



128 वर्षों से ग्राहकों के भरोसे का प्रतीक



कासा जमा राशियाँ

डोर स्टेप बैंकिंग

एनआरआई खाता

डीमैट खाता

पीएनबी रक्षक एफए खाता

पीएनबी वन एफए

मुकब्या समृद्धि खाता

पॉवर सेविंग स्कीम

ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट विशेषांक

पीएनबी को अटल पेंशन योजना के अंतर्गत राष्ट्रीय चैम्पियनशिप पुरस्कार



पंजाब नैशनल बैंक को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा अटल पेंशन योजना (एपीवाई) राष्ट्रीय चैम्पियनशिप के अंतर्गत पुरस्कार प्रदान किया गया। इस अवसर पर दिल्ली में आयोजित एक कार्यक्रम में डॉ. विवेक जोशी आई. ए. एस., सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से ट्रॉफी ग्रहण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल एवं महाप्रबंधक, वित्तीय समावेशन प्रभाग, श्री कमलजीत शौरी। साथ में दृष्टव्य हैं अध्यक्ष, पीएफआरडीए, डॉ. दीपक मोहंती, कार्यपालक निदेशक, पीएफआरडीए, श्री ए.जी. दास तथा पूर्णकालिक सदस्य (अर्थशास्त्र), पीएफआरडीए, श्रीमती ममता शंकर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पीएनबी को अटल पेंशन योजना वार्षिक पुरस्कार



पंजाब नैशनल बैंक को वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के तहत निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एपीआई वार्षिक पुरस्कार प्राप्त हुआ। इस अवसर पर दिल्ली में आयोजित एक कार्यक्रम में डॉ. विवेक जोशी आई. ए. एस., सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से पुरस्कार ग्रहण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं अध्यक्ष, पीएफआरडीए, डॉ. दीपक मोहंती।



(आंतरिक परिचालन के लिए)

पंजाब नेशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

मुख्य संरक्षक:

अतुल कुमार गोयल

(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षक:

विजय दुबे

(कार्यपालक निदेशक)

कल्याण कुमार

(कार्यपालक निदेशक)

बिनोद कुमार

(कार्यपालक निदेशक)

एम. परमशिवम

(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोग:

महेंद्र दोहरे

(मुख्य महाप्रबंधक-व्यवसाय अर्जन संबंध प्रबंधन प्रभाग)

सुरिन्दर पाल सिंह

(महाप्रबंधक-व्यवसाय अर्जन संबंध प्रबंधन प्रभाग)

प्रबंधकीय संपादक:

सुमन्त महान्ती

(मुख्य महाप्रबंधक-राजभाषा)

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 सुमन्त महान्ती, मुख्य महाप्रबंधक-राजभाषा द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा द्वारा संपादित।

पंजाब नेशनल बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय,

सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली

मुद्रण:

इनफिनिटी एडवर्टाइजिंग सर्विसेस, प्राइवेट लिमिटेड, फरीदाबाद पीएनबी प्रतिभा में लेखकों/रचयिताओं द्वारा व्यक्त राय एवं विचार लेखकों के व्यक्तिगत हैं। बैंक प्रबंधन का उनसे सहमत होना आवश्यक नहीं है।

पीएनबी प्रतिभा

अनुक्रमणिका

| विषय | पृष्ठ संख्या |
|---|--------------|
| प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश | 2-3 |
| कार्यपालक निदेशक का संदेश | 4-5 |
| मुख्य महाप्रबंधक-राजभाषा का संदेश | 6 |
| संपादकीय | 7 |
| बैंक को पुरस्कार | 8 |
| स्थापना दिवस/शेयर्धारकों की आम बैठक/पीएनबी@128 - भरोसे का प्रतीक | 9 |
| ग्राहक केन्द्रिकता एवं कारोबार विकास | 10-11 |
| एमएसएमई क्षेत्र में बैंकिंग वित्त | 12-14 |
| प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे | 15 |
| कार्यपालक निदेशकों के दौरे | 16 |
| बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व और उद्देश्य | 17-21 |
| पीएनबी ने मनाया 9वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस | 22 |
| उद्घाटन | 23 |
| 129वां स्थापना दिवस | 24 |
| अंचल तथा मंडल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ | 25-26 |
| डिजिटल बैंकिंग और बैंक के उत्पाद | 27-31 |
| बैंकिंग उत्पादों के प्रचार-प्रसार में हिन्दी की भूमिका | 32-34 |
| पीएनबी ने किया अंचल प्रबंधक एवं मंडल प्रमुख व्यवसाय सम्मेलन का आयोजन | 35 |
| पंजाब नेशनल बैंक द्वारा "नराकास अध्यक्षों के लिए सम्मेलन तथा कार्यशाला" का आयोजन | 36-37 |
| महिलाओं हेतु पीएनबी की योजनायें | 38-39 |
| भारतीय अर्थव्यवस्था में नकदी का विकल्प डिजिटल रुपया (e₹) | 40-41 |
| ग्राहक सेवा- बाधयता नहीं आवश्यकता | 42-43 |
| संसदीय स्थायी समिति के निरीक्षण/संसदीय राजभाषा समिति का निरीक्षण | 44 |
| एआई चैट जीपीटी (AI Chat GPT) : नया कंप्यूटर आधारित चैटबॉट | 45 |
| सीएसआर गतिविधियाँ | 46 |
| बैंकिंग व्यवसाय का आधार-सम्प्रेषण, प्रभावी ग्राहक सेवा एवं कुशल व्यवहार | 47-49 |
| उत्तराखंड का एक जिला-पिथौरागढ़ | 50-51 |
| प्रादेशिक भाषा की रचना | 52 |
| राजभाषा गतिविधियाँ | 53 |
| विमोचन/करवाचौथ का गिफ्ट | 54 |
| ग्राहक सेवा और बैंक जमायें एक-दूसरे की पूरक | 55-58 |
| ग्राहक सेवा-व्यवसाय का आधार/चिंग-तम अमातनि | 59-61 |
| पुस्तक समीक्षा: 'वक्त का पहिया' | 62 |
| बदलते रिश्ते/शब्दों की महिमा/बच्चे और एहसास | 63-64 |
| नियामक/पर्यवेक्षी वातावरण के संदर्भ में बैंकों की ग्राहक सेवा | 65 |
| हर तस्वीर कुछ कहती है-उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ | 66-67 |
| पीएनबी द्वारा आईवीआर (IVR) आधारित यूपीआई समाधान-UPI123PAY का शुभारंभ/हमें गर्व है | 68 |
| बैंकों के लिए एनपीए एक चुनौती/नारी | 69-71 |
| पितृ ऋण/बचपन : निश्चल, निःस्वार्थ, स्वच्छंद/हर तस्वीर कुछ कहती है | 72 |
| समझौता ज्ञापन/विविध | 73 |
| सेवानिवृत्ति | 74 |
| आपके पत्र | 75 |
| वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान पीएनबी प्रतिभा में प्रकाशित रचनाओं के पुरस्कार विजेता | 76 |



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

‘प्रसन्न ग्राहक आपके सबसे बड़े प्रचारक हैं और आपकी सबसे सफल बिक्री टीम बन सकते हैं।’... लिसा मासिएलो

मुझे यह बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि ‘पीएनबी प्रतिभा’ का नवीनतम संस्करण ‘ग्राहक सेवा और बैंक जमा’ पर केंद्रित है।

बैंक किसी देश की अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और आर्थिक विकास के लिए सुचारू रूप से काम करने वाली बैंकिंग प्रणाली आवश्यक है। एक बैंकर और ग्राहक के बीच रिश्ते की मजबूती बैंक की पेशकशों और ग्राहकों द्वारा प्राप्त सेवाओं पर निर्भर करती है।

आज के प्रतिस्पर्धी बाजार में, प्रत्येक व्यवसाय स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने का प्रयास करता है। ग्राहकों की अपेक्षाएं अब उच्च-गुणवत्ता वाले उत्पादों और सेवाओं से आगे बढ़ गई हैं। वे व्यक्तिगत और त्वरित संवाद भी चाहते हैं।

चैटबॉट्स, एआई और स्वयं-सेवा विकल्पों जैसी उन्नत तकनीकों ने ग्राहकों की बदलती माँगों को पूरा करते हुए ग्राहक सेवा और सहायता में क्रांति ला दी है।

ग्राहक के संतुष्ट और प्रसन्न होने से ब्रांड के प्रति वफादारी बढ़ती है और नए ग्राहक आकर्षित होते हैं। सफलता सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई करना और ग्राहकों को उनकी अपेक्षित सेवाएं प्रदान करना महत्वपूर्ण है जिससे उन्हें हमारे प्रतिस्पर्धियों के मुकाबले हमें चुनने का कारण मिले।

पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं के अलावा, हमारा बैंक विभिन्न मूल्य वर्धित सेवाएं जैसे पॉइंट ऑफ सेल्स (पीओएस) मशीनें, इंटरनेट पेमेंट गेटवे, भीम क्यूआर कोड, सीएमएस, डोर स्टेप बैंकिंग (डीएसबी) प्रदान करके अपने ग्राहकों के साथ संबंध को सशक्त बनाने हेतु प्रतिबद्ध है।

ग्राहक संबंधों को और बेहतर बनाने के लिए हमारे बैंक ने उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्तियों (एचएनआई) और अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) के लिए व्यक्तिगत सेवाओं के साथ-साथ कार्यनीतिक गठजोड़ के माध्यम से संस्थागत और कॉरपोरेट कारोबार को लक्षित करने पर विशेष ध्यान देते हुए 54 ग्राहक अर्जन केन्द्रों (सीएसी) की स्थापना की है।

Dear PNBians,

“Happy customers are your biggest advocates and can become your most successful sales team.”..... Lisa Masiello

I am delighted to announce that the latest edition of 'PNB Pratibha' focuses on "Customer Service and Bank Deposits".

Bank plays a pivotal role in the economy of a country and a well-functioning banking system is essential for economic growth. The strength of the relationship between a banker and a customer depends on the bank's offerings and the services availed by customers.

In today's competitive market, every business strives to build long-term relationships with customers to ensure stability. Customer expectations now extend beyond high-quality products and services; they also seek personalized and prompt interactions.

Technological advancements, such as chatbots, AI, and self-service options, have revolutionized customer service and support, catering to the changing demands of customers.

Having satisfied and happy customers fosters brand loyalty and tend to attract new customers. To ensure the success, it is crucial to take action and provide customers with the service they deserve, giving them a reason to choose us over our competitors.

In addition to conventional banking services, our bank is committed to strengthening the bond with our customers by providing various value-added services viz. Point of Sales (POS) machines, Internet Payment Gateway, BHIM QR Code, CMS, Door Step Banking (DSB).

To further enhance customer relationships, our bank has set up 54 Customer Acquisition Centres (CACs) with a specific focus on targeting institutional and corporate business through strategic tie-ups, along with personalized services for high-net-worth individuals (HNIs) and non-resident Indians (NRIs).



नए प्रभाग अर्थात् कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन के तहत सात उप-प्रभाग बनाए गए हैं अर्थात्) i. चालू जमा और एमएबी,) ii. बचत जमा, डेबिट कार्ड, iii. एनआरआई कारोबार और अन्य देनदारियां,) iv. कॉरपोरेट संबंध,) v. सीआरएम और लीड प्रबंधन,) vi. क्रेडिट कार्ड,) vii. तृतीय पक्ष उत्पाद और धन प्रबंधन और इसके अतिरिक्त 21 सरकारी कारोबार वर्टिकल सेंटर (जीबीवी) बनाए गए हैं ताकि राज्य सरकार के विभागों से संपर्क करके सरकारी/रक्षा कारोबार प्राप्त किया जा सके।

पुनर्गठन के बाद बीए और आरएम की प्रमुख भूमिकाओं में से एक है विभिन्न क्षेत्रों के लिए अनुकूलित योजनाएं प्रदान करना और मौजूदा उत्पादों को उद्योग में सर्वश्रेष्ठ बनाना है। इस संबंध में बीए और आरएम के अंतर्गत विभिन्न विभागों ने मौजूदा योजनाओं को अपग्रेड करने के साथ-साथ नई योजनाएं बनाना भी शुरू कर दिया है।

तेजी से विकसित हो रहे डिजिटल क्षेत्र में, डिजिटल रूपांतरण विकास की कुँजी है और ग्राहकों को सुविधा और सहूलियत प्रदान करने हेतु, इस डिजीजन के सभी उप-प्रभागों का ध्यान प्रौद्योगिकी और डिजिटलीकरण को अपनाकर अपने उत्पादों, प्रक्रियाओं और सेवाओं के डिजिटलीकरण पर केंद्रित है। एनहांड एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस (ईज) 6.0 का उद्देश्य भी लाभप्रदता, आसि गुणवत्ता, ग्राहक सेवा और डिजिटल क्षमताओं में सुधार हेतु डेटा विश्लेषण, स्वचालन और डिजिटलीकरण पर है।

हमारे कॉरपोरेट लक्ष्यों के अनुरूप, हमारा उद्देश्य चालू खाता और बचत खाता (कासा) जमा की हिस्सेदारी बढ़ाना है, साथ ही अपने ग्राहकों को तृतीय पक्ष और सरकारी उत्पादों की क्रॉस सेलिंग के माध्यम से पर्याप्त आय का सृजन करना है।

कारोबार वृद्धि को गति देने के लिए सीएसी के माध्यम से 01.07.2023 से 13.09.2023 तक "प्रारंभ" नाम से 75 दिनों का कारोबार-अर्जन (बिजनेस सोर्सिंग) अभियान शुरू किया गया है।

मेरा दृढ़ विश्वास है कि प्रभावी, निर्बाध और सार्थक अनुभव प्रदान करके, हमारा बैंक ग्राहक अर्जन लागत को नियंत्रित करते हुए अधिक ग्राहकों को आकर्षित कर सकता है।

मुझे विश्वास है कि टीम पीएनबी अपने मूल्यवान ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करना जारी रखेगी और हमारे आय स्रोतों में विविधता लाने के लिए समर्पित प्रयास करेगी।

"सच्ची सेवा देने के लिए, आपको कुछ ऐसा जोड़ना होगा जिसे पैसे से खरीदा या मापा नहीं जा सकता है, और वह है ईमानदारी और सत्यनिष्ठा।"

- डगलस एडम्स

शुभकामनाओं सहित,

अतुल कुमार गोयल

(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

Under the new Division i.e. Business Acquisition & Relationship Management, seven sub-divisions have been created viz.) i. Current Deposit & MAB,) ii. Savings Deposit, Debit Card, iii. NRI Business & Other liabilities,) iv. Corporate Relations,) v. CRM & Lead Management,) vi. Credit Card,) vii. Third Party Products & Wealth Management and additionally 21 Government Business Vertical Centres (GBV) to cater to Government/Defence business by liaising with state government departments.

One of the key roles of the BA & RM after the revamp is to provide customized schemes for different segments and enhance existing products to be industry best. In this regard, different departments under BA & RM have started upgrading existing schemes as well as creating new ones.

In the rapidly evolving digital area, digital transformation is the key to the growth and providing ease and convenience to the customers, as such all the sub-divisions of the Division are focused on the adoption of technology and Digitalization of their products, processes, and services. Enhanced Access and Service Excellence (EASE) 6.0 also aims on data analytics, automation and digitalization to improve profitability, asset quality, customer service and digital capabilities.

Aligned with our corporate goals, our objective going forward is to increase the share of Current Account and Savings Account (CASA) deposits, while also generating substantial revenue through cross-selling third-party and government products to our customers.

In order to gear up the business growth a 75 days business sourcing campaign through CACs christened as "PRARAMBH" has been launched from 01.07.2023 to 13.09.2023.

I firmly believe that by providing an effective, seamless, and meaningful experience, our bank can attract more customers while keeping customer acquisition costs in check.

I am confident that Team PNB will continue to provide the highest quality services to our valued customers and make dedicated efforts to diversify our income sources.

"To give real service, you must add something which cannot be bought or measured with money, and that is sincerity and integrity."

Douglas Adams

With Best Wishes,

Atul Kumar Goel

(Managing Director and Chief Executive Officer)



कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

मुझे यह जानकर प्रसन्नता हो रही है कि 'पीएनबी प्रतिभा' का यह अंक "ग्राहक सेवा और बैंक डिपॉजिट" विषय पर प्रकाशित किया जा रहा है।

वर्तमान दौर में, बैंकों को देश की अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण घटक माना जाता है और एक प्रभावी बैंकिंग प्रणाली, अर्थव्यवस्था के समुचित विकास का मार्ग प्रशस्त करती है। एक बैंकर और ग्राहक के बीच एक मजबूत रिश्ता बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सुविधा और ग्राहकों द्वारा प्राप्त किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं पर निर्भर करता है। एक बैंकर और ग्राहक के बीच का रिश्ता एक 'लेन-देन संबंधी रिश्ता' है और बैंक के कारोबार पोर्टफोलियो में मजबूत वृद्धि ग्राहक के साथ मजबूत रिश्ते पर निर्भर करती है। एक बैंकर और ग्राहक के बीच मजबूत रिश्ते बनाने में विश्वास बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

प्रत्येक व्यावसायिक इकाई आज के उभरते बाजार में अपनी स्थिरता बनाए रखने के लिए ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने पर जोर देती है। ग्राहकों की अपेक्षाएं अब सर्वोत्तम उत्पाद और सेवाएं प्राप्त करने तक ही सीमित नहीं हैं बल्कि वे आमने-सामने का व्यवसाय चाहते हैं जिसमें वे त्वरित समय में वही प्राप्त करना चाहते हैं जो वे मांगते हैं।

आज के युग में, यह कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि ग्राहक सेवा और समर्थन के भीतर प्रौद्योगिकी विकसित हुई है और इसकी सहायता से चैटबॉट्स, एआई, स्वयं-सेवा जैसी सेवाएं ग्राहक सेवा के तरीके में क्रांति ला रही हैं। पिछले कुछ दशकों में बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र में जबरदस्त बदलाव हुए हैं, लेकिन उनमें से अधिकतर बदलाव फ्रंट ऑफिस संचालन पर केंद्रित हैं। ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग, पीयर-टू-पीयर एक्सचेंज, फिनटेक स्टार्ट-अप का उदय और स्वयं सेवा बैंकिंग जैसी अत्याधुनिक तकनीकों से उद्योग में परिवर्तन आया है और मौलिक रूप से बैंकिंग के तरीके को बदल दिया है।

बैंकिंग के इस नए युग में ग्राहक अनुभव विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। बैंक ऑफिस संचालन को आधुनिक बनाकर, बैंक दक्षता और अपनी प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करते हुए अपने ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान कर सकते हैं।

संतुष्ट ग्राहक और अधिक सेवाएं लेने के लिए बैंक में वापस आते हैं और अपने बैंक से जुड़ने के लिए अपने दोस्तों/रिश्तेदारों को भी संदर्भित करते हैं जो इच्छुक ग्राहकों का एक निष्ठावान आधार बनाने का एक अच्छा तरीका हो सकता है।

Dear PNBians,

I am pleased to note that this issue of 'PNB Pratibha' is published with the theme of "Customer Service and Bank Deposits".

