रियाओं के आधार पर अपनी पत्रिका को और भी बेहतर एवं संग्रहणीय बनाएं। आपकी प्रतिक्रियाओं और सुझावों की हमें उत्सुकता से प्रतीक्षा रहती है।

शुभकामनाओं सहित।

मनीषा शर्मा

(सहायक महाप्रबंधक – राजभाषा)

वित्तीय सेवाएं विभाग के पदाधिकारियों का प्रधान कार्यालय दौरा



श्री संजय मल्होत्रा, सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के प्रधान कार्यालय, द्वारका आगमन पर उनका पुष्पगुच्छ से स्वागत करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल एवं कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार।



वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से पधारे निदेशक, श्री पंकज शर्मा, सचिव, श्री संजय मल्होत्रा के साथ प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरूप कुमार साहा, श्री कल्याण कुमार।

वार्षिक वित्तीय परिणाम – 2021-22



बैंक के वार्षिक वित्तीय परिणाम की घोषणा के अवसर पर वर्चुअल प्रेस मीट करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री संजय कुमार, श्री स्वरूप कुमार साहा।

शेयरधारकों की वार्षिक आम बैठक



बैंक के शेयरधारकों की 21वीं आम बैठक के अवसर पर मंचासीन कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे एवं मुख्य महाप्रबंधक, वित्त, श्री दिलीप कुमार जैन।

उच्च स्तर पर पदोन्नति / Elevated to Higher Level



श्री स्वरूप कुमार साहा, कार्यपालक निदेशक, प्रधान कार्यालय को भारत सरकार द्वारा पंजाब एंड सिंध बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में नियुक्त किये जाने पर स्मृति चिन्ह भेंट कर शुभकामनाएं देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, साथ में हैं कार्यपालक निदेशक श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री विजय कुमार त्यागी।

श्री स्वरूप कुमार साहा, कार्यपालक निदेशक, प्रधान कार्यालय को भारत सरकार द्वारा पंजाब एंड सिंध बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया। श्री साहा कोलकाता विश्वविद्यालय से विज्ञान में स्नातक हैं और आपने 1990 में परिवीक्षाधीन अधिकारी (Probationary Officer) के रूप में पूर्ववर्ती ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स में अपने बैंकिंग करियर की शुरुआत की। आप इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ बैंकर्स के प्रमाणित एसोसिएट सदस्य (सीआईआईबी) हैं। आपने भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) ट्रेजरी, निवेश और जोखिम प्रबंधन (डीटीआईआरएम) में डिप्लोमा भी प्राप्त किया है। आपने सीआईएसआई, लंदन के सहयोग से आईआईबीएफ द्वारा

वित्तीय सेवाओं में "जोखिम प्रमाणपत्र" के साथ-साथ आईटी सुरक्षा, साइबर अपराध और धोखाधड़ी प्रबंधन से संबंधित विभिन्न प्रमाणपत्र भी प्राप्त किये हैं।

श्री साहा ने अपने 31 साल से अधिक के बैंकिंग करियर में, देश भर में विभिन्न पदों पर कार्य किया। श्री साहा ने ट्रेजरी और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग, मानव संसाधन विकास प्रभाग तथा बोर्ड प्रभाग का भी कुशलतापूर्वक नेतृत्व किया है। पंजाब नेशनल बैंक एवं पीएनबी प्रतिभा परिवार आपके उज्ज्वल भविष्य की कामना करता है एवं आगामी दायित्वों के लिए हार्दिक शुभकामनाएं देता है।

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल के अंचल कार्यालय, गुवाहाटी आगमन पर उनका अभिनंदन करते हुए अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री बिक्रमजित सोम।



संसदीय स्थायी समिति के शिलांग दौरे के दौरान पंजाब नैशनल बैंक की ओर से सहभागिता करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री बिक्रमजित सोम एवं अन्य अधिकारीगण।



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल के अंचल कार्यालय, गुवाहाटी दौरे के दौरान उनसे विचार-विमर्श करते हुए, अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री बिक्रमजित सोम।



मंडल कार्यालय- कोलकाता उत्तर में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल के आगमन पर उनका शाल भेंट कर स्वागत करते उप मंडल प्रमुख, श्री सुनील कुमार मिश्रा। साथ में हैं मुख्य महाप्रबंधक व अंचल प्रबंधक, कोलकाता, श्री नवीन कुमार दास।



शाखा ऑरिफ सिटी, औरंगाबाद के उद्घाटन सत्र के दौरान प्रबंधक निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल का स्वागत करते हुए स्टाफ सदस्य। साथ में हैं अंचल प्रबंधक, मुंबई श्री बिभु प्रसाद महापात्र एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



माननीय श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी एवं अंचल प्रबंधक, चेन्नई, श्री पी. महेन्द्रर सभी मंडल कार्यालयों के प्रमुखों के साथ वार्ता करते हुए।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे



मंडल कार्यालय, राँची दक्षिण में रायपुर अंचलाधीन सभी मंडलों की समीक्षा बैठक के दौरान कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार का स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, रायपुर, श्री वी. श्रीनिवास। दृष्टव्य हैं मंडल प्रमुख, राँची दक्षिण, श्री दीपक कुमार श्रीवास्तव एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



देहरादून अंचल में आयोजित सतर्कता संसदीय समिति की निरीक्षण बैठक में सहभागिता करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार व अंचल प्रबंधक, देहरादून, श्री संजय काण्डपाल।



अंचल कार्यालय, देहरादून में कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार के आगमन पर उन्हें पुष्पगुच्छ भेंट कर उनका स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, देहरादून, श्री संजय काण्डपाल एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



श्रीनगर में आयोजित अनुसूचित जनजातियों के कल्याण संबंधी संसदीय स्थायी समिति की बैठक में सहभागिता करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार।



श्रीनगर में अनुसूचित जनजातियों के कल्याण संबंधी संसदीय स्थायी समिति के सदस्यों का अभिवादन करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार।



वड़ोदरा में आयोजित लोकसभा की सरकारी आश्वासनों संबंधी समिति की बैठक में सहभागिता करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे



वड़ोदरा में आयोजित लोकसभा की सरकारी आश्वासनों संबंधी समिति के सदस्यों का अभिवादन करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे। दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित अंचल प्रबंधकों के कार्यक्रम के दौरान प्रशिक्षण केंद्र के प्रांगण में पौधारोपण करते कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे व प्रधानाचार्या श्रीमती रंजना खरे।



कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे के चंडीगढ़ आगमन पर पुष्पगुच्छ देकर उनका स्वागत करते हुए उप अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़, श्री एच. एस. भल्ला एवं मंडल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री सुधीर कुमार।



अंचल कार्यालय, शिमला की समीक्षा बैठक के दौरान कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार को पुष्पगुच्छ भेंट कर उनका स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री नरेश कुमार गर्ग।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित प्रबंधन विकास कार्यक्रम में श्री जी.एस.गोसाई (सेवानिवृत्त कार्यपालक निदेशक) को स्मृति चिन्ह भेंट करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार।



अंचल कार्यालय, वाराणसी में आयोजित व्यावसायिक समीक्षा बैठक के दौरान स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार। साथ में हैं अंचल प्रबंधक, वाराणसी, श्री रजनीश कुमार।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे



अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर की व्यवसाय विकास बैठक में स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार। दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, भुवनेश्वर, श्री ए. उदय भास्कर रेड्डी।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित अनुपालन अधिकारियों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम में श्री विजय कुमार त्यागी, मुख्य सतर्कता अधिकारी को स्मृति चिन्ह भेंट करते हुए श्री विशेष कुमार श्रीवास्तव, मुख्य महाप्रबंधक।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित आई.टी. अधिकारियों के प्रवेशीय कार्यक्रम में प्रबंध प्रशिक्षुओं को संबोधित करते मुख्य महाप्रबंधक, श्री संजय वार्ष्णेय।

राह में मुश्किल



राह में मुश्किल होगी हजार
तुम दो कदम बढ़ाओ तो सही
हो जाएगा हर सपना साकार
तुम चलो तो सही, तुम चलो तो सही
मुश्किल है पर इतनी भी नहीं
कि तू पा ना सके
दूर है मंजिल लेकिन इतनी भी नहीं
कि तुम पा ना सके
तुम चलो तो सही, तुम चलो तो सही
एक दिन तुम्हारा भी नाम होगा
तुम्हारा भी सत्कार होगा
तुम कुछ लिखो तो सही
तुम कुछ आगे पढ़ो तो सही
तुम चलो तो सही, तुम चलो तो सही
सपनों के सागर में कब तक गोते लगाते रहोगे
तुम एक राह को चुनो तो सही
तुम उठो तो सही, तुम कुछ करो तो सही
तुम चलो तो सही, तुम चलो तो सही
कुछ ना मिला तो कुछ सीख जाओगे
जिंदगी का अनुभव साथ ले जाओगे
गिरते पड़ते संभल जाओगे
फिर एक बार तुम जीत जाओगे
तुम चलो तो सही, तुम चलो तो सही

मयंक वर्मा,
उप प्रबंधक,
शाखा पीतमपुरा, दिल्ली

अंचल प्रबंधकों तथा मंडल प्रमुखों का सम्मेलन

बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल की अध्यक्षता में सभी 24 अंचलों और अंचलाधीन समस्त मंडल कार्यालयों के प्रमुखों के दो दिवसीय अंचल प्रबंधक एवं मंडल प्रमुख सम्मेलन का आयोजन दिनांक 30 अप्रैल और 01 मई, 2022 को प्रधान कार्यालय, दिल्ली में आयोजित किया गया जिसमें कार्यपालक निदेशकगण, श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे तथा वेबेक्स के माध्यम से श्री स्वरूप कुमार साहा और श्री कल्याण कुमार ने भी सहभागिता की।

अपने उद्बोधन में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा कि उनकी पहली प्राथमिकता ग्राहक संतुष्टि के साथ-साथ बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों का कल्याण एवं हितकारी योजनाएं हैं। उन्होंने कहा कि बैंक के व्यवसाय तथा बैंक का लाभ बढ़ाना भी हम सभी की जिम्मेदारी है। इसलिए हमें हमेशा अपने कारोबार को बढ़ाने के लिए तत्पर रहने की आवश्यकता है ताकि हमारे बैंक का कारोबार बढ़े जिससे बैंक को लाभ हो। उन्होंने परिचालन लाभ में 20% की वृद्धि हासिल करने की आवश्यकता पर बल दिया। इसके लिए सभी कर्मचारियों के समान योगदान के साथ समावेशी विकास सुनिश्चित करने की आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया। शाखाओं में



अंचल प्रबंधकों तथा मंडल प्रमुखों के लिए आयोजित सम्मेलन के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय को श्रद्धा सुमन अर्पित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

कर्मचारियों को प्रेरित करने और मार्गदर्शन करने के लिए मानव संसाधन नीतियों को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित करना और ग्राहकों को बनाए रखने के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करते समय ईमानदारी और सत्यनिष्ठा को बनाए रखना विषय पर भी विस्तृत चर्चा की गई।

उन्होंने अनुपालन, आईआरएमडी, निरीक्षण और लेखा परीक्षा, क्रेडिट निगरानी, एफआरएमडी और साइबर सुरक्षा जैसे बैंक के नियंत्रण प्रभागों को गुणवत्ता और टिकाऊ व्यवसाय विकसित करने के लिए एक सहायक और रचनात्मक भूमिका निभाने की आवश्यकता पर बल दिया। उन्होंने कहा कि हमें अपने उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता में निरन्तर सुधार करने का प्रयास करना होगा। इसलिए ग्राहकों से उत्पादों तथा सेवाओं के विषय में ग्राहकों के बहुमूल्य सुझाव और फीडबैक लिए जा सकते हैं। ताकि उत्पादों और सेवाओं को ग्राहकानुकूल बनाया जा सके।

समारोह में बैंकिंग कारोबार के विभिन्न क्षेत्रों में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाले अंचल और मंडल प्रमुखों को प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा पुरस्कृत किया गया।



अंचल प्रबंधकों तथा मंडल प्रमुखों के लिए आयोजित सम्मेलन के अवसर पर मंचासीन, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे।

अंचल प्रबंधकों तथा मंडल प्रमुखों का सम्मेलन



वर्तमान परिवेश में बैंकिंग और ग्राहक संबंध की प्रासंगिकता

(विद्याभूषण मल्होत्रा, अधिकारी (सेवानिवृत्त), जयपुर)



आज के उदारीकरण, निजीकरण व भूमंडलीकरण के दौर में बैंकों को तीव्र प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ रहा है। उदारीकरण से पहले बैंक मुख्य रूप से अपनी ब्याजगत आय व चुनिंदा अनुषंगी सेवाओं द्वारा ही लाभ कमाते थे। उनका न तो कार्यक्षेत्र विस्तृत था और न ही कार्य करने की स्वतंत्रता। न तो प्रतिस्पर्धा की कोई गुंजाइश थी और न ही नवोन्मेष का कोई अवसर। उदारीकरण के पश्चात बैंकिंग इतिहास में एक नया मोड़ आया। आज जहाँ एक ओर पारम्परिक परिभाषाएं और परिवेश अप्रासंगिक हो गए हैं वहीं दूसरी ओर नवोन्मेष बैंकिंग, नवीन प्रौद्योगिकी अंगीकरण व वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों द्वारा बैंक अपना कारोबार बढ़ाने के प्रयास कर रहे हैं। आज निजी तथा विदेशी बैंकों की उपस्थिति तथा नए खिलाड़ियों के प्रवेश ने इस प्रतिस्पर्धा को और कड़ा बना दिया है। सरकारी बैंकों का मार्केट शेयर पिछले एक दशक में लगभग 10% कम हुआ है। अतः आज आवश्यकता इस बात की है कि ग्राहक की जरूरतों को कैसे समझा जाए तथा उसे कार्यरूप में परिणित कैसे किया जाए।

आज प्रतिस्पर्धा का दौर है। ऐसे में ग्राहक को अपनी ओर आकर्षित करना या मधुर संबंध बनाना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। अतः बैंकों को शोध द्वारा बाजार की दशाओं का अध्ययन, ग्राहक समूहों की पहचान, ग्राहकों की अपेक्षाओं तथा वस्तुस्थिति जानने के प्रयास व नवोन्मेष कार्य करने तथा कम लागत वाले आकर्षक उत्पाद तैयार करने हेतु प्रयासरत रहना पड़ेगा। वहीं दूसरी ओर ग्राहक आकर्षण के लिए कुछ अन्य पहलुओं पर भी ध्यान देना होगा। जिससे ग्राहक संबंध को बढ़ावा मिलेगा।

आज के आधुनिक बैंकिंग के दौर में पुराने ग्राहकों को बनाए रखना तथा नए ग्राहकों को जोड़ना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है।

यदि देखा जाए तो पहले बैंक क्रेता बाजार में थे और अपने नियमानुसार उत्पादों का विक्रय करते थे लेकिन अब बैंक विक्रेता बाजार में हैं तथा ग्राहक ऐसे उत्पाद चुन रहे हैं जो उनके लिए लाभप्रद व सुविधाजनक हों। अतः बैंकों को ऐसे उत्पाद विकसित करने चाहिए जिनमें ग्राहक को संतुष्ट करने की क्षमता हो। हमें यह नहीं भूलना चाहिए कि एक संतुष्ट ग्राहक ही अपने बैंक से लम्बे समय तक संबंध बना कर रखता है।

कुछ सर्वेक्षणों से पता चला है कि 34% ग्राहक बैंक में उसके नाम (ब्रांड) के कारण आते हैं जबकि 66% ग्राहक कर्मचारियों के मधुर व्यवहार, बैंक की आकर्षक योजनाओं तथा ग्राहक को दी जाने वाली उचित सलाह के कारण आते हैं। अतः यह कहना अनुचित नहीं होगा कि बैंक की सफलता में बैंक कर्मचारियों, अधिकारियों की महत्वपूर्ण भूमिका रहती है।

आज के प्रतियोगी वातावरण में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा बैंकों की पूँजी है और यह पूँजी मधुर ग्राहक संबंध विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। आजकल ग्राहक डेबिट/ क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग तथा इंटरनेट बैंकिंग जैसी तकनीकी सेवा भी चाहते हैं और अपने बैंकों के साथ व्यक्तिगत प्रत्यक्ष संबंध भी रखना चाहते हैं। शिष्टाचार, आत्मीयता तथा सम्मान की भावना का प्रदर्शन एक कर्मचारी ही कर सकता है, कंप्यूटर नहीं। आज बैंक ग्राहक को सर्वोपरि मानते हुए उन्हें घर पर ही डेबिट/क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग व इंटरनेट बैंकिंग जैसी सुविधाएँ प्रदान कर रहे हैं। कोविड काल में बैंकों ने आवश्यकता पड़ने पर डोर स्टेप बैंकिंग भी प्रदान की है। वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए बैंकों के बिजनेस फैसिलिटर या बिजनेस कॉरिस्पोंडेंस ने दूर-दराज के गाँवों में जाकर न केवल उनके खाते खोले हैं बल्कि आधुनिक बैंकिंग उत्पादों के लिए प्रशिक्षित भी किया

है तथा सामाजिक दायित्वों को भी बखूबी निभाया है। इससे बेहतर ग्राहक संबंध विकसित होते हैं।

क्रॉस सेलिंग के माध्यम से विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय किया जा सकता है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर किये गए सर्वेक्षणों से यह पता चला है कि यदि किसी ग्राहक को कम से कम तीन उत्पादों का विक्रय किया जाता है तो उत्पादकता व लाभप्रदता में आशातीत वृद्धि होती है तथा ग्राहक प्रसन्नता व ग्राहक संतुष्टि को भी बढ़ावा मिलता है। इससे ग्राहक को एक छत के नीचे कई सेवाएं/उत्पाद प्राप्त हो जाते हैं। अतः यह कोशिश होनी चाहिए कि प्रत्येक ग्राहक को अधिक से अधिक उत्पाद बेचकर ग्राहक आधार बढ़ाया जाए।

बैंकों द्वारा सूचना-प्रौद्योगिकी को अपनाने के कारण कार्यकुशलता, गति, दूरी, पहुँच तथा सुविधा की दृष्टि से वित्तीय सेवाओं के स्वरूप में कई प्रकार के परिवर्तन हुए हैं। वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों जैसे- एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, ऑनलाइन बिलों का भुगतान, आरटीजीएस, एनईएफटी, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा, कोर बैंकिंग सोल्यूशन, कॉल सेंटर, पॉइंट ऑफ सेल तथा कियोस्क जैसे भुगतान एवं निपटान प्रणालियों ने बैंकिंग की परिभाषा को नया रूप प्रदान किया है। यह विभिन्न चैनल निश्चित तौर पर ग्राहक संतुष्टि व ग्राहक संबंध को बढ़ावा दे रहे हैं। आज साल के 365 दिन तथा 24 घंटे बैंकिंग का सपना साकार हो गया है।

बैंक अपने उत्पादों व सेवाओं को आक्रामक विपणन प्रणाली द्वारा ही अपने ग्राहकों या उपभोक्ताओं तक पहुँचा सकते हैं। विपणन आयोजन के लिए बाजार में अवसरों, चुनौतियों, प्रतिस्पर्धियों को समझना, बैंक उत्पादों की संभावनाओं का पता लगाना तथा भावी चुनौतियों का पूर्ण निर्धारण अत्यंत आवश्यक है। बैंकों को अपने उत्पादों को लोकप्रिय बनाने के लिए पोस्टर, होर्डिंग, बैनर तथा बस पैनल द्वारा प्रचार किया जाना चाहिए। मेलों व प्रदर्शनियों में भी भाग लेकर बैंक अपने उत्पादों की जानकारी दे सकते हैं। टीवी तथा मोबाइल व इंटरनेट के माध्यम से भी प्रचार-प्रसार किया जा सकता है।

आज ग्राहक संवेदनशील व जागरूक हैं। बैंकिंग सेवा में कमी होने पर वह उपभोक्ता संरक्षण मंच या बैंकिंग लोकपाल में शिकायत करने से नहीं कतराता। अतः हमारी यह कोशिश होनी चाहिए कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा शाखा स्तर पर ही कर दिया जाए। हमें उत्कृष्ट व त्रुटिरहित सेवाएं

प्रदान करने के लिए भी प्रतिबद्ध होना पड़ेगा। हमें यह नहीं भूलना चाहिए कि एक संतुष्ट ग्राहक अपने साथ कई ग्राहकों को जोड़ता है जिससे ग्राहक संबंध मजबूत होते हैं, जबकि असंतुष्ट ग्राहक बैंक की छवि धूमिल करने में कोई कसर नहीं छोड़ता।

हाल ही में किये गए सर्वेक्षणों से पता चला है कि बैंक के 68% असंतुष्ट ग्राहक वे ग्राहक थे जो सेवाओं में देरी या विलंब के कारण नहीं बल्कि उनके साथ किये गए अभद्र व्यवहार के कारण नाराज थे। अतः संतुष्टि के सफल प्रयास न केवल ग्राहक आधार बढ़ाएंगे बल्कि इस प्रतियोगी वातावरण में बैंकों को अपनी अलग पहचान बनाने में मदद करेंगे।

ग्राहक सेवा में सुधार हेतु जहाँ एक ओर सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन करना होगा वहीं तलवार व गोइपोरिया समिति के सुझावों की समीक्षा भी करनी होगी। शाखा में शिकायत पेटी की उपलब्धता, ग्राहक बैठक व ग्राहक प्रशिक्षण का आयोजन तथा सुझावों का क्रियान्वयन, चैक हेतु ड्रॉप बॉक्स की सुविधा, टोल फ्री नंबर को प्रमुखता से शाखा में प्रदर्शित करना तथा संबंधित ई-बैंकिंग हेतु ग्राहकों को प्रोत्साहित करना आदि।

विपणन अवधारणा कहती है कि जब ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के अनुरूप न्यूनतम लागत पर अच्छे उत्पाद/सेवाएं मिलती हैं तथा वार्तालाप उस भाषा में किया जाता है जिसे ग्राहक लिखना, पढ़ना और समझना जानता है तो निश्चित रूप से बेहतर ग्राहक संबंध विकसित होते हैं तथा बैंकिंग कारोबार के विकास को बढ़ावा मिलता है। अतः बैंक में हिंदी या स्थानीय भाषाओं का प्रयोग करके हम ग्राहक आधार को बढ़ा सकते हैं।

सेवा उद्योग की सफलता में मानव संसाधन को मानव संसाधन विकास तथा बैंकिंग शिक्षा पर जोर देना चाहिए। आज न केवल अधिकारियों को बल्कि कर्मचारियों को भी मानव संसाधन विकास का प्रशिक्षण देना समय की अनिवार्यता है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा कार्यकुशलता बढ़ाकर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियाँ संभालने तथा कुशल व बेहतर ढंग से अपना कार्य करने में सफल बनाती हैं। इसके अतिरिक्त प्रशिक्षण कर्मचारियों के समय की बचत करते हैं, जिससे संसाधनों का अपव्यय कम होता है, सेवा लागत में कमी आती है व लाभप्रदता में वृद्धि होती है।

आधुनिक बैंकिंग परिवेश में अब प्रबंधकीय दृष्टिकोण में भी बदलाव आ रहा है। कुछ बैंकों ने प्रयोग के तौर पर ट्रेड यूनियन के पदाधिकारियों को भी प्रशिक्षण देना प्रारंभ कर दिया है। इसमें कर्मकार यूनियनों तथा अधिकारी संघों के पदाधिकारियों को प्रशिक्षण दिया जाता है। इसके सार्थक परिणाम भी सामने आ रहे हैं। आज के इस प्रतियोगी वातावरण में बैंकों को अपनी उत्पाद सेवाओं, विपणन प्रणाली, सूचना-प्रौद्योगिकी तथा वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों को नए आयाम देने होंगे तथा उत्कृष्ट सेवाओं द्वारा चिर स्थाई ग्राहक संबंध विकसित करने होंगे। बैंकों को बाजार का रुख भी पहचानना होगा जिसके दूरगामी परिणाम होंगे और बैंक भावी चुनौतियों का सामना करते हुए अपना कारोबार बढ़ाने में सफल हो सकेंगे।



पैसे का कमाल



मैं पैसा हूँ
सबसे अच्छा
सबसे खराब भी हूँ
जिसके साथ नहीं रहता हूँ
उसकी कोई इज्जत नहीं करता
जिसके पास रहता हूँ
तो वह किसी की इज्जत नहीं करता
मैं किसी के दान में आता हूँ
मैं किसी के चंदे में आता हूँ
मैं किसी के कर्ज में आता हूँ
तो मैं किसी के वेतन, पेंशन के रूप में आता हूँ
मैं संबंधों को तोड़ता भी हूँ
मैं संबंधों को जोड़ता भी हूँ
मेरे पीछे सब भागते हैं
मुझे पाने के लिए
कितनी कुर्बानियाँ देते हैं
मरने के बाद मुझे न कोई छू सकता है
मैं सबसे अच्छा हूँ
मैं सबसे खराब भी हूँ
क्योंकि मैं पैसा हूँ।।

पुष्कर तराई

उप अंचल प्रबंधक एवं महाप्रबंधक
अंचल कार्यालय, मुंबई

चाँद और मैं



आज चाँद ने मुझ से पूछ ही लिया
क्यों मुस्कुराते हो इतना ??
आज कल मुझे देखते भी नहीं हो
मेरी चाँदनी भी अब तुम्हे पसंद नहीं क्या ?
अब तो मुझ पर कुछ लिखते भी नहीं हो
न जाने किसके ख्यालों में गुम हो
घंटों निहारा करते थे ,मुझ से बातें करते थे
अब एक नजर को तरस गया हूँ,
गुजरी हुई बातों की बात ही न करो
बहुत रात बीत गई जब तुम और मैं
घंटो एक दूसरे को देखा करते थे ,
कुछ न बोल कर सब बातें कह देते थे
वो भी क्या दिन थे लाखों में
मैंने भी तो करोड़ों में तुम्हें पाया था
तारों से छिपा कर तुझे अपना बनाया था
कुछ तो बोलो, अच्छा उसका नाम ही बता दो,
साथ उसकी तस्वीर भी दिखा दो
आज चाँद ने मुझ से पूछ ही लिया
क्यों मुस्कुराते हो इतना ??

प्रशांत कुमार

अधिकारी
ग्राहक अर्जन विभाग, प्र. का.

बैंकिंग और ग्राहक संबंध - एक नजर

(अर्चना कोचर, प्रबंधक, एलडीएम ऑफिस, रोहतक)



ग्राहक संस्था और संगठन की आधारशिला होते हैं। खासकर बैंकों में जहाँ ग्राहक ही बैंकिंग का मूलभूत बिंदु हैं, क्योंकि बैंक वह संस्था होती है जहाँ पर पैसों के लेन-देन का कार्य होता है। पूँजी निर्माण, व्यापार, उद्योग एवं कृषि में देश की आर्थिक, सामाजिक नीतियों एवं कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में बैंकों की भूमिका अत्याधिक महत्वपूर्ण होती है। मुद्रा, साख एवं विदेशी विनियम के रूप में अर्थव्यवस्था का कोई भी ऐसा अंग नहीं है, जो बैंकों से प्रभावित ना होता हो। अतः बैंक अर्थ प्रबंधन की वह केंद्रीय धुरी है, जहाँ पर पूँजी संचय और उसके प्रवाह का कार्य किया जाता है, जो किसी भी देश की अर्थव्यवस्था को एक मजबूत आधार प्रदान करते हैं। अपनी स्थिति को सुदृढ़ करते हुए, अपने व्यवसाय से अत्याधिक लाभ अर्जित करना बैंकों का प्रमुख ध्येय होता है, क्योंकि अगर बैंकिंग व्यवस्था चुस्त-दुरूस्त, सुदृढ़ और समृद्ध होगी, तो देश की अर्थव्यवस्था स्वतः प्रगति और उन्नति के पथ पर अग्रसर होती जाएगी। विकास और उन्नति चाहे किसी भी सीमा या अग्रिम अवस्था तक पहुँच जाए, लेकिन व्यवसाय तो हमेशा ग्राहकोन्मुखी बना रहेगा।

बैंकिंग उद्योग अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण स्तंभ है। अन्य ग्राहक केंद्रित व्यवसायों की तरह बैंकों में भी ग्राहक काफी महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं, क्योंकि देश के आर्थिक स्तंभ, बैंकों की बुनियाद ग्राहकों पर ही टिकी है।

बैंकों में ग्राहक इतना महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं कि इन्हें भगवान का दर्जा दिया गया है, क्योंकि बैंकों के अस्तित्व का वजूद ही ग्राहक से है फिर जहाँ हक से ग्रहण और भगवान का दर्जा के भाव आ जाएंगे, वहाँ पर सेवा-भाव का सर्वोपरि होना स्वाभाविक है।

ग्राहक विहीन बैंकिंग में, बैंकों के अस्तित्व की मजबूत नींव की कल्पना करना ही बेमानी है। बैंकिंग उद्योग ग्राहक सेवा प्रदाता एवं व्यवसायिक संगठन है। अतः बैंकिंग उद्योग का प्राथमिक उद्देश्य नए ग्राहकों को अपने साथ जोड़ना और पुराने ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखना है। यह तभी संभव हो पाएगा जब बैंकों द्वारा ग्राहकों की जरूरतों को समझ कर, उन्हें बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान की जाएगी। ग्राहक सेवा का मूल उद्देश्य वर्तमान तथा भविष्य में लाभ कमाना है। ग्राहक सेवा एक ऐसा निवेश है, जिसमें कम-से-कम खर्च पर अधिकतम लाभ अर्जित किया जा सकता है। उम्दा ग्राहक सेवा तथा बेहतर संबंधों से ग्राहक हमेशा के लिए उस संस्था का हो जाता है।

बैंकिंग में सौहार्द्रपूर्ण माहौल में उम्दा ग्राहक सेवा, ग्राहक संबंध काफी महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं, क्योंकि वह केवल बैंकों की रोजी-रोटी का साधन ही नहीं अपितु बैंक के अस्तित्व का आधार हैं। दूसरे व्यवसायिक संस्थानों से हटकर बैंकों में ग्राहक सिर्फ कुछ लेने नहीं अपितु वह अपने जीवन की सारी बहुमूल्य एवं महत्वपूर्ण जमा पूँजी को बैंक के जिम्मे करके उनकी विभिन्न एवं आकर्षक जमा योजनाओं द्वारा ब्याज के रूप में लाभ अर्जित करने भी आते हैं। बैंक उस बहुमूल्य जमा पूँजी को सरकारी तथा गैर सरकारी नीतियों के तहत थोड़े से अधिक ब्याज पर अग्रिम के रूप में व्यवसाय तथा निजी जरूरतमंदों को प्रदान करके, कुछ ज्यादा ब्याज अर्जित करके, ब्याज के रूप में लाभ कमा कर अपना मजबूत आधार बनाते हैं। अगर इस लाभ पर गौर किया जाए तो इसका प्रथम और अंतिम स्त्रोत ग्राहक ही है। बैंक तो केवल इस लेन-देन की कड़ी में मध्यस्ता का कार्य करके स्वयं भी लाभ अर्जित करते हैं और जरूरतमंदों की भी मदद

करते हैं। बैंकों में बेहतर ग्राहक सेवा एवं संबंध इसलिए भी महत्वपूर्ण हो जाते हैं, क्योंकि बैंकों का आधार पूँजी पर टिका है जिसके उदभव का स्त्रोत केवल ग्राहक हैं। अगर ग्राहक बैंकों में पूँजी नहीं जमा करवाएंगे तो बैंकों के अस्तित्व की कल्पना भी नहीं की जा सकती है।

बैंक को ब्याज आय से जो लाभ प्राप्त होता है वह बैंक का शुद्ध लाभ होता है, लेकिन ब्याज आय में जहाँ बैंक को ब्याज का कुछ प्रतिशत अपने ग्राहकों की जमा पूँजी पर देना पड़ता है, वहीं गैर ब्याज की आय में सौ प्रतिशत भागीदारी केवल बैंक की ही होती है। यह वह आय होती है जो बैंक को केवल अपनी अन्य सेवाओं की बदौलत कमीशन, किराये और अभिप्रेरण (इंसेंटिव) के रूप में प्राप्त होती है। यह आय बैंकों के शुद्ध लाभ को बढ़ा कर, विकास बैंकिंग को एक नई दिशा तथा दशा तो प्रदान करती ही है, साथ में देश के आर्थिक स्तंभ बैंकों को भी एक मजबूत आधार प्रदान करती हैं। गैर ब्याज आय बढ़ाने के लिए बैंक अपने ग्राहकों को अनेकों उपयोगी तथा बहुमूल्य सेवाएं प्रदान करता है, लेकिन इसे ग्रहण करने वाले ग्राहक नहीं होंगे तो इन सेवा-सुविधाओं का क्या लाभ।

उत्तम ग्राहक सेवा एवं ग्राहक के साथ सौहार्द्रपूर्ण संबंध के मूल मंत्र ही बैंकों के अस्तित्व का कारण है। इसलिए बैंकिंग में ग्राहकों से सौहार्द्रपूर्ण संबंध एवं ग्राहक सेवा काफी महत्वपूर्ण स्थान रखती है, क्योंकि श्रेष्ठ ग्राहक सेवा बैंकिंग विकास कार्यप्रणाली का मूल मंत्र है। अतः बैंकों द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सेवा उसके लिए जीवन रक्षक का कार्य करती है। भूमंडलीकरण, उदारीकरण, सूचना और प्रौद्योगिकी ने वैश्विक ढाँचा ही बदल दिया है। सूचना और प्रौद्योगिकी के विकास से जहाँ कार्य-कुशलता में वृद्धि हुई है, वहीं बैंकिंग क्षेत्र का भी व्यापक विस्तार हुआ है। अब इसका दायरा सिर्फ पैसों के लेन-देन तक सीमित न रह कर, बैंकिंग के विभिन्न उत्पादों, बीमा तथा सरकारी नीतियों को जन-जन तक पहुँचाना भी इसके कार्य क्षेत्र में आ गया है।

कुछ समय पहले तक बैंकिंग सिर्फ कुछ उद्योगपतियों तथा व्यक्तियों तक सीमित थी, लेकिन वित्तीय समावेशन (फाइनेंशियल इंकलूजन) ने, जिसका मुख्य उद्देश्य प्रत्येक व्यक्ति तक बैंकिंग को पहुँचाना है, इसे जन-जन तक पहुँचाया है। इस प्रतिस्पर्धा की दौड़ में ग्राहक भी जागरूक

हो गया है। उसकी अपेक्षाओं और संतुष्टि का दायरा भी काफी विस्तृत और ऊँचा उठ गया है। आज से बीस-पच्चीस साल पहले बैंकिंग भी सरल थी और ग्राहक भी सीधा और भोला होता था। किसी को भी जल्दी या कोई शिकायत का सवाल ही नहीं पैदा होता था अपितु ग्राहक बहुत समय तक मित्रता और पारिवारिक माहौल की तरह, बैंक परिसर में ही बैठे रहते थे। घर जाकर क्या करेंगे-यहाँ कम से कम पँखे की हवा में तो बैठे हैं।

लेकिन जिस तरह से समय ने बड़ी तेजी से करवट ली है, ग्राहक का रुतबा भी उसी हिसाब से काफी ऊँचा उठ गया है। व्यवसायिक प्रतिस्पर्धा और होड़ की दौड़ में भागते युग में, आज का ग्राहक अधिक जानकार और जागरूक हो गया है। बहुत सारी कंपनियों की भीड़ तथा निजी बैंकों के कारण ग्राहकों के पास बहुत सारे विकल्प उपलब्ध हो जाते हैं। इसलिए ग्राहक वहीं रुख करता है, जहाँ उसे उत्तम सुविधाएँ, सटीक जानकारी आसानी से प्राप्त हो जाए तथा उसकी शिकायतों का समाधान भी तुरंत हो जाए। पुराने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए और नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए तथा श्रेष्ठ उत्तम ग्राहक सेवा के लिए कुछ मूलमंत्रों का पालन और अनुपालन करते हुए उनके साथ सौहार्द्रपूर्ण संबंधों की परिपाटी अत्यंत आवश्यक है।

ससम्मान ग्राहकों को बनाए रखना

पुराने ग्राहकों को बनाए रखना तथा नए ग्राहकों को अपनी सेवाओं तथा उत्पादों के प्रति आकर्षित करना, इस प्रतिस्पर्धात्मक युग में सबसे कठिन और चुनौतीपूर्ण कार्य है। ग्राहक के कारण केवल हमारे बैंक ही नहीं, अपितु हमारे घर-परिवार भी चलते हैं। वह हमारी रोजी-रोटी का जरिया है। इसलिए उसके बैंक में आते ही हमें उन्हें उचित मान-सम्मान प्रदान करना चाहिए। इस सम्मान के बदले, वह सम्मानित ग्राहक ना चाहते हुए भी बैंक का कुछ-ना-कुछ उत्पाद या सेवा खरीद ही लेता है।

स्पष्टता

ग्राहकों को उत्पाद या सेवा की पूर्ण जानकारी दें। झूठ बोलकर एक बार बरगलाया जा सकता है, बार-बार नहीं। झूठ बोलकर हम उत्पाद तो बेच लेते हैं, लेकिन हम अपने साथ-साथ अपनी संस्था का भी विश्वास खो देते हैं।

शान्त चित्त रहें

कई बार उत्पाद में तकनीकी खराबी होने पर या समय पर सेवा ना मिल पाने के कारण ग्राहक का रुख आक्रामक हो जाता है। ऐसे में शांतचित्त होकर उसकी बात सुनें और समस्या का समाधान करने में शक्ति का उपयोग करें, बजाए उससे बहस करने के। क्योंकि सोशल मीडिया की तरह व्यवसाय की वृद्धि और समृद्धि के लिए संतुष्ट ग्राहक प्रचार और प्रसार का एक सशक्त माध्यम है।

ग्राहकोन्मुखी उत्पाद

किसी भी व्यवसाय में उत्पाद का निर्माण केवल उपभोक्ता के हितों को ध्यान में रखकर किया जाता है, क्योंकि उसका वास्तविक उपयोगकर्ता तो उपभोक्ता ही होता है। लेकिन अगर उत्पाद उपभोक्ता की संतुष्टि की कसौटी पर खरा नहीं उतरा तो विपणन बाजार में विपणन प्रणाली द्वारा उत्पाद और सेवा का बड़े जोर-शोर से किया गया प्रचार और प्रसार भी व्यर्थ है। अतः अगर प्रतियोगी वातावरण में बैंक के डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, ऋण तथा बचत संबंधी सुविधाएं ग्राहकों के अनुकूल होंगी तो ग्राहक संतुष्टि और उनकी संख्या में वृद्धि होना स्वाभाविक है। वहीं उत्पाद और सेवाओं में संतुष्टि का स्तर प्रतिकूल होने की परिस्थितियों में शायद ही कोई ग्राहक बैंक से जुड़ पाएगा।

प्रशिक्षण द्वारा उत्कृष्ट ग्राहक सेवाएं

बैंकिंग उद्योग में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सबसे मुख्य एवं महत्वपूर्ण भूमिका बैंक कर्मचारियों की होती है, क्योंकि उन्हें अपने समक्ष उपस्थित होने वाले ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएं तो प्रदान करनी ही होती हैं, साथ में उनकी अपेक्षाओं की कसौटी पर भी खरा उतर कर उन्हें संतुष्टि के चरमोत्कर्ष तक पहुँचाना होता है। इसके लिए सभी स्टाफ सदस्यों को व्यवहारिक रूप से प्रशिक्षित होना चाहिए। जिस उत्पाद या सेवा के लिए उन्हें तैनात किया गया है, उन्हें उस उत्पाद या सेवा के अलावा, अन्य दूसरी समान सेवाओं या उत्पादों के बारे में भी पूरी जानकारी होना आवश्यक है, ताकि वे ग्राहकों को बेहतर विकल्प दे सकें, क्योंकि अतिरिक्त जानकारी ग्राहक को सुकून देती है। सटीक जानकारी से संतुष्ट एक ग्राहक बैंकिंग उद्योग की वृद्धि के लिए जहाँ अनेकों ग्राहकों को जोड़ता है, वहीं एक असंतुष्ट ग्राहक छवि को धूमिल करने में कोई कोर-कसर बाकी नहीं छोड़ता।

ग्राहकों की आवश्यकतानुसार सेवा एवं शिकायतों का निवारण

सभी ग्राहकों की आवश्यकताएं तथा काम की प्राथमिकता में अंतर होता है। हमें सबसे पहले ग्राहकों के कार्य की प्राथमिकता को समझना होगा। अत्याधिक जरूरी और निकट भविष्य में नुकसान का सामना कराने वाले कार्यों का प्राथमिकता से काउंटर पर ही निबटारा कर देना चाहिए। जिन कार्यों को कुछ समय के लिए टाला जा सकता है, उन्हें लेकर रख लेना चाहिए। ग्राहकों की शिकायतों का निवारण जितना शीघ्र हो सके, उतना शीघ्र कर देना चाहिए, क्योंकि शिकायत जितनी लंबी चलेगी, उतनी अधिक मानसिक अशांति तथा छवि के धूमिल होने की संभावनाएं बनी रहेंगी। यदि आप से कोई गलती हो गई है तो उसे स्वीकार करने में संकोच ना करें। इससे अनावश्यक बहस और झगड़ा समाप्त हो जाएगा तथा बैंक के बहुमूल्य समय की भी बचत होगी। ग्राहक भी भावविभोर होकर सकारात्मक छवि लेकर जाएगा।

ग्राहक सेवा में संवेदना

बैंकों की साख के कारण जनता अपनी सारी जमा पूँजी बड़े इत्मीनान से बैंकों में जमा कर देती है। जहाँ इंसान अपनी सारी जमा पूँजी जमा करेगा, वहाँ उसका एक भावनात्मक जुड़ाव होना आवश्यक है। फिर यह तो इंसानी फितरत है कि अपने पैसों को दोगुना-चौगुना होते हुए देखना। इसलिए बैंक की आकर्षक बचत योजनाओं के बारे में जानने की उसकी जिज्ञासा का होना स्वाभाविक है। ऐसे में प्रत्येक बैंक कर्मचारी का फर्ज है कि वह ग्राहकों के भावनात्मक पहलू को समझे। अतः ग्राहकों की समस्याओं के प्रति संवेदना दिखाकर हर संभव मदद द्वारा उनकी समस्याओं का समाधान करके बैंकों के प्रति उनके विश्वास को एक मजबूत आधार प्रदान करना चाहिए तथा भविष्य में उस विश्वास को बनाए रखने में प्रयासरत रहना चाहिए।

मधुर, सहयोगी, कुशलपरक व्यवहार से सेवा

गुड़ दें या ना दें, गुड़ जैसी बात जरूर कर दें। भले ही काम का बोझ कितना भी ज्यादा हो, ग्राहकों के साथ बात करते हुए हमें मधुर तथा सकारात्मक शब्दों का प्रयोग करना चाहिए। ग्राहकोन्मुखी संस्थाओं में मधुर, सहयोगी और कुशलपरक व्यवहार ग्राहक आकर्षण का मूल मंत्र तथा बैंकिंग उद्योग को

चरमोत्कर्ष पर ले जाने में काफी सहायक सिद्ध होता है। बैंकों में ज्यादातर ग्राहक बैंक के आकर्षक उत्पादों के साथ-साथ अपने प्रति होने वाले मधुर और सहयोगात्मक व्यवहार के कारण आते हैं। आपके व्यवहार के कारण वह आपके साथ इतने परिचित हो जाते हैं कि वह आपके साथ पारिवारिक संबंध तो बनाते ही हैं साथ में दूसरे ग्राहकों को भी आकर्षित कर लाते हैं, क्योंकि व्यवहार एक तरह से गोपनीय रिपोर्ट है, जो आपसे पहले समाज में पहुँचती है। प्रतिस्पर्धात्मक दौर में परिस्थितियाँ चाहे कितनी भी विकट और जटिल क्यों ना हो, ग्राहकों के प्रति सहयोगात्मक और मधुर व्यवहार बैंकिंग उद्योग को बुलंदियों तक पहुँचाने का एक उत्तम साधन है।

धैर्य

बैंक कर्मचारियों को हर रोज़ ढेरों ग्राहकों से डील करना पड़ता है। जिसमें शिक्षित, अशिक्षित, बैंक नीतियों से अवगत तथा अनभिज्ञ हर तरह के ग्राहक होते हैं। शिक्षित ग्राहकों से डील करना जहाँ सहज और सरल होता है। वहीं अशिक्षित ग्राहकों से डील करना थोड़ा मुश्किल होता है। लेकिन बैंकिंग संस्था एक सेवा प्रदाता संस्था है, जहाँ सेवा भाव सर्वोपरि होता है, वहाँ भेदभाव विहीन प्रकृति का आना स्वाभाविक है। बैंक कर्मचारियों को ग्राहकों की सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि पर विचार किए बिना, संयमित और नियंत्रित व्यवहार द्वारा अपनी सेवा का प्रवाह सबमें समान रूप से खुशी से प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए। जटिल बैंकिंग नीतियों को धैर्य पूर्ण ढंग से समझाना चाहिए, क्योंकि धैर्य से की गई दो-चार मिनट की सेवा सकारात्मक ऊर्जा का संचार करती है जिसके बदले अशिक्षित ग्राहक दुआओं की दौलत लुटा जाता है और शिक्षित ग्राहक हमारे पास ही मुड़ कर आता है।

संचार कौशल

वार्ता के आदान-प्रदान में निपुणता किसी भी क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारियों का एक महत्वपूर्ण गुण है। फिर बैंकिंग जिसका आधार ही ग्राहक है, वहाँ के कर्मचारियों की इसमें निपुणता काफी महत्व रखती है। वास्तव में संचार कौशल में बोलना तथा सुनना दोनों आते हैं। जहाँ बोलना एक कला है वहीं सुनना उससे भी बड़ी कला है। ग्राहकों की बातों को ध्यान से सुनना, सुनकर धैर्यपूर्ण समाधान करना, अपनी बात को इस तरीके से कहना कि सामने वाला संतुष्टि की असीम पराकाष्ठा को प्राप्त कर जाए। इसके अतिरिक्त

बैंक कर्मचारियों को मजदूर से लेकर कंपनियों के सीईओ और छोटे कर्मचारी से लेकर, बड़े-से-बड़े अधिकारी से रूबरू होना पड़ता है। अतः सामने वाले के पद और रुतबे के हिसाब से अपने आदान-प्रदान के व्यवहार को बदलना तथा उनके अनुरूप ढालने में सक्षम तथा दक्ष होना बैंक के प्रत्येक कर्मचारी के लिए अति आवश्यक है, क्योंकि संचार कौशल द्वारा ही बड़ी-बड़ी कंपनियों तथा संस्थाओं के साथ मधुर संबंध स्थापित करके बैंक ग्राहक आधार को तो बढ़ा ही सकता है, इसके साथ अपने व्यापार में भी वृद्धि कर सकता है। संचार कौशल द्वारा ही बैंक कर्मचारी ग्राहकों से निजी रिश्ते स्थापित करके बैंक को एक मजबूत ग्राहक आधार प्रदान करने में काफी सहायक सिद्ध हो सकते हैं।

कर्मचारियों को प्रोत्साहन

"अव्वल सुख निरोगी काया, पीछे दूजा सुख मन भाया" की तर्ज पर संस्था की चमचमाती साज-सज्जा एक तरफ तो मानसिक सुख देती है और निरोगी माहौल। निरोगी स्वस्थ मानसिकता वाले सौहार्द्रपूर्ण माहौल में, अत्याधिक काम का बोझ भी कर्मचारी हँसते-हँसते झेल जाएंगे और ग्राहकों को भी अपने साथ बने रहने के लिए प्रोत्साहित करेंगे। एक संतुष्ट कर्मचारी ही बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर सकता है। अतः अगर कर्मचारियों को काम के बदले सही पुरस्कार और सत्कार दिया जाएगा, तो अतिरिक्त काम के बोझ का सवाल ही पैदा नहीं होता है और न ही ग्राहक सेवा पर भी कोई प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।

सुसज्जित परिसर

जहाँ पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान की जानी हैं, वह स्थान मूलभूत सुविधाओं जैसे साफ-सुथरा, स्वच्छ पानी, शौचालय तथा व्यवस्थित बैठने के प्रबंध का होना अत्यंत अनिवार्य हैं, क्योंकि सुसज्जित और साफ सुथरा, सुख-सुविधाओं से परिपूर्ण परिसर ग्राहकों को आकर्षित करने तथा व्यवसाय में वृद्धि करने में सहायक होगा। वहीं प्रतिकूल परिस्थितियाँ विपरीत प्रभाव डालती हैं।

निष्कर्ष

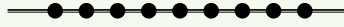
वास्तव में बैंकिंग उद्योग के विकास का केंद्र बिंदु ग्राहक ही हैं, क्योंकि पूरा बैंकिंग उद्योग उनके इर्द-गिर्द ही घूमता है। बैंकों के चमचमाते परिसर और आकर्षक पैक में लिपटे उत्पादों का वजूद ग्राहकों के बिना शून्य है। अतः ग्राहक

बैंकिंग उद्योग का केवल महत्वपूर्ण अंग ही नहीं अपितु उसका हिस्सा हैं। वह हमारे काम में बाधा नहीं अपितु हमारे उत्पादों और सेवाओं का अभिप्राय है। हम उनकी कृपा दृष्टि के मोहताज हैं। वह बैंकिंग की मजबूत नींव हैं। अतः बैंकों का उत्थान और पतन सब कुछ ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर है।

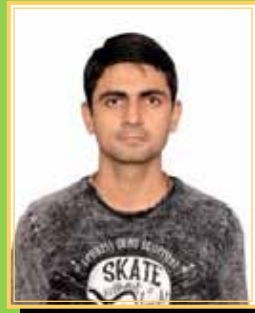
इस प्रतिस्पर्धात्मक, प्रतियोगी दौड़ में बैंक हमेशा इस प्रयास में रहते हैं कि बैंक परिसर में आने वाला हर ग्राहक उनके उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाकर तृप्ति की असीम पराकाष्ठा को प्राप्त करें तथा अपने साथ दूसरे ग्राहकों को

भी लेकर आए, क्योंकि बैंक जैसी ग्राहकोन्मुखी संस्था मीठे शीतल जल का वो कुआँ है जो ग्राहकों की परम तृप्ति के बिना अधूरा है।

बैंकिंग में ग्राहक हमारे भगवान होते हैं। उनके कारण केवल बैंक ही नहीं अपितु हमारा परिवार भी पलता है। ग्राहकों से उम्दा एवं सौहार्द्रपूर्ण संबंध बैंकिंग में जीवनरक्षक का काम करता है। यह एक अति आवश्यक टॉनिक है तथा यह उतना ही अहम् है, जितनी उसमें लगी पूँजी, श्रम, तकनीक और मानव शक्ति। ग्राहक सेवा और सौहार्द्रपूर्ण संबंधों का स्तर अच्छा नहीं होगा तो, उक्त सभी संसाधन व्यर्थ हैं।



आसान कहाँ !



आशुतोष त्रिपाठी

मुख्य प्रबंधक

स्टाफ ट्रेनिंग सेंटर, लखनऊ-1

लोग पूछते हैं मुझसे कि कौन हूँ मैं ।
अब खुद को शब्दों में बांधना है आसान कहाँ ॥
मेरी शख्सियत की ओर-छोर होगी कहीं क्षितिज तले ।
अब इस दूरी को नापना है आसान कहाँ ॥
गिर कर उठना, उठ कर गिरना शौक नहीं जरूरत है ।
कितना शौक है, कितनी जरूरत ये मापना आसान कहाँ ॥
तुम खुश होगे कि तुमसा नहीं हूँ मैं ।
लेकिन हमारे हालात अलग हैं ये जानना आसान कहाँ ॥
जितना अपने लिए जिया उतना ही औरों के लिए ।
कि जिंदगी में यूँ जिंदगियाँ जीना आसान कहाँ ॥

खामोश हूँ तो बेशक नादान समझो मुझे ।
पर मेरी नादानियों पर हँसना है आसान कहाँ ॥
चलो उन यादगारों के लम्हों में लौटकर देखें ।
जहाँ तक निश्चित ही जाना है आसान कहाँ ॥
कि थोड़ा तुम चलो और थोड़ा मैं चलूँगा ।
कि ये सफर तन्हा सर-ए-आम है आसान कहाँ ॥
मुझे जानना है तो आओ बैठो कभी करीब मेरे ।
कि दूरियों से मुझे जानना है आसान कहाँ ॥
हमारे द्वंद अनसुलझे ही रहने दो सदियों तलक ।
कि इन द्वंदों के बिना भी जीना है आसान कहाँ ॥

"मेरा कर्म ही मेरा भाग्य है, ऐसा मानकर काम करने वाला कभी हारता नहीं

- महात्मा बुद्ध"

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में ग्राहक सेवा

(अजय सक्सेना, वरिष्ठ प्रबंधक-राजभाषा, मंडल कार्यालय, उत्तरी दिल्ली)



“करो ग्राहक की सेवा और बदले में पाओ उनसे लाभ का मेवा।”

आपने ग्राहक सेवा से संबंधित बहुत से महान विचारकों अथवा प्रबंध शास्त्रियों के विचार सुने व पढ़े होंगे। ऐसा नहीं है कि 'ग्राहक सेवा' शब्दावली आधुनिक प्रबंधन शिक्षा की देन है बल्कि हमारे बुजुर्गों ने बहुत पहले कुछ कहावतें, मुहावरे गढ़ रखे थे जिन्हें कहीं न कहीं ग्राहक सेवा के परिप्रेक्ष्य में जोड़कर देखा व सीखा जा सकता है। जैसे 'ग्राहक ही भगवान है', 'करो सेवा पाओ मेवा', इनके शब्दार्थ व भावार्थ स्पष्ट है। व्यवसाय के संदर्भ में भी इसकी प्रासंगिकता सिद्ध की जा सकती है कि आप अपने ग्राहक की जितनी सेवा करेंगे उतना ही लाभार्जन करेंगे। यहाँ प्रश्न उठता है कि ग्राहक की सेवा किस प्रकार की जाए। हमें ग्राहक के हाथ-पाँव नहीं दबाने हैं। कहावत के भावार्थ पर जाना है। यहाँ ग्राहक सेवा का तात्पर्य उसे पर्याप्त सम्मानजनक संबोधन देना, वस्तु, सेवा के बारे में सही-सही जानकारी देना, उसकी माँग के अनुसार राय देना व न्यूनतम मुनाफे पर इस आश्वासन के साथ बेचना कि यदि पसंद न आए, उपयोगी सिद्ध न हो, कोई दोष उत्पन्न हो जाए तो वह दूर करवा दिया जाएगा अथवा ससम्मान उसे वापस भी कर लिया जाएगा।

वैसे भी आप अपने कार्य को सेवा समझकर करेंगे तो बोझ महसूस नहीं होगा, आपके प्रगाढ़ संबंध बनेंगे। इन संबंधों की बुनियाद पर न जाने भविष्य में कौनसी इमारत खड़ी हो जाए। मैं एक शाखा में कभी निरीक्षण पर गया। मुझे वहाँ बड़े ऑफिस से आए साहब समझकर एक किसान ने अपनी समस्या बताई। मैंने शाखा प्रबंधक को उसकी समस्या हल करने का रास्ता सुझाया। शायद शाखा प्रबंधक ने उस तरीके से उसका काम कर दिया होगा और बात आई-गई हो गयी। लगभग एक वर्ष बाद एक गाँव में वसूली पर जाने पर उस

किसान ने बैंक का प्रसंग छिड़ने व मेरे बोलने के लहजे से तुरंत मुझे पहचान लिया व सबके बीच मेरी तारीफों के पुल बाँधते हुए मुझे व मेरे सहयोगियों को सम्मानपूर्वक अपने घर ले गया व बिना भोजन किए आने नहीं दिया। यही नहीं, उसके प्रभाव से हमें उस गाँव में वसूली में भी बहुत सहयोग मिला। 'करो सेवा - पाओ मेवा' का इससे बड़ा उदाहरण और भला क्या हो सकता है।

वैश्वीकरण के दौर में 'ग्राहक सेवा' की परम्परावादी परिभाषा भी बौनी नजर आती है। आज ग्राहक की अपेक्षा होती है कि मैं कोलकाता में वस्तु खरीदूँ तो दिल्ली में मरम्मत व चंडीगढ़ में वापसी की सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए। यही नहीं, उसे घर/दफ्तर से निकलने की भी फुरसत नहीं है अर्थात् यह सुविधा भी उसके द्वार पर दी जाए। विक्रेता उससे नियमित संपर्क में रहे, उसे अपने आगामी नव-उत्पादों, आकर्षक छूट योजनाओं, विशिष्ट ग्राहक कूपन योजना इत्यादि की जानकारी भी प्रदान करता रहे। इसी तर्ज पर अब बैंक भी अपने ऐसे ग्राहकों के लिए **डोर-स्टेप बैंकिंग** सेवा लाया है। जो ग्राहक किसी कारण से शाखा तक नहीं आ सकते हैं उन्हें उनके घर/प्रतिष्ठान पर जाकर सेवाएं प्रदान की जाएं। यद्यपि यह सेवा अभी शुरूआती चरण में है किंतु आज के परिप्रेक्ष्य में मुझे पूर्ण विश्वास है कि भविष्य में ऐसी सेवाओं की माँग बढ़ेगी। **आवश्यकता है इसकी नियमित निगरानी, सुधार व त्वरित अपग्रेडेशन की।** कबीर दास जी का एक दोहा है कि धीरे-धीरे रे मना, धीरे सब कुछ होय ..! की बजाए अब 'इन्स्टैंट' का युग है यानि हथेली पर सरसों उगाना। जहाँ ऑर्डर करने के मात्र 10 मिनट में आपके घर उत्पाद की डिलीवरी का भरोसा दिलाया जाता है।

आईये! भौतिकवाद की इस अंधी दौड़ में लाभप्रदता व लागत घटक के कुछ उदाहरण पर दृष्टिपात करें :-

एक व्यापारी मुख्य बाजार में विशाल शो-रूम में सजावट के साथ विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद रखकर डेकोरेटिव लाइट्स, पंखे व एसी का खर्चा कर, सेल्समेन की फौज के माध्यम से बेचने के लिए ग्राहक की प्रतीक्षा करता है वहीं उससे कम दाम में आज वही उत्पाद टेलीमार्केटिंग कंपनियों से अथवा इंटरनेट पर ग्राहक स्वयं पसंद करके बाजार से कम दामों पर अपने घर पर सुपुर्दगी प्राप्त करता है तथा वहीं उसका मूल्य चुकाता है। 30 दिन तक पसंद न आने पर वापसी का अवसर भी उपलब्ध है। वापसी भी ग्राहक के घर से बिना कोई खर्च के ली जाती है। जबकि बाजार से लाई वस्तु उसी दुकान पर वापस करने के नाम पर ही पहले तो दुकानदार कई तरह के बहाने बनाएगा, उसे यह जताने की कोशिश करेगा कि खराबी तो नहीं है, शायद आपको ही ऐसा लग रहा है। कंपनी में भेज दूँगा, कुछ दिन लगेंगे, कोरियर चार्ज भी लगेगा। ऐसे में ग्राहक स्वयं को ठगा हुआ महसूस करता है व **ऊँची दुकान फीके पकवान** वाली कहावत चरितार्थ होती है। आज भारत के मध्यम श्रेणी के शहरों में भी ऑनलाइन शॉपिंग जोर पकड़ चुकी है। ऐसे में महंगे शो-रूम के परिचालन व्यय निकालकर लाभ कमाना टेढ़ी खीर बन गया है। आप देखेंगे कि महानगरों में बड़े-2 मॉल में भी एक-दो तल पर खाने-पीने के किथोस्क की बात छोड़ दें तो बाकी तल पर दुकानें व शो-रूम खाली पड़े हैं।

जबकि इन वेबसाइट्स के द्वारा न्यूनतम परिचालन व्यय व मार्जिन पर अधिकतम बिक्री द्वारा लाभ यानि **आम के आम गुठलियों के दाम** कमाए जा रहे हैं। विभिन्न खानपान संबंधी ऐप, होटल्स, ट्रेवल्स, कैब कंपनियों के ऐप इसका ज्वलंत उदाहरण हैं जिनका अपना कोई रेस्टोरेंट, होटल, बस/कार इत्यादि नहीं है फिर भी वे करोड़ों कमा कर रातोंरात **'यूनीकॉर्न'** बन रहे हैं।

ऐसी कुछ बहुराष्ट्रीय कंपनियों की वेबसाइट आने वाले समय में परंपरागत भारतीय बाजार के लिए एक बड़ी चुनौती बन जाएंगी। उत्पाद के अलावा सेवा क्षेत्र बैंक, बीमा, शिक्षा व स्वास्थ्य में भी विभिन्न वेबसाइट्स धमाकेदार प्रचार के माध्यम से ग्राहकों को घर बैठे लुभा रही हैं। बैंकों का