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 and 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.

Every business unit emphasizes on spurring a long-term relationship with customers to nurture its stability in today's blooming market. Customer expectations are now not any limited to get best products & services, they also need for face to face business in which they want to receive exactly what they demand and in a quick time.

In today's age, it's no wonder that technology has developed within customer service and support Chatbots, AI, self-service and more are revolutionizing the way of customer service. The banking and financial services sector has undergone tremendous changes over the last few decades, but most of those changes are focused on front office operations. Online and mobile banking, peer-to-peer exchanges, the rise of fintech start-ups and self service banking advancements like these have disrupted the industry and fundamentally changed the way.

Customer experience is especially important in this new era of banking. By modernising back office operations, banks can provide better service for their customers while streamlining essential processes to increase efficiency and their competitive edge.

Satisfied customers come back for more and also they refer you to their friends/ relatives which can be great way to build a loyal base of interested customers.

Customer service is a term which means a measure of how well products and services meet or exceed the customer's expectations. It is important to have this



ग्राहक सेवा एक शब्द है जिसका अर्थ है वह मापक जो बताता है कि उत्पाद और सेवाएं ग्राहक की अपेक्षाओं को कितनी अच्छी तरह पूरा करती हैं या उससे अधिक करती हैं। किसी व्यवसाय में इसका होना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ग्राहक और आपके मध्य अच्छे रिश्ते बनाता है, यह ग्राहक के साथ जीवन कालीन मूल्य बढ़ाता है और ग्राहकों को आपके संगठन के साथ बनाए रखता है। अच्छी ग्राहक सेवा होने से संगठन के बारे में नकारात्मक प्रतिक्रिया में भी कमी आएगी। ग्राहक की अपेक्षा और आवश्यकता में अंतर है। ग्राहक की अपेक्षाएं इस बात पर आधारित होती हैं कि ग्राहक हमारी शाखा में आते समय या हमें फोन करते समय कैसा व्यवहार चाहता है। माँग उन उत्पादों या सेवाओं की इच्छा है जो ग्राहक चाहता है।

बड़ी संख्या में प्रौद्योगिकी-आधारित डिजिटल पहलें शुरू की गई हैं और अत्याधुनिक ग्राहक अनुभव प्रदान करने के लिए कई और पहलें प्रक्रियाधीन हैं। ये सेवाएं न केवल ग्राहक अनुभव को बढ़ाने और दीर्घकालिक रिश्ते बनाने में मदद करती हैं बल्कि हमारे बैंक को अच्छी शुल्क-आधारित आय अर्जित करने में भी सक्षम बनाती हैं।

ग्राहक संबंध बनाने पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए, बैंक ने रणनीतिक गठबंधन के माध्यम से संस्थागत/कॉरपोरेट कारोबार को लक्षित करने और एचएनआई और एनआरआई को व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने के लिए एक विशिष्ट जनादेश के साथ 54 ग्राहक अर्जन केंद्र (सीएसी) स्थापित किए हैं। राज्य सरकार के विभागों के साथ संपर्क करके सरकारी/रक्षा कारोबार को प्राप्त करने के लिए हमारे पास 21 सरकारी कारोबार वर्टिकल केंद्र (जीबीवी) भी हैं।

विभिन्न खंडों के लिए अनुकूलित योजनाएं प्रदान करने और मौजूदा उत्पादों को उद्योग में सर्वश्रेष्ठ बनाने के लिए उन्नत डेबिट कार्ड वेरिएंट और क्रेडिट कार्ड सुविधाओं जैसी कई अन्य सुविधाओं के साथ नए वेरिएंट को शामिल करके बैंक की मौजूदा जमा योजनाओं में भी सुधार किया जा रहा है।

कॉरपोरेट लक्ष्य के अनुरूप, हमारा लक्ष्य ग्राहकों को तीसरे पक्ष के उत्पादों/सरकारी उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग से पर्याप्त आय उत्पन्न करने के साथ-साथ कासा (CASA) की हिस्सेदारी बढ़ाना है।

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

मुझे विश्वास है कि टीम पीएनबी अपने प्रिय ग्राहकों को सर्वोत्तम गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करना जारी रखेगी और आय के स्रोत बढ़ाने के लिए समर्पित प्रयास करेगी।

“किसी सेवा या उत्पाद की गुणवत्ता वह नहीं है जो आप प्रदान करते हैं। यह वह है जो ग्राहक या उपभोक्ता इससे प्राप्त करते हैं।”

- पीटर ड्रुकर

शुभकामनाओं सहित,

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

within a business as it creates a good relationship with the client and you their trust, it increases customer life time value and retains customers to stay with your organization. Having good customer service will also reduce negative feedback such as bad words about the organization. There is difference between customer wants and needs. Customer wants are based on how the customer wants to be treated when either coming into our branch or ringing us up. A want is a desire for products or services the customer wishes for.

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.

To have a more focused approach on building customer relationship, Bank has set up 54 Customer Acquisition Centres (CACs) with a specific mandate to target institutional/corporate business through strategic tie-ups & provide personalized services HNIs and NRIs. We also have 21 Government Business Vertical Centres (GBV) for targeting Government/Defence business through liasoning with State Government Departments.

Revamping of the Bank's existing deposit Schemes with the addition of a new variants with various other features like upgraded debit card variants and Credit Card facilities are also being looked into to provide customized schemes for different segments and enhance existing products to be industry best.

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.

“Quality in a service or product is not what you put into it. It is what the client or customer gets out of it.”

- Peter Drucker

With Best Wishes,

Binod Kumar
(Executive Director)



मुख्य महाप्रबंधक-राजभाषा का संदेश

प्रिय पीएनबीएस,

बैंक की गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" के वर्तमान अंक "ग्राहक सेवा तथा बैंक जमा" विशेषांक के माध्यम से आप सभी के समक्ष पहली बार अपने विचार प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत हर्ष हो रहा है। पीएनबी प्रतिभा के प्रत्येक अंक को हर एक स्टाफ सदस्य के लिए संग्रहणीय अंक बनाने के उद्देश्य से प्रत्येक अंक को विशेषांक के रूप में प्रकाशित किया जा 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। किसी भी संस्था की सफलता में ग्राहकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। ग्राहक को हम तभी संतुष्ट कर सकते हैं जब हम उन्हें उनकी अपेक्षाओं के अनुसार बेहतर सेवा प्रदान करेंगे। बैंकर और ग्राहक के बीच एक मजबूत संबंध बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं, गतिविधियों तथा उत्पादों पर निर्भर करता है।

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 उत्पाद शुरू किए गए हैं तथा उत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करने के क्रम में बैंक अग्रसर है। आज के प्रतिस्पर्धा के दौर में बैंकों में 24 घंटे ग्राहक सेवा देने के लिए तकनीक का प्रयोग बढ़ता जा रहा है। अतः बैंकों को तकनीकी स्तर पर सुरक्षा एवं उन्नत और यूजर फ्रेंडली सॉफ्टवेयर को अपनाना 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।

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। चूंकि 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 दीर्घकालिक और मजबूत बन सकें।

हमारा बैंक नवीनतम तकनीक के माध्यम से डिजिटल ग्राहक सेवाएं प्रदान कर रहा है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग (पीएनबी वन), डोर स्टेप बैंकिंग, एटीएम, पीएनबी वन एप्प, एसएमएस अलर्ट, व्हाट्सएप बैंकिंग तथा अन्य आईटी सुविधाओं के साथ-साथ 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।

किसी संगठन का प्रभावी प्रदर्शन न केवल उपलब्ध संसाधनों पर निर्भर करता है, बल्कि संगठन द्वारा समय-समय पर इसकी गुणवत्ता और क्षमता पर भी निर्भर करता है। इसकी अवधारणा बहुत विस्तृत है और यह एक संगठन के लगभग सभी क्षेत्रों को साथ लेकर चलती है। यह मात्र तकनीक तक ही सीमित न होकर, एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा कर्मचारी अपनी क्षमताओं को बढ़ाते हुए विभिन्न प्रकार के कार्यों को करने के लिए अवसर प्राप्त करते हैं। जो उनकी सामान्य क्षमताओं को अधिक प्रभावी ढंग से निखारने तथा एकजुट होकर कार्य करने की भावना को विकसित करने में कारगर सिद्ध होता है।

आशा है कि यह अंक आप सभी के लिए न केवल रुचिकर सिद्ध होगा अपितु ज्ञानवर्धक भी होगा। पुनः मैं स्टाफ सदस्यों से अपील करूंगा 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।

सुमन्त महान्ती

(मुख्य महाप्रबंधक-राजभाषा)



संपादकीय



सुधि पाठकों,

“पीएनबी प्रतिभा” के नवीनतम अंक के माध्यम से आप सभी से पुनः संवाद करने का अवसर प्राप्त हो रहा है। आज भारत अपने अमृतकाल में प्रवेश कर चुका है तथा विश्व की अग्रणी अर्थव्यवस्था बनने की ओर अग्रसर है। संपूर्ण विश्व भारत की ओर विश्वास की दृष्टि से देख रहा है। भारत के विकास में योगदान करने वाले एक वित्तीय संस्थान के रूप में हमें वैश्विक समाज के विश्वास पर खरा उतरना है। 129 वर्षों की विरासत और स्वतंत्रता सेनानियों के स्वदेशी के स्वप्न को लेकर आगे बढ़ता हुआ हमारा बैंक विरासत और आधुनिकता के समन्वय का पर्याय बन चुका है। बैंक ने ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए एक क्लिक पर सभी सुविधाएं प्रदान की हैं। ग्राहकों के मोबाइल पर ही नवीन उत्पादों की शृंखला देने के साथ उससे संबंधित ग्राहक सेवाएं देने के लिए भी बैंक द्वारा कई डिजिटल पहलें की गई हैं। यह बताते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है कि बैंक यह सभी सेवाएं हिंदी एवं स्थानीय भारतीय भाषाओं में भी प्रदान कर रहा है। ग्राहक सेवा पर विस्तार से विमर्श करने के लिए ही इस अंक का विषय “ग्राहक सेवा एवं बैंक डिपॉजिट” है।

हमारा बैंक अविभाजित भारत के स्वदेशी आन्दोलन के बीज विचार की वृक्ष परिणति है। विभाजन की त्रासदी में भी अपने ग्राहकों को आर्थिक सहयोग देकर बैंक ने ग्राहकों के न केवल विश्वास को जीता अपितु ग्राहकों में बैंक के प्रति श्रद्धा का भाव उत्पन्न किया। ग्राहकों के इसी विश्वास के भाव ने बैंक को सर्वोच्च शिखर पर पहुँचाने की प्रेरणा दी है। शास्त्रोक्त कथन है कि **श्रद्धा असंभवं संभवं करोति** अर्थात् विश्वास असंभव को संभव बनाता है। 129 वर्षों की महायात्रा के हर पड़ाव पर ग्राहकों का विश्वास हमारा सबसे बड़ा संबल रहा है। बशीर बद्र जी के कथनों में कहें तो

**“जिस दिन से चला हूँ मेरी मंजिल पर नज़र है
आँखों ने कभी मील का पत्थर नहीं देखा।”**

हमारा बैंक अब एक डिजिटल बैंक बनने की दिशा में अग्रसर है। बैंक ने हाल ही में ग्राहकों को घर बैठे अत्याधुनिक बैंकिंग सेवाएं

24 x 7 के आधार पर देने के लिए 30 से अधिक नए डिजिटल उत्पाद लॉन्च किए हैं। जहाँ रिटेल ऋण के अंतर्गत पूर्व स्वीकृत व्यक्तिगत ऋण (पीएपीएल), एफडी पर ई-ओडी, प्री-क्वॉलिफाइड क्रेडिट कार्ड, वर्चुअल क्रेडिट कार्ड जैसे डिजिटल उत्पाद लॉन्च हुए हैं, वहीं बैंक एमएसएमई हेतु ऋण पोर्टल तथा वसूली हेतु पोर्टल, किसानों के लिए कृषि तत्काल ऋण और केसीसी के डिजिटल नवीकरण ऑफर कर रहा है साथ ही ग्राहकों में कैशलेस भुगतान के लिए पीएनबी वर्चुअल डेबिट कार्ड तथा टैबलेट के माध्यम से बचत व चालू खाते खोलने की सुविधा भी प्रदान की है। अपनी इन्हीं उत्कृष्ट ग्राहक सेवाओं से न केवल हमारा ग्राहक आधार मजबूत हुआ है अपितु नए ग्राहकों के संबंधों को भी पल्लवित किया है। हमारा प्रत्येक ग्राहक हमारे लिए ब्रांड एम्बेसडर है। सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक होने के नाते हमने डिजिटल माध्यमों के साधनों से पंक्ति में खड़े अंतिम आदमी तक पहुँचने का प्रयास किया है। इस प्रयास की पवित्रता एवं शुद्धता का ही विमर्श इस पत्रिका की विषय-वस्तु है।

साथियों, पीएनबी प्रतिभा अपने सरल, ज्ञानवर्धक एवं सुरुचिपूर्ण विषयों के कारण स्टाफ सदस्यों एवं सरकारी संस्थाओं में लोकप्रिय है। पत्रिका कठिन एवं तकनीकी बैंकिंग विषयों को भी सरलतापूर्वक प्रस्तुत करने में सफल रही है। पत्रिका के लेखों की चर्चा एवं इसकी विविधता के कारण इसे कई मंचों पर सराहना प्राप्त हुई है। इसका प्रत्येक अंक किसी बैंकिंग थीम पर आधारित होता है जो इसे संग्रहणीय एवं उपयोगी बनाता है। दैनिक बैंकिंग कार्यों से समय निकालकर अच्छे बैंकिंग लेखों को इस पत्रिका का हिस्सा बनाने के लिए स्टाफ सदस्यों को बधाई देती हूँ। आशा है कि पत्रिका का यह अंक आप सभी पाठकों को अवश्य पसंद आयेगा और मैं आशा करती हूँ कि हमारी पत्रिका को आपका अतुलनीय स्नेह और मार्गदर्शन आगे भी यूँ ही मिलता रहेगा। हमें आपकी बहुमूल्य प्रतिक्रियाओं और सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी।

शुभकामनाओं सहित!

मनीषा शर्मा

(सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा)



बैंक को पुरस्कार



आम बैठक में वित्त वर्ष 2022-23 हेतु प्राण सेगमेंट में प्रदत्त इंडस्ट्री बेस्ट डेटा क्वालिटी (डीक्यू) का पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री हेमंत वर्मा, मुख्य महाप्रबंधक और श्री राजेश कुमार, मुख्य डेटा विश्लेषण अधिकारी

मुंबई में आयोजित जीएम आईटी/एमआईएस की वार्षिक आम बैठक में वित्त वर्ष 2022-23 हेतु ग्राहक सेगमेंट में प्रदत्त इंडस्ट्री बेस्ट डेटा क्वालिटी (डीक्यू) का पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री हेमंत वर्मा, मुख्य महाप्रबंधक और श्री राजेश कुमार, मुख्य डेटा विश्लेषण अधिकारी।



"पंजाब नेशनल बैंक को मुंबई में 13वें वार्षिक क्रेडिट सूचना सम्मेलन के दौरान उपभोक्ता ब्यूरो पर सर्वोत्तम डेटा गुणवत्ता 2023 हेतु सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में सर्वश्रेष्ठ बैंक के रूप में प्रथम पुरस्कार हेतु चुना गया। इस अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में श्री सुनील मेहता (चीफ एक्जीक्यूटिव-आईबीए) से पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री प्रेम कुमार अग्रवाल, महाप्रबंधक एवं श्री नरेंद्र कुमार सिंह, मुख्य प्रबंधक, एसीआई। साथ में दृष्टव्य हैं एम. वी. नायर (अध्यक्ष- ट्रांसयूनियन सिबिल)।



पीएनबी को पीएफआरडीए द्वारा वित्त वर्ष 2022-23 के लिए एनपीएस सुविधा कार्यक्रम में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की श्रेणी के तहत तीसरा पुरस्कार प्रदान किया गया। दिल्ली में आयोजित एक कार्यक्रम में डॉ. दीपक मोहंती, अध्यक्ष, पीएफआरडीए से पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री संजीव कुमार धूपड, महाप्रबंधक, सरकारी कारोबार प्रभाग, और श्री रोमेश अग्रवाल, मुख्य प्रबंधक, सरकारी कारोबार प्रभाग।



बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी नवाचार हेतु पीएनबी ने इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड्स 2023 में दो श्रेणियों में पुरस्कार प्राप्त किये। मुंबई में आयोजित एक कार्यक्रम में बैंक की ओर से पुरस्कार प्राप्त करते हुए उप महाप्रबंधकगण श्री कौशिक चट्टोपाध्याय और श्री उत्तम कुमार।



स्थापना दिवस



बैंक के 129वें स्थापना दिवस के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय को माल्यार्पण के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम एवं पीएनबी प्रेरणा अध्यक्षा, श्रीमती पूनम गोयल तथा श्रीमती साधना कुमारी।

शेयरधारकों की आम बैठक



शेयरधारकों की 22वीं वार्षिक आम बैठक के दौरान मंचासीन हैं बैंक के गैर-कार्यपालक अध्यक्ष, श्री के. जी. अनंतकृष्णन, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम एवं शेयरधारक निदेशक, श्री गौतम गुहा, अवर सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग, श्री एस.डी. शर्मा तथा मुख्य महाप्रबंधक एवं मुख्य वित्तीय अधिकारी, श्री दिलीप कुमार जैन।

पीएनबी @ 128 - भरोसे का प्रतीक



पंजाब नेशनल बैंक के 129वें स्थापना वर्ष के उपलक्ष्य में पीएनबी के स्टाफ सदस्यों द्वारा लिखे गए आलेखों का संकलन "पीएनबी @ 128 - भरोसे का प्रतीक" पुस्तक का विमोचन करते हुए प्रबंधक निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल एवं बैंक के सेवानिवृत्त उच्चाधिकारीगण।