एकाधिकार वाला कार्य, ऋण प्रदान करना भी अब गलाकाट प्रतिस्पर्द्धा में आ गया है। अनेक गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के अलावा मोबाइल पर विभिन्न ऐप द्वारा भी अब ऋण प्रदान किया जाने लगा है।

इन वेबसाइट व ऐप की परिचालन लागत भी अत्यंत कम होती है। ग्राहकों को अनेक विकल्प व उत्पाद के बारे में बहुकोणीय जानकारी प्रदान की जाती है जिससे ग्राहक इनकी विश्वसनीयता का आकलन कर इनके उत्पादों को क्रय करता है। यही नहीं उत्पाद पसंद न आने/ उत्पाद में कहीं कमी होने पर सभी तरह के सेवा विकल्प उपलब्ध कराए जाते हैं ताकि ग्राहक जुड़ा रहे।

एक साथी ने एक इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद खरीदा, जिसमें मामूली सी खराबी की शिकायत करते ही कंपनी ने उन्हें सूचित किया कि दूसरा पीस भेजा जा रहा है, पुराना पीस भी आपके घर से ले लिया जाएगा।

इसी प्रकार एक अन्य बैंकर साथी ने एक कारपेट खरीदा जो पीछे से हल्का सा कटा हुआ था, सामने से बिल्कुल सही था, उसे भी कंपनी ने शिकायत करने पर पूरा पैसा खाते में लौटा दिया व कारपेट भी स्वयं ही रखने को कहा।

मैंने स्वयं एयरपोर्ट से एक घड़ी खरीदी जिसके बंद होने पर मैंने कंपनी से शिकायत की तो उन्होंने नजदीकी केंद्र से मुझे नई घड़ी लेने के लिए संबंधित सेल्समेन का फोन नंबर देते हुए कहा कि आपके लिए उसी ब्रांड का एक पीस रिजर्व करवा दिया गया है। यही नहीं उस केंद्र से तुरंत ही सेल्समेन का फोन भी आ गया कि उस मॉडल की घड़ी का एक पीस मेरे पास रिजर्व है, आप अपना सुविधाजनक समय मुझे सूचित कर दें, आपको नया पीस पहुँचा दिया जाएगा। यह सब देख-सुनकर मेरी तो **बांछे खिल गईं**।

ऐसे में आप ही बताईये कि ग्राहक परंपरावादी दुकानों में आने-जाने का समय नष्ट कर दुकानदार से क्यों माथापच्ची करेगा। उसे अन्य ग्राहकों के सामने झूठा साबित होने का भय भी सताएगा। **संदेश स्पष्ट है कि एक ग्राहक के रूप में आप स्वयं अपने लिए क्या चाहते हैं, वैसी ही ग्राहक सेवा आप अपने संस्थान में प्रदान करें।**

क्रॉस सेलिंग :

आजकल बड़े-बड़े मॉल, बैंक, बीमा क्षेत्र में 'क्रॉस सेलिंग' शब्दावली कुछ अधिक प्रचलित हो गयी है। यदि ग्राहक ने बच्चे के लिए एक नैपी की माँग की, तो दुकानदार तुरंत उसे बेबी सोप, पाउडर, क्रीम, मिल्क बॉटल इत्यादि अनेक उत्पाद दिखाने लगता है व एकमुश्त लेने पर छूट का प्रलोभन भी देता है।

इसी प्रकार बैंक भी ग्राहक को बचत खाता खुलवाने पर एफडी, आरडी, डेबिट-क्रेडिट कार्ड, गोल्ड कॉईन, म्यूच्युअल फंड, सिप, विभिन्न बीमा योजना इत्यादि उत्पाद खरीदने हेतु प्रेरित करते हैं। यह क्रॉस सेलिंग ग्राहक को उसकी जरूरत, सुविधा व वहन क्षमता के अनुसार स्वेच्छा से अभी अथवा यथासमय लेने हेतु प्रेरित करना चाहिए। इस मामले में '**तेल देखो तेल की धार देखो**' के सिद्धांत पर चलना चाहिए अर्थात् सावधानी और धैर्य से काम लेना चाहिए। कहीं ऐसा न हो कि टारगेट पूरा करने, प्रबंधन की नजरों में खुद को श्रेष्ठ कर्मचारी सिद्ध करने के चक्कर में ग्राहक को गैर-जरूरी उत्पाद बेच कर उसे हमेशा के लिए भागने अथवा शिकायत करने पर बाध्य कर दें। जैसा कि मैं पहले ही उल्लेख कर चुका हूँ आज का ग्राहक विशेषतः युवावर्ग अपनी शिकायत लेकर आपके पास आने में भी शर्म महसूस करता है। आपके प्रतिष्ठान में आकर शिकायत करने की बजाय वह आपसे दूरी बनाना ज्यादा उचित समझता है।

इसका अर्थ यह नहीं कि क्रॉस सेलिंग बुरी चीज है, यह नहीं करनी चाहिए बल्कि होना यह चाहिए कि ग्राहक की जरूरत, रूचि, पसंद-नापसंद व क्षमता का भली प्रकार जायजा लेकर उसके अनुरूप उत्पाद बेचा जाए। विपणन शर्तें भी इतनी लचीली होनी चाहिए कि ग्राहक चाहे तो विक्रय पश्चात् भी उत्पाद के स्वरूप में बदलाव करा सके, वापस कर सके। उदाहरण के लिए बैंक में कोई ग्राहक जिसे कहीं से एकमुश्त पचास हजार रुपए प्राप्त हुए व उन्हें जमा कराने आया और उसको पचास हजार वार्षिक प्रीमियम वाला बीमा उत्पाद थमा दिया गया तो स्वाभाविक है कि अगले वर्ष वह उसका प्रीमियम नहीं भर पाएगा और शिकायत उत्पन्न होगी। **कहा भी जाता है कि खराब ग्राहक सेवा के लिए हमें अधिक**

मूल्य चुकाना पड़ता है अच्छी ग्राहक सेवा की बजाय।

बैंक में ग्राहक सेवा पर यह कथन बिल्कुल सटीक बैठता है। खराब ग्राहक सेवा के कारण ग्राहक शिकायत करता है, आरटीआई लगाता है, लोकपाल में जाता है जिसे बहुत सारा स्टाफ अपनी सारी ऊर्जा लगाकर निपटाता है व ग्राहक को क्षतिपूर्ति भी करता है कहीं-कहीं पैनल्टी के साथ भी इसका भुगतान करना पड़ता है। जबकि वही ग्राहक सेवा प्रथम पंक्ति के स्टाफ द्वारा प्रदान कर दी जाती तो यह सारा खर्च व मानव शक्ति अन्य उत्पादक कार्यों में लगाई जा सकती थी।

बैंक में सही मायने में ग्राहक सेवा यही है कि ग्राहक को अपनी शिकायत के लिए कोई लंबा-चौड़ा लिखित आवेदन न देना पड़े, दोबारा आना न पड़े, उसका संपर्क नंबर नोट कर समाधान की सूचना दी जानी चाहिए। सबसे जरूरी यह है कि किसी भी उत्पाद के बारे में सही व पर्याप्त जानकारी देकर ही बेचा जाए। यदि ऋण उत्पाद बेचा जाना है तो इसके लिए उसे टरकाऊ जवाब न देकर स्पष्ट नीति बतानी चाहिए। उसके ऋण प्रस्ताव पर एक बार में ही पर्याप्त विचार कर ठोस जवाब दिया जाए। इसके लिए स्टाफ को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित होना अत्यंत अनिवार्य है। ग्राहक का खाता सही-सही जानकारी भरकर कंप्यूटर में खोला जाना चाहिए ताकि टीडीएस, ब्याज इंटरवल्स, किश्त, पैनल ब्याज, लिमिट, नो ड्यूज, कम ब्याज, चार्जज जैसी आम समस्याएं उत्पन्न ही न होने पाएं। स्टाफ को हर ऋण-जमा उत्पाद के बारे में ऑनलाईन सपोर्ट मिले, ऐसा हेल्पडेस्क बनाया जाना चाहिए। इसके लिए प्रशिक्षण व्यवस्था को भी और अधिक व्यवहारिक व प्रभावी बनाने की आवश्यकता है। इन सबके अतिरिक्त शाखा प्रमुख भी ग्राहकों व स्टाफ के प्रति अत्यंत संवेदनशील हो उनकी कठिनाईयों को समझें, समाधान प्रदान करें। सार रूप में पूर्णतः प्रशिक्षित, प्रेरित व बैंक-सपोर्ट प्राप्त स्टाफ के माध्यम से बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान की जा सकती है एवं इसी से संस्थान की ख्याति व लाभ बढ़ेगा। लाभ बढ़ने पर निश्चित ही वह संस्थान के कार्मिकों में बोनस, वेतनवृद्धि व सुविधाओं व अन्य परिलाभों (जैसे पी.एल.आई.) के रूप में देय होगा। साथ ही ग्राहकों से आपके आत्मीय संबंध का भी विभिन्न मंच पर लाभ प्राप्त होगा। तो हो गई न '**करो सेवा-पाओ मेवा**' वाली कहावत चरितार्थ।

बैंक का 128वां स्थापना दिवस



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के शुभ अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय को श्रद्धा सुमन अर्पित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

पंजाब नेशनल बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल ने कार्यपालक निदेशकों श्री विजय दुबे, श्री स्वरूप कुमार साहा, श्री कल्याण कुमार व बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी विजय कुमार त्यागी, मुख्य महाप्रबंधकों (सीजीएम), वरिष्ठ अधिकारियों व अन्य बैंक कर्मियों की उपस्थिति में दिल्ली स्थित मुख्यालय में सुरक्षित बैंकिंग ट्रांजैक्शन के लिए मोबाइल ऐप पीएनबी वन पर कार्डलेस नकद निकासी और वर्चुअल डेबिट कार्ड के साथ कुछ अन्य डिजिटल सेवाओं की शुरुआत का ऐलान किया।

ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य हितधारकों को चुनौतीपूर्ण समय में उनके सतत सहयोग के लिए धन्यवाद देते हुए श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा 'वित्तीय क्षेत्र के सुधार के साथ ही पीएनबी भी मजबूत वृद्धि का साक्षी बन रहा है'। पीएनबी डिजिटल परिवर्तन के प्रति अपने संकल्प को दोहराते हुए कई तरह की अभिनव पेशकश कर रहा है। हम अपने नए उद्देश्य वाक्य 'वन टीम वन ड्रीम' को अंगीकृत करते हुए अपने प्रदर्शन में सतत सुधार का वचन देते हैं। हमें अपनी पूँजी, ग्राहक केंद्रित सोच, ऋण वितरण जैसे बिंदुओं पर नए सिरे से जोर देना होगा जो हमारी सतत वृद्धि में महत्वपूर्ण

भूमिका निभाएगा"।

इस अवसर पर पंजाब नेशनल बैंक द्वारा पेंशनर्स के लिए इंस्टा पर्सनल लोन, पीएनबी वन ऐप पर एप्लीकेशन सपोर्टेड बाय ब्लॉकड अमाउंट (एएसबीए) सुविधा, कर्मचारियों के लिए पीएनबी 360 सूचना पोर्टल, ट्रेड फायनेंस रिडिफाइन्ड पोर्टल और भारत बिल पे के जरिए लोन ईएमआई के कलेक्शन जैसी कई डिजिटल सेवाओं की शुरुआत की गयी।

बैंक ने अपने महत्वपूर्ण ग्राहकों जैसे कैंट आरओ सिस्टम के एमडी श्री महेश गुप्ता, केसीसी बिल्डकान के एमडी श्री शिवराज कुंडू, फिलाटेक्स इंडिया के चेयरमैन एवं एमडी मधुसूदन भागेरिया के साथ पीएनबी परिवार के टॉप परफार्मरों को भी सम्मानित किया। सीएसआर कार्यक्रम के तहत पीएनबी ने राजकीय सर्वोदय कन्या विद्यालय, मटियाला (दिल्ली) और राजकीय को-एड एसएस स्कूल द्वारका (दिल्ली) को जरूरी सामानों का वितरण किया। यह पहल आजादी के अमृत महोत्सव में भारत सरकार के राष्ट्रव्यापी अभियान 'विद्यांजलि' के तहत की गयी जिसका उद्देश्य समुदायों, सीएसआर व निजी क्षेत्र के सहयोग से स्कूलों को मजबूत बनाना है।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के शुभ अवसर पर 'पीएनबी 360' का विमोचन करते हुए बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

बैंक का 128वां स्थापना दिवस



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद में बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर विशेष ग्राहक सम्मेलन आयोजित किया गया। ग्राहकों के साथ अंचल प्रबंधक, श्री बिनय कुमार गुप्ता।



बैंक के स्थापना दिवस के अवसर पर श्रीमती बेबी रानी मोर्य, महिला कल्याण मंत्री, उत्तर प्रदेश की गरिमायुग उपस्थिति में ग्राहकों एवं पीएनबी स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए श्री गणपत लाल, अंचल प्रबंधक, आगरा। साथ में दृष्टव्य हैं अन्य कार्यपालकगण।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय के समक्ष दीप प्रज्वलित करते हुए अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री प्रमोद दुबे।



बैंक के स्थापना दिवस के अवसर पर श्री ज्योतिष प्रसाद, उप अंचल प्रबंधक रक्तदान करते हुए। साथ में दृष्टव्य हैं श्री गणपत लाल, अंचल प्रबंधक, आगरा एवं श्री सच्चिदानंद दुबे, उप महाप्रबंधक।



पटना अंचल द्वारा बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर आयोजित ऋण वितरण शिविर में श्री पूर्ण चन्द्र बेहरा (अंचल प्रबंधक) श्री अवधेश नारायण सिंह, कार्यकारी सभापति बिहार विधान परिषद, मंडल प्रमुख, पटना, श्री अभिजीत सिन्हा, महाप्रबंधक आरबीआई, श्री शिव अनंत शंकर।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर चंडीगढ़, अंचल द्वारा आयोजित सांस्कृतिक संध्या में मुख्य अतिथि श्रीमती आनंदिता मित्रा, आई ए एस, निगम कमिश्नर, चंडीगढ़ नगर निगम का स्वागत करते हुए श्री संदिप पाणिग्रही, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़।

बैंक का 128वां स्थापना दिवस



सीतापुर मंडल में बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर आयोजित मैराथन में सहभागिता करते हुए मंडल प्रमुख, श्री पवन कुमार एवं स्टाफ सदस्यगण।



सीतापुर मंडल में बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर आयोजित रक्तदान शिविर में रक्तदान करते हुए मंडल प्रमुख, श्री पवन कुमार एवं स्टाफ सदस्य।



मंडल कार्यालय, सूरत, गांधीनगर में बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर सभी स्टाफ कर्मचारियों के साथ केक काटते हुए मंडल प्रमुख, श्रीमती राजेश्री जाधव।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में उपस्थित मंडल प्रमुख, वड़ोदरा, श्री अजय टिबडेवाल एवं मंडल कार्यालय के सभी स्टाफ सदस्य।



मंडल कार्यालय, अहमदाबाद में बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय को नमन करते हुए श्री प्रदीप कुमार गुप्ता, मंडल प्रमुख एवं स्टाफ सदस्य।



मंडल कार्यालय, अहमदाबाद में बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर आयोजित एक कार्यक्रम में सभी स्टाफ सदस्यों के साथ मंडल प्रमुख, श्री प्रदीप कुमार गुप्ता।

बैंक का 128वां स्थापना दिवस



मंडल कार्यालय, राजकोट में बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर बैंक के संस्थापक श्री लाला लाजपत राय को नमन करते हुए श्री एस. के. राघव, मंडल प्रमुख एवं स्टाफ सदस्यगण।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर मंडल प्रमुख, डॉ० श्री प्रभात शुक्ला, एम.सी.सी. प्रमुख, श्री विजय कुमार अग्रवाल, उपमंडल प्रमुख, श्री राजेश श्रीवास्तव एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस समारोह के अवसर पर मंडल कार्यालय, मऊ के मंडल प्रमुख, श्री रवि भूषण झा एवं मुख्य प्रबंधक, श्री संजय सिंह विद्यालय के निर्धन विद्यार्थियों के बीच स्कूल बैग्स का वितरण करते हुए।



मंडल कार्यालय, कानपुर में स्थापना दिवस कार्यक्रम का शुभारंभ करते हुए श्री श्याम सुंदर सिंह, मंडल प्रमुख। साथ में दृष्टव्य हैं उप मंडल प्रमुख, श्री सुधीर भास्कर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



मंडल कार्यालय, सूरत में बैंक के 128वें स्थापना दिवस पर सभी स्टाफ कर्मचारियों के साथ केक काटते हुए मंडल प्रमुख, श्री डी. के. कथूरिया।



बैंक के 128वें स्थापना दिवस के अवसर पर चंडीगढ़ अंचल एवं मंडल कार्यालय द्वारा आयोजित सांस्कृतिक संध्या में प्रस्तुति देते हुए बैंक के स्टाफ सदस्यगण।

पंजाब नैशनल बैंक ने मनाया 8वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस



अंतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर पीएनबी परिवार को संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

21 जून 2022 को पंजाब नैशनल बैंक (पीएनबी) ने 8वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस मनाया जिसमें सभी स्टाफ सदस्यों के लिए शारीरिक व मानसिक स्वास्थ्य के महत्व पर प्रकाश डाला गया। बैंक ने अपने नई दिल्ली स्थित प्रधान कार्यालय तथा सभी अंचलों और मंडलों में तनाव प्रबंधन, रिलैक्सेशन तकनीकों और श्वास के व्यायाम पर ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न इंटरैक्टिव योग सत्रों में भाग लेकर योग दिवस मनाया।

इस अवसर पर सभी स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए बैंक के प्रबंध निदेशक (एमडी) एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी (सीईओ), श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा कि "किसी संस्था की सफलता का सीधा संबंध इसके कर्मियों के स्वास्थ्य से होता है जिससे क्षमता, उत्पादकता व एकाग्रता में वृद्धि होती है। योग एक 3000 वर्ष पुरानी पद्धति है जो चेतना के विस्तार, रिलैक्सेशन और फ्लेक्सिबिलिटी को बढ़ाने की

एक सिद्ध प्रणाली है और यह मस्तिष्क व शरीर को एकाग्र करने में सहायक है। इसीलिए संयुक्त राष्ट्र द्वारा प्रतिपादित अंतरराष्ट्रीय योग दिवस का विचार सबसे पहले भारत के प्रधानमंत्री माननीय नरेंद्र मोदी जी ने प्रस्तावित किया जिसे 177 अन्य देशों का समर्थन प्राप्त हुआ।

योग शब्द की उत्पत्ति संस्कृत के शब्द "युज" से हुई है जिसका अर्थ "एकजुट होना" है। पीएनबी में हम "वन टीम वन ड्रीम" के ध्येय में विश्वास रखते हैं और योग का सार हमारे एकता के दर्शन के साथ मेल खाता है। इसीलिए, अपने कर्मचारियों के सामाजिक, मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य



अंतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर योगाभ्यास करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में हैं कार्यपालक निदेशक श्री विजय दुबे, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील सोनी तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।

के प्रति पीएनबी की प्रतिबद्धता के साथ, हम समग्र विकास के लिए इस योग अभ्यास को अपनी दिनचर्या का दैनिक हिस्सा बनाने के लिए स्वयं से दृढ़ संकल्प करते हैं।

जिन्दगी कितनी भी मुश्किल क्यों न लगे, आपके पास कुछ न कुछ करने और कामयाब होने की गुंजाइश हमेशा रहती है।

पीएनबी में "योग दिवस"



अंतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर अंचल कार्यालय, शिमला के परिसर में योगाभ्यास करते हुए अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री नरेश कुमार गर्ग, उप अंचल प्रबंधक, श्री विरेंद्र कुमार दुआ व अन्य स्टाफ सदस्य।



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा आयोजित योगाभ्यास शिविर में अंचल प्रबंधक, श्री बिनय कुमार गुप्ता व स्टाफ सदस्यों को योग गुरु श्री रमेश होटवानी ने योगाभ्यास करवाया।



अंचल कार्यालय, मुंबई में अंचल प्रबंधक, श्री. बी.पी.महापात्र के साथ सभी स्टाफ सदस्य योगाभ्यास करते हुए।



अंचल कार्यालय, वाराणसी में 8वें योग दिवस के अवसर पर योगाभ्यास करते हुए अंचल प्रबंधक, वाराणसी, श्री रजनीश कुमार, मंडल प्रमुख, वाराणसी, श्री राजेश कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्य।



अंतरराष्ट्रीय योग दिवस पर मंडल कार्यालय, कानपुर में मंडल प्रमुख, कानपुर, श्री श्याम सुंदर सिंह, उप मंडल प्रमुख, श्री सुधीर भास्कर एवं स्टाफ सदस्य योगाभ्यास करते हुए।



मंडल कार्यालय, कोलकाता द्वारा आयोजित 8वें अंतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर आयोजित संगोष्ठी में मंडल प्रमुख, कोलकाता, श्री प्रताप मल्लिक, विशिष्ट अतिथि श्रीपाद आनंगमोहन दास, उपाध्यक्ष, इस्कॉन, कोलकाता एवं अन्य संत तथा उच्चाधिकारीगण।

उद्घाटन



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, गिफ्ट सिटी, गांधीनगर, गुजरात में आईएफएससी (IFSC) बैंकिंग यूनिट की शाखा का उद्घाटन करते हुए। साथ में हैं श्रीमती विभा एरन, महाप्रबंधक, अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग, श्री बिनय कुमार गुप्ता, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



मेरठ में पीएनबी भवन का उद्घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में हैं महाप्रबंधक (सामान्य प्रशासन), श्री एस.के.दाश, अंचल प्रबंधक, मेरठ, श्री सुरिन्दर पाल सिंह तथा उप अंचल प्रबंधक, मेरठ, श्री संजीव श्रीवास्तव।



शाखा ऑरिक सिटी, औरंगाबाद का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए डॉ. भागवत किशनराव कराड, केंद्रीय वित्त राज्य मंत्री, भारत सरकार व प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, अंचल प्रबंधक, मुंबई, श्री बिभु प्रसाद महापात्र और अन्य वरिष्ठ अधिकारीगण।



एमसीसी गुवाहाटी के उद्घाटन के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल को पारम्परिक परिधान पहनाकर सम्मानित करते हुए अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री बिक्रमजित सोम एवं मंडल प्रमुख, गुवाहाटी, श्री नीरेन्द्र कुमार।



एमसीसी गुवाहाटी का उद्घाटन करते प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में हैं अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री बिक्रमजित सोम एवं मंडल प्रमुख, गुवाहाटी, श्री नीरेन्द्र कुमार एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



अंचल लेखा परीक्षा कार्यालय, शिमला के नये कार्यालय परिसर का उद्घाटन करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार। साथ में हैं अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री नरेश कुमार गर्ग, अंचल लेखा परीक्षा कार्यालय, शिमला की उप महाप्रबंधक, श्रीमती नीलम शर्मा एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण।

उद्घाटन



गाजियाबाद की रजापुर शाखा के पुनर्निर्मित परिसर का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी। साथ में दृश्य हैं मंडल प्रमुख, गाजियाबाद, श्री राजीव बंसल एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



दिल्ली-मेरठ स्थित हाई-टेक कॉलेज में ऑफ साईट एटीएम का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी। साथ में दृश्य हैं मंडल प्रमुख, गाजियाबाद, श्री आनंद प्रकाश एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



जिला कुल्लू के मणीकरण में पीएनबी के नए एटीएम का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री प्रमोद कुमार दुबे, मंडल प्रमुख, मंडी, श्री विजय कुमार मुंजाल। साथ में हैं मणीकरण स्थित ऐतिहासिक गुरुद्वारा श्री गुरु नानक देव जी के प्रबंधक बाबा श्री राम जी।



मंडल कार्यालय, हुगली के अधीन हाइब्रिड पी.एन.बी ऋण केंद्र (Hybrid PLP) का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, कोलकाता, श्री नबीन कुमार दास तथा मंडल प्रमुख, हुगली, श्री अमित बंद्योपाध्याय व अन्य स्टाफ सदस्यगण।



मंडल कार्यालय, होशियारपुर की शाखा बहादुर चौक के नवीकृत परिसर का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री प्रवीन गोयल। साथ में हैं मंडल प्रमुख, होशियारपुर, डॉ राजेश प्रसाद तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।



मंडल कार्यालय, सीतापुर के अंतर्गत सशस्त्र पुलिस प्रशिक्षण महाविद्यालय, सीतापुर के परिसर में एटीएम का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, लखनऊ, श्री संजय गुप्ता एवं आई.पी.एस., अपर पुलिस महानिदेशक, श्री सुजीत पाण्डेय व मंडल प्रमुख, सीतापुर, श्री पवन कुमार और अन्य स्टाफ सदस्यगण।

उद्घाटन



शाखा कार्यालय, ट्रांसपोर्ट नगर के नए एटीएम परिसर (बाईपास थाना) का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, पटना, श्री पूर्णचंद्र बेहरा।



शाखा लुनावणा (वड़ोदरा) का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए पूर्व विधायक एवं अर्थशास्त्र के प्राध्यापक श्री हीराभाई पटेल, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता एवं मंडल प्रमुख, वड़ोदरा, श्री अजय टिबडेवाल।



शाखा कार्यालय, विजापुर (गांधीनगर) के उद्घाटन के अवसर पर अतिथि एवं पूर्व सांसद, वीजापुर श्री कांतिभाई पटेल का पुष्पगुच्छ से स्वागत करते हुए मंडल प्रमुख, गांधीनगर, श्रीमती राजेश्री जाधव।



शाखा कार्यालय, झालोद (वड़ोदरा) का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए नगरपालिका प्रमुख, श्रीमती सोनालीबेन हरिश्भाई डिंडोड एवं मंडल प्रमुख, श्री अजय टिबडेवाल।



शाखा कार्यालय, देवगढ़ बारिया (वड़ोदरा) का उद्घाटन करते हुए राजमाता उर्वशी देवी जी, श्री तुषार सिंह बाबा, देवगढ़ बारिया के महाराज एवं पूर्व विधायक, श्री बी. एफ. मकरानी, कला महाविद्यालय के प्रिंसिपल तथा मंडल प्रमुख, श्री अजय टिबडेवाल तथा अन्य उच्चाधिकारी।



शाखा कार्यालय, तारापुर (वड़ोदरा) का उद्घाटन करते हुए सुखदेव स्वामी, श्री भुपेन्द्र पटेल-प्रमुख केलवनी मंडल, श्री दिनेश शाह-नागर सेठ, श्री देवेंद्रभाई शाह-नागरिक बैंक के वाइस चेअरमैन तथा मंडल प्रमुख, श्री अजय टिबडेवाल।

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व

(सौरभ गर्ग, सहायक महाप्रबंधक, मंडल कार्यालय, नई दिल्ली)



“एक अच्छी ग्राहक सेवा बैंकिंग सेवा का दिल है। बैंकिंग मुख्य रूप से एक ग्राहक – उन्मुख व्यवसाय है और अच्छी ग्राहक सेवा बैंकों के विकास और स्थिरता की कुँजी है। “-श्री प्रणव मुखर्जी ने परम्परागत रूप से ग्राहक सेवा को एक संगठन की क्षमता के रूप में परिभाषित किया है और कहा है कि वह ग्राहकों को उनकी जरूरत की सुविधाएं प्रदान करें।” नए ग्राहक को आकर्षित करने में आपके पास पहले से मौजूदा ग्राहक को जोड़े रखने की तुलना में पाँच गुणा अधिक खर्च होता है।

आज के समय में जहाँ प्रतिस्पर्धा अपने चरम पर है, ऐसे समय में किसी भी व्यवसाय को बाजार में बने रहने के लिए मजबूत ग्राहक सेवा की ओर अधिक ध्यान देने के लिए प्रतिबद्ध किया है। आज के इस प्रतिस्पर्धा के माहौल में ग्राहकों को बेहतर सुविधा प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को न केवल ग्राहक की जरूरत को समझने अपितु उसको सही से संबोधित करना बहुत महत्वपूर्ण है।

एक अच्छा बैंकिंग क्षेत्र किसी भी देश के विकास की गति को तेज कर सकता है। बैंकिंग, सेवा क्षेत्र का प्रमुख उद्योग है और इसे अर्थव्यवस्था का वित्तीय तंत्र कहना कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी।

बैंकिंग उद्योग भारतीय अर्थव्यवस्था के सबसे महत्वपूर्ण स्तंभों में से एक है। समष्टि अर्थशास्त्र के व्यापक आर्थिक पहलुओं के माध्यम से देश में आर्थिक तरक्की और विकास को प्रोत्साहित करने के अलावा, बैंकिंग उद्योग मुख्य रूप से एक सेवा क्षेत्र है जिसमें ग्राहक एक राजा है। किसी भी सेवा क्षेत्र की तरह, बैंकिंग उद्योग भी मुख्य रूप से अपने ग्राहकों पर निर्भर करता है। ग्राहक-केंद्रित व्यवसाय मॉडल की तरह बैंकों को भी अपने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए

उन्हें बेहतर सुविधाएं प्रदान करनी होती हैं। बैंकिंग सेवाओं और सम्पूर्ण बैंकिंग उद्योग के महत्व को ध्यान में रखते हुए, बैंक कर्मचारियों द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएं भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए बड़े मायने में और भी महत्वपूर्ण हो जाती है।

यदि हम ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की बात करें तो किसी भी संस्था के कर्मचारी इस मामले में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उन्हें ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करने के साथ-साथ यह भी सुनिश्चित करना होता है कि वे अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं को पूरा कर सकें।

ग्राहक संप्रेषण – संप्रेषण किसी भी क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारी के लिए सबसे महत्वपूर्ण गुण है और यह बैंकिंग क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारियों के लिए भी सत्य है। ग्राहक द्वारा किये गए प्रश्नों / जिज्ञासा को ध्यान से सुनना और उसका सबसे उपयुक्त समाधान ढूँढना और अंत में अपने ग्राहक को इस समाधान को समझाने में सक्षम होना ही एक अच्छे संप्रेषण को प्रदर्शित करता है।

धैर्य – बैंकिंग क्षेत्र में हर रोज विभिन्न प्रकार के ग्राहकों से व्यवहार करना होता है। जिनमें कुछ शिक्षित होते हैं जो बैंकिंग को भली-भांति जानते हैं, परन्तु कुछ ग्राहक इतने शिक्षित नहीं होते और बैंकिंग नियमों से परिचित नहीं होते हैं। एक बैंकर का फर्ज है कि वो किसी भी ग्राहक के शैक्षणिक या वित्तीय पृष्ठभूमि को वरीयता दिए बिना उसे धैर्यपूर्वक सुने और उसकी हर संभव सहायता करे।

आत्मविश्वास – यह भी एक महत्वपूर्ण गुण है जिसकी सहायता से कोई भी कर्मचारी किसी भी ग्राहक को यह विश्वास प्रदान कर सके कि ग्राहक की मेहनत से अर्जित

किया गया धन बैंक में सुरक्षित रहेगा।

बैंक के कर्मचारियों को अपने सभी कार्यों जैसे ग्राहकों के प्रश्नों का जवाब देना, उन्हें नए उत्पादों के बारे में बताना या पूछताछ करना या किसी समस्या को सुलझाना इत्यादि में कुशल होना चाहिए। अपने ग्राहकों की समस्याओं को कम-से-कम संभव समय में सबसे अच्छे तरीके से सुलझाना,

आपके ग्राहकों के बीच, आपके बैंक की भी एक अच्छी छवि बनाएगा। उपरोक्त गुण किसी भी बैंक कर्मचारी द्वारा उनके कर्तव्यों को सही तरीके से निर्वहन करने के लिए अनिवार्य हैं। इनके अलावा, कुछ अन्य गुण जैसे एकाग्रचित्त होना, समय – प्रबंधन भी ग्राहक सेवा में एक महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं।



जीवन की राह



चंद्राक्ष सचदेवा
अधिकारी
मंडल कार्यालय, बिजनौर

जीवन की राह कठिन है, तू उसको आसान बना।
नहीं असंभव कुछ भी जग में, जो तूने ठान लिया॥
माना कि अंधकार बहुत है, उम्मीदों के दीये जला।
ईश्वर ने जो तुझे दिया है, तू उसको पहचान जरा॥
अपनी आत्मा की शक्ति को, आज से तू पहचान जरा।
जीवन में सच पे चलना है, इस मंत्र को तू ले अपना॥
जीवन की राह कठिन है, तू उसको आसान बना।
नहीं असंभव कुछ भी जग में, जो तूने ठान लिया॥
दिये हैं हाथ ईश्वर ने, भला करके सबका तू दिखा।
नहीं रहेगा अंधेरा जहां में, सबको तू प्रकाश लुटा॥
हो सकता है धन की कमी हो, मन को तू मजबूत बना।
मेहनत से सब हासिल होगा, चाहे सामने हो पहाड़ खड़ा॥
जीवन की राह कठिन है, तू उसको आसान बना।
नहीं असंभव कुछ भी जग में, जो तूने ठान लिया॥
पेड़ अपना फल स्वयं नहीं खाते, यह उनसे तू सीख जरा।
परोपकार की इस भावना को, तू ले अपने भीतर समां ॥
ईश्वर हर दिल में रहता है, उसकी आवाज तू सुन जरा।
नहीं दुखाना दिल किसी का, चाहे वह हो पशु भला॥
जीवन की राह कठिन है, तू उसको आसान बना।
नहीं असंभव कुछ भी जग में, जो तूने ठान लिया॥



सफलता का अर्थ

(यशपाल सिंह राजपूत, मंडल प्रमुख, मंडल कार्यालय, देहरादून)



जीवन में सफलता प्राप्त करने के लिए सबसे महत्वपूर्ण चरणों में से एक- **सफलता का अर्थ** जानना है आपके निजी जीवन के लिए। सफलता का सही अर्थ सफलता की सामान्य परिभाषाओं से बहुत आगे जाता है, जैसे कि बहुत सारा पैसा होना, अमीर होना, बहुत सारी मूर्त और अर्जित डिग्री होना।

इसके बिल्कुल विपरीत:- जीवन में सच्ची सफलता को उपरोक्त नामित कारकों से नहीं मापा जा सकता है, बल्कि उन लोगों की मात्रा के साथ है जो आपके द्वारा बनाई गई चीजों के कारण बेहतर और अधिक उन्नत जीवन जीने में सक्षम हैं। यही सफलता का अर्थ है। वे ट्राफियाँ नहीं जो लोग अपने जीवन में जमा कर रहे हैं। मीडिया और समाज हमें अक्सर यह निष्कर्ष निकालने देता है कि एक सफल जीवन जीने का अर्थ है असाधारण रूप से धनवान होना और बहुत सारी चीजें रखना। लेकिन सफलता का अर्थ एक सुखी जीवन जीना और इस दुनिया को सबके लिए एक बेहतर जगह बनाना है। सफलता को हम कुछ इस तरह परिभाषित कर सकते हैं:- 'सफलता' चार वर्ण (Letters) से मिलकर बनी है:-

'स' से 'सोच।'
'फ' से 'फैसला।'
'ल' से 'लक्ष्य।'
'ता' से 'तालीम।'

सोच: हमारे सोचने का नजरिया ही हमारी सफलता को तय करता है।

फैसला: आज हम जो भी हैं, कल हम जो भी होंगे हमारे फैसले के चलते होंगे, इसीलिए हमारे फैसला करने का तरीका ही हमारी सफलता तय करता है।

लक्ष्य: इस नियम को अपनी सफलता के लिये अपनाना कि 'लक्ष्य बिना, मंजिल सूनी।' और हर दिन अपने लक्ष्य को अपने

सामने रखना, मतलब उसके बारे में सोचते-सोचते ही मेहनत करना, क्योंकि आगे चलकर आपका लक्ष्य ही आपको सही दिशा तक पहुँचाता है और सफलता तय कराता है।

तालीम: तालीम का अर्थ है एक नई शिक्षा जो आपको सफल लोगों से लेनी है, और उनके गुणों को अपनाना है। अपनी गलतियों, बुरी आदतों से शिक्षा लेनी है और उन्हें न दोहराते हुए अपनी तालीम के माध्यम से सफलता तय करनी है।

तो साथियों सफलता के चारों वर्णों (Letters) के मतलब जानने के बाद हम उसे इस प्रकार परिभाषित कर सकते हैं कि **"हमें सफलता हमारी सोच, हमारे फैसले, हमारे लक्ष्य और एक नई तालीम के संयोग से मिलती है।"**

हमें अपना ध्यान उन चीजों पर लगाना चाहिए, जिन्हें हम चाहते हैं न कि उन चीजों पर जिन्हें हम नहीं चाहते। सफलता इतिहास की देन नहीं है। यह हमारे नजरिए का नतीजा होती है, और अपना नजरिया हम खुद ही चुनते हैं। इसीलिए सफलता इतिहास से नहीं मिलती बल्कि हम उसका चुनाव करते हैं।

मैं आपका ध्यान सफलता की कुछ महत्वपूर्ण परिभाषाओं की तरफ आकर्षित करना चाहूँगा जो कि कहीं न कहीं प्रत्येक सफल व्यक्ति की सफलता से जुड़ी होती है-

- ❖ अपने मूल्यवान लक्ष्य की निरंतर प्राप्ति का नाम ही सफलता है।-(अर्ल नाइटिंगेल)
- ❖ सफलता एक तरह का खुशनुमा एहसास है जो कि प्रेरणा, इच्छा, आशा और परिश्रम का परिणाम है।
- ❖ सफलता का मतलब सिर्फ सफल होना नहीं, बल्कि सफलता का वास्तविक अर्थ अपने असली मकसद को पाना है अर्थात् पूरा खेल खत्म करना, पूरा युद्ध जीतना न कि छोटी-मोटी लड़ाईयाँ जीतना।-(एडविन सी. ब्लिस)

- ❖ अच्छी आदतों को निरंतर दोहराना और अच्छे आचरण को अपनाना और ये प्रक्रिया तब तक करना जब तक आप एक सफल आदमी के जितना गुणी न बन जायें। क्योंकि यही सफलता है।
- ❖ सफलता की मात्रा कभी कम नहीं होगी बशर्ते आप ये समझें कि देर से मिली सफलता भी सफलता है और असफलता के बाद मिली सफलता भी तो सफलता ही है।
- ❖ रास्ते में कितनी असफलताएँ मिलें, सफलता को ही अपना लक्ष्य बनाईये क्योंकि भले ही असफलता से आपकी शुरूआत हो लेकिन अंत तो सफलता पर ही होगा, क्योंकि पड़ाव कठिन होंगे तो मंजिल आसान होगी ही।
- ❖ सफलता की कोई निश्चित परिभाषा नहीं है।
- ❖ हम में से हर एक में अलग-अलग प्रतिभा है और उसे पहचानकर व निखारकर हम जीवन में सफलता के शिखर पर पहुँच सकते हैं।
- ❖ दूसरों का अनुसरण करने के बजाय अपनी विशेषता को उत्कृष्टता में बदलें, सफलता आपके कदम चूमेगी।
- ❖ "यदि मनुष्य कुछ सीखना चाहे, तो उसकी प्रत्येक भूल कुछ न कुछ सीखा देती है।"
- ❖ हमारा आकर्षण एक बार सफलता के द्वार खोल सकता है लेकिन लगातार सफलता हासिल करने के लिए हमें कड़ी मेहनत, उत्तम व्यवहार और अटूट लगन की आवश्यकता पड़ती है।

उपर्युक्त प्रत्येक परिभाषा हमारे जीवन में सफलता प्राप्त करने के लिए बेहद महत्वपूर्ण हैं तथा प्रत्येक व्यक्ति के जीवन पर लागू होती है।

स्थायी सफलता:- कहा जाता है कि कामयाबी नेक इंसान की नेक कोशिशों का परिणाम होती है। नेक नीयत और ईमानदारी को सफलता की पहली सीढ़ी भी कहा जाता है। नैतिक गुण व्यक्ति को सफलता का सही पात्र और उपभोगकर्ता बनाते हैं। अच्छे नैतिक गुण मिलकर जिस चरित्र की रचना करते हैं, वह सफलता के लिए ही बना होता है। **सफलता यदि नैतिक गुणों की बुनियाद पर खड़ी होती है तो उसमें स्थायित्व अपने आप आ जाता है।** नैतिकता को आधार बनाते हुए किए गए एक सर्वेक्षण के अनुसार यह सामने आया है कि सफलता को केवल वे 50 फीसदी लोग ही आगे बढ़ा पाते हैं, जिनका चरित्र बेदाग होता है।

महान विद्वान आचार्य चाणक्य ने भी अपने ग्रंथ अर्थशास्त्र में सफलता के लिए चारित्रिक गुणों की जरूरत बताते हुए कहा है कि **'सफलता पाना सबके हाथ में हो सकता है, किंतु उसे बनाए रखना चरित्रवान के हाथ में ही है।'** अर्थात् स्थायी सफलता से हमारा अभिप्राय है कि सफलता प्राप्ति के पश्चात् भी सफलता को कठिन परिश्रम और नैतिक गुणों से अपने जीवन में बनाए रखना बेहद महत्वपूर्ण विषय है। इस संबंध में मैं कहना चाहूँगा कि -

- ❖ हर व्यक्ति के पास क्षमताओं की कमी नहीं होती है। आवश्यकता सिर्फ मौकों को पहचान कर अपनी क्षमता का उपयोग करने की है।
- ❖ हमें हमारी क्षमताओं का तब तक पता नहीं लग सकता जब तक कि हम एक बार प्रयास ना कर लें। बिना क्षमताओं को जाने सफलतम रणनीतियों से भी लक्ष्य को प्राप्त नहीं किया जा सकता है।

अंत में बस इतना कहना चाहूँगा कि सफलता का अर्थ एक तरह का आनंद है जिसे आप तब प्राप्त करते हैं जब आप उन कामों को करते हैं जिन्हें आप सचमुच एक बड़ा काम समझते हैं और वही एक बड़ा काम होगा जिसको करके आप आनंद का अनुभव करते हैं।

श्री इडियट्स फिल्म में एक बहुत बढ़िया बात कही गयी है कि काबिल बनें, कामयाबी थक हार कर अपने आप आपके पीछे आयेगी। इसलिये सफलता की साधारण एवं अच्छी परिभाषा है- जिसमें आपकी रूचि है उसी पर पूरा फोकस करके आगे बढ़ें आपको जरूर ही सफलता मिलेगी। सफलता का मतलब अपने मुख्य लक्ष्य को पहचान कर आगे बढ़ना है।

हम सफलता के लिये एक बहुत अच्छा सिद्धांत इस्तेमाल में लाते हैं और आप भी लाइयेगा कि

**“हम ये क्यों सोचते हैं कि हमें जीतना है?”
“हम ये क्यों नहीं सोचते कि हमें हर बार जीतना है?”**

सच बोलने की आदत हमारे अंदर किसी भी स्थिति का सामना करने का साहस देती है।

बैंकिंग उद्योग की लाभप्रदता बैंकों द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा है

(सविता चड्ढा, सेवानिवृत्त वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा)



बैंकिंग और ग्राहक संबंधों की यदि बात की जाए तो इसका सारा दारोमदार ग्राहक सेवा पर निर्भर करता है। बैंकिंग के साथ ग्राहक संबंध दीर्घजीवी तभी रह सकते हैं यदि ग्राहकों को उनकी अपेक्षा अनुसार श्रेष्ठ और तत्काल सेवाएं प्राप्त हों। ग्राहकों के बिना बैंकिंग उद्योग की कल्पना भी नहीं की जा सकती और बैंकिंग उद्योग की लाभप्रदता निर्भर करती है बैंकों द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा पर।

सरकारी बैंकों की साख ग्राहकों में बहुत अधिक है और सभी ग्राहक अपने इन बैंकों से बहुत अधिक सुविधाओं की अपेक्षा भी रखते हैं, इन्हीं बैंकों पर विश्वास भी करते हैं। प्रतिस्पर्धा के इस युग में गैर-सरकारी बैंकों ने अपनी घर-घर जाकर दी जाने वाली ग्राहक सेवा से अपने व्यवसाय का विस्तार कर लिया है। हालांकि मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग ने सभी बैंकों के लिए इस समस्या का समाधान कर लिया है फिर भी ग्राहक की अपेक्षाएं अपने सरकारी बैंकों से कुछ अधिक ही बनी हुई है जिनका ध्यान रख कर हम अपने बैंक व्यवसाय को और अधिक विकास की ओर ले जा सकते हैं। शाखाओं में बेहतर ग्राहक सेवा को ध्यान में रखते हुए मैं कुछ सुझाव प्रस्तुत कर रही हूँ:-

शाखाओं में पर्याप्त स्टाफ का होना अनिवार्य :

बैंक शाखाओं में स्टाफ की कमी होना, सीधे-सीधे बैंक व्यवसाय को तो बाधित करता ही है साथ ही ग्राहक सेवा पर भी इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। अपने छोटे से छोटे काम के लिए शाखाओं में लंबी लाइनों में लगे रहना और नंबर आने पर शाखा कर्मचारी का अच्छा व्यवहार ना होना, किसी भी ग्राहक को प्रताड़ित कर सकता है और इससे ग्राहक सेवा तो प्रभावित होती ही है।

ग्राहक सेवा में भाषा का महत्व:

'क' क्षेत्र में स्थापित बैंक शाखाओं में हिंदी भाषा के प्रयोग से जहाँ बैंकों में आत्मीयता, अपनेपन के अहसास ने बैंक और ग्राहक के बीच दूरियाँ कम की हैं वहीं बैंक की लाभप्रदता में वृद्धि हुई है। हो सकता है प्रथम दृष्टया यह केवल एक वाक्य ही प्रतीत हो अपितु यह संपूर्ण सत्य है। एक और सत्य यह भी है कि क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग 'ख' और 'ग' क्षेत्र की शाखाओं में भी उतना ही अनिवार्य है। एक उदाहरण प्रस्तुत करती हूँ, कुछ वर्ष पहले मेरा बद्रीनाथ जाना हुआ था और वहाँ पर मैंने अपने बैंक की एक शाखा में देखा कि सामान्य नागरिकों के अलावा मंदिर के सामने बैठने वाले उन लोगों के खाते थे जिन्हें सामान्य भाषा में भिखारी कहा जाता है। बैंक के लिए तो ये सब सम्मानित ग्राहक थे। आप हैरान होंगे उस शाखा में इन भिखारियों के जो खाते थे, उनमें लाखों रुपए जमा थे और सबसे ताज्जुब की बात यह थी कि ये लोग अपने बैंक खाते से कभी पैसे निकलवाते नहीं थे।

अगर इन सब से ग्राहक सेवा हिंदी के अलावा किसी अन्य भाषा में की जाती तो क्या यह व्यवसाय संभव होता? मेरे विचार में नहीं। ग्राहक सेवा के लिए भाषा का अत्यंत महत्व होता है।

शाखाओं में ग्राहक सेवा अधिकारी की तैनाती करना:

हालांकि बैंकों की कुछ बड़ी शाखाओं में "मे आई हेल्प यू काउंटर" खोले गए हैं जिसमें सहायता के लिए एक अधिकारी उपलब्ध रहता है। यदि प्रत्येक शाखा में एक ग्राहक सेवा अधिकारी की नियुक्ति की जाए जिसका प्रमुख कार्य शाखा में आने वाले ग्राहकों की अपेक्षाओं को तत्परता से पूरा करना हो तो ग्राहक को ऐसा प्रतीत होगा कि उस को

महत्व दिया जा रहा है। ग्राहक का मार्गदर्शन करना और उनकी सहायता करना ग्राहक सेवा अधिकारी का प्रमुख कार्य हो। शाखा की शिकायत, यदि हो तो, उसका भी ग्राहक सेवा अधिकारी तत्काल निवारण कर सकता है। शाखा में प्रतिदिन एटीएम, पासबुक एंटी मशीन आदि को अपडेट रखने जैसी सुविधाओं को भी ग्राहक सेवा अधिकारी देखेंगे तो, ग्राहक सेवा अधिक सुचारु बन सकेगी।

शाखा में तैनात करने से पूर्व स्टाफ को प्रशिक्षित करना:

यह अत्यंत अनिवार्य है कि शाखा में कार्य करने वाले अधिकारियों / कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाए। शाखा में तैनात अधिकारियों/कर्मचारियों का रूखा-सूखा व्यवहार और कठोर वाणी ग्राहक सेवा को बहुत प्रभावित करती है। शाखा में काम करना और अच्छे व्यवहार से काम करना दोनों में अंतर समझना होगा और इसी के लिए अनिवार्य है शाखा में कार्य करने वालों को कम से कम एक सप्ताह का प्रशिक्षण केवल उनके व्यवहार से संबंधित दिया जाए। इसके लिए फैकल्टी को बाहर से भी बुलाया जा सकता है।

प्रत्येक शाखा में पीने के लिए ठंडे पानी की निःशुल्क सुविधा का होना:

गर्मी के दिनों में जब ग्राहक बहुत दूर से शाखा में पहुँचता है तो ग्राहक को बहुत अच्छा लग सकता है यदि वहाँ पर ठंडे पानी की मशीन, मुख्य द्वार के निकट रखी जाए। शीतल जल की सेवा से ग्राहक को, ठंडक के साथ-साथ, अपनेपन

का एहसास भी मिलेगा जिसका प्रभाव ग्राहक सेवा पर भी अनुकूल होगा। यदि संभव हो तो शाखाओं में भुगतान के आधार पर कैंटीन सुविधा पूरे वर्ष रखी जा सकती है।

शाखाओं में ग्राहक सेवा संबंधी डिस्प्ले बोर्ड लगाए जाएं:

बहुत पहले महात्मा गांधी के कथन और अन्य महत्वपूर्ण वाक्य से बनाए गए डिस्प्ले बोर्ड शाखाओं में लगे होते थे जिससे ग्राहकों को लगता था कि हम भी शाखा के लिए महत्वपूर्ण हैं। यदि काउंटर के पीछे 1- 2 बोर्ड ऐसे प्रदर्शित किए जाएं तो जहाँ ग्राहक को अपनापन और सम्मान महसूस होगा, वहीं शाखा के स्टाफ सदस्य भी अच्छी ग्राहक सेवा देने के लिए प्रतिदिन तत्पर रहेंगे।

"हम अपने ग्राहकों का सम्मान करते हैं और सदैव श्रेष्ठ सेवाएं देने के लिए तत्पर हैं।"

पंजाब नैशनल बैंक

बैंक का भविष्य और वर्तमान उसके ग्राहक हैं और ग्राहक के बिना बैंक की कल्पना करना ही असंभव है। अगर ग्राहक बैंक की आत्मा है तो ग्राहक सेवा उस आत्मा की संतुष्टि का श्रेष्ठ उपाय। ग्राहकों के रूप अलग-अलग हैं और हमें बैंक में आने वाले प्रत्येक ग्राहक को ऋण सेवाएँ चाहे वो शिक्षा ऋण हो या उद्योग ऋण, साईकिल या कार ऋण, अपने प्रत्येक ग्राहक को अच्छी सेवाएं देने के लिए तत्पर रहना होगा, तभी बैंक सरकार की नीतियों के अनुरूप, सरकार की अपेक्षाओं के अनुसार अग्रसर हो सकेगा।

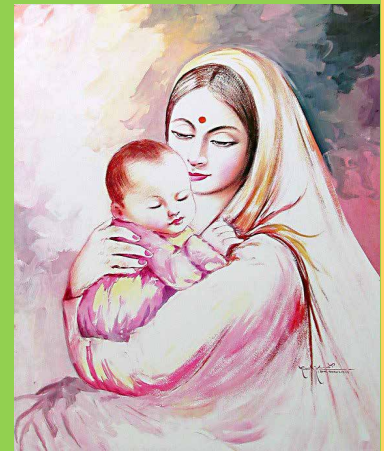
माँ



ईशांक वीर
मुख्य प्रबंधक,
मंडल कार्यालय, सीतापुर

तू फेर दे हाथ, मेरे सर पे,
मेरा सारा दर्द मिट जाएगा।
मेरी माँ के हाथों के प्यार से,
मेरा बुरे से बुरा वक्त कट जाएगा।

तू आज भले ही ना हो पास मेरे..
पर प्यार तेरा, मेरे पास है।
माँ, तेरे आशीर्वाद का हर वक्त आभास है।
मिस यू माँ।



ग्राहक संबंध प्रबंधन

(अनिल कुमार वर्मा, प्रबंधक, शस्त्र राँची दक्षिण, मंडल कार्यालय)



बैंक और बैंकिंग एक अत्यंत प्रचलित शब्द है और आज के युग में बैंक तो वित्तीय क्षेत्र का स्नायु तंत्र है। परंतु बैंकिंग क्या है यह पूछा जाए तो शायद सही-सही उत्तर सभी नहीं दे सकें। सबसे पहले हम यह जानें कि बैंकिंग क्या है? बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 5(ख) के अनुसार, ऋण देने या विनियोग करने के उद्देश्य से जमा स्वीकार करना जिसे निकासी फॉर्म, चेक या अन्य तरीकों से माँग पर या निश्चित मियाद पूरी होने पर आहरित किया जा सके, बैंकिंग है।

अब प्रश्न उठता है कि ग्राहक कौन है? बिल्कुल आसान सा उत्तर लगता है इसका, कि जो हमारे बैंक के खाताधारी हैं वे हमारे ग्राहक हैं। यह सच भी है। परंतु साथ में वह भी हमारा ग्राहक है जिसकी ओर से खाता खोला जाता है अर्थात् हितकारी स्वामी। उदाहरण के लिए संस्थाओं के मामले में जो व्यक्ति उस संस्था को नियंत्रित करता है वह उसका हितकारी स्वामी होता है। भागीदारी फार्म, कंपनी, ट्रस्ट, आदि संस्थागत ग्राहक हैं और इनके मामले में हितकारी स्वामी की पहचान आवश्यक है। जिस व्यक्ति का इन संस्थाओं पर नियंत्रण होता है अर्थात् जो इन संस्थाओं के निर्णय को प्रभावित करते हैं वे हितकारी स्वामी कहलाते हैं। सामान्य तौर पर कंपनी के मामले में जिनका अंश कंपनी के शेयर/पूँजी/लाभ में 25 प्रतिशत से अधिक और अन्य संस्थाओं के मामले में 15 प्रतिशत से अधिक होता है वे हितकारी स्वामी होते हैं। इसी प्रकार ऐसे व्यक्ति जो बैंक के खाताधारी तो नहीं हैं परंतु बैंक के साथ लेनदेन करते हैं, वे भी हमारे ग्राहक हैं। जैसे कोई व्यक्ति जिसका खाता नहीं है वह किसी भी माध्यम से धनप्रेषण के लिए हमारे बैंक में आता है वह भी हमारा ग्राहक है।

ग्राहक के महत्व के बारे में कुछ भी कहना सूरज को दीपक दिखाने के समान होगा। महाकवि विद्यापति की एक कविता की पंक्ति है- "मेरो मन अनंत कहाँ सुख पावे जैसे उड़ी जहाज को पंछी फिर जहाज पर आवे"। इन पंक्तियों में महाकवि बतलाते हैं कि पानी के समुद्र के बीच जहाज पर बैठा पक्षी उड़कर कहीं नहीं जा सकता। उसे फिर जहाज पर वापस आना ही पड़ेगा। वस्तुतः विद्यापति अपने मन को घूम फिर कर ईश्वर की शरण में आने की बात कहते हैं। इसी प्रकार एक बैंक के लिए ग्राहक संबंध बहुत ही महत्वपूर्ण है। भले ही भौतिक बैंकिंग हो, डिजिटल बैंकिंग हो, बैंकिंग का चाहे जो स्वरूप हो। ग्राहक सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। जो ग्राहक के महत्व को पहचानेगा, जो ग्राहक से बेहतर संबंध बनाएगा वही आज के तीव्र प्रतियोगिता में अपना अस्तित्व बचा पाएगा। इस संदर्भ में महात्मा गांधी के ग्राहक के बारे में कहे गए दशकों पूर्व कथन को हम दोहरा सकते हैं, "ग्राहक हमारे परिसर में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण अतिथि है। वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे कार्य में बाधा नहीं है। वह इसका प्रयोजन है। वह हमारे व्यापार के लिए एक बाहरी व्यक्ति नहीं है वह इसका हिस्सा है। हम उसे सेवा देकर उसे कोई लाभ नहीं दे रहे हैं। वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हमें लाभ दे रहा है।"

अब बैंकिंग और ग्राहक संबंध की बात करें। ग्राहक से किसी संस्था का संबंध तब बन सकता है जब वह समझता है कि उसके और संस्था के बीच पारस्परिक समझ बन सकती है। उदाहरण के लिए कोई व्यक्ति ऐसा जमा खाता खोलना चाहता है जिसमें वह अपना कोष जमा कर सके और बैंक भी ऐसा ग्राहक चाहता है अर्थात् एक को कोष जमा करना है और दूसरे को कोष चाहिए। इसी प्रकार यदि कोई व्यक्ति

ऋण लेना चाहता है और बैंक भी ऋण देना चाहता है तो दोनों के बीच पारस्परिक समझ बनने के कारण उस व्यक्ति और संस्था का संबंध लेनदार और देनदार का बन जाएगा। इसी तर्ज पर हम कह सकते हैं कि यदि कोई व्यक्ति बैंक में धन प्रेषण के लिए आता है और बैंक भी उसे यह सेवा प्रदान करने की इच्छा रखता है, भले ही इससे कुछ आय पाने की प्रत्याशा में, तो दोनों के बीच परस्पर संबंध बन जाता है। यही बात हम लॉकर सेवा या अन्य प्रकार की वित्तीय उत्पाद यथा जीवन या गैर जीवन बीमा, म्यूचुअल फंड, डीमैट सेवाओं के बारे में कह सकते हैं।

ग्राहक के साथ बेहतर संबंध बनाने के लिए प्रभावी ग्राहक संबंध प्रबंधन की आवश्यकता है। ग्राहक संबंध प्रबंधन के द्वारा ग्राहक के सभी व्यवहार को हर स्तर पर प्रबंधित किया जा सकता है जिससे ग्राहक से संबंध का अधिकतम लाभ लिया जा सके और ग्राहक को सुंदर अनुभव मिल सके। हर स्तर से तात्पर्य है ग्राहक की किसी भी पूछताछ से लेकर, उसके लिए बैठक तय करना, प्रपत्र लेने की प्रक्रिया, खाता खोलने तथा खाता खोलने के बाद खाते के परिचालन के दौरान, सेवा और उत्पाद बेचने तथा सेवा और उत्पाद बेचने के बाद की सेवा, यानि ग्राहक के संपूर्ण जीवन-चक्र के स्तर पर प्रबंध करना। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि ग्राहक संबंध प्रबंधन वह नजरिया है जिसमें कंपनी अपने वर्तमान एवं भावी ग्राहक के व्यवहार संबंधी आंकड़ों का प्रबंधन करता है और उन आंकड़ों के आधार पर ग्राहक को अधिक से अधिक उत्पाद एवं सेवाएं, ज्यादा से ज्यादा मूल्यवान उत्पाद एवं सेवाएं, अधिक से अधिक संख्या में उत्पाद तथा सेवाओं का विक्रय कर अधिक से अधिक लाभ अर्जित करता है। आंकड़ों का तो अपने स्थान पर महत्व है ही, व्यक्तिगत सेवा और संबंध का भी काफी महत्व है।

अब प्रश्न उठता है कि ग्राहक संबंध प्रबंधन की आवश्यकता क्यों है। वस्तुतः ग्राहक संबंध प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य विक्रय, विपणन एवं ग्राहक सहायता को एकीकृत करना व स्वचालित बनाना है ताकि ग्राहक को अत्युत्तम अनुभव प्रदान करवाया जा सके, ग्राहक को अपने साथ अनंत काल तक जोड़े रखा जा सके और साथ ही उस ग्राहक के द्वारा नए ग्राहकों को आकर्षित किया जा सके। इसके अंतर्गत आज के युग में उत्पाद की अपेक्षा अनुभव को अधिक महत्व दिया जाता है। उत्पाद उसी गुणवत्ता या उससे बेहतर गुणवत्ता का बाजार में उपलब्ध हो सकता है। बल्कि आज एक ही गुणवत्ता के उत्पादों से बाजार भरा पड़ा है। इसी प्रकार