ग्राहक केन्द्रिकता एवं कारोबार विकास

गोविन्द नारायण, प्रशिक्षण प्रमुख, स्टाफ, ट्रेनिंग कॉलेज, कोलकाता

प्राइवेट बैंक के आगमन के बाद बैंकिंग व्यवसाय में प्रतिस्पर्धा एक अलग ही स्तर पर है तथा यह स्पष्ट है कि जिन बैंक के ग्राहकों का उनसे जुड़ाव कम होगा उस बैंक के व्यावसायिक विकास की संभावना क्षीण होती रहेगी।

आज के बदलते हुए बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में किसी भी बैंक के लिए अपने कारोबार के विकास के उद्देश्य को पूरा करने के लिए ग्राहक केन्द्रित होना अनिवार्य हो गया है। अट्टारहवीं सदी के मध्य में हमारे देश में बैंकिंग सेवा का आरंभ हुआ था। उस समय से लेकर अब तक लगभग 250 वर्षों की लम्बी समयावधि में बैंकिंग क्षेत्र अनेक तरह के परिवर्तनों का साक्षी रहा है। बीसवीं सदी के पूर्वार्ध तक किसी व्यक्ति का, किसी उत्कृष्ट बैंक में अकाउंट होना उसकी कुलीनता तथा समृद्ध होने की पहचान माना जाता था। देश की आजादी के उपरांत तथा विशेषकर सन् 1969 तथा 1980 के दौरान बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् बैंकिंग सुविधा को सामान्य जन-मानस के लिए उपलब्ध कराये जाने की दिशा में व्यापक स्तर पर कार्य प्रारंभ हुआ।

यह सुनिश्चित किया गया कि सरकारी या राष्ट्रीयकृत बैंक सभी वर्गों को अपनी सेवायें प्रदान कर सकें तथा साथ ही प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र से संबंध रखने वाले लोगों का विशेष ध्यान रख सकें ताकि देश अपने कल्याणकारी राज्य के आदर्श को प्राप्त करने की दिशा में मजबूती से आगे बढ़ें।

1990 का दशक वह दौर था जब पूरे विश्व में वैश्वीकरण तथा उदारीकरण के एक नए दौर का प्रादुर्भाव हुआ। सन् 1991 में देश में नई आर्थिक नीति की उद्घोषणा के पश्चात् हमारे देश में भी धीरे-धीरे सभी क्षेत्रों पर इसका प्रभाव पड़ा तथा बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं रहा। इसके साथ ही भारत का बैंकिंग क्षेत्र निजी बैंकों के लिए खोला गया। 1994 में निजी क्षेत्र के दो मुख्य बैंक आईसीआईसीआई बैंक तथा एचडीएफसी बैंक की स्थापना के बाद से लेकर आज तक बैंकिंग सेवा सतत् रूपांतर की साक्षी रही है। बैंकिंग के इस दौर में कम्प्यूटराइजेशन तथा आधुनिकीकरण की बदौलत उच्च स्तर की परिचालनात्मक दक्षता हासिल की जा सकी जिससे ग्राहक सेवा को नया आयाम मिल सका है। आज के इस दौर में अब ग्राहक की बैंकिंग आवश्यकता के साथ-साथ उसकी सुविधा भी उतनी ही महत्वपूर्ण होती जा रही है।

उदारीकृत तथा बाजारोंमुख अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता प्रधान होता है। बैंकिंग उद्योग सेवा क्षेत्र का महत्वपूर्ण घटक है। अपने वाणिज्यिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक उन्नतशील बैंक के लिए यह



अपरिहार्य है कि वह उपभोक्ता की बैंकिंग तथा वित्त संबंधी सभी आवश्यकताओं तथा सुविधाओं को बेहतरीन तरीके से ध्यान में रख सके तथा उसका संपादन कर सके। ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि के साथ ग्राहक केन्द्रिकता पर ध्यान देने से न सिर्फ बैंक की कारोबार संवृद्धि का लक्ष्य पूरा किया जा सकता है बल्कि साथ ही साथ ग्राहक के लघुकालीन और दीर्घकालीन वित्तीय उद्देश्यों की पूर्ति में भागीदार बनकर ग्राहक से एक दीर्घकालीन संबंध भी स्थापित किया जा सकता है।

वस्तुतः यदि यह पूछा जाए कि ग्राहक केन्द्रिकता क्या है तो इसे हम इस तरह से समझ सकते हैं कि यह किसी संस्थान के कर्मचारियों की उनके ग्राहकों की परिस्थिति, धारण, आवश्यकता एवं उम्मीदों को समझने तथा उसके अनुरूप सलाह देने तथा कार्य करने की कला या योग्यता है। इस संकल्पना के तहत कोई भी उत्पाद या सेवा प्रदान करते समय ग्राहक को केंद्र में रखकर निर्णय लिया जाता है। इसका उद्देश्य ग्राहक की संतुष्टि के साथ-साथ उसकी निष्ठा तथा सहयोग भी प्राप्त करना है। इसमें ग्राहक की जरूरतों का पूर्वानुमान करते हुए उसकी संवादि क प्राथमिकता के अनुसार संवाद स्थापित करते हुए यथोचित सेवा का विकल्प प्रस्तुत करना शामिल



है। यहाँ यह ध्यान देने योग्य बात है कि जितना महत्वपूर्ण संबंध स्थापित करना है उतना ही महत्वपूर्ण प्रस्तुत की गई सेवा को सम्पादित करना भी है। इन सबका उद्देश्य ग्राहक के अन्दर ऐसा अनुभव या विश्वास विकसित करना है जिससे वह भविष्य में अपनी बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय आवश्यकताओं के लिए मौजूदा बैंक से संपर्क साधने में न सिर्फ सहज अनुभव करे बल्कि उसे तरजीह भी दे।

ग्राहक केन्द्रिकता की अगर हम चर्चा कर रहे हैं तो हम उसके निम्न तत्वों का क्रमवार विश्लेषण कर सकते हैं:

- 1. संस्था या संगठन के भीतर ग्राहक केन्द्रित संस्कृति विकसित करना:** बैंकिंग व्यवसाय पूरी तरह से ग्राहक सेवा पर निर्भर करता है। ग्राहक केन्द्रिकता की कार्यप्रणाली को बैंक की संगठनात्मक संस्कृति (आर्गेनाइजेशनल कल्चर) में समावेशित कर रणनीति के तहत कार्यान्वित किया जा सकता है। इसके लिए यह आवश्यक है कि प्रबंधन से संबंधित सर्वोच्च अधिकारीगण इस बात को समझें ताकि संस्था/संगठन में यह कार्यशैली ऊपर से नीचे की ओर फैल सके। तदोपरान्त सभी कर्मचारियों तक यह संवाद जाना चाहिए कि हमारी सभी सेवाओं और उद्यम के बीच ग्राहक केंद्र में होना चाहिए। एक सही ग्राहक केंद्रित नेतृत्व ही संस्था तथा उसके अधीनस्थ कर्मचारियों को आदर्श रूप से ग्राहक के उद्देश्य के प्रति समर्पित बना सकता है। प्राइस वॉटर हाउस कूपर्स के एक सर्वे के अनुसार तीन में से एक ग्राहक सिर्फ एक बुरे अनुभव के बाद ही ब्रांड छोड़ देता है। एक अच्छा अनुभव ग्राहक को निरंतर बैंक से जोड़े रखने में मददगार साबित होता है। प्राइवेट बैंक के आगमन के बाद बैंकिंग व्यवसाय में प्रतिस्पर्धा एक अलग ही स्तर पर है तथा यह स्पष्ट है कि जिन बैंक के ग्राहकों का उनसे जुड़ाव कम होगा उस बैंक के व्यावसायिक विकास की संभावना क्षीण होती रहेगी।
- 2. कर्मचारियों के चयन के समय ग्राहक सेवा से जुड़ी अभिक्षमता को ध्यान में रखना:** कर्मचारियों के चयन के समय संस्था को यह ध्यान में रखना चाहिए कि प्रतिभागी के अन्दर ग्राहक सेवा से संबंधित अभिरुचि तथा क्षमता है या नहीं। ग्रुप डिस्कशन या साक्षात्कार के दौरान उनके समक्ष खास ग्राहक सेवा या शिकायत से जुड़ी परिस्थिति रखी जा सकती है जिनमें उनके जवाब और प्रतिक्रिया को चयन का आधार बनाया जा सकता है।
- 3. ग्राहक सेवा और ग्राहक केन्द्रिकता से संबंधित प्रशिक्षण:** उन सभी स्टाफ सदस्यों को जो ग्राहक सेवा से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से जुड़े हुए हैं नियमित तौर पर योजनाबद्ध तरीके से प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। प्रशिक्षण के दौरान वास्तविक जीवन जैसी परिस्थिति का निर्माण कर सहभागियों के जवाब और प्रतिक्रिया का विश्लेषण करके उन्हें और बेहतर करने की सलाह दी जा सकती है।
- 4. ग्राहक को उनके अनुभव और फीडबैक शेयर करने के लिए प्रोत्साहित करना:** ग्राहक को उनके अनुभव और फीडबैक शेयर करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए तथा उनके फीडबैक का अध्ययन करके त्वरित कार्य करना चाहिए

ताकि भविष्य में सेवा के स्तर में सुधार हो सके। ग्राहक को यह अहसास होना चाहिए कि उनके अनुभव और प्रतिक्रिया का ध्यान रखा जा रहा है और बैंक उनकी जरूरतों को लेकर संवेदनशील है।

- 5. ग्राहक को सभी सूचनाओं से अवगत कराते रहना:** हमें अपने ग्राहकों से बैंक से संबंधित उन सभी अद्यतन सूचनाओं को साझा करना चाहिए जो उनके लिए महत्व रखती हैं। उसी तरह स्टाफ के तबादले या नए स्टाफ के भर्ती होने की स्थिति में भी संबंधित ग्राहकों को ईमेल अथवा मैसेज के द्वारा नए स्टाफ के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।
- 6. ग्राहक केन्द्रिकता बैंकिंग सेवा के विपणन में भी विशेष मायने रखती है:** विज्ञापन प्रस्तुत करने के पहले यह विचार किया जाना महत्वपूर्ण है कि संबंधित उत्पाद या सेवा का विकल्प किस तरह से ग्राहक के लिए मददगार एवं सुविधाजनक साबित हो सकता है। उदाहरण के तौर पर लोग दूरदर्शन या आकाशवाणी पर आ रहे विज्ञापन को सामान्यतः अपने मनोरंजन में बाधा के रूप में देखते हैं। परन्तु यदि विज्ञापन को ग्राहक के लिए रोचक और उपयोगी बनाकर पेश किया जाए तो वे उस पर ध्यान देंगे और भविष्य में उस पर कार्य भी कर सकते हैं।

समय के जिस अंतराल पर हम खड़े हैं उसमें डिजिटल और वर्चुअल बैंकिंग का प्रचलन और माँग दिन-प्रति-दिन बढ़ती ही जा रही है। डिजिटल और वर्चुअल बैंकिंग के इस दौर में हमें एक तरफ तो जहाँ प्रौद्योगिकी के स्तर पर उन्नत रहना होगा वहीं हमें एक ऐसा प्रशिक्षित और दक्ष कर्मचारी वर्ग चाहिए जो समय के अनुरूप स्वयं को न सिर्फ अपडेट रखे बल्कि ग्राहकों की सभी उम्मीदों पर खरा भी उतरे।

प्रौद्योगिकी हमें ग्राहक केन्द्रित और वैयक्तिक सेवा प्रदान करने में विशेष और त्वरित गति से मददगार साबित हो सकती है। उदाहरण के तौर पर एस.बी.आई. का 'इला' एच.डी.एफ.सी. बैंक का 'ईवा' तथा पी.एन.बी.का 'पिहू' ऐसे कुछ चैटबॉट हैं जो टेक्सट के माध्यम से ग्राहक से संपर्क स्थापित कर उनकी समस्याओं का निराकरण करते हैं। इसे उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने की दिशा में एक कदम माना जा सकता है। अन्य बैंक भी इसी तरह प्रौद्योगिकी को भिन्न-भिन्न तरीके से इस्तेमाल करके ग्राहक सेवा के उच्च मानदंड स्थापित करने की दिशा में अग्रसर हैं।

ग्राहक केन्द्रिकता एक ऐसा विषय है जिसमें निजी बैंकों का प्रदर्शन सराहनीय माना जा सकता है। हालाँकि इस बात से इंकार नहीं किया जा सकता है कि चुनिन्दा ग्राहक आधार होने के कारण उनके लिए यह तुलनात्मक रूप से सहज रहा होगा कि वे ग्राहक केन्द्रिकता की अवधारणा को बहुत हद तक कार्यान्वित कर सकें। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी इस दिशा में कार्य कर रहे हैं तथा उनके लिए अब यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि बाजार की माँग के अनुरूप वे अपने ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवा और सुविधा प्रदान कर सकें जिससे न सिर्फ वो आज के समय के अनुरूप अपनी स्थिति को बनाए रख सकें बल्कि स्वयं को एक बेहतर विकल्प के रूप में भी प्रस्तुत कर सकें।



एमएसएमई क्षेत्र में बैंकिंग वित्त

निशा तिकी, वरिष्ठ प्रबंधक, आंचलिक लेखा परीक्षा कार्यालय, मेरठ

भारत सरकार ने जून 2006 में एमएसएमई को समर्थन और बढ़ावा देने के लिए, ऋण के प्रवाह को सुनिश्चित करने और उत्पादों और सेवाओं के लिए सरकारी खरीद में वरीयता के लिए मार्ग प्रशस्त करने और विलंबित भुगतान के मुद्दे का समाधान करने के लिए एमएसएमई अधिनियम बनाया है।

एमएसएमई, अर्थात् सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम, कृषि के बाद ये हमारे देश की रीढ़ हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था के शक्तिशाली विकास इंजन सकल घरेलू उत्पाद में इसका लगभग 30% का योगदान है और रोजगार पैदा करने वाला दूसरा सबसे बड़ा क्षेत्र, इसका योगदान लगभग 45% है, निर्यात में योगदान इसका लगभग 50% है। एमएसएमई क्षेत्र के तहत लगभग 63.3 मिलियन उद्योग, जिसमें लगभग 51% ग्रामीण क्षेत्रों में हैं और उनमें से महिलाओं द्वारा सशक्त लगभग 14%, इसलिए ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों के औद्योगीकरण में मदद करने के साथ-साथ बड़े उद्योगों की तुलना में यह क्षेत्र आर्थिक दृष्टि से बहुत बड़ा है, जिससे क्षेत्रीय असंतुलन में कमी आती है और अंततः देश का समावेशी विकास सुनिश्चित होता है।

एमएसएमई उद्योग की वृद्धि मुख्य रूप से इन कारकों पर निर्भर करती है जैसे: 1. ऋण तक पहुँच 2. बाजार तक पहुँच 3. प्रौद्योगिकी उन्नयन 4. व्यवसाय करने में आसानी।

भारत सरकार ने जून 2006 में एमएसएमई को समर्थन और बढ़ावा देने के लिए, ऋण के प्रवाह को सुनिश्चित करने और उत्पादों और सेवाओं के लिए सरकारी खरीद में वरीयता के लिए मार्ग प्रशस्त करने और विलंबित भुगतान के मुद्दे का समाधान करने के लिए एमएसएमई अधिनियम बनाया है। सरकार ने सिडबी, सीजीटीएमएसई मुद्रा की भी स्थापना की, जिसमें पीएमईजीपी, ट्रेड्स, ब्याज सबवेंशन योजनाओं, एमएसएमई के विकास के लिए पुनर्गठन और पुनर्वास के लिए रूपरेखा पर ध्यान केंद्रित किया गया।

2006 अधिनियम के अंतर्गत सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्योगों का वर्गीकरण इन उद्योगों में संयंत्र और मशीनरी में निवेश के आधार पर किया गया था। वे इस प्रकार हैं –



| वर्गीकरण | विनिर्माण उद्यम | सेवा उद्यम |
|----------|------------------------------------|-----------------------------------|
| सूक्ष्म | रुपये 25 लाख तक | रुपये 10 लाख तक |
| लघु | रुपये 25 लाख से रुपये 5 करोड़ तक | रुपये 10 लाख से रुपये 2 करोड़ तक |
| मध्यम | रुपये 5 करोड़ से रुपये 10 करोड़ तक | रुपये 2 करोड़ से रुपये 5 करोड़ तक |

एमएसएमई क्षेत्र को ऋण की पहुँच के लिए सरकार ने 01.07.2020 से लागू विनिर्माण और सेवा क्षेत्र दोनों को लेकर एमएसएमई क्षेत्र के वर्गीकरण में बदलाव किया है। तदनुसार,

1. सूक्ष्म— इसमें 1 करोड़ रुपये का निवेश और 5 करोड़ रुपये के टर्नओवर वाले उद्यम आते हैं।
2. लघु— इसमें 10 करोड़ रुपये का निवेश और 50 करोड़ रुपये के टर्नओवर वाले उद्यम आते हैं।
3. मध्यम— इसमें 50 करोड़ रुपये का निवेश और 250 करोड़ रुपये वाले उद्यम आते हैं।



एमएसएमई के विनिर्माण और सेवा क्षेत्र को प्रदान किए गए सभी ऋण प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के ऋण का हिस्सा हैं, सूक्ष्म उद्यमों के लिए ऑफ बैलेंसशीट आइटम का 7.5% एनबीसी का लक्ष्य निर्धारित किया गया है। एमएसएमई पर प्रधानमंत्री के टास्क फोर्स की सिफारिशों के संदर्भ में बैंक को निम्नलिखित प्राप्त करने की सलाह दी जाती है:

- 1) एमएसएमई को ऋण में 20% साल दर साल वृद्धि
- 2) सूक्ष्म उद्यम खातों की संख्या में 10% वार्षिक वृद्धि और
- 3) कुल उधार का 60% सूक्ष्म उद्यमों को।

एमएसएमई के पुनरुद्धार हेतु आरबीआई पैनेल द्वारा उठाये गए कदम:

आरबीआई द्वारा एमएसएमई को समय से ऋण की सुविधा प्रदान करने एवं उनकी आर्थिक तथा वित्तीय मजबूती के सन्दर्भ में दीर्घकालिक उपाय सुझाने के लिए श्री यू.के. सिन्हा की अध्यक्षता में आठ सदस्यों वाली विशेषज्ञ समिति का गठन किया गया। श्री यू.के. सिन्हा समिति की मुख्य अनुशंसाएं निम्नलिखित हैं—

- एमएसएमई क्षेत्र को ऋण की पहुँच के लिए वर्तमान परिभाषा जो निवेश पर आधारित है, को बदलकर टर्नओवर पर आधारित होना चाहिए।
- 5000 करोड़ रुपये का दबावग्रस्त आस्ति कोष बनाया जाये, जो एमएसएमई क्षेत्र को सहायता प्रदान करेगा, जो बाह्य कारकों के कारण गैर-निष्पादक होती जा रही हैं, दिवालिया या बंद हो गयी हैं, उन्हें पुनर्जीवित किया जायेगा।
- समिति द्वारा राज्य सरकारों को एमएसएमई क्षेत्र को बढ़ावा देने हेतु राज्य वित्तीय निगम को राज्य विधानों द्वारा अधिक परिचालन की स्वतंत्रता प्रदान की गई।
- बैंकिंग लोन पोर्टल (पीएसबी लोन्स इन 59 मिनट्स पोर्टल) जोकि अभी तक केवल मौजूदा उद्यमियों तक ही समिति है, को नए उद्यमियों तक पहुँचाने की अनुमति दी जानी चाहिए, जिसमें प्रधानमंत्री मुद्रा योजना और स्टैंड अप इंडिया के तहत ऋण के लिए आवेदन करने वालों को शामिल किया जाये, ऋण की सीमा बढ़ाकर 5 करोड़ रुपये कर दी जाए।
- समिति की सिफारिशों के अनुसार सभी क्रेडिट गारंटी योजनाएं जैसे सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फण्ड ट्रस्ट और राष्ट्रीय क्रेडिट गारंटी ट्रस्ट कंपनी, आरबीआई विनियम और पर्यवेक्षण के अधीन होना चाहिए।
- समिति के अनुसार एमएसएमई को इक्विटी सहायता प्रदान करने के लिए भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी), को नोडल एजेंसी के रूप में प्लेटफार्म बनाया गया जिसमें

विभिन्न जोखिम पूँजी फण्ड भाग ले सकते हैं। एमएसएमई क्षेत्र में निवेश करने वाली उद्यम पूँजी एवं निजी इक्विटी फर्मों का समर्थन करने के लिए निधियों की निधि (फण्ड ऑफ फण्ड) स्थापित किया जाये।

सरकार ने इस एमएसएमई क्षेत्र को प्रोत्साहित करने के लिए और अधिक प्राथमिकताएं दी हैं, उनमें से की गई पहलों में—

1. **प्रधानमंत्री रोजगार सृजन योजना (पीएमईजीपी)**— ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में रोजगार के अवसर प्रदान करना, 25 लाख तक की लागत की नयी परियोजना स्थापित करने के लिए वित्तीय सहायता दी जाती है।
2. **क्रेडिट गारंटी योजनाएं**— संपार्श्विक मुक्त ऋण के लिए गारंटी कवर प्रदान करना, सीजीटीएमएसई, सीजीएफएमयू के माध्यम से गारंटी कवर राशि बैंक को उपलब्ध कराई जाती है।
3. **प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमवाई)**— इस योजना के तहत एमएसएमई को औपचारिक तरीके से ऋण 50,000 से 10 लाख रुपये तक की सुविधा (शिशु, किशोर और तरुण के अंतर्गत) दी जाती है।
4. **क्रेडिट लिंक्ड कैपिटल सब्सिडी स्कीम (सीएलसीएसएस)**— प्रौद्योगिक तकनीकी को बढ़ावा देने के लिए 15% सब्सिडी (25% सब्सिडी एससी/एसटी को) 1 करोड़ तक के ऋण में छूट दी जाती है।
5. **नवाचार, ग्रामीण उद्योग और उद्यमिता को बढ़ावा देने के लिए एक योजना (एस्पायर)**— नवाचार, ग्रामीण उद्योग और उद्यमिता को बढ़ावा देने के लिए, प्रौद्योगिक तकनीकी का नेटवर्क और इंक्यूबेटर केंद्र में राशि निवेश करना।
6. **पारंपरिक उद्योगों के उत्थान के लिए निधि की संशोधित योजना (स्फूर्ति)**— कारीगरों और पारम्परिक उद्योगों के समूह को व्यवस्थित करना और इस प्रकार उन्हें वर्तमान बाजार के परिवेश में प्रतिस्पर्धा बनाने हेतु वित्तीय सहायता प्रदान करना।
7. **सूक्ष्म और लघु उद्यम-क्लस्टर विकास कार्यक्रम**— चयनित समूह को विविध सुविधा प्रदान करना जैसे बैंकिंग ऋण, नयी टेक्नोलॉजी की जानकारी, बाजार तक पहुँच इत्यादि।
8. **डिजिटल एमएसएमई योजना**— जहाँ एमएसएमई इंटरनेट का प्रयोग विभिन्न सेवाओं के लिए कर सकते हैं।
9. **एमएसएमई समाधान**— एक ऑनलाइन पोर्टल जहाँ एमएसएमई विलम्बित भुगतान के समाधान में अपने आवेदन दर्ज कर सकते हैं।
10. **एमएसएमई संबंध**— एक ऑनलाइन पोर्टल जहाँ एमएसएमई सार्वजनिक खरीद नीति की निगरानी कर सकती है।



11. **उद्यमी मित्र पोर्टल**— एक ऑनलाइन पोर्टल जोकि सिडबी द्वारा शुरू किया गया, जहाँ एमएसएमई को क्रेडिट और हैंड होल्डिंग सेवाओं की पहुँच में सुधार के लिए सेवाएं दी जाती हैं।

12. **ट्रेड्स प्लेटफॉर्म**— एमएसएमई को कॉरपोरेट खरीदारों के लिए कई फाइनेंसों के माध्यम से चलान में छूट दी जाती है।

13. **चैंपियन पोर्टल**— एक ऑनलाइन पोर्टल है जो एमएसएमई की विभिन्न शिकायतों के निवारण के लिए उपयोग में लाया जाता है।

हालांकि, एमएसएमई क्षेत्र को अभी भी एक व्यापक क्रेडिट अंतर का सामना करना पड़ रहा है, जिसमें 40% से अधिक एमएसएमई (ज्यादातर एसएमई) को कोई औपचारिक वित्तपोषण नहीं मिल रहा है, इसमें मुख्य कारण एमएसएमई के बीच ऋण के अवसरों और क्रेडिट पात्रता के बारे में जागरूकता की कमी है। एसोसिएशन ऑफ चार्टर्ड सर्टिफाइड अकाउंटेंट्स की एक रिपोर्ट में कहा गया है कि पिछले पाँच सालों में भारतीय एमएसएमई के लिए 380 बिलियन डॉलर का वित्तीय गैप काफी बढ़ गया है। मार्च 2019 तक क्रेडिट गैर-बैंकिंग वित्तीय निगमों (एनबीएफसीज) द्वारा दिए जाने वाले क्रेडिट में 30 प्रतिशत की गिरावट आई थी।

कोविड महामारी की दो लहरों और लॉकडाउन ने व्यापार निरंतरता को खतरे में डाल दिया है और इस क्षेत्र को बहुत बुरी तरह प्रभावित किया है। नकदी समस्या, श्रम समस्या, माँग और आपूर्ति में कमी और परिवहन एवं रसद समस्या जैसी कई समस्याएं। आरबीआई की वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट जुलाई 2022 के अनुसार, एमएसएमई क्षेत्र में गैर निष्पादित ऋणों में काफी बढ़ोत्तरी आई है, इसलिए बैंक एमएसएमई क्षेत्र को ऋण नहीं दे रहे हैं। कोविड-19 के प्रभाव से लड़ने के लिए आत्मनिर्भर भारत अभियान” के तहत कई पहल की गई हैं, उनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

I. एमएसएमई को 20,000 करोड़ रुपये का ऋण,

II. 3 लाख करोड़ रुपये तक का संपार्श्विक मुक्त ऋण,

III. आत्मविश्वासी भारत कोष से 50,000 करोड़ रुपये का इक्विटी निवेश,

IV. व्यवसाय करने में आसानी के लिए उद्यमी मित्र पोर्टल के माध्यम से पंजीकरण करना आवश्यक है,

V. 200 करोड़ रुपये की खरीद तक किसी वैश्विक निविदा की आवश्यकता नहीं है,

VI. वर्ष 2020 में शिकायतों के निवारण के लिए चैंपियन पोर्टल शुरू किया।

बजट वित्तीय वर्ष 2022-23 के तहत एमएसएमई क्षेत्र को और आगे बढ़ाने के लिए कुछ कदम उठाये गए हैं,

अ) आपातकालीन क्रेडिट लाइन गारंटी योजना (ईसीएलजीएस) का विस्तार मार्च 2023 तक था और इसके गारंटी कवर को 50,000 करोड़ रुपये से बढ़ाकर 5 लाख करोड़ रुपये कर दिया गया है।

ब) सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए क्रेडिट गारंटी ट्रस्ट (सीजीटीएमएसई) योजना के अंतर्गत सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए 2 लाख करोड़ रुपये के अतिरिक्त ऋण की सुविधा प्रदान की जाएगी।

स) आरएमपी के अंतर्गत पाँच वर्षों में 6000 करोड़ रूपए के परिव्यय के साथ एमएसएमई क्षेत्र के प्रदर्शन में प्रतिस्पर्धा और कौशल को बढ़ाने पर जोर दिया गया।

अतः एमएसएमई क्षेत्र के विस्तार एवं वृद्धि के लिए बदलती अर्थव्यवस्था/पर्यावरणीय माँगों के अनुकूल होने और संबंधित बैंक की वित्तीय रणनीति में किसी भी बदलाव को शामिल करने/कार्यान्वयन करने के लिए समय-समय पर नीतियों की समीक्षा/संशोधन करने की आवश्यकता है।





प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे



दिल्ली में आयोजित टाउन हॉल बैठक के दौरान मंचासीन हैं प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार तथा अंचल प्रबंधक एवं मुख्य महाप्रबंधक, दिल्ली, श्री समीर बाजपेयी।



गुरुग्राम में बैंक के नए पीएनबी इनोवेशन एंड टेक्नोलॉजी हब के शिलान्यास कार्यक्रम के दौरान संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।



मुंबई अंचल में आयोजित टाउन हॉल बैठक में दीप प्रज्वलित कर बैठक का शुभारम्भ करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।



नई दिल्ली स्थित पीएनबी स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में आयोजित एमसीसी प्रमुखों के सम्मेलन में श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का स्वागत करते हुए श्रीमती कुमुद नेगी वाष्णीय, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी। साथ में दृष्टव्य हैं श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य- उप महाप्रबंधक, एसटीसी, दिल्ली।



अमृतसर में ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज संबंधी संसदीय स्थायी समिति द्वारा दौरा किया गया। इस अवसर पर बैंक की ओर से प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल और अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री प्रवीण गोयल सहभागिता करते हुए।



उदयपुर में उद्योग संबंधी संसदीय स्थायी समिति के अध्ययन दौरे के अवसर पर बैंक की ओर से संसदीय समिति के सदस्यों का स्वागत करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण।



कोलकाता में आयोजित टाउनहॉल बैठक में दीप प्रज्वलित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार, मुख्य महाप्रबंधक, श्री फिरोज हसनैन तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे



गुरुग्राम मण्डल, कार्यालय द्वारा आयोजित रोजगार मेले में मुख्य अतिथि माननीय श्री राव इंद्रजीत सिंह, केंद्रीय राज्य मंत्री नियुक्ति पत्र प्रदान करते हुए। छायाचित्र में दृष्टव्य हैं श्री विजय कुमार दुबे, कार्यपालक निदेशक, श्री राजीव जैन, उप अंचल प्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली, श्री परवेन्द्र कुमार, मण्डल प्रमुख, गुरुग्राम।



हिमाचल प्रदेश के धर्मशाला में ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज संबंधी संसदीय स्थायी समिति के अध्ययन दौरे के अवसर पर बैंक की ओर से कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार, संसदीय स्थायी समिति के सदस्यों का स्वागत करते हुए।



पीएनबी के कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित मानव संसाधन परिवर्तन प्रक्रिया के तहत नेतृत्व विकास कार्यक्रम (उड़ान) का शुभारम्भ करते हुए श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक, श्री एस.के. राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वाण्यो, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी तथा श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य- उप महाप्रबंधक।



इम्फाल में आयोजित राज्य सभा समिति के अध्ययन दौरे में सम्मिलित माननीय संसद सदस्य एवं पीएनबी के कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार एवं अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री विक्रमजीत सोम तथा नवनियुक्त अंचल प्रबंधक, श्री चितरंजन शृष्टि।



नई दिल्ली स्थित पीएनबी स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में आयोजित एमसीसी प्रमुखों के सम्मेलन में श्री बिनोद कुमार, कार्यपालक निदेशक का स्वागत करते हुए श्रीमती कुमुद नेगी वाण्यो, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी। साथ में दृष्टव्य हैं श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य- उप महाप्रबंधक।



जयपुर अंचल के सम्मानीय ग्राहकों के साथ अंचल कार्यालय, जयपुर में कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार एवं महाप्रबंधक, कॉर्पोरेट एवं क्रेडिट, श्रीमती मौसमी मजूमदार, अंचल प्रबंधक, जयपुर, श्री आर. के. बाजपेयी बैठक में विचार-विमर्श करते हुए।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित पीएनबी प्रमुखों के कार्यक्रम में पुरस्कार विजेताओं को पुरस्कृत करते हुए श्री एम. परमशिवम, कार्यपालक निदेशक। साथ में दृष्टव्य हैं श्री एस.के. चुप, मुख्य महाप्रबंधक, श्री आलोक के. गोयल, महाप्रबंधक, श्री के.एस. राणा, महाप्रबंधक।



सतीश रलहन, सहायक महाप्रबंधक, कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व और उद्देश्य

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा कुशल और त्वरित ग्राहक सेवा पर निर्भर करती है। ग्राहक सेवा बैंकिंग परिचालन का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है। त्वरित और कुशल सेवा से अच्छे जनसंपर्क विकसित होंगे, शिकायतें कम होंगी और व्यापार में वृद्धि होगी। बैंकिंग उद्योग में गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ग्राहकों को मूल्यवान महसूस कराता है, आपको उनकी जरूरतों को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा करने में मदद करता है और आपके समग्र ग्राहक प्रतिधारण में सुधार करता है।

इस तथ्य से इंकार नहीं किया जा सकता है कि बढ़ती और ग्लोबलाइज्ड प्रतिस्पर्धा के बीच त्वरित, कुशल, निष्पक्ष और विनम्र ग्राहक सेवा समय की माँग है। पिछले कुछ दशकों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में तेजी से बदलाव आया है और ग्राहक आकर्षण का केंद्र बन गए हैं। बैंक के शाखा नेटवर्क के विशाल विस्तार, तकनीकी उन्नयन, उत्पाद और मूल्य निर्धारण में गतिशील नवाचार और बैंकिंग क्षेत्र में विनियमन ने बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के प्रति ग्राहकों की अपेक्षा को बढ़ा दिया है। ग्राहक विकास और स्थिरता के लिए आवश्यक कुँजी हैं और इसलिए ग्राहक व्यवसाय और भविष्य के अवसरों का लाभ उठाने में मुख्य कारक बन जाते हैं।

ग्राहक सेवा यह तय करने में सबसे महत्वपूर्ण कारक है कि कोई ग्राहक आपके बैंक से जुड़ा रहेगा या नहीं।

संख्याएं इसका समर्थन करती हैं। अनुसंधान से पता चलता है कि सर्वेक्षण किए गए व्यक्तियों के समूह में से 75% सकारात्मक ग्राहक अनुभव के आधार पर अपने बैंकिंग सेवा प्रदाता को चुनेंगे।

यह स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि बैंकों और वित्तीय संस्थानों में ग्राहक बनाए रखने के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है। फिर भी, उनमें से अधिकांश ऐसा करने में विफल रहते हैं और उन्हें अपने ग्राहकों को सेवा देने में कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है।

वित्त और बैंकिंग सभी भरोसे पर आधारित हैं। अग्रणी ग्राहक सेवा प्रदान करके और प्रासंगिक और सार्थक वित्तीय सलाह देकर, वित्तीय संस्थान ग्राहक विश्वनीयता में सुधार करने में काफी मदद कर सकते हैं।

ग्राहकों को उनकी जरूरत के अनुसार उन पर पूरा ध्यान प्रदान करना पहली बार में मुश्किल हो सकता है, शुरुआत में

ऐसा लग सकता है क्योंकि इसमें कर्मियों और संचालन से जुड़ी अधिक लागत की आवश्यकता है। हालाँकि, आज की प्रौद्योगिकी-संचालित दुनिया में, वित्तीय संस्थान अत्यधिक बोझ वाले प्रतिनिधियों से दबाव हटाने और समय और पैसा बचाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा सकते हैं।

लेकिन वे ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ कैसे उठा सकते हैं? इसका उत्तर देने से पहले, आइए कुछ सामान्य समस्याओं पर नजर डालें जो वित्तीय संस्थानों में ग्राहक सेवा को प्रभावित करती हैं।

बैंकिंग में अच्छी ग्राहक सेवा क्या है?