अनेक बैंक हैं जो लगभग एक ही प्रकार की सेवा दे रहे हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ, फिनटेक कंपनियाँ, सभी प्रायः एक ही प्रकार की सेवा उपलब्ध करवा रहे हैं। पुनः सेवा या उत्पाद की कीमत अन्य स्थान पर कम या अधिक हो सकती है। अनेक ग्राहक ऐसे हैं जो अधिक कीमत देकर भी बेहतर अनुभव प्राप्त करना चाहते हैं। बल्कि अधिकतर ग्राहक कम मूल्य पर खराब अनुभव के स्थान पर अधिक मूल्य पर बेहतर अनुभव प्राप्त करना पसंद करते हैं। बेहतर अनुभव के आधार पर ज्यादा से ज्यादा ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखा जा सकता है और नए ग्राहकों को आकर्षित किया जा सकता है। ग्राहक की बातों को ध्यान से सुनना तथा उसके साथ हर स्तर पर जुड़े रहना ग्राहक संबंध का अहम् तत्व है। नए ग्राहक को शामिल करना और पुराने ग्राहक को अपने साथ बनाए रखना इसका उद्देश्य है। ग्राहक को बहु विकल्पी चैनल के द्वारा सेवा देना इसका उद्देश्य है। इसके द्वारा ग्राहक को उसके सम्पूर्ण जीवनचक्र में अपने साथ जोड़े रखा जाता है ताकि ग्राहक-केंद्रित संस्कृति को अपनाया जा सके, ग्राहक अनुभव को बेहतर और भी बेहतर बनाया जा सके। ग्राहक संबंध प्रबंधन के द्वारा नए ग्राहकों को तो जोड़ा ही जाता है वर्तमान ग्राहक को भी जोड़े रखने पर विशेष ध्यान दिया जाता है क्योंकि नए ग्राहक बनाना वर्तमान ग्राहक को जोड़े रखने से भी अधिक समय और खर्च लेता है। साथ ही यदि नए ग्राहकों को अपनाया जाए और पुराने ग्राहकों को गंवाया जाए तो यह स्थिति किसी भी व्यवसाय के लिए अरुचिकर और अहितकर होगी। अब प्रश्न उठता है कि बैंक कैसे बेहतर ग्राहक संबंध बनाए। बेशक बैंक के सभी स्तर के कर्मचारी-अधिकारी अपनी सेवा से, अपनी कुशलता से ऐसा कर सकते हैं।

एक सर्वे के अनुसार एक नए ग्राहक को जोड़ने में पुराने ग्राहक को बनाए रखने की तुलना में छः गुना लागत आती है। अतः आवश्यक है कि संस्था अपने पुराने ग्राहकों को ऐसी सेवा दे, उसे ऐसे अनुभव कराए कि वे उस संस्था से लगातार जुड़े रहें और उसे छोड़कर अन्य संस्था का दामन न थाम लें। ऐसा उत्तमोत्तम ग्राहक संबंध के द्वारा बेहतर तरीके से किया जा सकता है। एक ग्राहक को यदि लंबे समय तक हम अपने साथ जोड़े रखें तो उससे काफी विविधतापूर्ण व्यवसाय प्राप्त किया जा सकता है तथा अधिक से अधिक लाभ प्राप्त किया जा सकता है जो कि किसी भी संस्था का महत्वपूर्ण उद्देश्य होता है। एक ही ग्राहक को हम बैंक के तथा अन्य

उत्पाद सेवाएँ प्रदान कर अपनी ब्याज और गैर ब्याज आय को लाभदायकता में बदल सकते हैं।

निष्कर्ष के तौर पर हम कह सकते हैं कि ग्राहक संबंध के निम्नलिखित लाभ हैं- ग्राहक को हर स्तर पर शामिल करने से ग्राहक को बेहतर अनुभूति महसूस कराई जाती है, ग्राहक के साथ हर स्तर पर जुड़े रहना व्यवसाय के हित में होता

है, नए व्यवसाय प्राप्त किए जा सकते हैं, ग्राहक के जीवन मूल्य को बढ़ाया जाता है, ग्राहक के बारे में एक ही स्थान पर संपूर्ण जानकारी एकत्र की जाती है, ग्राहक संपर्क केंद्र का प्रबंधन किया जाता है, अभियान प्रबंधन किया जाता है, उच्च प्रबंधन के लिए प्रतिवेदन तैयार किया जाता है तथा संस्था की लाभदायकता को बढ़ाया जाता है।



छलछलाता चल



छल-छल करते हुए छलछलाता चल।
दरिया को अपने संग लेकर बहाता चल॥

खुदी को कर बुलंद इतना।
दुनिया की नजरों से नजरें मिलाता चल॥

थकना नहीं, रुकना नहीं, सहमना नहीं, झुकना नहीं।
जिंदगी को भी अपने संग-संग, जिंदगी जीना सिखाता चल॥

मुश्किलों से थककर, रुक ना जाना तू।
काट कर पहाड़ों को भी, अपना रास्ता बनाता चल॥

दुनिया की परवाह करना छोड़।
अनसुनी कर सभी आवाजें, बस अपनी धुन में गाता चल॥

मंजिल का सफर माना कठिन बड़ा है।
पर भूल कर सारे दर्दों को, मंजिल को सोच मुस्कराता चल॥

छल छल करते हुए छलछलाता चल।
दरिया को अपने संग लेकर बहाता चल॥

रणदीप शर्मा

अधिकारी

मंडल कार्यालय, कपूरथला

बैंकिंग और ग्राहक संबंध



पंजाब नैशनल बैंक को देख कर, छोटी सी एक आशा जागी
कह सके जिनको शब्दों में, ऐसी एक अभिलाषा जागी

उस अभिलाषा का मतलब, मैं तुम्हें समझाने आया हूँ
कर सकोगे अभिमान जिस पर, मैं तुम्हें बताने आया हूँ

करते ग्राहक सेवा हर दम, और सत्कार करे हर पल हम
ग्राहक को सम्मान बाँट कर, मैं सम्मान बढ़ाने आया हूँ

तत्पर रहते हैं हम हरदम, और रहते हम परस भाव से
सेवा के इस मूल मंत्र से, मैं पीएनबी को बढ़ाने आया हूँ

ऐसा कर सके सद्भाव सभी, ये मंत्र पढ़ाने आया हूँ
बयान करूँ शब्दों को मैं, यह शब्द भी छोटे रह जायेंगे

रह जायेंगे ये कागज कलम, ये समय का मंजर भी रह जाएगा
न रुकेगा इसका पैमाना, न रुकेगा यहाँ आना जाना

इतना गर्व करेंगे इस पर, इसका सम्मान बढ़ाने आया हूँ
ऐसी आशा जागी मन में, जो तुम्हें बताने आया हूँ

हेमन्त कुमार

शाखा प्रबंधक

शाखा/का.-दीपावली

धरती पर स्वर्ग-मनाली

(अपेक्षा फडनीस, एसडब्ल्यूओ-ए, शाखा अमरावती, नागपुर)



बात वर्ष 2009 की है, मैं कॉलेज की सहेलियों के साथ मनाली भ्रमण के लिए गई हुई थी। मनाली की वो वादियाँ, नील गगन चूमते वो ऊँचे-ऊँचे पहाड़, वो कल-कल बहती नदी जिसका रंग हल्का हरा जान पड़ रहा था। हमारे साथ वो नदी मनाली तक चली। जिसका इंतजार था। वह दृश्य एकाकी हमारे सामने था। मुझे अपनी आँखों पर विश्वास ही नहीं हो रहा था हमारे चारों ओर बर्फ़ीली चोटियाँ, खूबसूरत



नजारे। मैंने पहले कभी इतना सुंदर दृश्य देखा ही नहीं था। शायद इसे ही धरती पर स्वर्ग सुख कहते हैं।

यह कहानी है, मेरी सुनहरी यादों की, मनाली की वादियों की। मनाली भ्रमण का आज पहला ही दिन था और सुबह से ही "रिमझिम-रिमझिम बारिश हो रही थी", पूरा वातावरण बेहद सुहावना प्रतीत हो रहा था। तभी हमारे यात्रा संचालक ने बताया कि अगर बर्फ़बारी होती है, तो हम कहीं घूमने नहीं जा पाएंगे। फिर क्या था, सभी लड़कियों ने ठंडी साँस ली, लेकिन मेरा दिल, मेरा दिल तो कुछ और ही चाह रहा था। चाह रहा था कि बस खूब बर्फ़बारी हो और मानों भगवान ने मेरी सुन ली, सारी लड़कियों को भी बर्फ़बारी देखने में बड़ा मजा आया। सब खुशी से झूम उठीं ही थी कि तभी "जिसका डर था वही हुआ"। यात्रा संचालक ने सूचना दी कि सारे रास्ते जो सोलांग की तरफ जाते थे वह बंद हो गए हैं। आगे उसने बताया कि जब तक बर्फ़बारी बंद नहीं हो जाती और रास्ते

खुल नहीं जाते, तब तक हम बाहर घूमने नहीं जा पाएंगे। यह सुनते ही सभी लड़कियाँ उदासी के साथ बैठ गईं। पर इन सब बातों को अनसुना कर मैंने खिड़कियों से कमरे के बाहर झाँका। "यह मेरा वहम है या सच में ऐसा हुआ है", चारों तरफ बर्फ की सफेद चादर बिछी हुई थी। संपूर्ण धरती सफेद प्रतीत हो रही थी। पेड़, पौधों पर बर्फ की चादर, पहाड़ों, रास्तों, गाड़ियों, घरों पर सर्वत्र बर्फ ही बर्फ, जैसे बर्फ ने धरती को अपनी बाहों में समेट लिया हो। मेरा मन खुशी से नाच रहा था। उस दिन बर्फ की बरसात देख "ऐसा लग रहा था मानो खुशियों की बरसात हो रही हो"। मुझे अपनी आँखों पर यकीन ही नहीं हो रहा था कि क्या धरती पर इतना सुंदर कुछ है। मैं कुछ देर यूँ ही खिड़की से झाँकती रही, कुछ देर बाद बारिश या यूँ कहें बर्फ की बारिश थम गई। नगर परिषद मनाली एवं क्षेत्रीय लोगों ने आवागमन हेतु रास्ते को तत्काल स्वच्छ कर राहगीरों के लिए सुलभ कराया। उस दिन



तो नहीं पर अगले दिन हम सोलांग घाटी की तरफ निकल पड़े, हमने जाते समय जिन वादियों का आनंद उठाया, धरती पर शायद ही इतना निर्मल और सुंदर कुछ होगा। हमारी यात्रा सफल रही, तीन दिवसीय यात्रा के पश्चात हम दिल्ली के लिए रवाना हुए। "अंत भला तो सब भला"। अपने जीवन की अविस्मरणीय यादों के पिटारे में संजोकर रखी यादों को इस कहानी के रूप में उकेरा है और आगे भी मैं अपनी और कहानियाँ आपके समक्ष लाने की कोशिश जारी रखूँगी।

रेत समाधि : गीतांजलि श्री

(महामाया प्रसाद पाण्डेय, वरिष्ठ प्रबंधक-राजभाषा, मंडल कार्यालय, बरेली)



सम्मानित कृति 'रेत समाधि' ('Tomb of Sand')

अंतरराष्ट्रीय बुकर पुरस्कार किसी भी अंग्रेजी में छपी कृति या अन्य भाषा की अंग्रेजी में अनूदित कृति को दिया जाता है। इस वर्ष यानि 2022 के लिए यह पुरस्कार हिंदी लेखिका गीतांजलि श्री की पुस्तक 'रेत समाधि' और इस पुस्तक को अंग्रेजी में 'Tomb of Sand' नाम से अनुवाद करने वाली अमेरिकी अनुवादक डेज़ी रॉकवेल को संयुक्त रूप से मिला है। पुरस्कार की राशि दोनों में आधी-आधी बाँटी जाएगी।

जब से 'रेत समाधि' के अंग्रेजी अनुवाद 'Tomb of Sand' को अंतरराष्ट्रीय बुकर पुरस्कार-2022 के लिए चुने जाने की घोषणा हुई है, हिंदी पाठकों के मन में

गीतांजलि श्री और उनके उपन्यास को लेकर जिज्ञासा उत्पन्न हो गई है। इसलिए लेखिका के व्यक्तिगत जीवन, उनके रचना संसार के साथ ही इस उपन्यास की अनुवादक डेज़ी रॉकवेल के विषय में पाठकों को अवगत कराना जरूरी हो जाता है।

गीतांजलि श्री का जन्म उत्तर प्रदेश के मैनपुरी जिले में हुआ था और इनकी प्रारंभिक शिक्षा-दीक्षा उत्तर प्रदेश के विभिन्न शहरों में हुई। इन्होंने दिल्ली के लेडी श्रीराम कॉलेज से स्नातक तथा जवाहरलाल नेहरू विश्वविद्यालय से इतिहास में परास्नातक किया।

गीतांजलि श्री के पति सुधीरचंद्र जाने-माने इतिहासकार हैं।

गांधी दृष्टि पर उन्होंने उल्लेखनीय कार्य किया है। इन दिनों लेखक-इतिहासकार की यह जोड़ी गुरुग्राम में रहती है।

जहाँ तक इनके लेखन का सवाल है, पिछले तीन दशक से वे कथा-रचना में सक्रिय हैं। 'रेत समाधि' उनका पाँचवाँ उपन्यास है। इससे पहले उनके चार उपन्यास प्रकाशित हुए हैं: 'माई', 'हमारा शहर उस बरस', 'तिरोहित' और 'खाली जगह'। गीतांजलि श्री ने कई कहानियाँ भी लिखी हैं।

ये कहानियाँ 'वैराग्य' और 'यहाँ हाथी रहते थे' संग्रहों में संकलित हैं। उनकी प्रतिनिधि कहानियों का एक अन्य संग्रह भी है। उनकी कथाओं में मार्मिकता और मनोवैज्ञानिक विश्लेषण का जादू सर्वत्र मिलता है। अब अगर बात करें



उपन्यास 'रेत समाधि' की, तो इस उपन्यास के केंद्र में एक 80 वर्षीया बुजुर्ग महिला हैं, जिनके पति गुजर चुके हैं। उनकी मृत्यु के बाद बुजुर्ग कथा नायिका अवसाद में चली गई हैं। यह अवसाद इतना गहरा है कि वे अपने कमरे से भी निकलना नहीं चाहतीं। पूरा परिवार उन्हें तरह-तरह से मना रहा है। बेटा अपने ढंग से और बेटी अपने ढंग से अनुरोध करती है कि वे कम से कम अपने कमरे से तो बाहर निकलें। लेकिन महिला ने जैसे खुद को ऐसे लिफाफे में बंद कर रखा है कि वे बाहर आने से घबराती हैं। परिवार के साथ वृद्धा नायिका के संवादों में रिश्तों की परतें खुलती जाती हैं। पात्रों की मनोदशा की बारीकियाँ हमें नजर आने लगती हैं, संबंधों की बिल्कुल

अजनबी दुनिया से हमारा सामना होता है। इसी मोड़ पर अचानक बुजुर्ग नायिका के मन में पाकिस्तान जाने का ख्याल आता है। वहाँ उन्हें किसी रोजी नाम की स्त्री को कोई सामान देना है। इस उपन्यास से गुजरते हुए अनुभव होता है कि यह एक सामान्य सी महिला की कथा के साथ-साथ, इतिहास की कहानी भी है, सीमाओं को लाँघती हुई कहानी भी है और मानव संबंधों की जटिलता का मनोवैज्ञानिक आख्यान भी है। दरअसल, रिश्तों और संघर्ष के महीन धागों से बुने इस उपन्यास के बारे में चार पंक्तियों में बता पाना संभव नहीं है। इस उपन्यास के हर पन्ने पर कई नए किरदार आपको मिलते हैं।

कथाकार गीतांजलि श्री के पास एक चमकती हुई भाषा है। बिल्कुल छोटे-छोटे वाक्य हैं। उपन्यास के अधूरे छोड़े गए वाक्य भी संदर्भों को पूरी तरह उजागर कर देते हैं। यहाँ कई बार घर में पड़ी निर्जीव चीजें भी जीवंत होकर अपना किस्सा बयाँ करती हैं। जब ये निर्जीव पात्र सजीव होते हैं और अपना किस्सा सुनाते हैं तो वह कभी भी जबरदस्ती बिठाए गए नहीं लगते, बल्कि उपन्यास के अनन्य किरदार लगते हैं।

'रेत समाधि' का कथा-संसार जटिल बुनावटों वाला है, जिसमें अंतर्मन और बाहरी दुनिया की यात्रा साथ-साथ चलती है। इसलिए अगर कोई इसमें मनोरंजन या रोमांच की इच्छा लिए प्रवेश करेगा तो उसे निराशा ही हाथ लगेगी। हाँ, अगर कोई संवेदनशील विचारों और लेखन की यात्रा करना चाहे,

अंतस के मौन और बाहर के कोलाहल को सुनना चाहे तो यह उपन्यास काफी मददगार साबित होगा।

एक ओर जहाँ गीतांजलि श्री ने हिंदी को गौरवां वित किया है तो इसका माध्यम बनने वाली अनुवादिका डेज़ी रॉकवेल भी उतनी ही महत्वपूर्ण हैं। डेज़ी अमेरिकी महिला हैं और अमेरिका के प्रसिद्ध चित्रकार और लेखक नॉर्मन रॉकवेल की पोती हैं। इसलिए डेज़ी को चित्रकला और साहित्य विरासत में मिले हैं। 'रेत समाधि' के आवरण पृष्ठ की पेंटिंग भी उन्होंने ही बनाई है। भारतीय साहित्य और दक्षिण एशिया साहित्य को विश्व पटल पर लाने में उनकी अहम भूमिका रही है।

डेज़ी रॉकवेल ने हिंदी कथाकार उपेन्द्रनाथ अशक के कहानी-संग्रह का अंग्रेजी में 'Hats and Doctors' शीर्षक से और उनके चर्चित उपन्यास 'गिरती दीवारें' का भी अंग्रेजी में अनुवाद किया है। वर्ष 2004 में प्रकाशित उनकी पुस्तक 'Upendranath Ashq : A Critical Biography' साहित्यिक जीवनी के क्षेत्र में एक उत्कृष्ट शोध है। अशक के अतिरिक्त उन्होंने भीष्म साहनी की 'तमस', कृष्णा सोबती के 'गुजरात', 'पाकिस्तान से गुजरात', 'हिंदुस्तान' कृतियों का तथा उर्दू लेखिका खदीजा मस्तूर के दो उपन्यासों 'आंगन' (The Women's Courtyard) व 'ज़मीन' - जो विभाजन की घटनाओं से जुड़े हैं का अंग्रेजी में अनुवाद किया है।

(विभिन्न समाचार वेबसाइट्स व सोशल मीडिया से साभार संकलित)

मेरी बिटिया



धीरेंद्र मंडावत
वरिष्ठ प्रबंधक - आईटी
मंडल कार्यालय, गाँधी नगर

फूलों सी नाजुक, चाँद सी उजली मेरी बिटिया
मेरी तो अपनी एक बस यही प्यारी सी दुनिया
सरगम से लहक उठता मेरा आंगन
चलने से उसके, जब बजती पायलिया
गद-गद दिल मेरा हो जाए
पापा-पापा कहकर, लिपटे जब बिटिया
दफ्तर से जब लौटकर आऊँ

दौड़कर पानी लाती बिटिया
कभी जो मैं, उसकी माँ से लड़ जाऊँ
खूब डाँटती, नन्हीं सी गुड़िया
फिर दोनों में सुलह कराती
प्यारी प्यारी बातों से बिटिया
मेरी तो वो कमजोरी है मेरी साँसों की वो डोरी है
मेरी नन्ही प्यारी सी बिटिया

राजभाषा गतिविधियाँ



प्रधान कार्यालय में 17 जून 2022 को आयोजित हिंदी कार्यशाला के दौरान विजेताओं को पुरस्कृत करते हुए महाप्रबंधक (राजभाषा) श्री एस. के. दाश और सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) श्रीमती मनीषा शर्मा।

राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली द्वारा दिनांक 17.06.2022 को 'राजभाषा कार्यान्वयन के लिए प्रगामी प्रयोग' विषय पर एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया गया। यह कार्यशाला महाप्रबंधक - राजभाषा, श्री एस. के. दाश के निर्देशन में राजभाषा विभागाध्यक्ष श्रीमती मनीषा शर्मा की अध्यक्षता में की गई। इस कार्यशाला में प्रधान कार्यालय स्थित विभिन्न विभाग/ प्रभाग के अधिकारियों ने सहभागिता की।

कार्यशाला के शुभारंभ में अपने अध्यक्षीय उद्बोधन में श्रीमती मनीषा शर्मा ने प्रतिभागियों को संबोधित करते हुए कहा कि हमारे द्वारा किए जाने वाले समस्त दैनिक बैंकिंग कार्यों में राजभाषा कार्यान्वयन संभव है एवं इसके प्रगामी प्रयोग हेतु हम निरंतर कार्यरत हैं। हमें अपने दैनिक कार्यों में हिंदी को सहजता से अपनाना होगा इससे हमारा न केवल सवैधानिक दायित्व पूरा होगा अपितु बैंक के कारोबार की पहुँच को अंतिम व्यक्ति तक पहुँचाने में सुविधा होगी।

कार्यशाला दो भागों में आयोजित की गई। प्रथम भाग में राजभाषा कार्यान्वयन के प्रगामी प्रयोग संबंधी समस्त जानकारी प्रतिभागियों को प्रदान की गई। वहीं दूसरे भाग में इन्हीं जानकारियों से संबंधित प्रश्नोत्तरी का आयोजन किया गया।

प्रश्नोत्तरी में विजेता 5 स्टाफ सदस्यों को महाप्रबंधक - राजभाषा, श्री एस. के. दाश तथा विभागाध्यक्ष श्रीमती मनीषा शर्मा द्वारा पुरस्कृत किया गया। महाप्रबंधक-राजभाषा श्री एस. के. दाश ने कार्यशाला में सहभागिता करने वाले वाले स्टाफ सदस्यों को राजभाषा कार्यों में बढ़-चढ़ कर सहभागिता करने की प्रेरणा दी।



प्रधान कार्यालय में 17 जून 2022 को आयोजित हिंदी कार्यशाला के दौरान प्रतिभागिता करते प्रधान कार्यालय के विभिन्न प्रभागों और विभागों के स्टाफ सदस्य।

कार्यक्रम के अंत में श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा, मुख्य प्रबंधक ने राजभाषा में कार्य करने हेतु प्रेरणादायक उद्बोधन दिया तथा इसके साथ ही श्री मल्होत्रा ने उपस्थित स्टाफ सदस्यों को इस कार्यशाला में सहभागिता करने के लिए धन्यवाद ज्ञापित कर कार्यक्रम के समापन की घोषणा की।

सर्वकालीन सत्य के माध्यम से अभिव्यक्त जीवन की कल्पना कविता है।

राजभाषा गतिविधियाँ



माननीय संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप-समिति द्वारा अंचल कार्यालय, देहरादून के राजभाषा निरीक्षण के अवसर पर माननीय समिति के साथ प्रधान कार्यालय से महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री एस.के. दाश, अंचल प्रबंधक, देहरादून, श्री संजय काण्डपाल, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा व अन्य अधिकारीगण।



प्रधान कार्यालय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की जून तिमाही की बैठक के अवसर पर बैंक की गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" के "जोखिम प्रबंधन विशेषांक" का विमोचन करते हुए समिति अध्यक्ष व बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, महाप्रबंधक, श्री एस. के. दाश, सहायक महाप्रबंधक, श्रीमती मनीषा शर्मा एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग के तत्वाधान में पीएनबी द्वारा बैंकों, बीमा कम्पनियों एवं वित्तीय संस्थानों के दिल्ली स्थित कार्यालय प्रमुखों तथा राजभाषा अधिकारियों (दिल्ली बैंक नराकास के सदस्यों सहित) के लिए हिंदी कार्यशाला एवं संगोष्ठी का आयोजन किया गया। इस अवसर पर मंच पर प्रतिभागियों को संबोधित करते हुए वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग से पधारे श्री भीम सिंह, उप निदेशक। मंचासीन हैं वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग से श्री संजय कुमार, उप सचिव एवं बैंक से मुख्य महाप्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी व सहायक महाप्रबंधक, श्रीमती मनीषा शर्मा।



वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा दिनांक 31.05.2022 को पंजाब नेशनल बैंक के प्रधान कार्यालय का राजभाषाई निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर वित्तीय सेवाएं विभाग से पधारे उप सचिव (राजभाषा), श्री संजय कुमार का स्वागत करते हुए महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री एस. के. दास। मंचासीन हैं उप निदेशक (राजभाषा), श्री भीम सिंह, वित्त मंत्रालय।



अंचल कार्यालय, दिल्ली द्वारा अधीनस्थ मंडल कार्यालयों के राजभाषा अधिकारियों के लिए आयोजित पूर्ण दिवसीय कार्यशाला को संबोधित करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी। दृष्टव्य हैं उप महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली, श्री बी.एम. के. गुप्ता, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) श्री आशीष शर्मा व मंडल कार्यालयों से पधारे राजभाषा अधिकारीगण।



बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, मुंबई की छमाही बैठक में श्री पुष्कर कुमार तराई, महाप्रबंधक तथा उप अंचल प्रबंधक, अंचल कार्यालय, मुंबई द्वारा लिखित "रोज़ालिन तथा अन्य कविताएं" कविता संग्रह के विमोचन के अवसर पर मंचासीन हितेंद्रनाथ घोटेकर, मनोज करे, डॉ. सुष्मिता भट्टाचार्य, डॉ. दिनेश सिंह पराशर, अजय मिचयारी और सुभांशु सक्सेना एवं नराकास के अन्य अधिकारीगण।

राजभाषा गतिविधियाँ



श्री निर्मल कुमार दुबे, सहायक निदेशक (कार्यान्वयन), राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (उत्तर-2) द्वारा मंडल कार्यालय, नोएडा के राजभाषा निरीक्षण के अवसर पर मंडल कार्यालय के स्टाफ सदस्यों के साथ बैठक का भी आयोजन किया गया।



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), प्रयागराज की वर्ष 2020-21 की शील्ड प्रतियोगिता के पुरस्कार वितरण समारोह में, प्रयागराज को राजभाषा में उत्कृष्ट कार्य निष्पादन के लिए प्राप्त तृतीय पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री दीपक श्रीवास्तव, मुख्य प्रबंधक, मंडल कार्यालय, प्रयागराज।



अंचल कार्यालय, मेरठ को वर्ष 2021-22 के लिए गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग की राजभाषा शील्ड योजना में प्रथम पुरस्कार प्रदान किया गया। नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, मेरठ की छमाही बैठक में अध्यक्ष, नराकास, मेरठ से पुरस्कार ग्रहण करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री सुरिन्दर पाल सिंह।



राजभाषा समीक्षा सह पुरस्कार वितरण कार्यक्रम के दौरान "हर एक हिंदी नाम" अभियान के तहत श्री शिव कुमार, मुख्य प्रबंधक को पुरस्कृत करते हुए श्री गणपत लाल, अंचल प्रबंधक, आगरा। साथ में हैं वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा, श्री गणेश एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण।



नराकास(बैंक), आगरा की छमाही बैठक में अंतर बैंक हिंदी प्रतियोगिता के विजेता श्री विपिन कुमार, मुख्य प्रबंधक, सुरक्षा, अंचल कार्यालय, आगरा, को पुरस्कृत करते हुए श्री एस. वासुदेव शर्मा, महाप्रबंधक (केनरा बैंक) एवं अध्यक्ष, नराकास।



अंचल कार्यालय, वाराणसी की छमाही पत्रिका "पीएनबी काशिका" के तृतीय अंक का विमोचन करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री रजनीश कुमार, उप अंचल प्रबंधक, श्री आनंद कुमार राय, सहायक महाप्रबंधक, श्री अरबिंद दास एवं स्टाफ सदस्य।

राजभाषा गतिविधियाँ



बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, अहमदाबाद के तत्वाधान में, अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा "अंतर बैंक अभिवाचन प्रतियोगिता" का आयोजन किया गया। कार्यक्रम का उद्घाटन उप अंचल प्रबंधक, श्री हर्ष मेहता द्वारा किया गया।



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा जून 2022 तिमाही हेतु अहमदाबाद अंचलाधीन सभी राजभाषा अधिकारियों की राजभाषा समीक्षा बैठक को संबोधित करते हुए अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता।



मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना द्वारा भारत सरकार की "राजभाषा नीति, पत्र लेखन तथा हिंदी नोटिंग / ड्राफ्टिंग" विषय पर कार्यशाला का आयोजन मंडल प्रमुख, श्री बिश्वरंजन नायक की अध्यक्षता में किया गया। इस अवसर पर मुख्य प्रबंधक एवं शाखाओं के शाखा प्रभारी उपस्थित थे।



मंडल कार्यालय, ब्रह्मपुर द्वारा हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यशाला में सहभागिता करते हुए मंडल कार्यालय, ब्रह्मपुर के स्टाफ सदस्यगण।



साहित्य संस्कृति फाउंडेशन द्वारा केंद्रीय हिंदी संस्थान, शिक्षा मंत्रालय, भारत सरकार एवं हिंदी विभाग, अनुग्रह नारायण महाविद्यालय, पटना के सहयोग से आजादी के अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में "स्वाधीन भारत में सांस्कृतिक पुनरुत्थान के आयाम" विषय पर पटना में आयोजित दो दिवसीय राष्ट्रीय संगोष्ठी के अवसर पर मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) डॉ. साकेत सहाय को व्याख्यान हेतु आमंत्रित किया गया। इस सत्र की अध्यक्षता देश के वरिष्ठ पत्रकार श्री राहुल देव द्वारा की गई।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली द्वारा एसडब्ल्यूओ (नवनियुक्त) प्रवेशीय कार्यक्रम में कार्मिक प्रशिक्षुओं को संबोधित करते श्री अनिल कुमार शर्मा, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)।

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद में कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के अंतर्गत अहमदाबाद स्थित साबरमती आश्रम में वृक्षारोपण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल साथ में हैं, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता।



कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं पीएम ई-विद्या योजना के अंतर्गत अहमदाबाद स्थित साबरमती कन्या छात्रालय को स्मार्ट टीवी प्रदान करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल साथ में हैं, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री बिनय कुमार गुप्ता।

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व



मंडल कार्यालय, उज्जैन की शाखा चिंतामन जवासिया द्वारा सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत माननीय शिक्षा मंत्री, भारत सरकार श्री धर्मेन्द्र प्रधान, शिक्षा मंत्री मध्य प्रदेश राज्य श्री मोहन यादव, माननीय सांसद उज्जैन, श्री अनिल फिरोजिया की उपस्थिति में महर्षि सांदीपनि राष्ट्रीय वेद विद्या प्रतिष्ठान को मंडल प्रमुख, श्री पी.एस. राठौर के कर कमलों द्वारा ई-रिक्शा प्रदान किया गया।



पीएनबी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व योजना के अंतर्गत श्री गणपत लाल, अंचल प्रबंधक, आगरा "समर्पण एनजीओ" को पंखे एवं कूलर भेंट करते हुए। साथ में दृष्टव्य हैं श्री सच्चिदानंद दुबे, उप अंचल प्रबंधक, आगरा एवं अन्य।



पीएनबी प्रेरणा, आगरा द्वारा समर्पण बाधर आश्रम, आगरा को कूलर एवं सीलिंग पंखों वितरित किए गए। इस अवसर पर दृष्टव्य है श्रीमती संतोष फुलवारी, अध्यक्ष, पीएनबी प्रेरणा, आगरा, इकाई एवं अन्य।