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा कुशल और त्वरित ग्राहक सेवा पर निर्भर करती है। ग्राहक सेवा बैंकिंग परिचालन का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है। त्वरित और कुशल सेवा से अच्छे जनसंपर्क विकसित होंगे, शिकायतें कम होंगी और व्यापार में वृद्धि होगी।

बैंकिंग उद्योग में गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ग्राहकों को मूल्यवान महसूस कराता है, आपको उनकी जरूरतों को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा करने में मदद करता है और आपके समग्र ग्राहक प्रतिधारण में सुधार करता है।

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का मुख्य महत्व

आज उद्योग में वित्तीय संस्थानों की ग्राहक अधिग्रहण लागत सबसे अधिक है। नए ग्राहक प्राप्त करने में मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने की तुलना में पाँच गुना अधिक खर्च हो सकता है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सही रणनीति अपनाना आवश्यक है।



अलग-अलग उद्योगों में ग्राहक सेवा का मतलब अलग-अलग होता है, लेकिन इसका मूल तत्व हमेशा एक ही होता है – अपने ग्राहकों को बेहतर स्तर की सेवा प्रदान करना।

ग्राहकों की अपेक्षाओं में बदलाव: आज ग्राहक तीस साल पहले की तुलना में अधिक माँग करने वाले और अधिक परिष्कृत ग्राहक हैं।

ग्राहक सेवा का बढ़ा महत्व: ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं के साथ, प्रतिस्पर्धी ग्राहक सेवा को एक प्रतिस्पर्धी हथियार के रूप में देख रहे हैं जिसके साथ वे अपने उत्पादों और सेवाओं को अलग करते हैं।

संबंध रणनीति की आवश्यकता— यह सुनिश्चित करने के लिए कि एक ग्राहक सेवा रणनीति जो ग्राहकों के लिए मूल्य प्रस्ताव तैयार करेगी, तैयार, कार्यान्वित और नियंत्रित की जानी चाहिए। इसे एक केंद्रीय भूमिका देना आवश्यक है, न कि वह जो विपणन मिश्रण के विभिन्न तत्वों में शामिल हो।

प्रौद्योगिकी का उपयोग बैंकों और वित्तीय संस्थानों की कई समस्याओं को हल करने में मदद कर सकता है, ऐसे कई अन्य तरीके हैं जिनसे वे अपनी ग्राहक सेवा प्रक्रियाओं तथा कार्यों को आगे बढ़ा सकते हैं।

इस प्रकार, इन समस्याओं को हल करने के लिए प्रौद्योगिकी और पारस्परिक कौशल दोनों को शामिल करते हुए एक सामरिक दृष्टिकोण की भी आवश्यकता होती है।

1. सीधे ग्राहक लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों को उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से परिचित कराना

अपने ग्राहकों को व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने में पहला

कदम आपके द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय समाधानों का गहन ज्ञान होना है। इसमें आम तौर पर शामिल हैं:

- बचत के विकल्प
- बचत योजनाएं
- व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति खाते
- कर और संपत्ति योजना
- व्यवसाय, व्यक्तिगत, आवास और ऑटो ऋण
- क्रेडिट उत्पाद
- वित्तीय योजना

न केवल ग्राहक के सीधे संपर्क में आने वाले कर्मचारियों को दी जाने वाली सेवाओं की पूरी शृंखला के बारे में पता होना चाहिए, बल्कि उन्हें उद्योग के रुझानों और सर्वोत्तम प्रथाओं से भी अच्छी तरह परिचित होना चाहिए ताकि वे सुझाव दे सकें कि उनके ग्राहकों के लिए सबसे अच्छा क्या काम हो सकता है।

“यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक का प्रत्यक्ष सामना करने वाले सभी बैंक कर्मचारी उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से भली-भांति परिचित हैं, कुछ चीजें करने की आवश्यकता है। सबसे पहले, एक व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया जाना चाहिए जिसमें बैंकिंग उद्योग के सभी पहलुओं को शामिल किया जाए। यह प्रशिक्षण सभी नए कर्मचारियों के लिए अनिवार्य होना चाहिए और मौजूदा कर्मचारियों को भी निरंतर आधार पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। दूसरे, कर्मचारियों को पर्याप्त संसाधन उपलब्ध कराए जाने चाहिए ताकि वे उद्योग में बदलाव के साथ तालमेल बैठा सकें। इसमें उद्योग समाचार स्रोतों, ऑनलाइन पाठ्यक्रमों आदि तक पहुँच शामिल हो सकती है। अंत में, नियमित प्रदर्शन



समीक्षाओं में उद्योग के ज्ञान की जाँच शामिल होनी चाहिए ताकि किसी भी अंतराल की पहचान की जा सके और उसे सूचित किया जा सके। ये कदम उठाकर बैंक यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकते हैं कि उनके कर्मचारी नवीनतम उद्योग विकास के बारे में हमेशा अद्यतन (अपडेट) रहें।”

2. संचार में स्पष्टता एवं पारदर्शिता

बैंकिंग की नींव विश्वास पर टिकी होती है और विश्वास स्थापित करने का सबसे अच्छा तरीका स्पष्ट और पारदर्शी तरीके से संवाद करना है। इसलिए शुरुआत के लिए वित्तीय संस्थानों के सभी कर्मचारियों को शब्दजाल से बचना चाहिए।

अपने ग्राहकों से वैसे ही बात करें जैसे आप किसी मित्र या परिवार के सदस्य से करते हैं। फिर हर बार जब आप बातचीत कर रहे हों तो उनके साथ दोबारा जाँच करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपने वित्तीय निर्णयों के निहितार्थ को समझते हैं।

3. सभी कर्मचारियों को पारस्परिक व्यवहार कौशल के लिए प्रशिक्षण देना

पैसा हर किसी के लिए एक संवेदनशील विषय है, इसलिए असाधारण पारस्परिक व्यवहार कौशल वाले अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों का होना किसी भी वित्तीय संस्थान के लिए एक परिसंपत्ति है।

आप खुद को ऐसी स्थितियों में पा सकते हैं जहाँ आपको ग्राहक को यह समझाने की जरूरत है कि उनके ऋण आवेदन को क्यों अस्वीकार कर दिया गया है या बंधक पर कार्रवाई क्यों नहीं की जा सकती है।

यद्यपि विकल्प प्रस्तुत करने और स्पष्टीकरण देने में स्पष्ट और पारदर्शी होना महत्वपूर्ण है, व्यक्ति को सहानुभूति प्रदर्शित करनी चाहिए और अत्यधिक संयम बनाए रखना चाहिए। इससे ग्राहकों को आश्वस्त महसूस कराने में काफी मदद मिलेगी।

इसलिए बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अपने कर्मचारियों को सभी संभावित परिदृश्यों से निपटने के लिए तैयार करने के लिए प्रशिक्षण में निवेश करना चाहिए। ऐसा लग सकता है कि प्रशिक्षण की लागत बैंक की आय को खत्म कर रही है, लेकिन इसकी भरपाई उन ग्राहकों द्वारा की जाएगी जो अच्छी ग्राहक सेवा के कारण आपके साथ जुड़े रहेंगे।

4. ग्राहक से प्रत्यक्ष लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों के बीच तकनीकी साक्षरता में सुधार करना

आज बैंकों में बहुत सारी बातचीत किसी न किसी प्रकार की प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होती है। इसलिए एक अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को उपयोग की जा रही तकनीक का गहन ज्ञान होना चाहिए और ग्राहक को प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म का आसानी से उपयोग करने के लिए मार्गदर्शन करना चाहिए।

उदाहरण के लिए किसी ग्राहक को केवल एटीएम/इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल एप का उपयोग करने के लिए निर्देशित करने के बजाय पहले उनसे पूछें कि क्या वे प्लेटफॉर्म के बारे में जानना चाहेंगे और यदि वे ऐसा करते हैं, तो उन्हें इसका एक सरल वैयक्तिकृत डेमो दें।

वित्तीय संस्थानों के लिए ग्राहक सेवा टीम से आवश्यक मानवीय हस्तक्षेप को कम करते हुए इसे बड़े पैमाने पर करने का एक तरीका वीडियो प्रशिक्षण गाइड और डेमो में निवेश करना है। ग्राहक स्वयं को परिचित करने या उपलब्ध प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म की समस्याओं का निवारण करने के लिए इन वीडियो को देख सकते हैं।

5. प्रासंगिक डेटा को अपने दैनिक कार्यों का हिस्सा बनाना

बैंकों और वित्तीय संस्थानों के जीवित रहने और फलने-फूलने के लिए आगे का रास्ता प्रासंगिक डेटा का लाभ उठाना है। संक्षेप में, प्रासंगिक डेटा किसी भी प्रकार की जानकारी को संदर्भित करता है जो किसी व्यक्ति/संगठन और किसी घटना के बारे में मूल्यवान संदर्भ प्रदान करता है।

बैंकों और वित्तीय संस्थानों में प्रासंगिक डेटा का उपयोग व्यवहार पैटर्न की पहचान करने और ग्राहक की वफादारी को मापने के लिए किया जा सकता है, जिसका उपयोग वे ग्राहक संबंधों को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं। एकत्र किए गए डेटा का उपयोग विशेष रूप से प्रत्येक ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए तैयार किए गए विशिष्ट वित्तीय समाधान बनाने के लिए भी किया जा सकता है।

बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए प्रासंगिक ग्राहक डेटा में उनके सबसे मूल्यवान स्रोत उनके हेल्प डेस्क और सीआरएम (ग्राहक संबंध प्रबंधन) सॉफ्टवेयर हैं।

ग्राहक न केवल इन चैनलों का उपयोग करने का आनंद लेते हैं, बल्कि समय के साथ, वे ग्राहक सेवा उद्योग में एक मानक के रूप में इनकी अपेक्षा करेंगे। परिणामस्वरूप, व्यवसाय को इन नए माध्यमों को एक साथ जोड़ने और एक सहज ग्राहक सेवा अनुभव बनाने के लिए ओमनी चैनल समाधानों में निवेश करने की आवश्यकता है।

नीचे दी गई छवि बताती है कि ओमनी चैनल अनुभव कैसे काम करते हैं:





बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए रणनीतियाँ

बैंकिंग अनुभवों की उम्मीदें लगातार बदल रही हैं और कोविड महामारी के बाद, ये उम्मीदें उससे भी अधिक तेजी से बढ़ी, जितना कि किसी ने अनुमान लगाया होगा। बैंकिंग में ग्राहक अनुभव के लिए एक नई आधार रेखा है।

आज के ग्राहक व्यवसायों के साथ बातचीत करते समय व्यक्तिगत, प्रासंगिक, कहीं भी पहुँच योग्य अनुभव की अपेक्षा करते हैं और आधुनिक वित्त कोई अपवाद नहीं है। महामारी के बाद के नए मानदंड स्थापित होने के साथ, डिजिटल-फ़र्न्ट सेवा ग्राहकों को आपकी पेशकशों से कहीं भी कनेक्ट रखती है, जहाँ उन्हें उनकी आवश्यकता होती है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार महत्वपूर्ण है।



धैर्य (Patience)

एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में, धैर्य एक महत्वपूर्ण कौशल है जो आपको सकारात्मक अनुभव प्रदान करने में मदद कर सकता है। आपके ग्राहकों के पास आपके संस्थान द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं के बारे में कई प्रश्न हो सकते हैं और वे यह सुनिश्चित करने के लिए आपसे कई बार निर्देश दोहराने के लिए कह सकते हैं कि वे उनके वित्तीय विकल्पों को समझते हैं। याद रखें कि आपके ग्राहकों के लिए यह महसूस करना महत्वपूर्ण है कि वे सुरक्षित और आर्थिक रूप से सुदृढ़ निर्णय ले रहे हैं। बातचीत को ट्रैक पर बनाए रखने के लिए मिलनसार बने रहें और उनके प्रश्नों का स्पष्ट उत्तर दें। इससे आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आपके ग्राहक मूल्यवान महसूस करें और उनके पास वह सारी जानकारी हो जो उन्हें चाहिए।

प्रभावी संचार (Effective Communication)

बैंकिंग उद्योग में एक कर्मचारी के रूप में, आम आदमी की शर्तों में जटिल वित्तीय जानकारी संप्रेषित करने में सक्षम होना एक महत्वपूर्ण कौशल है क्योंकि यह ग्राहकों को उनके विकल्पों को समझने में मदद कर सकता है। अपने संरक्षकों को बैंकिंग शब्दावली समझाने के लिए समय निकालें और बातचीत के दौरान रुककर पूछें कि क्या उनके पास कोई प्रश्न है। आप यह सुनिश्चित करने के लिए चुनौतीपूर्ण बैंकिंग विषयों से भी परिचित हो सकते हैं कि आप उत्पादों और विषय को समझते हैं और

अपने ग्राहकों के सवालियों का अच्छी तरह से जवाब दे सकते हैं।

समानुभूति (Empathy)

जब कोई ग्राहक आपके पास वित्तीय चुनौती लेकर आता है तो उन्हें यह दिखाना कि आप समानुभूतिशील हैं और उनकी स्थिति को समझते हैं, आपको तनाव दूर करने और अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने में मदद मिल सकती है। अपने ग्राहकों की चिंताओं को सुनें और उन्हें बताएं कि समाधान खोजने के लिए आप उनके साथ काम करके खुश हैं। फिर उनके पास उपलब्ध विकल्प प्रस्तुत करें और उनके किसी भी प्रश्न का उत्तर दें। इससे आपको अपने ग्राहकों के लिए अधिक सकारात्मक अनुभव बनाने में मदद मिल सकती है।

उचित ध्यान (Proper attention)

विवरणों पर बारीकी से ध्यान देने से आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आप अपने ग्राहकों को सटीक जानकारी प्रदान करें और उनके खातों में सही अपडेट करें। यह संभावित समस्याओं के घटित होने से पहले उन्हें पहचानने में भी आपकी मदद कर सकता है ताकि आप अपने ग्राहकों की वित्तीय संपत्तियों की सुरक्षा कर सकें। अंत में, अपने ग्राहकों को सुनते समय सावधान और सचेत रहने से आपको उनके अनुरोधों को समय पर पूरा करने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने हेतु सही प्रश्न पूछने में मदद मिल सकती है।

संघर्ष समाधान कौशल (Conflict Resolution Skills)

अच्छे ग्राहक सेवा पेशेवर चुनौतियों से पार पाने और प्रभावी समाधान विकसित करने के लिए अपने संरक्षकों के साथ काम करते हैं। यदि कोई ग्राहक किसी मुद्दे को लेकर आपके पास आता है, तो उनकी स्थिति को पूरी तरह से समझने और उनका वांछित परिणाम क्या है, यह समझने के लिए समय लें। इससे आपको यह जानने में मदद मिल सकती है कि उनकी समस्या को हल करने में मदद के लिए आपको क्या कदम उठाने की जरूरत है। अपने ग्राहकों को यह दिखाना कि आप एक समाधान विकसित करने के लिए मिलकर काम करने में खुश हैं, इससे उन्हें अपनी स्थिति के बारे में बेहतर महसूस हो सकता है।

मित्रता (Friendliness)

यह सुनिश्चित करने से कि आपके संरक्षक स्वागत और महत्व महसूस करते हैं, आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि वे जीवन भर ग्राहक बने रहें। अपने संरक्षकों के बैंकिंग अनुभव को और अधिक मनोरंजक बनाने के लिए मुस्कुराहट और सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ उनका स्वागत करें। आप अपने नियमित ग्राहकों के अनुरोधों पर कार्रवाई करते समय उनसे उनकी रुचियों, शौक और सप्ताहांत योजनाओं के बारे में पूछकर उनके बारे में जानने का प्रयास कर सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ संबंध बनाने, मजबूत रिश्ते विकसित करने और संरक्षकों को अधिक वैयक्तिक रूप से सेवा प्रदान करने में मदद मिलती है।



जवाबदेही (Accountability)

अपने ग्राहकों की पूछताछ और सेवा अनुरोधों का त्वरित और कुशल तरीके से जवाब देने से आपको यह दिखाने में मदद मिल सकती है कि आप उनके समय को महत्व देते हैं। यदि किसी ग्राहक को किसी चुनौती पर काबू पाने में मदद की जरूरत है, तो उन्हें तुरंत जवाब देने से आपको उनके तनाव के स्तर को कम करने, किसी भी तनाव को दूर करने और सकारात्मक प्रभाव डालने में मदद मिल सकती है। यदि आप ग्राहकों के खाते में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन देखते हैं या आपके पास साझा करने के लिए महत्वपूर्ण जानकारी है, तो आप सक्रिय रूप से ग्राहकों तक पहुँच सकते हैं। इससे ग्राहकों के साथ आपका संचार बेहतर हो सकता है और आपको उनके साथ विश्वास बनाने में मदद मिल सकती है।

सक्रियता से सुनना (Active Listening)

अपने ग्राहकों को सक्रिय रूप से सुनने से उन्हें ऐसा महसूस हो सकता है कि उन्हें सुना और समझा जा रहा है। ग्राहकों से नजरें

मिलाएं और सुझाव देने से पहले उन्हें पूरी तरह से समझाने दें कि उनकी जरूरतें क्या हैं। यह दिखाने के लिए कि आप उनकी बात सुन रहे हैं, उत्तर देते समय आप उनके प्रश्न का एक महत्वपूर्ण भाग भी दोहरा सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ सामान्य आधार स्थापित करने में मदद मिल सकती है और यह सुनिश्चित हो सकता है कि आप आगे बढ़ने के लिए उनके साथ जुड़े हुए हैं।

निर्णय लेने का कौशल (Decision Making Skills)

अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने और व्यक्तिगत अनुशासन प्रदान करने में मदद करते हैं। अपने ग्राहकों को आपके बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं और उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करके, आप उन्हें महत्वपूर्ण वित्तीय निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं। अपने निर्णय लेने के कौशल को बेहतर बनाने और अपने ग्राहकों को मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न पेशकशों के लाभों और विशेषताओं से खुद को परिचित करें।

निष्कर्ष

एंड-टू-एंड डिजिटल फेसलिपट प्रदान करने में कोई मैनुअल प्रक्रिया शामिल नहीं हो सकती है। इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर और अन्य उपकरणों के माध्यम से दस्तावेजों का प्रबंधन ग्राहक सेवा में सुधार के लिए आपके बैंक एंड को सुव्यवस्थित कर सकता है। वित्तीय सेवाओं का परिदृश्य निरंतर परिवर्तनशील है, लगभग हर दिन नए रुझान और नियामक उपाय सामने आ रहे हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपका वित्तीय संस्थान सर्वोत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करता है, आपको उद्योग की नब्ज पर अपनी उंगली रखनी होगी और बैंकिंग में ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए रणनीतियों की खोज करते रहना होगा।

वाणिज्यिक बैंकों में ग्राहक ही राजा होता है। केवल वही संस्थाएं फलेंगी-फूलेंगी जो उनके आदेशों के अनुसार काम करेंगी। कम कीमत पर गुणवत्ता, स्थिरता और स्थायित्व ग्राहक की अंतिम अपेक्षाएं हैं। गुणवत्ता स्पष्ट, विश्व स्तरीय गुणवत्ता वाली होनी चाहिए। गुणवत्ता न्यूनतम स्वीकार्य मानकों की नहीं हो सकती। ग्राहक प्रतिक्रिया त्वरित और सक्षम होनी चाहिए। गति, प्रदर्शन और लागत सफलता के नए मूल "मंत्र" होंगे।

बैंकिंग उद्योग में ग्राहकों का असंतोष न तो ताजा है और

न ही अज्ञात है। यह मुख्य रूप से काउंटर पर लेन-देन को संभालने, खातों के विवरण की पासबुक अपडेट करने आदि में देरी के कारण होता है।

कई मायनों में, आपकी ग्राहक सेवा टीम आपके ब्रांड का चेहरा है। आपकी सोशल मीडिया उपस्थिति, विज्ञापन, सामग्री और अन्य बाहरी मार्केटिंग तत्व प्रभाव डालते हैं, लेकिन आपकी ग्राहक सेवा टीम आपके ग्राहकों से सीधे बात करती है।

जब इंसानों को कोई यादगार अनुभव होता है— अच्छा या बुरा— तो उसके बारे में छतों से चिल्लाना स्वाभाविक है। लेकिन, निश्चित रूप से, आज की छतें समीक्षा, वेबसाइटें और सोशल मीडिया हैं, 55% उपभोक्ता अपनी खरीदारी के अनुभवों को फेसबुक, ट्विटर और अन्य सोशल साइटों पर सामाजिक रूप से साझा करते हैं।

बेहतर या बदतर, आपके सबसे अधिक प्रभावित ग्राहक आपके लिए मौखिक विज्ञापन करेंगे। वास्तव में, 66% सेल्सपर्सन का कहना है कि उच्चतम गुणवत्ता वाली लीड मौजूदा ग्राहकों से मिलती हैं। चूंकि बेहतरीन ग्राहक सेवा से ग्राहक खुश होते हैं, इसलिए आपकी ग्राहक सेवा टीम सकारात्मक मौखिक प्रचार और रेफरल के माध्यम से सस्ते प्रचार के लिए एक प्रमुख उत्प्रेरक हो सकती हैं।

“एक ग्राहक हमारे परिसर में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर निर्भर नहीं है, हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे काम में रुकावट नहीं है, वह उसका उद्देश्य है।”
वह हमारे व्यवसाय में कोई बाहरी व्यक्ति नहीं है, वह इसका हिस्सा है।”

राष्ट्रपिता महात्मा गांधी



पीएनबी ने मनाया 9 वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस



प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यक्रम की झलकी

पंजाब नैशनल बैंक ने 'एक धरा, एक परिवार, एक भविष्य' की सामूहिक आकांक्षा को समाहित करते हुए 9 वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस मनाया। इस अवसर पर पीएनबी परिवार ने एक साथ आकर तड़के सुबह सभी अंचलों, क्षेत्रों और पीएनबी मुख्यालय पर आयोजित कई संवादात्मक योग सत्रों में हिस्सा लिया जो तनाव प्रबंधन, राहत प्रदान करने की तकनीक और श्वसन के अभ्यासों पर केंद्रित थे।

इस वर्ष की थीम "वसुधैव कुटुम्बकम के लिए योग " या " एक विश्व एक परिवार व सभी के कल्याण के लिए योग " के अनुपालन में पीएनबी ने योग के सार, जो सभी को जोड़ते हुए एकता स्थापित करता है, को केंद्र में रखा।

स्टाफ के सदस्यों को 9 वें योग दिवस के आयोजन पर बधाई देते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ, ने कहा: "किसी संस्था की सतत प्रगति इसके कर्मचारियों व सिस्टम में एकता को दर्शाता है। एक स्वस्थ बैंक को चलाने के लिए इसके कर्मचारियों के स्वास्थ्य की देखभाल

महत्वपूर्ण है। योग का उद्देश्य स्वस्थ शरीर व मस्तिष्क का निर्माण है जो कार्यकुशलता को सुनिश्चित करता है। इसलिए अपने कर्मचारियों की सामाजिक, मानसिक व शारीरिक बेहतरी के लिए पीएनबी की प्रतिबद्धता के साथ हम स्वयं संकल्प लेते हैं कि समग्र विकास को प्राप्त करने के लिए योग को अपनी दिनचर्या का अंग बनाएंगे।

योग सत्र में श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशकों-श्री विजय दुबे व श्री बिनोद कुमार, मुख्य महाप्रबंधकों, महाप्रबंधकों, आंचलिक अधिकारियों और अन्य स्टाफ सदस्यों ने हिस्सा लिया। कर्मचारियों ने अपनी पूरी क्षमता के साथ प्रधान कार्यालय अथवा वर्चुअली आयोजित कार्यक्रमों में भागीदारी की।

इस वर्ष पीएनबी के योग दिवस का आयोजन समुदाय के बेहतर स्वास्थ्य के लिए योग की प्राचीन भारतीय पद्धति को अपनाने व प्रसार करते हुए सामंजस्यपूर्ण समाज बनाने की ओर एक कदम के तौर पर रहा है।





उद्घाटन



गुरुग्राम में बैंक के नए पीएनबी इनोवेशन एंड टेक्नोलॉजी हब का शिलान्यास करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम।



श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी युनाइटेड टॉवर, कोलकाता के एटीएम का उद्घाटन करते हुए। साथ में दृष्टव्य हैं श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक तथा श्री फिरोज़ हसनैन, मुख्य महाप्रबंधक, कोलकाता।



दिल्ली स्थित अपोलो अस्पताल में पंजाब नेशनल बैंक की नवीकृत शाखा का उद्घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल तथा श्रीमिती संगीता रेड्डी, सयुक्त प्रबंध निदेशक, अपोलो हॉस्पिटल ग्रुप। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार, श्री समीर बाजपेयी, अंचल प्रबंधक, दिल्ली एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



फाजिल्का मण्डल की शाखा अबोहर मेन के नए परिसर का उद्घाटन करते हुए श्री पुष्कर तराई, अंचल प्रबंधक, लुधियाना। दृष्टव्य हैं, श्री नरेश कुमार नागपाल, मण्डल प्रमुख, फाजिल्का व श्री रोहन राज, शाखा प्रभारी।



बैंक के 129वें स्थापना दिवस के अवसर पर गौड़ बंग विश्वविद्यालय परिसर में ई-लॉबी का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर विश्वविद्यालय के कुलपति डॉ० शांति क्षेत्री और वित्त अधिकारी मो. जाहिर हुसैन तथा मण्डल प्रमुख, मालदा श्री दिपाकर चक्रवर्ती उपस्थित रहे।



मंडल कार्यालय, ब्रह्मपुर के अंतर्गत आने वाले शाखा कार्यालय क्रिश्चन कॉलेज में ई-लॉबी का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, भुवनेश्वर, श्री उदय भास्कर रेड्डी एवं मंडल प्रमुख, ब्रह्मपुर, श्री अलोक रंजन सेनापति।

129वां स्थापना दिवस

पीएनबी ने नए टोल-फ्री नंबर और अन्य डिजिटल सेवाओं का शुभारम्भ कर मनाया 129वां स्थापना दिवस

पीएनबी ने अपने 129वें स्थापना दिवस के अवसर पर अपने नए कस्टमर केयर नंबर 1800-1800 और 1800-2021 को लॉन्च किया। नए कस्टमर केयर नंबर 1800-1800 तथा 1800-2021 ग्राहकों के लिए 24x7 उपलब्ध रहेंगे और कई भाषाओं में सहायता प्रदान करेंगे। ग्राहकगण इन नंबरों का उपयोग अपने खाते की शेष राशि की पूछताछ और पिछले लेन-देन की जानकारी, डेबिट कार्ड जारी करने/ब्लॉक करने और बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य प्रमुख सेवाओं का लाभ उठाने के लिए कर सकते हैं। ग्राहकगण बैंक की ग्राहक सेवा टीम के पास अपनी शिकायतें और अपने सवाल भी दर्ज करा सकते हैं।

याद करने में आसान नए टोल-फ्री नंबर का उद्देश्य पीएनबी ग्राहकों को ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करने पर एक सहज और झंझट मुक्त अनुभव प्रदान करना है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने अन्य उत्पाद जैसे मोबाइल बैंकिंग एप्प, पीएनबी वन पर ई-मार्केटप्लेस और इंस्टेंट क्यूआर, पीएबीएल (प्री-अप्रूव्ड बिजनेस लोन), सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी), जनसमर्थ पोर्टल के माध्यम से डिजिटल केसीसी, टैब और वीडियो-केवाईसी के माध्यम से चालू खाता खोलना, पीएनबी ई-स्वर और पीएनबी मेटावर्स आदि का शुभारम्भ किया।



पीएनबी के प्रधान कार्यालय में स्थापना दिवस समारोह के शुभावसर पर अनेक नई पेशकशों का शुभारंभ एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल और कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार और श्री एम. परमशिवम के करकमलों से किया गया। इस अवसर पर पीएनबी के सम्मानित ग्राहकगण, वरिष्ठ अधिकारीगण और पीएनबी के स्टाफ सदस्य भी उपस्थिति थे।

इस लॉन्च के अवसर पर अपने विचार रखते हुए, एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा कि, "जैसा कि हम राष्ट्र की सेवा के 128 वर्ष पूर्ण होने का उत्सव मना रहे हैं, हम पीएनबी के संस्थापक श्री लाला लाजपत राय जी की अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव बैंकिंग अनुभव प्रदान करने की शाश्वत दृष्टि की प्रतिबद्धता के प्रति पूर्णतः समर्पित हैं। इस प्रकार, हमारी नई पेशकशें इस दिशा में महत्वपूर्ण और अभिनव कदम हैं।"

इस समारोह में पीएनबी प्रेरणा टीम ने बैंक के सीएसआर प्रयासों को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध संस्था के सहयोग से दिल्ली में सरकारी स्कूलों को बुनियादी ढांचा समर्थित वस्तुएं प्रदान की।





अंचल तथा मंडल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद



अंचल कार्यालय, शिमला



अंचल कार्यालय, कोलकाता



अंचल कार्यालय, जयपुर



अंचल कार्यालय, मुंबई



अंचल कार्यालय, अमृतसर



अंचल कार्यालय, देहरादून



अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

अंचल तथा मंडल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ



अंचल कार्यालय, वाराणसी



अंचल कार्यालय, भोपाल



अंचल कार्यालय, लुधियाना



अंचल कार्यालय, पटना



मंडल कार्यालय, वड़ोदरा



मंडल कार्यालय, अलवर



मंडल कार्यालय, मालदा



मंडल कार्यालय, शिमला



डिजिटल बैंकिंग और बैंक के उत्पाद

गुरप्रीत सिंह डीरा, सहायक महाप्रबंधक, मण्डल कार्यालय, अहमदाबाद

सत्यापन प्रक्रिया को सफल बनाकर व्यावसायिक सॉफ्टवेयर के साथ आईटी समाधानों को लागू करना आसान होता है जिससे अधिक सटीक लेखांकन होता है और बैंकों के लिए सरकारी नियमों का पालन करने के लिए वित्तीय सटीकता महत्वपूर्ण है।

डिजिटल बैंकिंग से तात्पर्य डिजिटल तरीके से यानि बैंक द्वारा प्रदान किए गए कार्ड, नेट बैंकिंग, मोबाइल के जरिए पैसों का लेन-देन करना और भी अन्य तरीके से अपने काम को आसान बनाना है। यह ऑनलाइन बैंकिंग की ओर बढ़ने के व्यापक तरीके को दर्शाता है। धीरे-धीरे सारी प्रक्रिया पारंपरिक तरीके को छोड़कर डिजिटल बैंकिंग में तेजी से बढ़ रही है। डिजिटल बैंकिंग में कई तरह की प्रक्रियायें शामिल हैं जो बैंकिंग उत्पादों को वितरित करने और लेन-देन प्रदान करने के लिए सेवा संरचना को सक्षम बनाती हैं। यह सेवा उपयोगकर्ताओं को डेस्कटॉप, मोबाइल, एटीएम इत्यादि पर आसानी से मिल सकती है।

डिजिटल बैंकिंग एक मोबाइल या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म से भी कहीं ज्यादा है। डिजिटल बैंकिंग के इतिहास की बात करें तो 1960 के दशक में शुरू किए गए एटीएम कार्ड के आगमन से डिजिटल बैंकिंग के शुरुआती रूपों का पता चलता है। फिर समय के साथ 1980 के दशक में ब्रॉडबैंड के साथ जैसे ही इन्टरनेट आया, डिजिटल नेटवर्क ने शुरुआती ऑनलाइन कैंटलॉग और कई सॉफ्टवेयर सिस्टम की जरूरतों को विकसित करने का कार्य शुरू किया।

यदि हम बैंक के लिए डिजिटल बैंकिंग देखें तो 2015 में किए गए एक अध्ययन से पता चलता है कि 47% बैंकर डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक संबंध सुधारने की क्षमता को देख रहे हैं। 44% इसे प्रतिस्पर्धात्मक लाभ उत्पन्न करने के साधन के रूप में देखते हैं, 32% नए ग्राहक अधिग्रहण के लिए एक चैनल के रूप में देखते हैं और 16% ग्राहक ऐसे थे जिन्होंने लागत बचत की संभावना पर जोर दिया।

डिजिटल बैंकिंग के प्रमुख लाभ—

व्यावसायिक दक्षता— डिजिटल प्लेटफॉर्म ग्राहकों के साथ न केवल बातचीत में सुधार करते हैं बल्कि उनकी जरूरतों को और अधिक तेजी से पूरा करते हैं, अपितु वे आंतरिक कार्यों को और अधिक कुशल बनाने के तरीके भी प्रदान करते हैं। जबकि बैंक दशकों से उपभोक्ता के स्तर पर डिजिटल तकनीक में सबसे आगे रहे हैं, उन्होंने उत्पादकता में तेजी लाने के लिए मिडलवेयर के सभी लाभों को पूरी तरह से स्वीकार नहीं किया है।

लागत बचत— बैंकों की लागत में कटौती की कुँजी में से एक स्वचालित अनुप्रयोग है जो अनावश्यक मैनुअल श्रम को प्रतिस्थापित करता है। कार्यालय के लोगों और कागज पर निर्भर रहने से कार्यालय की जगह भी बढ़ जाती है। जिससे ऊर्जा और भंडारण की लागत बढ़ जाती है। डिजिटल प्लेटफॉर्म भविष्य में अधिक गुणात्मक डेटा के तालमेल और बाजार में बदलाव के लिए तेजी से प्रतिक्रिया के माध्यम से लागत को कम कर सकते हैं।

बढ़ती हुई सटीकता— पारंपरिक बैंक जो मुख्य रूप से पेपर पर भरोसा रखते हैं उनमें 40% तक की त्रुटि हो सकती है, त्रुटि को दूर करने के लिए उस पर फिर से काम करने की आवश्यकता होती है। इसके बाद शाखा और बैंक ऑफिस के बीच आईटी एकीकरण की कमी के साथ युग्मित यह समस्या व्यावसायिक दक्षता को कम करती है। सत्यापन प्रक्रिया को सफल बनाकर व्यावसायिक सॉफ्टवेयर के साथ आईटी समाधानों को लागू करना आसान होता है जिससे अधिक सटीक लेखांकन होता है और बैंकों के लिए सरकारी नियमों का पालन करने के लिए वित्तीय सटीकता महत्वपूर्ण है।

बेहतर प्रतिस्पर्धात्मकता— डिजिटल समाधान विपणन सूचियों को प्रतिबंधित करने में मदद करते हैं। जिससे बैंकों को व्यापक



बाजारों तक पहुँचने और तकनीक की समझ रखने वाले उपभोक्ता के साथ घनिष्ठ संबंध बनाने में मदद मिलती है। सीआरएम प्लेटफॉर्म ग्राहक इतिहास को ट्रैक कर सकते हैं। ईमेल ऑनलाइन संचार के अन्य रूपों तक त्वरित पहुँच प्रदान कर सकते हैं। यह ग्राहक पुरस्कार कार्यक्रमों को क्रियान्वित करने के लिए प्रभावी है जो वफादारी और संतुष्टि में सुधार कर सकते हैं।

तीव्रता— स्वचालन के उपयोग से बाहरी और आंतरिक दोनों प्रक्रियाओं में तेजी आ सकती है, दोनों ही ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार कर सकते हैं। 2008 में वित्तीय बाजारों के पतन के बाद जोखिम प्रबंधन पर अधिक जोर दिया गया था। जोखिम प्रबंधक पेशेवरों को काम पर रखने और प्रशिक्षण देने के बजाय, जोखिम प्रबंधन सॉफ्टवेयर के लिए यह संभव है कि वे अनुभवी पेशेवरों की तुलना में बाजार में बदलावों का अधिक तेजी से पता लगा सकें और इनका जवाब दे सकें।

बेहतर सुरक्षा— बड़े या छोटे सभी व्यवसायों को साइबर खतरों की बढ़ती संख्या का सामना करना पड़ता है जो प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचा सकते हैं। डेटा की सुरक्षा के लिए बैंक सुरक्षा के अतिरिक्त स्तरों का लाभ उठा सकते हैं।

हमारे बैंक द्वारा भी कार्यों को आसान बनाने के लिए काफी हद तक डिजिटल कर दिया है। हमारे बैंक द्वारा चलाई जा रही कुछ महत्वपूर्ण एप्लिकेशन निम्न प्रकार है—



पीएनबी एम पासबुक—

पीएनबी एम पासबुक, पासबुक का डिजिटल संस्करण है, जो ग्राहकों को मोबाइल फोन पर उनके खाते का विवरण (स्टेटमेंट) देखने देता है और इससे लेन-देन एवं लेन-देन का विवरण देखने में आसानी होती है। साथ ही, इसका पीडीएफ भी बना सकते हैं।

पात्रता— पीएनबी के ग्राहक जिनके पास बैंक में पंजीकृत मोबाइल नंबर है, वे सभी एम पासबुक का उपयोग कर सकते हैं।

आवश्यकताएं— उपयोगकर्ता बैंक का ग्राहक होने के साथ-साथ उसका मोबाइल नंबर भी पंजीकृत हो और यह एंडरॉयड 5.1 और आईओएस (IOS) 9 और इसके बाद के संस्करण पर काम करता है।

विशेषताएं—

- ग्राहक का आईडी आधारित पंजीकरण हो ताकि एक से अधिक खाते भी हो तो उन्हें देखने में कोई समस्या न हो।