मंडल कार्यालय, जयपुर-सीकर द्वारा सीएसआर गतिविधियों के तहत राजकीय विद्यालय बस्सी में वृक्षारोपण करते हुये मुख्य प्रबंधक, श्री एम.के. मोरोलिया, बस्सी शाखा प्रमुख, श्री एस. एन. मीणा, अधिकारी, श्री संदीप मीणा एवं श्रीमती ममता मीणा, राजभाषा, उप प्रबंधक।



मंडल कार्यालय, जयपुर-सीकर द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के तहत राजकीय विद्यालय बस्सी में विद्यार्थियों को नोटबुक, पेन एवं चॉकलेट का वितरण किया गया।



बिजनौर मंडल में 'किसान भागीदारी प्राथमिकता हमारी' अभियान के अन्तर्गत कार्यक्रम में भागीदारी करते हुए स्टाफ एवं ग्राहकगण।

विविध



हिमाचल पुलिस के कांस्टेबल श्री शुभम व श्री मनोज कुमार की कोविड ड्यूटी करते हुए टूट की टक्कर से असमय मृत्यु हो गई। इनके वेतन खाते हमारे बैंक में है अतः बैंक ने दोनों के परिवारों को 50-50 लाख के चेक प्रदान किये गए। बैंक की योजना से प्रभावित होकर डीजीपी श्री संजय कुंडू ने हिमाचल पुलिस के सभी कर्मचारियों को अपने वेतन खाते पंजाब नेशनल बैंक में रखे जाने का परामर्श दिया।

हमें गर्व है

श्रीमती सौम्या सौरभ, आईएएस, उपायुक्त, लोअर दिबांग वैली, अरुणाचल प्रदेश, करेंसी चेस्ट, इंद्रलोक, नई दिल्ली में कार्यरत विशेष सहायक, श्री नन्द किशोर की सुपुत्री हैं। पीएनबी प्रतिभा परिवार को उनकी इस गौरवमयी उपलब्धि पर गर्व है और श्रीमती सौम्या को उनके दायित्व निर्वहन के लिए शुभकामनाएं देता है।



शाखा मानकापुर की महिला ग्राहक सुश्री स्वाति संजय पांडे ने मानकापुर शाखा के लॉकर से स्वर्ण आभूषण निकाले और घर जाने पर उन्होंने पाया कि एक सोने की बाली नहीं थी। तभी शाखा में श्रीमती अनिला जायसवाल, अधिकारी शाखा मानकापुर, नागपुर ने जांच पड़ताल कर सुनिश्चित होते ही उन्हें फोन कर बाली लॉकर के बाहर पाए जाने की बात बताई तथा लॉकर रूम में मिली सोने की बाली उन्हें दी।

सुश्री स्वाति संजय पांडे ने श्रीमती अनिला जायसवाल, अधिकारी शाखा मानकापुर, नागपुर की सराहना की तथा उन्हें धन्यवाद किया।

बैंक श्रीमती अनिला जायसवाल की ईमानदारी और कार्यनिष्ठा की सराहना करता है।



श्रीमती अनिला जायसवाल,
अधिकारी, शाखा मानकापुर, नागपुर

ग्रामीण बैंकिंग एवं वित्त सेवा (सुमेधा सैनी, एसडब्ल्यूओ - ए, मंडल कार्यालय, नोएडा)



भारत एक कृषि प्रधान देश है, इसलिए ये कहना बिल्कुल भी गलत नहीं होगा कि भारत की 80% आबादी आज भी ग्रामीण क्षेत्रों में बसती है। कहते हैं किसी विशेष प्रकार के बदलाव को लाने के लिए किसी दुर्घटना का होना आवश्यक है और कोरोना काल ने पूरी अर्थव्यवस्था को बदलाव की ओर अग्रसर करने में उत्प्रेरक की भांति काम किया। जमाने के साथ स्वयं की आदतों में तकनीकी बदलाव लाना शायद समय की माँग भी है और आधुनिक युग में ढालने की सक्रिय कोशिश जो हमें विकास की ओर लेकर जाएगी। इसी कामना के साथ ग्रामीण क्षेत्रों में आधुनिक बैंकिंग को बढ़ावा देना वित्तीय विकास की तरफ एक पहला कदम है। सरकार ने भी इस क्षेत्र में ध्यान लगाने की आकांक्षा लिए 'भारत नेट' जो विश्व का सबसे बड़ा ग्रामीण ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी प्रोग्राम है आरम्भ किया है। ग्रामीण अर्थव्यवस्था एक नकद संचालित अर्थव्यवस्था है और अब इसकी छवि लेश मात्र कृषि पर निर्भरता से हटकर विकास की ओर एक मजबूत स्तंभ के रूप में मुख्य रूप से कुछ इस प्रकार हो रही है।

1. बैंकिंग संवाददाता या फिर बैंकिंग करेस्पॉण्डेंट '-

ग्रामीण क्षेत्र के लोगों में वित्तीय ज्ञान, सरल भाषा में समझाने का इनका प्रयास प्रशंसनीय है। इन्होंने ज्ञान के मोती बिखेर लोगों का आधार नंबर, खाते से जोड़कर, खाते से संबंधित जानकारी का आदान-प्रदान आसान बनाया। इससे उनके खाते में रखी गाढ़ी कमाई का पल-पल का हिसाब उन्हें समय पर मिलता रहा। इसके अतिरिक्त यद्यपि गाँववासियों को किसी भी प्रकार की बैंकिंग संबंधित वित्तीय समस्या आती है तो

वे संवाददाताओं से पूछने में संकोच नहीं करते क्योंकि वो व्यक्ति उस क्षेत्र का ही होता है तथा उनकी भाषा एवं मानसिकता को समझता है।

2. डिजिटल एंपॉवरमेंट फाउन्डेशन का निर्माण '-

ग्रामीण क्षेत्रों में 2000 से ज्यादा डिजिटल रिसोर्स सेन्टर लगभग समस्त भारत में 'सूचना प्रेन्यूसर्स' द्वारा आने वाले समय में तकनीकी विकास पर अधिक जोर डालेंगे। लोग साइबर सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए नई तकनीक को सीखें, समझें और आगे बढ़ें।

3. उद्यमी संस्थानों को बढ़ावा-

'आत्मनिर्भर भारत का' लक्ष्य लिए सरकार ने कई उद्यमी संस्थानों को बढ़ावा देने के लिए विशेष प्रकार की सब्सिडी एवं टैक्स में छूट प्रदान की हैं जो लोगों को उनके खाते में सीधे तौर पर पहुँचाई जाती हैं। 'जीरो बैलेंस' खाते खोलने की स्कीम के माध्यम से कई पिछड़े, निम्न वित्तीय ज्ञान समझने वाले लोगों का भी खाता खोल उन्हें काफी समय से वंचित स्कीम्स और सरकारी लाभ प्रदान करवाए गए। महिला उद्यमियों, किराना दुकानों, डेरी बिजनेस एवं छोटी-छोटी टेलरिंग की दुकानों ने जब से क्यूआर (QR) कोड स्कैन की मशीनें लगवाई हैं तबसे उनके चेहरे की रौनक छिपाए नहीं छिपती क्योंकि अब ग्राहक, पैसा सीधे उनके बैंक के खाते में डालते हैं। किशोरी चाची ने तो अपनी जमा पूँजी से गुड़िया को विद्यालय आने-जाने के लिए एक साईकिल भी किशतों में खरीद कर दी है। अपने उद्यमों को सफल रूप से चलाने के लिए उचित 'बजट' बनाने की तकनीक, लेन-

चलाने के लिए उचित 'बजट' बनाने की तकनीक, लेन-देन, व्यक्तिगत वित्तीय संचालन भी ऐप द्वारा किया जा रहा है।

4. आधार इनेबल्ड पेमेंट सिस्टम -

ग्रामीण क्षेत्रों में एटीएम मशीनें कम संख्या में लगती हैं और प्रयोग में भी ना के बराबर ही हैं। एक एटीएम और दूसरे एटीएम की दूरी कई किलोमीटर हो जाती है तथा लोगों के निवास स्थानों से भी ये दूरी ज्यादा होती है। उदाहरण के तौर पर यदि एक ग्रामीण आय वाले व्यक्ति को 200 रुपए एटीएम से निकालने पड़े तो वह 90 रुपए के पेट्रोल की लागत से इतना रुपया निकालने के लिए कई किलोमीटर की दूरी नहीं तय करेगा। इतनी दूर से रुपए निकाल कर संध्या से पहले अपने घर लौटते समय चोरी/ डकैती से बचने के लिए बैंकों ने ज्यादा एटीएम इन क्षेत्रों में प्रदान नहीं करवाए। इस प्रकार क्षेत्रवासी 24x7 कभी भी अपने खाते से लेन-देन बिना रुकावट के साइबर सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए कर सकता है, यद्यपि उसका खाता, आधार से जुड़ा हुआ हो। पहाड़ी क्षेत्र, बर्फीले इलाके, रेगिस्तान के वंचित गाँवों तक भी पैसा आसानी से पहुँचाया जा सकता है।

जिस प्रकार हर सिक्के के दो पहलू होते हैं उसी प्रकार हर परिस्थिति के कुछ लाभ और हानि होते हैं, जो कुछ इस प्रकार हैं।

कभी - कभी ऑनलाइन लेन - देन करते समय उचित नेटवर्क ना होने के कारण पैसा बीच में ही फंस जाता है। एटीएम का प्रयोग करते समय भी ये समस्या अक्सर देखने को मिलती है। ऐसे में ग्राहक बैंकिंग संवाददाताओं के सामने ही अपनी परेशानियों की चर्चा करते हैं। कभी-कभी समय पर सुनवाई ना होने के कारण उनका समस्त बैंकिंग प्रणाली पर से ही विश्वास उठने लगता है। काफी क्षेत्र में अभी भी अशिक्षित एवं रुढ़िवादी विचारधारा के लोग हैं जो महिला सशक्तिकरण में विश्वास नहीं रखते अपितु उन्हें वित्तीय आज़ादी नहीं प्रदान करते। कृषि क्षेत्र की आय के अतिरिक्त कुछ अधिक आय की उम्मीद में ग्रामीणवासी बैंकिंग संवाददाता तो बन जाते हैं, मगर ज्यादा दिन तक इस व्यवसाय में टिक नहीं पाते। कुछ भ्रष्ट बैंकिंग संवाददाता लोगों की मेहनत से एकत्रित गाढ़ी कमाई लेकर भाग जाते हैं जिसका खामियाजा निर्दोष लोगों को भुगतना पड़ता है।

हमारी उन्नति आज भी कृषि क्षेत्र के विकास पर निर्भर करती है। इसलिए हमें ग्रामीण बैंकिंग में हो रही हानियों को सुधार कर और लाभ को समझते हुए इस क्षेत्र में और योगदान देना चाहिए। साथ ही ग्रामीणवासियों को नई उन्नत बैंकिंग तकनीकों की जानकारी उनकी भाषा में उपलब्ध करवानी चाहिए ताकि वह नवीन तकनीकी जानकारी से वंचित न रहें और वे देश उन्नति के मार्ग पर अग्रसर हो सकें।

अनुरोध

पीएनबी स्टाफ जर्नल/प्रतिभा के सुधि पाठकों से अनुरोध है कि इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों एवं रचनाओं के बारे में यदि आप अपनी प्रतिक्रिया से हमें अवगत कराएंगे तो हम इसके लिए आपके आभारी होंगे। निःसंदेह इससे पत्रिका के आगामी अंकों को और सुन्दर तथा सुरुचिपूर्ण बनाने में हमें सहायता मिलेगी। आपके बहुमूल्य सुझावों की हमें प्रतीक्षा रहेगी।

पत्रिका में सभी स्टाफ सदस्यों, उनके परिवारजनों तथा सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों की रचनाएँ भी स्वीकार्य हैं। आप सभी के सहयोग से हम इस पत्रिका को एक पारिवारिक पत्रिका बनाने की ओर अग्रसर रहेंगे।

अंचल कार्यालयों में नियुक्त पीएनबी स्टाफ जर्नल के प्रतिनिधियों से अनुरोध है कि वे अपने संबंधित मंडल कार्यालयों में नियुक्त अधिकारियों से पत्रिका में प्रकाशन योग्य सामग्री एकत्रित करके ई-मेल pnbstaffjournal@pnb.co.in पर या सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली को भिजवाना सुनिश्चित करें।

पीएनबी प्रतिभा का आगामी अंक **राजभाषा विशेषांक (जुलाई-सितंबर 2022)** के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

बैंकों की लाभप्रदता : बैंकर ग्राहक संबंध

(खुशबू जैन, वरिष्ठ प्रबंधक, मंडल कार्यालय, रोहतक)



बैंक किसी भी सफल राष्ट्र की रीढ़ की हड्डी हैं और बैंक की सफलता के पीछे हमारे ग्राहक होते हैं। बैंक और ग्राहक का संबंध बेजोड़ है। इसे ऐसे ही मजबूत बनाये रखने के लिए बैंक और ग्राहक का आपस में विश्वास का होना अनिवार्य है। आज के युग में बैंकों के बिना अच्छी अर्थव्यवस्था की कल्पना भी नहीं की जा सकती। बैंक ने समाज के सभी वर्गों की/सभी प्रकार के ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए समस्त सुविधाओं से युक्त शाखाएं भी खोली हैं। आज बैंकों के माध्यम से आम आदमी की हर जरूरत पूरी हो रही है आज बैंक धीरे-धीरे हर क्षेत्र में अपनी पहचान बना रहे हैं। आज कोई भी क्षेत्र हो बैंकों का महत्व वहाँ अछूता नहीं है। बैंकर ग्राहक संबंध ऋण दाता तथा कर्जदार का होता है। जब कोई ग्राहक बैंक में लॉकर लेता है तो बैंक और ग्राहक के बीच संबंध पट्टा धारक और पट्टेदार का होता है। बैंकर और ग्राहक के बीच संबंध मुख्यता खाता बंद होने पर समाप्त होता है। जमा खातों में बैंक व ग्राहक के बीच मुख्य संबंध ऋण दाता बैंक और कर्जदार ग्राहक का होता है। बैंकर और ग्राहक के बीच का रिश्ता विश्वास पर आधारित होता है। आज की दुनिया में बैंकों को देश की अर्थव्यवस्था के लिए एक महत्वपूर्ण तत्व माना जाता है। यह एक प्रभावी बैंकिंग प्रणाली है जो अर्थव्यवस्था के समुचित विकास का मार्ग प्रशस्त करती है। ग्राहक बैंक से विभिन्न प्रकार की सेवाओं का लाभ उठाते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी का भी बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में निरंतर विकास हो रहा है। इस क्षेत्र में आई जबरदस्त क्रांति ने आज संपूर्ण विश्व में जबरदस्त काम किया है। यह सत्य है कि ईस्ट इंडिया कंपनी द्वारा संचालित बैंकिंग से लेकर 21वीं सदी

की उन्नत सूचना प्रौद्योगिकी व वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से निष्पादित वर्तमान बैंकिंग तक की विकास यात्रा न केवल अद्वितीय है अपितु आधुनिक बैंकिंग परिदृश्य व परिवेश से विज्ञान कथाओं और जासूसी उपन्यास की भांति जिज्ञासापूर्ण रही है। पूँजी के अत्यधिक गतिशील होने व नवोन्मेष बैंकिंग की संकल्पना से नए बैंक व्यवहारों का जन्म हुआ है तथा सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग-अनुप्रयोग में डिजिटलीकरण के दौर में भारतीय बैंकिंग एक नए रुपांतरण की राह पर अग्रसर है।

देनदार-लेनदार संबंध - जब कोई ग्राहक बैंक के साथ बैंक खाता खुलवाता है तो वह फार्म भरता है और बैंक खाता खुलवाने से संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेज जमा करवाता है। जब वह अपने बैंक खाते में राशि का भुगतान करता है और उसमें पैसा जमा करता है तो वह बैंक का लेनदार बन जाता है। बैंक कर्जदार हो जाता है। बैंक उस पैसे से अपनी सुविधा के अनुसार निवेश कर सकते हैं और ग्राहक या उपभोक्ता यदि उस पैसे को वापस लेना चाहे तो उसे निकासी की एक प्रक्रिया का पालन करना होगा। इस तरीके से बैंकर और ग्राहक में संबंध पनपते हैं पर गौर किया जाए तो हम पाएंगे कि आज बैंकों की लाभप्रदता गिरती ही जा रही है। जैसा कि ऊपर स्पष्ट है कि आज वैकल्पिक सेवा प्रदान करने से बैंक के ग्राहकों द्वारा निसंदेह समय और लागत की बचत को देखते हुए तेजी से अपनाया जा रहा है लेकिन इस वास्तविकता से परे हम इस बात को अनदेखा भी नहीं कर सकते हैं कि इन उत्पादों के प्रति ग्राहकों की विश्वसनीयता अभी तक पारंपरिक शाखा बैंकिंग की विश्वसनीयता की भांति नहीं है। यह एक सच्चाई है जहाँ

विश्वास नहीं वहाँ लाभ नहीं। जहाँ आज सूचना प्रौद्योगिकी से बैंकों का विकास तो हुआ पर साथ ही साथ धोखाधड़ी के मामले भी बढ़ने लगे। आज धोखाधड़ी 24 घंटे किसी भी समय कहीं से भी हो सकती है यानि कि सुविधा तो मिलती है परंतु इससे जुड़े खतरे भी व्यापक है। बैंक ग्राहकों को इस प्रकार के उत्पाद बेचने में अति उत्साहित है परंतु उसके प्रयोग से जुड़ी सुरक्षा और सावधानियों को ग्राहक को बताने में उतने सजग नहीं हैं। ग्राहकों के कम शिक्षित होने के चलते असावधानियाँ ज्यादा बढ़ती हैं और ऐसी धोखाधड़ी के ग्राहक जाने-अनजाने शिकार हो जाते हैं। यह बैंक की गिरती लाभप्रदता का मुख्य कारण है। आज एटीएम जो ग्राहकों को 24 घंटे सेवा मुहैया कराते हैं पर आए दिन एटीएम तोड़कर पैसा चुरा ले जाना आम बात हो गई है। दिन-ब-दिन बैंकों को लाखों करोड़ों का चूना लग जाता है। यह बैंकों की काफी चिंताजनक स्थिति है। यह सभी समस्याएं बैंकों की गिरती लाभप्रदता का मुख्य कारण है। आज अपने लेखन के माध्यम से मैं कुछ आधुनिक बिंदुओं पर अवश्य प्रकाश डालूँगी जो बैंक की गिरती लाभप्रदता के मूल कारण हैं। आज के बैंक माहौल/ परिवेश इत्यादि पर विचार-विमर्श करने की अत्यंत आवश्यकता है।

बढ़ता एनपीए भी बैंकों की गिरती लाभप्रदता का सबसे बड़ा कारण है। यह एनपीए आखिर है क्या? बैंक की भाषा में यह वो आस्तियाँ हैं जिनके द्वारा बैंक को किसी प्रकार की आय प्राप्त नहीं होती। विगत कुछ वर्षों से सभी बैंकों की गैर निष्पादित आस्तियों में वृद्धि हो रही है। एनपीए में वृद्धि का सीधा असर बैंक की लाभप्रदता पर दो प्रकार से होता है। एक तो उन पर आय बंद हो जाती है दूसरा उनके लिए प्रावधान करना होता है। आज हम जहाँ भी देखे, चाहे कोई मैगज़ीन हो, अखबार हो, न्यूज़ चैनल, हर कहीं एनपीए का बहुत बोलबाला है। टारगेट पूरे करने के चक्कर में बैंक अधिकारी बिना जाँच किए जल्दबाजी में लोन दे देते हैं जिसके कारण एनपीए का ग्राफ शीघ्रता से बढ़ता जाता है। सबसे पहले बड़ी कंपनियाँ बड़ी मात्रा में लोन ले लेती हैं उस पैसे को असुरक्षित जगहों में निवेश कर देती हैं ऐसे में वहाँ से पैसा निकालना मुश्किल हो जाता है। दूसरा कई बड़े-बड़े दिग्गज इस राशि को अपनी निजी जायदाद बना लेते हैं। वह लोन चुकता भी करना है इसके बारे में नहीं सोचते। तीसरा आज कृषि क्षेत्र में

भी एनपीए बढ़ता जा रहा है।

फिर से बैंक उन्नति के शिखर को कैसे छुए / कैसे बैंक की लाभप्रदता बढ़े। कैसे ग्राहक संबंध अच्छे बनें इन पर कुछ चर्चा इस प्रकार है:-

1. मूल उत्पाद ग्राहकों के लिए आसान तरीकों से उपलब्ध हो।
2. सूचना प्रौद्योगिकी को सही दिशा में बढ़ाने की जरूरत है। हालांकि बैंक ने इस ओर बहुत प्रयास किये हैं और काफी हद तक सफलता भी पाई है। आज ग्राहकों की जागरूकता में उत्तरोत्तर वृद्धि हो रही है इसलिए ग्राहक का स्वरूप दिन-प्रतिदिन बदलता जा रहा है। इसके कई कारण हो सकते हैं जैसे खुली अर्थव्यवस्था, बेहतर सूचना तकनीक, प्रतिस्पर्धा में वृद्धि आदि। वर्तमान बैंकिंग परिवेश में यदि ग्राहक बैंकिंग सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो वह कहीं और बैंक में जा सकता है जहाँ उसे बेहतर सेवाएं मिले। ग्राहकों के बदलते स्वरूप को ध्यान में रखते हुए वर्तमान बैंकों का मुख्य उद्देश्य वर्तमान ग्राहकों को अपने पास बनाए रखना है। आज बहुत तेजी से बदल रहे बैंकिंग परिवेश में ग्राहकों की इच्छाओं के अनुरूप बैंकों को ढलना होगा। जहाँ एक संतुष्ट ग्राहक बैंक व्यवसाय की वृद्धि में सहायक होता है वहीं दूसरी तरफ असंतुष्ट ग्राहक बैंक के अस्तित्व के लिए खतरा भी पैदा कर सकते हैं।
3. डिजिटली चैनलों का विकास एवं प्रगति बैंकों में ग्राहक आधार में वृद्धि का बड़ा स्रोत एवं कारगर हथियार है इनके बिना ग्राहक संतुष्टि तथा बैंकों का विकास संभव नहीं है।
4. आज बैंकों के माहौल में परिवेश पर भी ध्यान देने की अति आवश्यकता है। यदि कर्मचारी संतुष्ट है तो सभी काम काफी जल्दी और समय से पूरे हो जाते हैं। वह खुद भी खुश रहते हैं दूसरों को भी खुश रखते हैं और संगठन का नाम भी ऊँचा करते हैं। यहाँ गौर किया जाए तो आप पाएंगे कि किसी प्रकार का प्रोत्साहन एक कर्मचारी की कार्य क्षमता को बढ़ा देता है।

5. मुख्य जरूरतें शाखाओं में उपलब्ध हैं या नहीं उनपर भी ध्यान होना जरूरी है। जो कर्मचारी कड़ी मेहनत करते हैं उन्हें प्रोत्साहन देना चाहिए। जो कर्मचारी गलत कार्य करते हैं दूसरों पर दबाव बनाते हैं उन्हें कड़ी से कड़ी सजा मिलनी चाहिए ताकि दोबारा ऐसी गलती न हो। कहीं भी परिवार जैसा माहौल हो जिससे काम करने में ज्यादा मन लगे।
6. संपर्क गतिविधियों को भी बढ़ावा मिलना चाहिए। कुछ ऐसे कार्यक्रम भी करवाए जाएं जिसमें ग्राहकों को भी बुलाया जा सके जिससे एक बैंकर और ग्राहक का संबंध मजबूत होता है। फलस्वरूप बैंक की लाभप्रदता पर भी अच्छा असर होता है।
7. नेतृत्व भी ऐसा होना चाहिए जिससे उनके अधीनस्थ काम करने वालों में विश्वास और सम्मान की भावना पैदा हो सके। डर से करवाया हुआ काम कभी भी अच्छे परिणाम नहीं देता। इस तरह से बैंक की लाभप्रदता को बढ़ाया जा सकता है।
8. सबसे अहम बिंदु पर रोक लगाना भी जरूरी है। आज एनपीए बैंकों को अजगर की तरह निगलता जा रहा है। कहा जाता है बीमारी का इलाज करने से ज्यादा अच्छा बीमारी को होने से रोकने का प्रयास करना है। इसी तरह बैंक में वर्तमान परिस्थिति में आवश्यक है

कि पुराने एनपीए खातों में वसूली के साथ ही नए खाते एनपीए होने से रोकने के प्रयास किए जाने चाहिए। बैंक को समय-समय पर परिस्थिति और आवश्यकतानुसार एनपीए में कमी लाने हेतु बैंक द्वारा घोषित नीति और निर्देशों की जानकारी होनी चाहिए ताकि उसके अनुसार वसूली के प्रयत्न किए जाएं।

समय-समय पर विभिन्न प्रेरणादायक नीतियाँ तैयार की जानी चाहिए ताकि आत्मविश्वास बना रहे।

इस प्रकार छोटी-छोटी बातों पर ध्यान देकर बैंकों को बचाया जा सकता है। अब वक्त आ गया है हमें दूसरी दिशा में सोचना होगा, सोच से बढ़कर सोचना होगा, कदम से कदम मिलाना होगा। अगर हम एकजुट होकर प्यार से अच्छी एवं सच्ची भावना से कार्य करें तो कुछ असंभव नहीं और बैंक की गिरती लाभप्रदता को बचाया जा सकता है। बैंक और ग्राहक के संबंध को और बेहतर बनाया जा सकता है।

ग्राहक है बैंकों की शान

इनका रखना होगा ध्यान

कर्मचारी भी न हो अनजान

बैंकर ग्राहक की हो पहचान

बनेगा फिर बैंक महान

पीएनबी प्रतिभा का वेब संस्करण

सभी स्टाफ सदस्यों एवं प्रिय पाठकों की सुविधा हेतु पीएनबी प्रतिभा का ऑन-लाइन संस्करण नॉलेज सेंटर पर उपलब्ध है। पीएनबी प्रतिभा तक निम्न नेविगेशन से पहुँच सकते हैं-

इस पत्रिका को और अधिक बेहतर तथा उपयोगी बनाने के लिए आपके सुझावों का स्वागत है।

पीएनबी नॉलेज सेंटर

ई-सर्कुलर

मैगजीन

पीएनबी प्रतिभा

**किरण चाहे सूर्य की हो या आशा की,
जब भी निकलती है तो सभी अंधकारों को मिटा देती है**

स्वास्थ्य प्रबंधन

(शैलेश जोशी, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, महू केंद्र शाखा, इंदौर)



हमारे देश में प्राचीन काल से कहावत है कि पहला सुख निरोगी काया। संसार के सभी देशों में उत्तम स्वास्थ्य के महत्व को स्वीकार किया गया है। अंग्रेजी में भी कहावत है Health is wealth अर्थात् स्वास्थ्य ही धन है। अन्य शब्दों में कहें तो शरीर स्वस्थ है तो सब कुछ है। सच भी है कि मनुष्य द्वारा रोजगार के अलावा अर्जित विभिन्न सुख-सुविधाओं के साधनों के उपभोग करने के लिए एक स्वस्थ शरीर का होना भी आवश्यक होता है।

आजकल स्वास्थ्य जागरूकता के साथ एक नया विचार चल पड़ा है जिसे स्वास्थ्य प्रबंधन कहा जाता है। प्रबंधन के कुछ महत्वपूर्ण सिद्धांतों में नियोजन, कार्यपालन परिवीक्षण और समय-समय पर मूल्यांकन शामिल होता है। हमारे देश में प्रबंधन के सिद्धांतों को विकास के प्रत्येक क्षेत्र में लागू किया जा रहा है और स्वास्थ्य क्षेत्र के मामले में भी यह उतना ही महत्वपूर्ण है चाहे देश के आम नागरिकों का मामला हो या व्यक्तिगत स्वयं और परिवार का।

सामान्यतः प्रबंधन एक ऐसी सृजनात्मक और गतिशील प्रक्रिया है जो व्यक्ति अथवा दल/टीम के सदस्यों के द्वारा निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने में सहायता करती है जिसे निश्चित समयावधि में उपलब्ध किया जाना होता है। यही बात हम सब के जीवन में भी लागू होती है।

एक स्वस्थ शरीर में ही स्वस्थ मस्तिष्क निवास करता है और स्वस्थ मस्तिष्क में स्वस्थ विचारों का जन्म होता है। आज के इस भाग-दौड़ वाले वातावरण में अपने को स्वस्थ रख पाना एक बड़ी चुनौती है। आज समाज का लगभग हर व्यक्ति बेहतर स्वास्थ्य के प्रति जागरूक है और स्वास्थ्य संगठन/संस्था या सरकार से अपेक्षा करता है कि वे उसके स्वास्थ्य का ध्यान रखें, उसके साथ आत्मीयतापूर्ण संप्रेषण करे ताकि वह अपने स्वास्थ्य को बेहतर रख सके। इस आवश्यकता की पूर्ति के लिए कल्याणकारी सरकारों द्वारा आम-जन हेतु

विविध प्रकार की स्वास्थ्य योजनाओं का आयोजन भी किया जाता रहा है जैसे आयुष्मान भारत लेकिन इसके साथ-साथ व्यक्ति को निजी तौर पर भी स्वयं और परिवार के उत्तम स्वास्थ्य को बनाए रखने हेतु सतत प्रयत्न करना और स्वास्थ्य के प्रति जागरूक रहना अत्यंत आवश्यक है।

सामान्य भाषा में व्यक्तिगत स्वास्थ्य प्रबंधन से तात्पर्य होता है कि व्यक्ति अपने और परिवार के स्वास्थ्य की देखभाल इस तरह से करे कि परिवार का कोई सदस्य बीमार न पड़ने पाए जैसे मौसम परिवर्तन होने पर खानपान व रहन-सहन में तदानुकूल परिवर्तन करना और यदि फिर भी कोई बीमारी घेर ले तो उसका अति शीघ्र जरूरी उपचार किया जा सके और अपने दैनंदिन के कामकाज एवं नौकरी बिना किसी विशेष रुकावट के निष्पादित करता रहे।

किसी भी प्रबंधन के विभिन्न सिद्धांत होते हैं और हर जगह इनकी एकरूपता नहीं हो सकती है। सामान्यतः उपलब्ध संसाधनों का समुचित उपयोग करते हुए निश्चित समयावधि में लक्षित कार्य पूरा करना ही प्रबंधन है। स्वास्थ्य प्रबंधन भी एक व्यापक शब्द है।