- इस एप्लिकेशन के लॉगिन को एम-पिन के आधार पर बनाया गया है ताकि उपयोगकर्ता को यूजर नाम और लंबे पासवर्ड याद रखने की आवश्यकता न हो।
- छोटे स्टेटमेंट के साथ-साथ खाते का विस्तृत विवरण भी देखा जा सकता है।
- बचत खाते, ओवरड्राफ्ट, आवर्ती, ऋण, सावधि जमा सहित खातों के लिए लेन-देन का विवरण भी उपलब्ध है। टीडीएस और ब्याज प्रमाण-पत्र का विकल्प।
- मोबाइल फोन में स्टेटमेंट को डाउनलोड/सेव रख सकते हैं।
- एप्लिकेशन से सीधे ग्राहक के पंजीकृत मेल-आईडी पर स्टेटमेंट भी भेजी जाती है।

पीएनबी वन—

पात्रता— ऐसा कोई भी खाताधारक जिनके केवाईसी की अनुपालना पूर्ण है, जिसका पीएनबी में खाता है, मोबाइल नंबर बैंक खाते से पंजीकृत है। वे इस सुविधा के लिए पात्र हैं। जिन ग्राहकों का खाता संयुक्त रूप से संचालित है वे सभी पीएनबी वन के लिए पात्र नहीं है। साथ ही संयुक्त रूप से संचालन के मोड के साथ संलग्न खातों को लेन-देन करने की अनुमति नहीं है।



आवश्यकताएं— पीएनबी वन एप्लिकेशन एंडरॉयड वर्जन 5.1.0 या उससे अधिक और आईओएस (IOS) वर्जन 9 और उससे अधिक में कार्य करता है।

पंजीकरण—1. एप्लिकेशन में पंजीकरण

एप्लिकेशन में पंजीकरण के लिए खाता संख्या, पिन और ओटीपी के साथ डेबिट कार्ड संख्या का उपयोग करके पंजीकृत मोबाइल नंबर डिवाइस पर पंजीकृत करना।

2. शाखा के द्वारा-फॉर्म संख्या पीएनबी-1167
3. पीएनबी खुदरा इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से
4. बैंक के एटीएम द्वारा

लेन-देन सीमा— पीएनबी वन से डिफॉल्ट सीमा 2 लाख रु. प्रतिदिन, जिसे उपयोगकर्ता द्वारा 10 लाख रु. तक बढ़ाया जा सकता है।

श्रेणीवार सीमा— पीएनबी वन में लेन-देन के प्रकार के अनुसार लेन-देन की श्रेणीवार सीमा को भी निर्धारित किया हुआ है जिसे निम्नलिखित द्वारा समझा जा सकता है—



| लेन-देन का प्रकार | लेन-देन की सीमा |
|--|--|
| समग्र सीमा (Overall Limit) | ₹ 10 लाख |
| आईएमपीएस लेन-देन (IMPS) | ₹ 05 लाख |
| पीएनबी के भीतर ही त्वरित स्थानांतरण (लाभार्थी को जोड़े बिना) | ₹ 10000/- प्रति लेन-देन (एक दिन में अधिकतम 3 लेन-देन के साथ) |
| एमएमआईडी (MMID) का प्रयोग करते हुये त्वरित स्थानांतरण | ₹ 10000/- प्रति लेनदेन (एक दिन में अधिकतम 3 लेन-देन के साथ) |
| थर्ड पार्टी ट्रांसफर | ₹ 10 लाख |
| एनईएफटी (NEFT) या आरटीजीएस (RTGS) लेन-देन | ₹ 10 लाख |
| सावधि जमा | ₹ 99,99,999/- |
| यूपीआई लेन-देन | ₹ 50,000/- |
| मोबाइल/डीटीएच रिचार्ज | ₹ 50,000/- |
| बिल भुगतान | ₹ 50,000/- |

*आईएमपीएस करने पर कुछ चार्ज भी लगते हैं।

सभी लेन-देन (वित्तीय और गैर-वित्तीय) प्रमाणित लेन-देन पासवर्ड और ओटीपी से किए जाएंगे। ओटीपी ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल पर ही उसे प्राप्त होगा।

पीएनबी वन एप्प की विशेषताएँ- हमारा बैंक अपने ग्राहकों को प्रत्येक प्रकार की सुविधा देने के लिए हमेशा तत्पर रहता है ताकि ग्राहकों को कम से कम समस्याओं का सामना करना पड़े। इसके लिए पीएनबी वन को भी उसी प्रकार से तैयार किया गया है जिससे ग्राहकों को अपने मोबाइल डिवाइस में ही सारी सुविधा मिल जाए जिन सुविधाओं को वे बैंक में जाकर प्राप्त करते हैं इससे न सिर्फ उनका काम जल्दी होता है बल्कि समय की बचत भी होती है। हमारे बैंक के पीएनबी वन एप्प की भी विभिन्न विशेषताएँ है जोकि निम्नलिखित हैं-

- ग्राहक से संबंधित सभी खातों को दर्शाया जाता है, खाते से संबंधित विवरण देख सकते हैं, शेष राशि की जाँच भी कर सकते हैं।
- लेन-देन फंड को देखें तो हम नियमित ट्रांसफर (Regular), त्वरित/तदर्थ ट्रांसफर (लाभार्थी को जोड़े बिना), इंडो-नेपाल रेमिटेन्स कर सकते हैं।
- और यदि हमें फंड निवेश भी करना है तो हम एप्प की मदद से एक सावधि जमा/आरडी खाता, म्यूचुअल फंड, बीमा भी कर सकते हैं।

- इस एप्प की सुरक्षा की बात करें तो इसमें एम-पिन और फिंगरप्रिंट के साथ बहुत तेज और सरलता से साइन इन कर सकते हैं। 2 फ़ैक्टर ऑथेंटिकेशन है, एंड टू एंड एनक्रिप्शन, सिम बाइंडिंग एक्टिवेशन भी है।
- इसके द्वारा हम एक नए कार्ड के लिए आवेदन, एटीएम से रुपये निकासी की सीमा का अद्यतन, पीओएस/ईकॉम लेन-देन, होटलिस्ट डेबिट कार्ड, ऑन/ऑफ डेबिट कार्ड, ईकॉमर्स लेन-देन करने के लिए (सीमा ₹ 60000/- प्रतिदिन) वर्चुअल डेबिट कार्ड जारी करना इत्यादि कार्य कर सकते हैं।
- क्रेडिट कार्ड को भी लिंक/डी-लिंक कर सकते हैं, ऑटो भुगतान पंजीकरण ऑटो भुगतान गैर-पंजीकरण, कार्ड लिमिट को बदलना, ई-मेल पर विवरण, क्षतिग्रस्त कार्ड का प्रतिस्थापन भी कर सकते हैं।
- यूपीआई से रुपए भेज सकते हैं और प्राप्त कर सकते हैं।
- भारत क्यूआर को स्कैन करके भुगतान कर सकते हैं।
- बिलों का भुगतान और रिचार्ज।
- हम पीएनबी वन एप्प के द्वारा चेक के लिए भी आवेदन कर सकते हैं। चेक के भुगतान को रोक सकते हैं। चेक स्टेटस की जाँच कर सकते हैं।
- खातों के लेन-देन के विवरण को देख सकते हैं और स्टेटमेंट डाउनलोड कर सकते हैं।
- डीमैट खाता भी खोल सकते हैं।
- पीपीएफ/सुकन्या समृद्धि खातों को एप्प के साथ लिंक करके उनमें फंड ट्रांसफर कर सकते हैं और खाता विवरण देख सकते हैं।
- पीएनबी वन की सहायता से सरकारी योजनाओं में पंजीकृत कर सकते हैं।
- यह 12 भाषाओं में उपलब्ध है इत्यादि।

पीएनबी जिनी- यह एक मोबाइल एप्लिकेशन है, जो पीएनबी क्रेडिट कार्ड उपयोगकर्ताओं को एक आसान और सुरक्षित वातावरण में अपने क्रेडिट कार्ड के प्रबंधन की सुविधा प्रदान करता है। यह एप्प गूगल प्ले स्टोर और एलओएस एप्पल स्टोर पर उपलब्ध है।

पंजीकरण के बाद, उपयोगकर्ता अपने एम-पिन या लॉगिन नाम और पासवर्ड के द्वारा एप्प में लॉगिन कर सकते हैं।





विशेषताएँ

- वास्तविक समय में कार्ड को सक्रिय या ब्लॉक कर सकते हैं।
- एटीएम लेन-देन/पीओएस लेन-देन/ई-कॉमर्स लेन-देन को सक्षम और अक्षम कर सकते हैं।
- क्रेडिट कार्ड को अन्य प्रकार में बदलने के लिए अनुरोध कर सकते हैं।
- वास्तविक समय में कार्ड पिन का निर्माण कर सकते हैं।
- खर्च की सीमा का निर्धारण कर सकते हैं ताकि लेन-देन के प्रकार के अनुसार प्रतिबंध निर्धारित किया जा सके। समग्र खर्च की सीमा भी निर्धारित की जा सकती है।
- यूजर प्रोफाइल को अद्यतन कर सकते हैं। पीएनबी जिनी उपयोगकर्ताओं को वास्तविक समय में अपने ई-मेल को अद्यतन करने और अपने वर्तमान पते में बदलाव के लिए अनुरोध करने के लिए एक सुरक्षित सुविधा प्रदान करती है।
- क्रेडिट कार्ड प्रोफाइल से जुड़े खाते से कार्ड भुगतान के लिए ऑटो डेबिट का अनुरोध।

पीएनबी भीम यूपीआई क्यूआर मर्चेन्ट एक्वायरिंग सोल्यूशन-

भीम यूपीआई क्यूआर एक वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (VPA) से जुड़ा है जोकि एक त्वरित प्रतिक्रिया कोड है, जो किसी भी यूपीआई सक्षम एप्लिकेशन का उपयोग स्कैन कर भुगतान के

माध्यम से ग्राहकों को वस्तु या सेवाओं की बिक्री के लिए भुगतान की प्राप्ति की सुविधा के लिए व्यापारी स्थान पर प्रदर्शित किया जाता है।

पात्रता- हमारे साथ चालू/ओडी/सीसी/बचत निधि खाते रखने वाले व्यापारी।

ऑनबोर्डिंग-

1. **शाखा मॉडल-** मर्चेन्ट को सीबीएस मेनू विकल्प BHIMSHOP के माध्यम से मेकर-चेकर अवधारणा से ऑन बोर्ड किया जा सकता है। BHIMSHOP के माध्यम से ऑन बोर्ड किए गए व्यापारियों के लिए क्यूआर कोड (QR CODE) की सॉफ्ट कॉपी मर्चेन्ट ई-मेल आईडी और सोर्सिंग शाखा ई-मेल आईडी पर पहुँचाई जाएगी।
2. **एप्प मॉडल-** मर्चेन्ट मोबाइल एप्लिकेशन पीएनबी भीम यूपीआई क्यूआर मर्चेन्ट के माध्यम से मर्चेन्ट सेल्फ ऑन बोर्ड हो सकता है। सफल पंजीकरण पर, व्यापारी/एजेंट को उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी पर लॉगिन क्रैन्डेशियल किए जाएंगे।

मोबाइल एप्लिकेशन- व्यापारी लेन-देन देखने की सुविधा के लिए एड्रॉएड प्ले स्टोर और एप्पल एप्प से मोबाइल एप्लिकेशन 'पीएनबी भीम यूपीआर क्यूआर मर्चेन्ट' डाउनलोड कर सकते हैं।



व्यापारी लेन-देन :-

1. ग्राहक किसी भी यूपीआई लिंक एप्प के माध्यम से क्यूआर कोड को स्कैन कर सकता है और एनपीसीआई (NPCI) और बैंक के पीएसपी लेन-देन को मान्य करता है।
2. ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाएगी और व्यापारी के खाते में तुरंत क्रेडिट हो जाएगी।
3. व्यापारी मर्चेन्ट मोबाइल एप्लिकेशन 'पीएनबी भीम यूपीआर क्यूआर मर्चेन्ट' से लेन-देन का विवरण देख सकते हैं।

भारत क्यूआर कोड- भारत क्यूआर कोड एक डिजिटल उपकरण है जो ग्राहकों को कैशलेस वातावरण में वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के लिए भुगतान की प्राप्ति की सुविधा के लिए व्यापारिक प्रतिष्ठान में प्रदर्शित किया जाता है।

भारत क्यूआर कोड मौजूदा पीओएस (POS) और कार्ड सिस्टम की तरह ही काम करता है। हालांकि पीओएस (POS) के विपरीत केवल मुद्रित भारत क्यूआर कोड स्टीकर व्यापारी के स्थान पर रखा जाएगा।

भीम आधार पे-

विशेषताएँ: कैशलेस खरीदारी सुविधा के लिए ग्राहकों को सक्षम बनाना।



मोबाइल एप्प- भीम आधार पीएनबी केवल व्यक्तिगत व्यापारी और एकमात्र मालिक के लिए उपलब्ध है।

यह व्यापारियों को आधार संख्या को भुगतान साधन के रूप में स्वीकार करने की अनुमति देता है।

लेन-देन का प्रकार- आधार बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के साथ

लेन-देन की सीमा- ₹ 10,000/- प्रति लेन-देन

पंजीकरण करने के लिए मेनू विकल्प- ADHARPAY

भीम पीएनबी

भीम पीएनबी एक मोबाइल एप्प है जो उपयोगकर्ताओं को एक ही एप्प के माध्यम से विभिन्न बैंकों के साथ खोले गए अपने सभी बैंक खातों तक पहुँचने में सक्षम बनाता है।

इस एप्प के लिए हमारा मोबाइल नंबर बैंक खाते से पंजीकृत होना चाहिए। लेन-देन करने के लिए खाते



से जुड़े डेबिट कार्ड का पिन पता होना चाहिए। व्यक्तिगत खाते, संयुक्त खाते, स्वामित्व वाले खाते इसके लिए पात्र होंगे।

इसकी विशेषताएँ निम्न हैं-

- अपने खाते की वर्चुअल आईडी बना सकते हैं।
- खाते में पैसे भेज सकते हैं, वर्चुअल पता, आधार नंबर।
- स्कैन और भुगतान कर सकते हैं।
- धन इकट्ठा कर सकते हैं।
- खाते की राशि देख सकते हैं।
- लेन-देन की स्थिति चेक कर सकते हैं।
- अनुरोधों का अनुमोदन/स्वीकार कर सकते हैं।
- इसमें लेन-देन की सीमा भी होती है उन सभी का विवरण हम साइट पर चेक कर सकते हैं।

बढ़ते समय के साथ सभी एप्लिकेशन को अद्यतन भी किया जाता है और साथ ही कुछ नए एप्लिकेशन भी लाये जाते हैं जैसे- व्हाट्सएप बैंकिंग। बैंक हमेशा अपने मिशन और विजन को ध्यान में रखते हुये ग्राहक सेवा और बेहतर ग्राहक सेवा के लिए हमेशा तत्पर रहता है।

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।



बैंकिंग उत्पादों के प्रचार-प्रसार में हिन्दी की भूमिका

पी. धनलक्ष्मी, प्रबंधक, एस.एस.आई आदित्यपुर शाखा: मंडल कार्यालय, राँची

भारत गाँवों में बसता है और सबसे अधिक आवश्यकता इन्हीं ग्रामीण लोगों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने की है और इस कार्य में हिन्दी भाषा ही माध्यम का कार्य कर रही है। आज वित्तीय क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा विस्तृत, विशाल व असीमित है, हर दिन एक नई तकनीक को जन्म देता है। ग्राहक की अपेक्षा व महत्वाकांक्षा बढ़ती ही जा रही है और यह ग्राहक अधिकतर हिन्दी भाषी हैं। बैंकिंग जैसे सेवा क्षेत्र में इस जन-जन की भाषा की उपयोगिता हमेशा रही है।

आज भारत ने विश्व में जो पहचान बनाई है इसके पीछे भारत के प्रत्येक वर्ग और भाषा का महत्वपूर्ण योगदान शामिल है। आज भारत की अर्थव्यवस्था को विकास की राह पर आगे बढ़ाने का कार्य केंद्रीय बैंक (भारतीय रिज़र्व बैंक) और अन्य वाणिज्यिक बैंक कर रहे हैं।

यह सर्वविदित है कि भारत एक कृषि प्रधान देश है। करीब 80% इसकी निर्भरता कृषि पर है अर्थात् देश के किसानों के हाथ में देश की बुनियादी अर्थव्यवस्था है। कृषक आमतौर पर ज्यादा शिक्षित नहीं होते हैं। जाहिर सी बात है कि संपर्क का माध्यम उनसे सिर्फ हिन्दी ही हो सकता है। इसलिए देश के तमाम वित्तीय संस्थानों को हिन्दी को आधार मानकर देश के आम लोगों से जुड़ने का कार्यक्रम बनाना पड़ा ताकि सुविधाओं का प्रचार व प्रसार हो। भारतीय किसान युग-युग से उपेक्षित ही रहा और हर बार वह औरों से शोषित होता ही गया। फलतः वह गरीबी की परतों से ऊपर नहीं उठ सका था। यही हालत कुटीर एवं लघु उद्योगों की थी। ये व्यवसाय अधिकतर कृषि पर ही निर्भर करते थे और कृषि का क्षेत्र उपेक्षित तथा अविकसित होने के कारण इन उद्योगों की भी प्रगति नहीं हो पाई थी। इस प्रकार कृषि एवं लघु उद्योग जैसे उपेक्षित क्षेत्रों की ओर उचित ध्यान देकर उनकी आर्थिक स्थिति में सुधार लाना आवश्यक तथा अनिवार्य होने के कारण, बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया। 19 जुलाई 1969 को 14 प्रमुख अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया और पुनः 1980 में 6 बैंक राष्ट्रीयकृत हुए थे। इसके पश्चात् सन् 1975 में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के अध्यादेश के तहत ग्रामीण बैंकों की स्थापना की गयी। पर अपने लक्ष्य की पूर्ति के लिए बैंकों को एक सरल भाषा और जन-जन की भाषा को अपनाना पड़ा और वह भाषा हिन्दी थी। हिन्दी भाषा ने गरीब

मजदूर और कृषक वर्ग को बैंकों से जोड़ा। जिसके फलस्वरूप वे साहूकारों के चंगुल से बाहर निकल पाए और अपने आप को विकास की मुख्य धारा से जोड़ पाए। यह संभव हुआ भाषा की वजह से और वह थी हिन्दी भाषा।