विश्व स्वास्थ्य संगठन के अनुसार "स्वस्थता केवल रोग या दुर्बलता की अनुपस्थिति ही नहीं है वरन एक पूर्ण शारीरिक, मानसिक और सामाजिक खुशहाली की स्थिति है। सुखी जीवन की पहली शर्त ही उत्तम शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य का होना है, अन्य बातें बाद में आती हैं। अतः अपने आप पर ध्यान केंद्रित करते हुए जीवन जीने के स्वस्थ तरीकों को अपना कर स्वास्थ्य उत्तम बनाए रखना ही स्वास्थ्य प्रबंधन है।

यह एक सतत प्रक्रिया है जिसे जीवन पर्यंत जारी रखना होता है। जैसे शिशु के जन्म के पश्चात समय-समय पर आवश्यक टीके लगवाने से लेकर बीमार होने की अवस्था में चिकित्सक के निर्देशानुसार औषधि लेना, पथ्यापथ्य पालन करना,

यथोचित व्यायाम करना आता है। महामारी जैसे प्राकृतिक प्रकोप के समय शासन-प्रशासन के निर्देशों का सख्ती से पालन करना चाहिए और रोग निरोधक उपलब्ध टीके अवश्य लगवाने चाहिए। गत कोरोना काल में हमने देखा कि कई लोग लापरवाही के कारण इसके शिकार हुए और बहुत से लोगों ने काल्पनिक भय से टीके नहीं लगवाये और कोरोना की चपेट में आ गए।

शारीरिक रूप से फिट बनें रहने के लिए 70% उचित आहार और 30% व्यायाम का अनुपात माना गया है। इसके लिए मनुष्य में खानपान की अच्छी आदतें, नियमित जीवन शैली, आवश्यक विटामिनों से भरपूर पौष्टिक एवं संतुलित आहार, सामान्य श्वसन और गहरी नींद आनी चाहिए ताकि पाचन क्रिया उचित बनी रहे, भूख लगती रहे। बाहर के मिष्ठान्न और चटपटे भोजन एवं फास्ट फूड स्वादिष्ट भले ही हो सकते हैं लेकिन उन में पौष्टिक तत्वों का प्रायः अभाव होता है और ये जंक फूड स्वास्थ्य के लिए हानिकारक भी हो सकते हैं। अतः बाहर के खाने को किसी अवसर विशेष तथा कभी-कभी तक ही सीमित रखना चाहिए।

उचित भोजन के साथ ही अपनी आयु के अनुसार किसी भी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करना भी आवश्यक है। इस हेतु हम अपनी सुविधा अनुसार प्रातःकाल में घूमने जाना, कसरत करना, योगा करना या जिम में जाकर व्यायाम करना आदि कुछ भी चुन सकते हैं।

हम कितना भी स्वास्थ्य के प्रति सतर्क रहें लेकिन यह दावा नहीं कर सकते कि कभी बीमार नहीं पड़ेंगे या कोई दुर्घटना हमारे साथ नहीं हो सकती अतः ऐसी कोई अवस्था होने पर तुरंत ही आवश्यक इलाज प्रारंभ कर देना चाहिए।

आजकल महंगी स्वास्थ्य सुविधाओं और दवाइयों को ध्यान में रखते हुए अपनी आर्थिक और सामाजिक परिस्थिति के अनुसार स्वयं और परिवार जन का स्वास्थ्य बीमा जरूर करा लेना चाहिए। शासन द्वारा इसी को दृष्टिगत रखते हुए आयुष एवं अन्य बीमा योजना प्रारंभ की गई हैं।

स्वस्थ शरीर, स्वस्थ विचार एवं स्वस्थ बुद्धि का संयोजन ही उत्तम स्वास्थ्य है जिससे हम प्रकृति एवं वातावरण से सामंजस्य स्थापित करते हुए जीवन का आनंद लेते हैं और स्वयं को मानसिक, भौतिक, भावनात्मक, आध्यात्मिक एवं सामाजिक स्तर पर स्वस्थ एवं सुखी अनुभव करते हैं।

आजकल शहरी वातावरण में उच्च रक्तचाप, मधुमेह, हृदय

रोग-जैसी व्याधियाँ बहुत ही आम बात हो गयी है जो पहले यदा-कदा ही सुनने में आती थीं। इन बीमारियों के लिए कुछ हद तक अनुचित खानपान के अलावा व्यक्ति की मानसिक अस्वस्थता भी जिम्मेदार है। यदि हमारे मन में निराशा, अपने साथियों, रिश्तेदारों या उच्चाधिकारियों आदि के प्रति भय, दुराग्रह, असहयोगिता या अनुचित प्रतियोगिता, ईर्ष्या, द्वेष और काल्पनिक शंका-कुशंका आदि की भावना भरी रहती है तथा हम शारीरिक, धन, बल के अमर्यादित भोग-उपभोग करने के शिकार हैं तो हम अस्वस्थ हैं चाहे हमारा शरीर कितना ही निरोग तथा बलिष्ठ ही क्यों न हो।

कुछ विद्वानों के अनुसार अच्छे स्वास्थ्य की कल्पना में समग्र स्वास्थ्य आता है जिसमें शारीरिक, मानसिक, बौद्धिक के साथ ही आध्यात्मिक और सामाजिक स्वास्थ्य भी आते हैं। भावनात्मक रूप से सक्षम व्यक्ति को दर्द, निराशा और उदासी की स्थिति भी विचलित नहीं करती है। उसमें डर, ईर्ष्या और क्रोध का अभाव होता है और वह विपरीत परिस्थितियों का भी सामना शांत चित्त से करने में सक्षम होता है। बौद्धिक रूप से स्वस्थ रहने के लिए हम अपने कार्य से कुछ समय निकाल कर हल्की-फुल्की बौद्धिक कसरत कर सकते हैं जैसे वर्ग पहेली भरना या सरल गणित के मनोरंजक सवाल हल करना या सुडोकू जैसी पहेली हल करना आदि। मुंबई की लोकल ट्रेन में शाम के समय हर दूसरी सीट पर कोई न कोई यात्री इसमें व्यस्त मिल जाता है। इससे मनुष्य की रचनात्मकता में वृद्धि होती है।

जीवन में मानसिक शांति एवं स्वस्थता हेतु आध्यात्मिकता की ओर भी हमारा रुझान होना चाहिए, यह हमारी निजी मान्यताओं और मूल्यों को दर्शाता है।

इस प्रकार समग्र रूप से एक स्वस्थ व्यक्ति के चेहरे पर एक स्वाभाविक कांति और ओज होता है, चाल सामान्य होती है, चेहरा तनाव रहित, प्रफुल्लित और उत्साह से परिपूर्ण होता है। ऐसे व्यक्ति से मिल कर अन्य व्यक्ति भी प्रसन्नता का अनुभव करते हैं।

चूँकि मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है अतः संतोषजनक रिश्तों का निर्माण और उनको बनाए रखना और समाज के प्रति अपने दायित्व निभाते रहना हमारी सामाजिक स्वस्थता की निशानी है। इस प्रकार हम अपने न केवल शारीरिक स्वास्थ्य का वरन समग्र स्वास्थ्य का समुचित प्रबंधन कर सकते हैं और ईश्वर प्रदत्त मानव जीवन को सुखपूर्वक व्यतीत कर सकते हैं।

पूछो अपने दिल से जरा



शिल्पा पटेल
प्रबंधक,
शाखा : कंझावला, दिल्ली

तलाशते हैं छाँव ठंडी पाने को सुकून थोड़ा,
कभी खुद के लिए, कभी चमकती गाड़ी के लिए।
पौधा जो बन पेड़ दे छाया, ऐसा कभी बोया,
संभाला है क्या तुमने, पूछो अपने दिल से जरा !
ढूँढते हैं स्वच्छता, साफ सी जमीं कुछ पल बिताने के लिए,
कूड़े प्लास्टिक से धरती को गंदगी में झोंका है तुमने,
क्या माँग तुम्हारी जायज है ? पूछो अपने दिल से जरा !
बिना पानी के जीना ; कल्पनातीत है ऐसा जीवन,
बूँदों का हिसाब रखा है क्या तुमने ?

जो बहा दिया यूँ ही बिन मतलब।
उस पानी की कीमत को, पूछो अपने दिल से जरा !
शिकायतें हैं दुनिया भर से हम सबको,
उस दुनिया का हिस्सा भी हम ही हैं।
खुद की गाड़ी से निकलते हुए धुएँ की जिम्मेदारी
अपने मतलब के लिए नहीं करते नियमों की कद्रदारी
प्रदूषण से घुटती जब साँसे, पूछो अपने दिल से जरा !
उस प्रकृति से माँगते ही रहते हैं, क्या दिया है
कर्ज चुकाने में उसे प्रतिफल, पूछो अपने दिल से जरा !

अभिशाप



शुभांशु पाण्डेय 'कश्यप'
अधिकारी,
सिविल लाइंस शाखा, प्रयागराज

पल अंतिम है, राह कठिन है,
सितारे पुकार रहे हैं।
मैं खड़ा एकाकी तट पर सोच रहा हूँ,
कैसे खींचूँ अंतिम नैया।
युग खड़ा है पीछे, अपनी बाँहें बाँधें,
शून्य पुकार रहा है मुझको और उसकी प्रतिध्वनि में
मैं खड़ा तट के किनारे, सोचता माझी बनूँ मैं,
पर कहाँ से लाऊँ पतवारें।
यह महासिंधु का वेग, होश मेरे है उड़ाता,
सोचता हूँ उस पथ को, जिसपे काश मैं लौट पाता।
हो रही है इतनी पीड़ा शुष्क वायु आँसुओं से भीग चुकी है,
ये धरा की धूल भी जैसे आँसुओं से धुल चुकी है।

इस पल से अनभिज्ञ मैं, नींद अपनी सो रहा था,
दिन की गहराइयों में सपना सच हो रहा था।
क्यों न पहले जाग गया मैं,
क्यों न कवि की दृष्टि से आगे को ही बढ़ गया मैं,
जब हुआ सुपरिचित स्वप्न मृत्यु लोकों से,
सोच रहा हूँ क्यों ना बच सका यहाँ के धोखों से।
किंतु मन के हाहाकार में, विश्वास मेरा है छिपा,
इस पवन के तीव्र स्वर में, उस पपीहे ने लिखा,
कर्ण उत्सुक सुन रहे हैं गूढ़ अर्थों को बड़े,
सोचता हूँ दीर्घ मन से हम यहाँ हैं क्यों खड़े,
आगे बढ़ निर्माण करूँ पथ ऐसा,
पीछे खड़ा ये जग भी सोचे
इस "अभिशाप" से ये ही बड़ा।

फटी कमीज

(इशिता झा, प्रबंधक, मंडल कार्यालय, होशियारपुर)



उस दिन दसवीं और ग्यारहवीं कक्षा के बच्चों के बीच कबड्डी का मैच चल रहा था। दसवीं की टीम कुछ कमजोर पड़ रही थी। ऐसे में इस टीम के एक खिलाड़ी दीपक के पैर में अचानक मोच आ गई। दीपक बहुत अच्छा खेल रहा था।

अब सवाल था उसकी जगह किसे लिया जाए।

दसवीं के सारे बच्चे चिल्लाने लगे, 'आनंद....आनंद.....'

आनंद डरकर पीछे हो गया, पर उसके साथी उसका हाथ पकड़कर उसे खींचने लगे। आनंद प्रतिरोध करता रहा। इस खींचतान में अचानक चर्च.....की आवाज के साथ आनंद की कमीज बांह से फट गई।

एकाएक सभी सहम गए।

उनके हाथ ढीले पड़ गए।

आनंद ने गर्दन घुमाकर अपनी कमीज देखी। उसकी आँखें डबडबा गईं। उसे हमेशा इसी बात का डर रहता था कि खेलते हुए कहीं कपड़े न फट जाएं और आज वही हो गया। उसने किसी से कुछ न कहा, अपना बस्ता उठा कर सर झुकाए मैदान से बाहर निकल गया।

घर लौटते हुए उसे लग रहा था कि ये रास्ता कभी खत्म न हो। पिताजी के गुजर जाने के बाद एक साल में ही घर की दशा बहुत खराब हो चुकी थी। आय का कोई साधन न था। जरूरतों ने एक-एक कर माँ के गहने बिकवा दिए थे। किसी तरह गुजारा चल रहा था। कुछ खरीदने की कल्पना करना भी मुश्किल था। ऐसे में आज उसकी ये कमीज फट गई।

उसकी आँखों में माँ का उदास चेहरा घूम रहा था। उसने तय किया कि माँ को इसका पता न चलने देगा। घर पहुँचते ही उसने अपनी कमीज उतारी और तह लगाकर बस्ते में रख ली। माँ ने आनंद को देखा और उससे उसका हाल पूछा। आनंद ने कुछ उत्तर नहीं दिया और घर के बाहर नीम के पेड़ की छाँव में जा बैठा। आनंद को ऐसा प्रतीत हो रहा था मानो उसका विद्यालय का यह आखिरी दिन है और अब

वह अपनी फटी कमीज की वजह से अपनी पढ़ाई पूरी नहीं कर पाएगा। एक तरफ घर की जिम्मेदारी दूसरी तरफ आनंद का भविष्य। आनंद इसी सोच में डूबा हुआ था कि तभी उसने दो छात्रों को बात करते सुना कि इस वर्ष जिलाधिकारी ने खेलो इंडिया के तहत घोषणा की है कि कबड्डी

मैच में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाली टीम को पुरस्कार तथा धन राशि दी जाएगी। यह सुनते ही गम के सागर में डूबे हुए आनंद को जैसे किनारा मिल गया। ढीले पड़ गए आनंद के शरीर में मानो ऊर्जा का समावेश हो गया हो। आनंद ने फौरन अपनी फटी कमीज पहनी और बिजली से भी तेज रफ्तार से दौड़कर मैदान पहुँच गया। दसवीं कक्षा की टीम में केवल एक खिलाड़ी ही शेष बचा था। आनंद ने मैदान की मिट्टी माथे पर लगाई और कबड्डी...कबड्डी कहता हुआ ग्यारहवीं कक्षा के छात्रों के बीच पहुँच गया। विद्यार्थियों ने आनंद को घेर लिया। आनंद के पास खोने को कुछ न था, किन्तु पाने के लिए आशा का जगमगाता आकाश। आनंद लयबद्ध कबड्डी..



कबड्डी कहता रहा, छात्रों ने आनंद को जकड़ लिया किन्तु आनंद संघर्ष करता रहा, मध्य रेखा आनंद से कुछ इंच की दूरी पर थी। आनंद की साँसें धीमी होने लगी मैदान में सन्नाटा छा गया, तभी आनंद की नजर एक छात्र पर पड़ी जिसने आनंद को रोकने के लिए उसकी कमीज को जकड़ रखा था। आनंद ने अपना भरपूर जोर लगाया कि तभी एक बार फिर चर्च.....की आवाज आई, किन्तु इस बार आनंद की आँखें खुशी से डबडबा गई क्योंकि आनंद लकीर के इस पार था, दूसरी ओर के छात्र के हाथ में आई केवल आनंद की फटी कमीज।

इसी के साथ दसवीं कक्षा ने सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन किया और

विजेताओं को धन राशि तथा सिलाई मशीन उपहार में दी गई। आनंद बहुत खुश था कि अब उसकी माँ भी काम करके जीवन यापन कर सकती है और आनंद की फटी कमीज भी सिल सकती है। चारों ओर आनंद-आनंद की आवाज गूँज रही थी उसी बीच आनंद को उसकी माँ की आवाज सुनाई दी तभी आनंद की आँख खुल गई और उसने देखा कि सुबह हो गई है और उसकी माँ उसे जगा रही थी नहीं तो वो कबड्डी मैच पर समय से नहीं पहुँच पाएगा।

आनंद खुश था क्योंकि उसके मन से सभी भय निकल चुके थे और उसे पता था कि मन के हारे हार है और मन के जीते जीत, और मन से तो वो पहले ही विजेता बन चुका है।



मेरी माँ



सुमित्रा महाराणा
अधिकारी,
पीएलपी - ब्रह्मपुर

माँ के लिए कुछ लिख सकें
ऐसे अल्फाज़ पाना मुश्किल है,
माँ के सामने अम्बर छोटा है
माँ के सामने इन्द्रधनुष फीका है ।
माँ के आगे सब कुछ थोड़ा है
माँ एक पूर्णता का एहसास है ।
अपने सपनों को त्यागकर
हमारी ख्वाहिशें करती है पूरी

माँ के बिना जिन्दगी लगे अधूरी ।
माँ के पास जरूर होगी
कोई जादू की छड़ी
मैं माँगू, उससे पहले
वह कर देती हर बात पूरी ।
रब की परछाई होती है माँ
माँ तो आखिर होती है माँ ।



"किसी का भी उदय अचानक नहीं होता सूर्य भी धीरे धीरे निकलता है और ऊपर उठता है जिसमें धैर्य और तपस्या होती है वही संसार को प्रकाशित करता है "

माँ का मातृत्व

(रवि कुमार साहू, दफ्तरी, जानकीपुरम, शाखा कार्यालय, लखनऊ)



माँ शब्द के अर्थ को उपमाओं अथवा शब्दों की सीमा में बाँधना संभव नहीं है। माँ शब्द में ही सम्पूर्ण ब्रह्मांड, सृष्टि की उत्पत्ति का रहस्य समाया है। हर किसी के जीवन में माँ अनमोल होती है। इस धरती पर माँ के बिना कोई भी इंसान अपने जीवन की कल्पना नहीं कर सकता है। अगर इस धरती पर माँ नहीं होती तो हमारा अस्तित्व नहीं होता। किसी भी इंसान की जिन्दगी उसकी माँ से ही शुरू होती है। माँ यह केवल शब्द ही नहीं बल्कि इस शब्द में पूरा संसार समा जाता है। हर एक व्यक्ति के जीवन में अगर सबसे महत्वपूर्ण इंसान है तो वो केवल उसकी माँ ही होती है। ऐसा कहा जाता है कि भगवान हर व्यक्ति के साथ नहीं हो सकता है इसलिए उसने माँ को बनाया है। माँ अपने बच्चे को सदैव अच्छे संस्कार देती है और उसे जीने की राह दिखाती है। वह अपने बच्चे को देश व समाज का अच्छा नागरिक बनाती है। माँ अपने बच्चों का पालन पोषण बिना किसी प्रलोभन या लालच के निस्वार्थ भाव से करती है। माँ अपने स्नेह के सागर के बदले अपने बच्चों से कुछ नहीं चाहती। वह हर हाल में केवल बच्चों का हित ही चाहती है। माँ की ममता का कोई मोल नहीं है, उसकी ममता निस्वार्थ है। माँ की ममता की तुलना किसी अन्य के प्रेम से कदापि नहीं की जा सकती है। माँ की ममता अपने सभी बच्चों में समान होती है। उसमें अपने बच्चों के प्रति भेदभाव नहीं होता। क्षमा का दूसरा नाम माँ है इसलिए

क्षमा शब्द में भी माँ शब्द आता है। हर व्यक्ति के जीवन में माँ की भूमिका सबसे अलग होती है। यह दूसरे लोगों से भी अनमोल होती है। माँ अपने प्रत्येक बच्चे का अच्छी तरह से ध्यान रखती है। माँ का पूरा दिन अपने बच्चों की आवश्यकताओं को पूरा करने में व्यतीत होता है। वह अपने बच्चे के लिए रोजाना बहुत मेहनत करती है। हर माँ सदैव अपने बच्चे की भलाई का कार्य करती है। माँ हमारी पहली गुरु और पहला गुरुकुल होती है। माँ को ईश्वर का दूसरा रूप माना जाता है। माँ दया का सागर होती है। माँ देवी का रूप होती है, माँ के मातृत्व और प्रेम जैसा किसी का प्रेम नहीं है। माँ ममतामई, करुणामई होती है। माँ की ममता का प्यार और स्नेह पाने के लिए भगवान् भी, इस धरती पर जन्म लेते हैं। माँ के जैसा दयालु और परोपकारी इस संसार में कोई नहीं है। माँ के जितना त्याग और समर्पण कोई भी इंसान नहीं कर सकता है। माँ हमारे लिए जीवन भर मुसीबतों को झेलती है। माँ के दूध का कर्ज संसार का कोई भी प्राणी पूरे जीवन सेवा करने के बाद भी, किसी भी कीमत पर अदा नहीं कर सकता। हमारा प्रथम कर्तव्य है कि वृद्धावस्था में माँ की सेवा करें। माँ की महानता के विषय में जितना भी लिखा जाए कम ही है। शब्दकोश में वह शब्द ही शेष नहीं है जिससे माँ के गुणों, उसके उपकारों और उसकी ममता का वर्णन किया जा सके। लेकिन इतना कहना चाहूँगा कि:

**"जितना दिया मेरी माँ ने मुझको, उतनी तो मेरी औकात नहीं।
ये तो करम है मेरी माँ का मुझ पर, वर्ना मुझमें तो कोई बात नहीं।"**

तुम-सी न बनूँगी माँ



आज अचानक जाग उठी है
बचपन की वो यादें, माँ !

जेठ की दोपहरी में तपता-जलता,
पूरे भादो टपकता-सिसकता,
पूस की रातों में ठिठुरता-सिकुड़ता
एक कमरे का वो अपना घर, माँ !

गीली लकड़ी, भीगा चूल्हा, पर उसे तुम्हें सुलगाना था।
आँखें लाल तुम्हारी होतीं, पर होठों पर मुस्कान सदा
जो भी पकता, अच्छा लगता, जाने क्या वो जादू था
मेरे मन को भा जाती थी लाड लगाती, गाती माँ।
पर जब थोड़ी बड़ी हुई, जाना अपने अरमानों को
मन तरसता, उमंगें मरती, सब लगता बेमानी था
ऐसे में कह बैठी एक दिन, 'मैं पढ़ूँगी, मैं बढ़ूँगी,
जिन्दगी अपनी सवारूँगी, तुम-सी न बनूँगी माँ !'

ख्वाब हुए पूरे, जो सोचा वो सब पाया मैंने,
सब जुटाया, जिसके लिए बचपन तरसता था।
सुख है, सुविधाएँ हैं, जीवन भरा-भरा सा है,
हास है, उल्लास है, आसमाँ खुला-खुला सा है।

पर ना जाने क्या हुआ, इतिहास ने दोहराया खुद को,
ऑफिस से लौटी शाम को, कुछ थकी, कुछ झल्लाई-सी
और बिटिया कह उठी, 'आज मुझे बुखार था, मैं रो रही थी,
पर तुम न थी मेरे साथ माँ, मैं तुम-सी न बनूँगी माँ !'

कविता कुच्छल
मुख्य प्रबंधक,
मंडल शस्त्र, सीतापुर

प्रादेशिक भाषा की रचनाएं

गुजराती रचना

मारी दीकरी

जन्मी હતી તે જ્યારે મારા ઘરમા, મારી એક મોટી ઇચ્છા પુરી થઈ ગઈ.
ઈચ્છાઓ ઘણી બાકી હતી તેના માટે, પણ જોતજોતામાં દીકરી મોટી થઈ ગઈ.
શું વાત કરું તેના બાળપણની, મારા ઘરની તે ખુશી અને રોનક થઈ ગઈ.
ભલે બીજા માટે તે કંઈ પણ હોય
મારા માટે તે મારા ઘરની પરી થઈ ગઈ.
પા...પા.. પગલી તે માંડવા માંડી અને ઘરની ચીજવસ્તુઓ તોડતી થઈ ગઈ
ગુસ્સો મારો ઊતરી જાય જ્યારે, હસતા મોઢે તે પપ્પા પપ્પા કહેતી થઈ ગઈ
મારી આંગળી પકડીને તે ચાલતા શીખી, અને પોતાના પગે તે ઊભી થઈ ગઈ
ઘરના ખુબ હસે જોઈને જ્યારે, નાના નાના હાથે તે થાળી પાડતી થઈ ગઈ.
થોડો કંટાળો આવતો તેને ભણવાનો,
તો પણ ચોપડા રોજ વાચતી થઈ ગઈ.
નાના ભાઈની મસ્તી ખુબ કરે અને,
મોકો મળે તો તેની ટીચર થઈ ગઈ.
મારી દીકરી મોટી થઈ ગઈ
મારી દીકરી મોટી થઈ ગઈ.....

જિંદગી ના રંગો

કંઈકેટલું ભેગું કરીશ તું, છેલ્લે તો બધું અહીં જ રહેવાનું.
નિમોરહી બનીને જીવ ને તું, ક્યાં બધું ભેગું લઈ જવાનું.
આનંદની લહેરખી રાખ ને, ગુસ્સા ને તું થૂંકી નાખ.
નથી લઈ જવાનું સાથે કંઈ, તો શેની ચિંતા ક્યારે કરવાનું.
મજામાં છું મજામાં છું કહીને ખોટું બોલ્યા જ કરવાનું?
નથી હોતા બધા દિવસો સરખા, માનીને સાચું બોલી જવાનું
ધન, દોલત, સોહરત પરિવાર માટે ભેગું ક્યારે જ કરવાનું!
નથી આવતું તારી સાથે કંઈ, તો પછી શું કામ આમ બળ્યા કરવાનું.
જિંદગીની હોડી છે ને, ચાર પાંચ દિવસનો તું નાવિક,
વાસ્તવિકતા જાણતો હોવા છતાં, દરેક દિવસે મયારે જ કરવાનું !
પરકૃતિની ચાલ છે ને, એમાં નો તું એક નાવિક,
આજે નહિ તો કાલે ચમકિશ, એમ માનીને બસ ચાલ્યા કરવાનું.
કંઈકેટલું ભેગું કરીશ તું, છેલ્લે તો બધું અહીં જ રહેવાનું.
નિમોરહી બનીને જીવ ને તું, ક્યાં બધું ભેગું લઈ જવાનું.

હિંદી अनुवाद

मेरी बेटी

जब उसका मेरे घर में जन्म हुआ तब मेरी एक बड़ी इच्छा पूरी हो गई।
पर उसकी बहुत सारी इच्छाएं बाकी हैं पर समय होते वह बड़ी हो गई।
जब मैं उसके बचपन की बात करूं मेरे घर की सारी खुशियाँ और रौनक वो थी।
वह दूसरों के लिए एक लड़की थी पर मेरे लिए घर की सारी खुशियाँ और रौनक वो थी।
वो दूसरों के लिए लड़की थी पर मेरे घर की वो पारी थी।
जब उसने चलना प्रारंभ किया मेरे घर की सारी चीजें तोड़ने लगती थी।
मेरा सारा गुस्सा निकल जाता जब वो पापा-पापा बोलने लगती थी।
मेरी उंगली पकड़ कर बाहर चलना सीखी और अपने पैरों पर खड़ी हो गई।
घर के लोगों को खुश देखकर अपने छोटे-छोटे हाथों से तालियाँ बजाने लगती।
उसको पढ़ने में बोरियत होती फिर भी वह पुस्तक पढ़ने लगती।
छोटे भाई संग मस्ती करती है और समय पर उसकी टीचर बन जाती है।
मेरी लड़की बड़ी हो गई मेरी लड़की बड़ी हो गई।

नैमीशसिंह झाला (दफ्तरी)
मंडल शस्त्र विभाग,
मंडल कार्यालय, राजकोट

जिन्दगी के रंग

कितना तू इकट्ठा करेगा अंतिम में
सब यहीं रहेगा निर्मोही बन के जी ले
तूने कहाँ सब कुछ साथ लेकर जाना है
आनंद की लहर रख और गुस्से को तू थूक दे
नहीं ले जाना है साथ में कुछ फिर किस बात की चिंता है
मजे में हूँ, मजे में हूँ कह के किसी को बुरा क्यों कहना
सभी दिन एक जैसे नहीं होते इस सोच से
कभी सच भी बोल देना चाहिए।
धन दौलत और शोहरत अपने परिवार के लिए इकट्ठा ही करते जाते हो
अपने साथ तो कुछ आएगा नहीं फिर क्यों इतना सब करना।
जिंदगी की होड़ में चार पाँच दिन का
तुम वास्तविकता जानने के बाद भी तुम हर दिन मर रहे हो।
प्रकृति की इसी चाल में तुम बस एक तारा हो
आज नहीं तो कल चमकेगा इसे मान कर चलना चाहिए।
कितना तू इकट्ठा करेगा अंतिम में
सब यहीं रहेगा निर्मोही बन के जी ले
तूने कहाँ सब कुछ साथ लेकर जाना है....

कारेना उर्विशा
चपरासी
मंडल कार्यालय, राजकोट

बैंक और ग्राहक सेवा

(स्नेहा सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक, अंचल कार्यालय, अहमदाबाद)



“अगर आप ग्राहक की सुनेंगे तो ग्राहक आपको ही चुनेंगे!”

बैंकर और ग्राहक के बीच का रिश्ता विश्वास पर आधारित होता है। आज की दुनिया में, बैंकों को देश की अर्थव्यवस्था के लिए एक महत्वपूर्ण तत्व माना जाता है। यह एक प्रभावी बैंकिंग प्रणाली है जो अर्थव्यवस्था के समुचित विकास का मार्ग प्रशस्त करती है।

कानूनी भाषा में देखा जाए तो अलग-अलग कार्यों के लिए बैंक एवं ग्राहक के संबंध भी अलग-अलग होते हैं।

1. जब कोई व्यक्ति अपने खाते में (करेंट, सेविंग या किसी भी जमा योजना में) पैसा जमा करता है तो वह उस पैसे को बैंक से वापस लेने का अधिकार भी रखता है, ऐसे में बैंक-देनदार और ग्राहक-लेनदार होता है।
2. जब कोई व्यक्ति बैंक से किसी भी प्रकार का ऋण लेता है तो बैंक उसे वापस लेने का अधिकार रखता है, ऐसे में बैंक-लेनदार और ग्राहक-देनदार होता है।
3. जब कोई ग्राहक बैंक में कोई भी मूल्यवान वस्तु रखता है (जिसके बारे में बैंक को पता रहता है) तब ग्राहक बेलर यानि अमानत या धरोहर रखने वाला और बैंक बेली यानि जमानत लेने वाला होते हैं।
4. जब कोई कस्टमर बैंक से लॉकर लेता है (जिसमें बैंक को यह पता नहीं रहता कि आपने क्या सामान रखा है और उसका मूल्य कितना है) तब ग्राहक लेसी यानि पट्टेदार एवं बैंक लेसर यानि (पट्टाधारक) होता है।
5. जब बैंक अपने कस्टमर के किसी आदेश के अनुसार कार्य करता है, जैसे चेक कलेक्शन या ड्राफ्ट बनाना आदि तब बैंक एजेंट और ग्राहक प्रिंसिपल का संबंध बनता है।

6. जब कोई ट्रस्ट बनाया जाता है तब बैंक-ट्रस्टी एवं कस्टमर-बेनेफिशियरी का संबंध बनता है।

7. जब कोई कस्टमर बैंक में अपने खाते में जमा करने के लिए कोई चेक जमा करता है तो जब तक कस्टमर के खाते में उस चेक का पैसा जमा नहीं हो जाता तब तक बैंक-ट्रस्टी एवं कस्टमर-बेनेफिशियरी का संबंध ही रहता है।

आज के इस डिजिटल युग में प्रतिस्पर्धा की होड़ लगी हुई है इसलिए सभी बैंकिंग संस्थाओं में ग्राहक सेवा बहुत ही महत्वपूर्ण किरदार निभाती है। हर जगह हमने अपने कार्य को वेगवान और प्रभावी बनाने के लिए अलग-अलग मशीन लगवा तो दी हैं, पर हमारे ग्राहक अभी भी बातचीत, चर्चा करते हुए समस्याओं का समाधान चाहते हैं, अतः बोलने वाले इंसान यानि कि हमारे सम्मानीय स्टाफ की जगह कोई और नहीं ले सकता। स्टाफ सदस्य जब सम्मान के साथ किसी ग्राहक को सुनते हैं और उनकी परेशानियों का निदान कर देते हैं, तब बैंक और ग्राहक के बीच अटूट रिश्ता बन जाता है। इस प्रकार श्रेष्ठ ग्राहक एवं उनकी उच्चतम सेवा हमारे बैंक के बहुमुखी विकास के लिए कार्य करती है।

हम अलग-अलग माध्यम से ग्राहक सेवा कर रहे हैं, जो निम्नानुसार है :

- 1) **वृद्ध एवं पेंशन धारकों के लिए बैंकिंग** : अगर ग्राहकों की बात करें तो हमारे परिसर में आने वाले ग्राहकों में 30% ग्राहक वृद्ध, पेंशन धारक एवं असहाय लोग होते हैं। इन लोगों को भी बैंकिंग सेवाओं की जरूरत होती है। कोई लाचार होते हैं, कोई अशिक्षित तो कोई अधिक

- उम्र वाले। अतः इनकी बैंकिंग की जरूरतों को पूरा करने के लिए हम डोर स्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं। भारत सरकार एवं आरबीआई ने भी इसे जरूरतमंद ग्राहकों तक पहुँचाने के लिए दिशा-निर्देश जारी किए हैं। इसका उपयोग करने से वृद्ध एवं पेंशन धारकों को बैंकिंग सेवाएं आसानी से प्रदान की जा रही हैं।
- 2) **विदेशी एवं एन. आर. आई. ग्राहक के लिए बैंकिंग:** हमारे बहुत से ग्राहक भारतीय मूल के हैं लेकिन अब विदेश में बसे हैं अथवा कुछ ग्राहक विदेशी मूल के भी हैं। उनकी जरूरतों को मद्देनजर रखते हुए आयात-निर्यात से जुड़ी योजनाओं और फोरेक्स से जुड़ी योजनाओं से उनको अवगत कराना होगा। इससे बैंक के प्रति उनके संबंध भी बेहतर होंगे और उनकी आवश्यकताएं भी पूरी होंगी।
- 3) **डिजिटल उत्पाद से बैंकिंग:** ग्राहकों की जरूरत के हिसाब से योजनाओं का निर्धारण बैंक में किया जाता है। समय की आवश्यकता के अनुसार तथा अलग-अलग वर्ग के ग्राहक जिनकी जरूरतें अलग-अलग होती हैं। पीएनबी वन मोबाईल ऐप, डेबिट-क्रेडिट कार्ड, एटीएम आदि उत्पाद उपलब्ध हैं। एसएमएस केवल एक ही भाषा में आरंभ हुआ था, परंतु अब ग्राहकों की जरूरत के हिसाब से क्षेत्रीय भाषाओं में भी एसएमएस उपलब्ध हैं।
- 4) **तृतीय पक्ष उत्पाद से बैंकिंग :** बीमा संबंधी उत्पादों के विषय में जागरूकता, असमय मृत्यु अथवा चिकित्सा व्यय पर अचानक किए जाने वाले खर्च करने की आवश्यकता से लोग मुश्किल में पड़ जाते हैं। आरोग्य बीमा, जीवन बीमा तथा म्युच्युअल फंड ऐसी कई योजनाएं ग्राहकों का ऐसी स्थिति में आधार बन सकती हैं।
- 5) **ऋण योजनाएं :** बैंकिंग क्षेत्र का मूलभूत कार्य है जनता के पास उपलब्ध अतिरिक्त धन, पूँजी बैंक के खाते में जमा करवाते हुए सुरक्षित रखना और जरूरतमंद को उसकी योग्यता तथा आवश्यकता के अनुसार ऋण देना। बैंक की उच्च शिक्षा हेतु शैक्षणिक ऋण, कार ऋण, आवास ऋण, व्यक्तिगत ऋण, कारोबार करने के लिए व्यापारी वर्ग, डॉक्टर, शिक्षक, सैन्य दल, पेंशनर हेतु विभिन्न योजनाएं, महिलाओं के लिए विशेष योजनाएं उपलब्ध हैं।
- ग्राहकों को इसकी जानकारी देने के लिए बैंक द्वारा समय-समय पर ग्राहक सम्मेलन अलग-अलग जगह पर वित्तीय सेमिनार आयोजित किए जाते हैं। खुद को अपने प्रतिस्पर्धियों से अलग पहचान दिलाने के लिए मात्र "ग्राहक सेवा" शक्तिशाली हथियार है।
- "अच्छा व्यवहार और ईमानदारी ग्राहक को आपसे प्रेम करने के लिए मजबूर कर देती है।"

बदलेगा ये मंजर



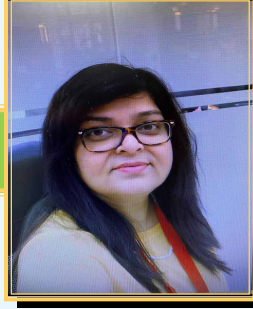
दीपक अवस्थी
सहायक
मंडल कार्यालय, सीतापुर

मंजिल की तलाश में, तू खुद से बे-खबर;
दौड़ मत इतना तू थोड़ा तो कर ले सबर..
आशाओं के पंख लगा, नाप ले तू आसमां;
हर लम्हें को अपनाकर, जी ले तू जी भर..
हार के पश्चाताप में, तू धूँ धूँ कर जल रहा;
जीत का मोह भुला, फिर किस बात का है डर..

जीवन के हालातों से लड़ना तो है हर रोज;
खुद के लिए फैसलों से, खुद को लगती नहीं नजर..
करता रह तू जतन, संतोष का हाथ पकड़,
एक ना एक दिन तो बदलेगा तेरा ये मंजर..
कोशिश कर तू जी तोड़, थोड़ा तो कर ले सबर !!

कर्मचारी अभिप्रेरणा

(जिन्सी अंटोनी, मुख्य संकाय, स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, बेलापुर)



प्रेरणा शब्द प्रयोजन से बना है और यह प्रेरणास्रोत के समान है। प्रेरणा सकरात्मक वाक्य है, जीवन के विभिन्न चरणों में हम सभी को प्रेरणा की आवश्यकता होती है। कभी हमें अपने लक्ष्यों को पूरा करने के लिए और कभी शांतिपूर्ण जीवन जीने की प्रेरणा की आवश्यकता होती है। ऐसे में किसी भी संस्था या संगठन के स्टाफ सदस्य और कर्मचारी को प्रेरणा और प्रोत्साहन से भरपूर होना चाहिए। है ना? पर ऐसा होता नहीं है पता कैसे चलेगा अगर कोई कर्मचारी अभिप्रेरित है कि नहीं? कुछ संकेतक हैं जोकि किसी संगठन में स्टाफ सदस्यों तथा कर्मचारियों में मोटिवेशन और डिमोटिवेशन की पहचान करने में मदद कर सकते हैं। एक प्रबंधक के रूप में, अपने कर्मचारियों के साथ एक मजबूत संबंध बनाने से आपको यह पता लगाने में मदद मिलेगी कि कुछ सही है या नहीं है। व्यवहार या दृष्टिकोण में किसी भी बदलाव के लिए देखें – सोचें

कार्यस्थल में डिमोटिवेटेड कर्मचारियों के 10 लक्षण इस प्रकार हैं :

1. अनुपस्थिति या लगातार देर से आना।
2. उदासीन रवैया।
3. साथियों / बॉस के साथ टकराव।
4. लगातार तनाव और ऊब में रहना।
5. नई पहल नहीं करना।
6. उत्पादकता में कमी और काम की खराब गुणवत्ता रखना।
7. चर्चाओं में कोई जिम्मेदार योगदान नहीं देना।
8. पेशेवर नेटवर्किंग साइटों पर गतिविधि में वृद्धि होना।
9. नकारात्मक निर्णय को जल्द करना।

एक व्यवसाय के भीतर प्रत्येक प्रबंधक को अपनी टीमों के भीतर डिमोटिवेशन के संकेतों को पहचानने की क्षमता सीखनी चाहिए। कर्मचारियों के साथ संबंध बनाना किसी भी प्रबंधक की भूमिका का एक महत्वपूर्ण तत्व है और यह पहचानने में मदद करता है कि कर्मचारी कब हतोत्साहित होते हैं। एक बार किसी समस्या की पहचान हो जाने के बाद, कर्मचारी और संगठन दोनों की भलाई के लिए उससे निपटा जाना चाहिए।

कारण का पता लगाएं और डिमोटिवेशन फैक्टर को पहचानें। एक डिमोटिवेटेड कर्मचारी भी नकारात्मक माहौल बनाकर समग्र टीम

को प्रभावित कर सकता है। इसके अतिरिक्त, काम पर अनुपस्थिति या विलंबता में वृद्धि और दैनिक कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने की कमी के कारण, अन्य कर्मचारी से अतिरिक्त कार्य लेने की कोशिश करने में तनावग्रस्त हो सकते हैं या काम के प्रति सुस्त हो सकते हैं। समय के साथ, यह टीम में और अधिक डिमोटिवेशन का कारण बन सकता है, क्योंकि स्टाफ को लगता है अधिक काम करवाते हैं और काम की सराहना नहीं करते हैं या कम करते हैं।

इस मुद्दे से कैसे निपटें?

1. अपनी टीम को जानें।
2. एक पारदर्शी, निष्पक्ष और सम्मानजनक प्रबंधक बनें।
3. काम का संचार करें और किए गए कार्य को बढ़ाने के लिए नियमित फीडबैक दें।
4. काम में उत्कृष्टता को पहचानें और सराहना करें।
5. अंक-आधारित पुरस्कार प्रणाली स्थापित करें।
6. कार्य स्थल में सुधार करें और टीम को अच्छा महसूस करवाएं।
7. नकारात्मक दृष्टिकोण को दूर करें।
8. करियर में प्रगति और उसके लिए मार्गदर्शन प्रदान करें।
9. चुनौतियों को स्वीकारना सीखें और सिखाएं।

व्यक्ति, टीम और यहाँ तक कि पूरा संगठन पुरस्कार प्राप्त कर सकता है। डिमोटिवेटेड लोग अत्यधिक अनुकूलनीय होते हैं, खासकर जब परिवर्तन की बात आती है, उनका काम पर सकरात्मक दृष्टिकोण होता है। वे एक संगठन की अच्छी प्रतिष्ठा फैलाने में मदद करते हैं, अनुपस्थिति की दरों को कम करते हैं तथा प्रदर्शन तथा लाभ में सुधार करते हैं।

चाहे एक बच्चा है या फिर एक बड़ा इंसान, हम सभी को डिमोटिवेशन की जरूरत होती है। आशावादी होना अच्छा है क्योंकि यह हमें हमारे लक्ष्य को प्राप्त करने में मदद करता है और हमारे जीवन में शांति लाता है। हमेशा ऐसा नहीं होता कि एक सफल इंसान हमेशा खुश ही हो; यह आशावादी होने पर ही पाया जा सकता है और यह तभी हासिल होता है जब हम प्रेरित होते हैं और अपनी जिन्दगी में मिलने वाले हर व्यक्ति को प्रेरित करते रहे।

हर तस्वीर कुछ कहती है: उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ



लघु कहानी- बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ

(संजय शर्मा, मुख्य प्रबंधक(शस्त्र), मंडल कार्यालय, जम्मू)



राधा एक गाँव में रहने वाली गृहणी है जिसे पढ़ने-लिखने का सौभाग्य कभी प्राप्त नहीं हुआ। राधा की दिनचर्या मात्र चूल्हा-चौका एवं परिवार की देख-रेख तक ही सीमित थी। मगर अब समय बदल चुका था। बदलते समय के साथ राधा ने भी ठान लिया था कि वह अपनी 4-5 वर्ष की बेटी तनु को स्कूल भेजेगी और खूब पढ़ाएगी-लिखाएगी। तनु जब स्कूल से वापिस आकर अन्य बच्चों के साथ खेल-कूद कर थक जाती तो शाम को वो अपनी माँ राधा के साथ रसोई घर में बैठकर उसको स्कूल में पढ़ाया गया पाठ जोर-जोर से पढ़कर सुनाती। उधर राधा इतने ध्यान से सुनती मानो उसे सब समझ आ रहा हो। राधा के चेहरे की मुस्कुराहट साफ

दर्शाती कि वह मन ही मन कहीं सपनों की दुनिया में खो गई है। यहाँ उसकी बेटी पढ़-लिखकर एक बड़ी अधिकारी बन गई है और अब उसे उन कष्टों का सामना नहीं करना पड़ेगा जिनका राधा ने किया। राधा के कानों में अनायास ही टीवी पर आने वाले विज्ञापन गूँजने लगे.....

**बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ,
बेटी पढ़ाओ, देश बनाओ।**

आज राधा को लग रहा है कि वह भी देश की उन्नति में भागीदार बन रही है।

माँ - एक एहसास



प्रिया सहदेव
अधिकारी
शाखा वाड़ी, नागपुर

कितना सुकून था उस चेहरे पर,
शिकायतों की ना शिकन थी।
ताउम्र ढोती रही वो बोझ,
फिर भी मुस्कुराती थी।
सौदे किए हजारों अपनी ख्वाहिशों के,
ना कोसती किसी को, बस मुस्कुराती थी।
रहती थी खुद भूखी, बच्चों को खिलाती थी,
उसके आँचल में सारी दुनिया सिमट जाती थी।

बेइंतहा प्यार करना माँ सिखाती थी,
अपनी सारी जिंदगी बच्चों के नाम कर दी थी।
बस एक माँ ही थी जिससे जिंदगी गुलजार थी,
एक माँ ही थी जिससे दुनिया आबाद थी।
बच्चों के लिए खुदा को भी ललकारती थी,
वक्त आने पर हमारे बिगड़े काम सँवारती थी।
दुआओं में भी बच्चों का सुख माँग लेती थी,
अपना हर निवाला हमारी नजर कर देती थी।

माँ की ममता की पुकार



हरगोविंद सी. मकवाना
अधिकारी
क्षेत्रीय वसूली केंद्र,
आश्रम रोड, अहमदाबाद

मैं बहुत खुशनसीब हूँ।
क्योंकि मेरी कोख में मैंने बेटी को संवारा है।।
मैं ही जगत जननी हूँ।
क्योंकि मैंने बेटी को जगत में जन्म दिया है।।
मैं हूँ, मातृशक्ति, नारी शक्ति।
वजूद बेटियों का खतरे में हैं।।
इसलिए बेटियों को शिक्षित करो।
काबिल बनाओ, जीने की राह दिखाना है।।
मैं एक वीरांगना हूँ।
क्योंकि अब नहीं रुकना, नहीं घबराना है।।

मैं आज आधुनिक मान हूँ।
क्योंकि बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ की मुहिम हूँ।।
मैं ममता का झरना हूँ।
क्योंकि भार नहीं है बेटी, सुनीति दुनिया को बतानी हैं।।
मैं पुराना इतिहास बदल दूँगी।
क्योंकि नवीन युग में बेटा-बेटी सभी पढ़ेंगे, सभी बढ़ेंगे।।
मैं मान दिखाती हूँ दुनिया को।
जीवन का आधार है बेटी, संसार की सूरत है बेटी।।
ये जरूरी नहीं है कि रौशनी सिर्फ चिरागों से होती हैं।
प्यारी प्यारी बेटियाँ भी घर में, दुनिया में रौशनी फैलाती हैं।।

हर तस्वीर कुछ कहती है



कहते हैं कि कैमरा और तस्वीर झूठ नहीं बोलते हैं और वाकई में हर तस्वीर कुछ कहती है जो हमारे दिलो-दिमाग और अंतरात्मा को छू जाती है और हमें सोचने और उस पर कुछ लिखने के लिए प्रेरित करती है। क्या यह तस्वीर आपको लिखने के लिए प्रेरित नहीं कर रही है? तो उठाइए कलम और इस तस्वीर पर अपने मौलिक विचार (गद्य/पद्य) केवल 10 से 15 पंक्तियों में हिंदी यूनिकोड में टाइप कर हमें 14 सितम्बर 2022 तक ईमेल पते pnbstaffjournal@mail.co.in या राजभाषा विभाग की rajbhashavibhag@pnb.co.in पर भेज दीजिये। कृपया प्रविष्टि में फोटो सहित अपना पूर्ण विवरण अवश्य लिखें। हस्तलिखित/रोमन लिपि में टंकित प्रविष्टियाँ स्वीकार

नहीं की जाएंगी। केवल पीएनबी बैंक के स्टाफ सदस्य ही इस प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं। प्रत्येक स्टाफ सदस्य की केवल एक प्रतिक्रिया पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।

वक्त



सतबीर सिंह
अधिकारी-मंडल कार्यालय,
एसएस नगर मोहाली

ऐ वक्त तू चल मैं आऊँगा
भरी दोपहर में
हवा सा इतराता आऊँगा
आज समय है तेरा
कल मेरा भी आएगा
तू चल आगे

मैं दौड़ता आऊँगा
गिरा हूँ, मरा नहीं
मजबूर हूँ, खफा नहीं
उठ कर फिर से आऊँगा
है यकीन अपने हौंसलों पर मुझे
अपने पैरों पर ना सही

किसी बच्चे की मुस्कान बन के
आऊँगा
हो कबूल जो हर कायनात में
उन बूढ़े लबों की दुआ बन के
आऊँगा



आपके पत्र

हमें आपकी गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' का जनवरी-मार्च, 2022 का अंक प्राप्त हुआ, धन्यवाद। पत्रिका को जोखिम प्रबंधन विशेषांक के रूप में प्रकाशित किया गया है। पत्रिका में जोखिम प्रबंधन के संबंध में विभिन्न गुणवत्तापूर्ण लेख प्रकाशित किये गए हैं। विशेषांक में प्रकाशित लेखों से जोखिम घटकों को बेहतर ढंग से समझने में सहायता प्राप्त होती है। पत्रिका से बैंकों में होने वाले विभिन्न जोखिमों को कम करने हेतु मार्गदर्शन मिलेगा।

पत्रिका में प्रकाशित लेखों 'बैंकों में जोखिम प्रबंधन के विविध आयाम', 'जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता' जिसके अंतर्गत विभिन्न जोखिमों के विषय में विस्तार से बताया गया है, बैंक ऋण, जोखिम और वसूली, जोखिम प्रबंधन एक आवश्यकता या अनिवार्यता, बैंकिंग और परिचालनात्मक जोखिम आदि लेख ज्ञानवर्धक हैं। इसके

आपके कार्यालय की पीएनबी प्रतिभा' गृह पत्रिका का नवीनतम अंक प्राप्त हुआ। हमें प्रसन्नता है कि आपने इस पत्रिका के माध्यम से राजभाषा हिंदी को रचनात्मक रूप से सशक्त बनाने में सफल योगदान दिया है। पत्रिका में बैंकिंग क्षेत्र के अपरिहार्य घटक एवं पाठक-वर्ग के हित को ध्यान में रखते हुए जोखिम प्रबंधन जैसे महत्वपूर्ण विषय पर हिंदी भाषा में ज्ञानवर्धक आलेखों को समाहित करने का प्रयास अत्यंत सराहनीय है।

पत्रिका में सुरुचिपूर्ण कविताएं एवं कहानियां, यात्रा-वृत्तांत, संस्मरण, 'हर तस्वीर कुछ कहती है', 'आजादी का अमृत महोत्सव', 'आपके पत्र' और कार्यालय की गतिविधियों जैसे विविध आयामों को सारगर्भित रूप से समाहित करने का सराहनीय प्रयास किया गया है। इससे स्टाफ सदस्यों में हिंदी में सृजनशीलता को

आपके बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' जनवरी-मार्च 2022 का "जोखिम प्रबंधन विशेषांक" प्राप्त हुआ तदर्थ धन्यवाद। पत्रिका के कुशल एवं सफल संपादन हेतु हमारी ओर से शुभकामनाएं एवं आभार स्वीकार करें।

"जोखिम प्रबंधन विशेषांक" के मुख्य पृष्ठ पर आपके बैंक को स्वयं सहायता बैंक लिंकेज अभियान 2020-21 में उत्कृष्ट कार्य हेतु पुरस्कार एवं "डॉ. अम्बेडकर बिजनेस एक्सीलेंस अवार्ड" पुरस्कार प्राप्त करते छायाचित्र आपके बैंक की गतिशीलता को प्रतिबिंबित करता है। पत्रिका के इस अंक में जोखिम के विविध आयाम, बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता, जोखिम प्रबंधन-बदलता

आपके संस्थान की लोकप्रिय पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' का 'जोखिम प्रबंधन विशेषांक' मिला। पत्रिका की शुरुआत में ही आपके प्रबंध निदेशक एवं सीईओ श्री अतुल कुमार गोगल के संदेश के इस वाक्य ने इस अंक के उद्देश्य को प्रकट कर दिया कि 'एक वित्तीय सेवा प्रदाता होने के नाते हमें अपने कारोबार से जुड़े जोखिमों का ध्यान होना अति आवश्यक है। स्टाफ सदस्यों द्वारा ऐसे तकनीकी व समसामयिक विषयों पर हिंदी में मौलिक लेखन को प्रोत्साहित करने का आपका यह प्रयास अभिनंदनीय है। इस अंक में सुश्री अपराजिता गुप्ता का लेख 'बैंक में जोखिम प्रबंधन के विविध आयाम' विशेष रूप से उल्लेखनीय है, जिसमें इस विषय पर विस्तृत चर्चा की गई है। श्री हरगोविंद मकवाना ने 'बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन' की आवश्यकता' लेख के माध्यम से पाठकों को जोखिम प्रबंधन के महत्व का सूक्ष्मापूर्वक अवलोकन कराया है। हृदय कुमार की कविता 'के लिए' अपने

आपके बैंक की तिमाही गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा-जोखिम प्रबंधन विशेषांक" का जनवरी-मार्च, 2022 अंक प्राप्त करते हुए अति प्रसन्नता हुई। इस अंक में पत्रिका को रोचक, सारगर्भित तथा उपयोगी बनाने के प्रति सार्थक सोच है। इसमें संकलित लेख जैसे बैंकों में जोखिम प्रबंधन के विविध आयाम, बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता, जोखिम प्रबंधन का महत्व, आजादी का अमृत महोत्सव: विगत 75 वर्षों की देश की उपलब्धियाँ एवं चुनौतियाँ, जोखिम प्रबंधन-बदलता स्वरूप आदि बड़े प्रभावी एवं ज्ञानवर्धक लेखों, कहानी में-ऋण माफ़ी बहुत अर्थपूर्ण लगी तथा कविताओं में - जिसने मन को साथ लिया, सपना, अब श्याम नहीं होती,

आपकी पत्रिका के जोखिम प्रबंधन विशेषांक की प्रति मिली। बैंकिंग जगत में जोखिम प्रबंधन और लाभ दोनों एक दूसरे के पूरक हैं। ऐसे में जोखिम प्रबंधन प्रणाली की रूपरेखा और इसमें बासेल मानदंडों पर चर्चा बहुत ही सार्थक विषय है। साथ ही पत्रिका को सुपाठ्य बनाने में लता जी और नेपाल भ्रमण की चर्चा का भी योगदान है।

बैंकिंग पत्रिकाओं में 'सखा-स्मृतियाँ' और 'सपना' जैसी कविताएं बैंकरो में मौजूद कई तरह की प्रतिभा का परिचय देती हैं। पत्रिका की विषयवस्तु काफी रोचक है।

साथ ही कुछ सामान्य लेख जैसे आजादी का अमृत महोत्सव: विगत 75 वर्षों की देश की उपलब्धियाँ एवं चुनौतियाँ, ऑनलाइन बैंकिंग में हिंदी की भूमिका, मैं और स्वर्ण भूमि आदि भी रोचक जानकारियों के साथ प्रकाशित किये गए हैं।

पत्रिका के प्रकाशन के लिए इतने महत्वपूर्ण विषय चुनने के लिए संपादक मंडल का धन्यवाद। मैं आशा करता हूँ कि भविष्य में भी आपकी पत्रिका में इसी प्रकार के अन्य रोचक आलेख एवं तकनीकी जानकारियाँ पढ़ने को मिलेंगी।



भवदीय,
(रंजन कुमार बरुन)
उप महाप्रबंधक
राष्ट्रीय आवास बैंक, नई दिल्ली

बढ़ावा मिलेगा और कार्यालय में हिंदी कार्यान्वयन उतरोत्तर बेहतर होगा।

पत्रिका की संकल्पना, साज-सज्जा और संपूर्ण कलेवर सृजनात्मक रूप से उत्कृष्ट है। पत्रिका के संपादक मंडल को साधुवाद। हमें आशा है कि भविष्य में भी कलात्मकता एवं नवोन्मेषिता से परिपूर्ण आपका यह प्रयास जारी रहेगा।

शुभकामनाओं सहित,



भवदीय
(डॉ. माधुरी केलकर)
सहायक महाप्रबंधक

स्वरूप, बैंकों में जोखिम प्रबंधन- एक अवलोकन जैसे आलेख पत्रिका के सार्थक उद्देश्य को दर्शाते हैं। पत्रिकाओं के सफल प्रकाशन के लिए संपादक मंडल, सभी रचनाकारों व लेखकों को हार्दिक बधाई एवं शुभकामनाएं।



सादर,
(राजीव वाष्णीय)
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

शीर्षक और कहाँ के अंदाज की दृष्टि से अनोखी, अर्थपूर्ण और मार्मिक है। अंक की साज-सज्जा और अन्य तकनीकी पक्ष भी पाठकीय संतोष देते हैं। एक समग्रणीय अंक के लिए पूरी संपादकीय टीम को हार्दिक बधाई और आगामी अंकों के लिए शुभकामनाएं।



भवदीय,
(शशांक युगल किशोर दुबे)
महाप्रबंधक (राजभाषा)
आईडीबीआई बैंक लिमिटेड,
प्रधान कार्यालय, मुंबई

वो बचपन के हसीन पल तथा एक रास्ता है जिंदगी आदि बड़ी ही मनमोहक लगीं। इस उत्कृष्ट पत्रिका की साज-सज्जा एवं विषय के चयन के लिए समस्त संपादक मंडल बधाई का पात्र है।



भवदीय,
(कामेश सेठी)
महाप्रबंधक (राजभाषा)
पंजाब एंड सिंध बैंक, नई दिल्ली

पत्रिका में बैंकिंग और जोखिम प्रबंधन से जुड़े मसलों पर की गई चर्चा उपयोगी एवं सारगर्भित है। पत्रिका के लिए संपादकीय टीम को बधाई और आगामी अंकों के लिए शुभकामनाएं।



(अशोक कुमार वर्तिया)
उप महाप्रबंधक
भारतीय निर्यात- आयात बैंक,
नई दिल्ली- कार्यालय

भावभीनी विदाई



श्री राकेश गोयल, उप महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर निरीक्षण तथा लेखा परीक्षा प्रभाग द्वारा आयोजित विदाई समारोह में मंचासीन श्री राकेश गोयल तथा उनके परिजन।



श्री महेश रस्तोगी, उप महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर निरीक्षण तथा लेखा परीक्षा प्रभाग द्वारा आयोजित विदाई समारोह में मंचासीन श्री महेश रस्तोगी तथा उनके परिजन।



श्री पाण्डेय ए. के. अरुण, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह भेंट करती प्रधानाचार्या श्रीमती रंजना खरे।



मंडल कार्यालय मालदा में कार्यरत श्री सुबीर कुमार डे, वरिष्ठ प्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर शुभकामनाएं देते हुए मंडल प्रमुख, श्री दीपंकर चक्रवर्ती। साथ में उपस्थित है श्री शम्भु कुमार महतो, उप मंडल प्रमुख।



श्री प्रवीन कुमार रेलन, वरिष्ठ प्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर उन्हें माल्यार्पण कर भावभीनी विदाई देते हुए श्री नीलेश कुमार, मंडल प्रमुख, उत्तरी दिल्ली।



मंडल कार्यालय बोकारो के अंतर्गत शाखा - क्रिश्चन कॉलेज में कार्यरत श्री काली चरण पात्रो (अधिकारी) के सेवानिवृत्ति पर स्टाफ सदस्य भावभीनी विदाई देते हुए।

भावभीनी विदाई



मुख्य महाप्रबंधक (वसूली प्रभाग) श्री नसीम अहमद को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरूप कुमार साहा, श्री कल्याण कुमार। साथ में मंच पर उपस्थित हैं श्री नसीम अहमद के परिजन।

महाप्रबंधक (ऋण प्रभाग), श्री केवल कृष्ण सिंगला को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरूप कुमार साहा, श्री कल्याण कुमार। साथ में मंच पर उपस्थित हैं श्री केवल कृष्ण सिंगला के परिजन।



मुख्य महाप्रबंधक (निरीक्षण लेखा प्रभाग), श्री राम कुमार को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर प्रशस्ति पत्र प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए महाप्रबंधक, श्री पी. पी. सिंह एवं उच्चाधिकारीगण।





75
आज़ादी का
अमृत महोत्सव

तुरंत ऋण चाहिए ?

पाइए पूर्व-अनुमोदित
व्यक्तिगत ऋण
पीएनबी वन ऐप पर

ऋण केवल 4 क्लिक और एक ओटीपी से



तत्काल
ऋण



पेपर रहित
प्रक्रिया



शाखा में
जाने की आवश्यकता
नहीं



अभी आवेदन हेतु स्कैन करें



पीएनबी वन पर ऑफर्स टैब चेक करें



instaloans.pnbindia.in
कॉल करे @18001802222

अधिकृत कॉल सेंटर एग्जीक्यूटिव सहायता प्रदान करने हेतु आपसे संपर्क कर सकते हैं

पंजाब नैशनल बैंक
...भरोसे का प्रतीक !



punjab national bank
...the name you can BANK upon !