विश्व पटल पर किसी भी देश की स्थिति उसकी अर्थव्यवस्था से आँकी जाती है। आज भारत सारे विश्व पर अपना प्रभाव दिखाने में सक्षम हुआ, इसका मूल कारण हमारी अर्थव्यवस्था में जबरदस्त उछाल है। यह तभी संभव हो पाया जब भारत के प्रत्येक व्यक्ति ने भारत की अर्थव्यवस्था में अपना योगदान दिया। इस कामयाबी को हासिल करने में हमारी सरकार ने महत्वपूर्ण निर्णय लिया और जन-धन खाते खुलवाए, जिससे अधिकतर लोगों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ा गया क्योंकि बैंक भारत की अर्थव्यवस्था की रीढ़ है। जब तक बैंकिंग को घर-घर तक नहीं पहुँचाया जाता तब तक आर्थिक उन्नति संभव नहीं, इसी बात को ध्यान में रखते हुए जन-धन योजना शुरू की गई। जन-धन योजना के तहत 22 करोड़ से ज्यादा खाते तो मात्र 6 माह में ही खुल गए थे। ये खाता खुलवाने वाले अधिकतर आम गरीब मजदूर, छोटे किसान थे, यह सब हिन्दी सर्वसुलभता, आम बोलचाल की भाषा के कारण हुआ। बैंक का कारोबार बढ़ा, ग्राहक संख्या का व्यापक विस्तार हुआ, जन-जन तक पहुँचने पर बैंक की स्वीकार्यता बढ़ी। सभी वित्तीय संस्थानों ने हिन्दी के महत्त्व को समझा। हिन्दी की महत्ता को अमीर-गरीब, बड़े-छोटे सभी ने अनुभव किया। हिन्दी भाषा की सुलभता एवं सरलता ने बैंकिंग एवं अन्य वित्तीय संस्थानों के क्षेत्र को व्यापक कर दिया है।

भारत गाँवों में बसता है और सबसे अधिक आवश्यकता इन्हीं ग्रामीण लोगों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने की है और



इस कार्य में हिन्दी भाषा ही माध्यम का कार्य कर रही है। आज वित्तीय क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा विस्तृत, विशाल व असीमित है, हर दिन एक नई तकनीक को जन्म देता है। ग्राहक की अपेक्षा व महत्वाकांक्षा बढ़ती ही जा रही है और यह ग्राहक अधिकतर हिन्दी भाषी हैं। बैंकिंग जैसे सेवा क्षेत्र में इस जन-जन की भाषा की उपयोगिता हमेशा रही है। बैंकों के अखिल भारतीय स्वरूप और देश के सर्वाधिक पिछड़े तथा वंचित तबके को बैंकिंग सुविधाएँ एवं वित्तीय सहायता प्रदान कर उन्हें आर्थिक विकास के प्रगति चक्र से जोड़ने का संकल्प भला हिन्दी के बगैर कैसे चल सकता है। बैंक का सीधा संबंध देश की जनता से होता है। बैंकिंग सेवाएं देश के गाँव-गाँव, दूर-दराज के क्षेत्र की जनता तक पहुँच रही हैं और ये उनकी समझने व बोलने वाली स्थानीय भाषा हिन्दी में ही होती हैं। अगर, इन सेवाओं को करोड़ों तक पहुँचाना है, बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में निरंतर विस्तार लाना है, लाभप्रदता बढ़ानी है, विकास की ऊँचाइयों को छूना है, तो रोजमर्रा के काम में हिन्दी के प्रयोग को बढ़ावा देना ही है। सरलतम, सुलभ ढंग से नित-नई तकनीक का प्रयोग कर, हर व्यक्ति की पहुँच में, आम आदमी की पहुँच में लाकर ही बैंकों व अन्य सभी वित्तीय संस्थानों के लिए अपने लक्ष्यों को पाना आसान होगा।

आज का युग वैश्वीकरण का युग है। इस युग में सम्पूर्ण विश्व एक गाँव के रूप में विश्व पटल पर उभरकर सामने आया है। सभी देश कारोबार एवं व्यापार के लिए एक-दूसरे से बेहतर संबंध बनाते हुए आगे बढ़ रहे हैं। भूमंडलीकरण, उदारीकरण, औद्योगीकरण, बाजारवाद, साक्षरता, शिक्षा के प्रसार, लघु-कुटीर उद्योगों के विकास इत्यादि से वाणिज्य एवं व्यवसाय की प्रयोजनमूलक भाषा और जन व्यवहार की भाषा के रूप में हिन्दी का संवर्धन हुआ है। इसके साथ-साथ वाणिज्य शिक्षा के विकास द्वारा व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा, विज्ञान, बैंकिंग एवं डाक-तार सेवाओं के विस्तार और संवर्धन आदि से हिन्दी प्रयोग क्षेत्र में वृद्धि हुई है। इन प्रयोग क्षेत्रों के विकास में आर्थिक आत्मनिर्भरता, न्यूनतम आवश्यकताओं की पूर्ति और रोजगार की व्यवस्था के उद्देश्यों की भी विशिष्ट भूमिका रही है। इसी संदर्भ में वाणिज्यिक और व्यावसायिक हिन्दी एक विशिष्ट प्रयुक्ति भाषा के रूप में उभर कर आयी है।

हमारे देश की उदार आर्थिक नीतियों से विश्व बाजार, देश के बाजारों में दिखना आरंभ हो गया है। बाजार में नए उत्पादों के आगमन के साथ जन-सामान्य में एक आकर्षण पैदा होने लगा है। देश की आर्थिक स्थिति में सुधार होने की प्रक्रिया से जीवन शैली में वैभव की झलक मिलने लगी तथा बेहतर सुख-सुविधाओं की माँग बढ़ने लगी। इस प्रकार की आर्थिक प्रगति, सामाजिक परिवर्तन आदि ने जन-सामान्य के मन में सपने सजाने शुरू

किए तथा हैसियत से बढ़कर जीने की ललक ने व्यक्ति को बैंकों की ओर मुड़ने पर मजबूर किया। बैंकों ने इस स्थिति को अवसर मानते हुए हिन्दी भाषा का अधिकतम उपयोग कर और नई-नई योजनाओं के साथ बेहतर उत्पाद सेवा प्रदान कर ग्राहक आधार बनाया।

बैंकों के सामने एक तरफ शहरीय तथा महानगरीय जनता की आवश्यकताएँ थीं तो दूसरी ओर ग्रामीण जनता की जरूरतों को पूरा करने का दायित्व। इन दायित्वों के अंतर्गत राष्ट्रीयकृत बैंक ने अपने को दृष्टिगत रखते हुए स्वयं में इतना व्यापक परिवर्तन लाना आरंभ किया, जिसके लिए उसे कार्यशैली में परिवर्तन लाना पड़ा। सूचना एवं प्रौद्योगिकी को उच्चतम स्तर पर ले जाना पड़ा। बैंक ग्राहकों के पास जाने लगा तथा उनके घर तक अपनी सेवाएं पहुँचाने लगा। प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग के लगभग सभी कार्यकलापों को अपने अन्दर समेट लिया जिससे कार्यनिष्पादन की गति में उल्लेखनीय वृद्धि हुई। परिवर्तनों को बैंकिंग के सभी स्तरों पर देखा जाने लगा, तो इन परिवर्तनों में बैंकों के बीच बेहतर होने की होड़ सी लग गई। रोमांचकारी ग्राहक सेवाओं और उत्पादों ने बैंकिंग सेवा की विश्वसनीयता में वृद्धि की तथा 24 घंटे बैंकिंग को साकार किया। ग्राहकों के लिए सारी व्यवस्थाएं और सुविधाएं एकत्र कर लेने के बावजूद भी ग्राहक के बौद्धिक और भावनात्मक रूप को भी समझना आवश्यक है। इस जरूरत को पूर्ण करने के लिए बैंक को विज्ञापन तथा ग्राहक संपर्क का सहारा लेना पड़ा, तो यहाँ पर 'भाषा' का महत्व





प्रमुखता से उभरकर आया और यह भाषा 'हिन्दी' ही है जो जन सामान्य की भाषा है, सरल है, सहज है, और जन मानस तक पहुँचने में समर्थ है। अतः बैंकों ने भी हिन्दी को अपने कारोबार की भाषा के रूप में स्वीकृत किया। आज बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में प्रतिस्पर्धा है, चुनौती है, आगे बढ़ने की होड़ है, क्षेत्र विस्तृत होता जा रहा है, तो ऐसे में हिन्दी का महत्व और भी बढ़ जाता है।

जो भी तकनीक आम आदमी से जुड़ी है उसमें असीम वृद्धि की हमारे यहाँ गुंजाईश है, अपेक्षा है। हमारी अर्थव्यवस्था उठान पर है, इसलिए तकनीक के प्रयोग करने वालों की संख्या में बढ़ोत्तरी हुई है। यह बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों में अपने उत्पादों को जन-जन तक पहुँचाने में हिन्दी के महत्व को बढ़ावा देने व उसके प्रचार-प्रसार के कारण ही है। आज सभी सरकारी व निजी बैंक, बीमा कंपनी में भी प्रयोग में आने वाली सारी सामग्री, दस्तावेजी काम अधिकतर हिन्दी में है, या हिन्दी-अंग्रेजी में है। यहाँ तक कि विदेशी बैंक भी हिन्दी का एक स्तर तक प्रयोग कर रहे हैं। इसका कारण हिन्दी भाषा का सरल होना है और साथ ही वैज्ञानिक भाषा होना है। हिन्दी भाषा के प्रयोग से ग्राहकों की अपेक्षित सेवाएं सहज और सरलतापूर्वक पूरी की जा रही हैं। हिन्दी से प्रभावित होने वाले बैंकिंग क्षेत्र में सर्वप्रथम परामर्श बैंकिंग है। वास्तव में ग्राहक पहली बार बैंक शाखा में एक उत्सुक ग्राहक के रूप में आता है अगर उसकी उत्सुकता एवं जिज्ञासा को उनकी भाषा में शामिल किया जाए जिसे ग्राहक और बैंक आसानी से समझते हों, तो परामर्श बड़ा ही सार्थक होगा। ऐसी भाषा हिन्दी ही है जो ग्राहकों की अपेक्षाओं को आसानी से पूरा करती है जिससे ग्राहक संतुष्ट ही नहीं अपितु सच्चा मित्र बन जाता है।

बैंकिंग सेवाएं गाँवों में दूर-दराज तक पहुँच रही हैं। अतः हिन्दी के प्रयोग से ग्राहकों की अपेक्षित सेवाएं सहज और सफलतापूर्वक पूरी की जा सकती हैं। ग्रामीण क्षेत्र में लोगों का जीवन स्तर उठाने में बैंकों की अहम भूमिका होती है। अतः प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण, सामाजिक बैंकिंग का ही रूप माना जाता है। आज बैंक अपने कुल ऋण का लगभग एक बड़ा हिस्सा ग्रामीण क्षेत्रों में वितरित करता है। गाँव के किसान व कृषि मजदूर सभी स्थानीय लोग हिन्दी भाषा को अच्छी तरह से समझते हैं और बोलते हैं। ऐसे में बैंकों द्वारा अपनी कारोबारी भाषा के रूप में हिन्दी को अपना एक राष्ट्रीय आवश्यकता भी हो जाती है। इस स्थिति को भौंपते हुए निजी क्षेत्र के बैंकों ने रिटेल व्यवसाय को बढ़ाने के लिए अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश कर अपना अंग्रेजी चोला उतार फेंका है और वे राष्ट्रीयकृत बैंकों को चुनौती दे रहे हैं।

विपणन में अपनी गढ़ी हुई हिन्दी को स्थापित करने की होड़ मची हुई है।

हिन्दी आज न केवल कारोबार की भाषा है बल्कि कारोबार में तकनीक आधारित भाषा भी बन गई है। एक ओर तो यह माइक्रोसॉफ्ट कंपनी के कम्प्यूटरों में पूरी तरह हिन्दी के रूप में प्रदर्शित हो रही है तो दूसरी तरफ यह इन्टरनेट और वेब संसार की भाषा बनकर ग्लोबल भाषाओं को कड़ी प्रतिस्पर्धा दे रही है।

वित्तीय व्यवसाय में हिन्दी की भूमिका अहम है पर वित्तीय व्यवसाय में हिन्दी को तभी सम्पूर्ण महत्व मिल पाएगा, जब सूचना प्रौद्योगिकी को अपने अन्दर आत्मसात कर लेगी। यह तकनीक भी अपने प्रवाह के लिए भाषा का माध्यम ढूँढती है और जनभाषा से बेहतर कोई अन्य सशक्त माध्यम नहीं हो सकता।

इसी कारण विश्व के किसी भी कोने तक हमारा संपर्क स्थापित हो गया है। आज विडियो कॉन्फ्रेंसिंग अधिकतर हिन्दी में ही होती है। आम कम्प्यूटर उपभोक्ता के कामकाज से लेकर डेटा बेस तक में हिन्दी पूरी तरह उपलब्ध है। आज घर बैठे भाषा चयन करके मोबाइल, लैपटॉप पर बैलेंस, स्टेटमेंट देखना, नेट बैंकिंग के माध्यम से लेन-देन, सब आसान हो गया है वो भी हिन्दी में। आखिर जन-जन की भाषा हिन्दी, करोड़ों लोगों की हृदय स्पंदन जो ठहरी। बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में हिन्दी की महत्ता एवं भूमिका को दर्शाती है। कवि दुष्यंत की ये पंक्तियाँ स्पष्ट कहती हैं कि

**“कौन कहता है, आसमां में छेद नहीं हो सकता,
एक पत्थर तो तबियत से उछालो यारों”।**

तबियत से उछाला गया यह पत्थर ईमानदारी, निष्ठा, आत्मविश्वास से भरा प्रयास एक दिन हिन्दी की सार्वभौमिकता को अवश्य सिद्ध करेगा।

यह सच है कि नित नए बदलाव के युग में हिन्दी के वर्चस्व की संभावनाएं अनंत हैं और अगर सुलभ, आसान, सरल तकनीक से परिपूर्ण व्यवस्था होगी, तो यह महत्व अनवरत रूप से स्वयमेव ही बढ़ता जाएगा और यही तो हमारी अर्थव्यवस्था को नई ऊँचाइयों के पार ले जाएगा।

नित नई आशाओं को मूर्त रूप देने में हिन्दी की महती भूमिका है। यही भूमिका ही नए रंग व नए आयाम में प्रस्तुत होगी। इरादा मजबूत हो तो हर चुनौती का पूर्ण समाधान होगा। इरादों को कभी बांधा नहीं जा सकता—

**“बांधे जाते इंसान कभी, तूफां न बांधे जाते हैं,
काया जरूर बाँधी जाती बांधे न इरादे जाते हैं”।**



पीएनबी ने किया अंचल प्रबंधक एवं मंडल प्रमुख व्यवसाय सम्मेलन का आयोजन



प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली में अंचल प्रबंधकों एवं मंडल प्रमुखों के लिए आयोजित 'अंचल प्रबंधक एवं मंडल प्रमुख व्यवसाय सम्मेलन' का दीप प्रज्वलित कर उद्घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम।



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल तथा कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम की गरिमामयी उपस्थिति में, प्रधान कार्यालय द्वारका, नई दिल्ली में अंचल प्रबंधकों एवं मंडल प्रमुखों के लिए आयोजित 'अंचल प्रबंधक एवं मंडल प्रमुख व्यवसाय सम्मेलन' में स्वागत भाषण प्रस्तुत करते हुए मुख्य महाप्रबंधक, श्री एस.के. राणा।



पंजाब नैशनल

"नराकास अध्यक्षों के लिए राजभाषा

पंजाब नैशनल बैंक द्वारा प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली में बैंक के संयोजन में कार्यरत नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों के अध्यक्षों और सचिवों का सम्मेलन एवं कार्यशाला का आयोजन माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल की अध्यक्षता में किया गया। मुख्य अतिथि के रूप में राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से सचिव महोदया आदरणीय श्रीमती अंशुली आर्या, आई. ए. एस की गरिमामयी उपस्थिति रही। कार्यक्रम में बैंक के कार्यपालक निदेशकगण श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार उपस्थित रहे। इस अवसर पर माननीय मुख्य अतिथि महोदया तथा बैंक के उच्चाधिकारियों द्वारा बैंक के राजभाषा विभाग द्वारा प्रकाशित पुस्तिका "राजभाषा पथ-प्रदर्शक" और बैंक की तिमाही गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" का विमोचन किया गया।



माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल ने इस अवसर पर कहा कि हिंदी देश की राजभाषा है और इसके प्रचार-प्रसार एवं कार्यान्वयन हेतु पंजाब नैशनल बैंक दृढ़ संकल्पित है। पंजाब नैशनल बैंक के संयोजन में देश भर में 28 नराकास कार्यरत हैं,



बैंक द्वारा सम्मेलन एवं कार्यशाला का आयोजन

जिसका संयोजन कुशलतापूर्वक पंजाब नैशनल बैंक द्वारा किया जा रहा है।

मुख्य अतिथि महोदया ने अपने संबोधन में पंजाब नैशनल बैंक के राजभाषा कार्यान्वयन की प्रशंसा की और कहा कि बैंक द्वारा यह नवोन्मेष कार्य किया गया है, भविष्य में भी इसी प्रकार से राजभाषा कार्यान्वयन करते हुए दूसरों के लिए भी आदर्श स्थापित करें।

उक्त कार्यक्रम में बैंक द्वारा आयोजित कंठस्थ 2.0 स्मृति आधारित अनुवाद प्रतियोगिता, मौलिक पुस्तक लेखन के विजेताओं तथा सर्वश्रेष्ठ नराकास अध्यक्षों एवं सदस्य सचिवों को मुख्य अतिथि महोदया तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय द्वारा सम्मानित किया गया।

कार्यक्रम के दूसरे सत्र में कंठस्थ 2.0 पर कार्यशाला का आयोजन किया गया, जिसमें गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से श्री राजेश श्रीवास्तव, उप निदेशक द्वारा बैंक के नराकास अध्यक्षों, सदस्य सचिवों तथा



दिल्ली, एन. सी. आर. एवं प्रधान कार्यालय में कार्यरत राजभाषा अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया।

सम्मेलन का समापन दिल्ली बैंक नराकास के अध्यक्ष एवं अंचल प्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी के धन्यवाद ज्ञापन के साथ हुआ।





महिलाओं हेतु पीएनबी की योजनायें

लक्ष्मी गणपति, सहायक महाप्रबंधक, मण्डल कार्यालय, अहमदाबाद

यूँ तो महिलाओं के बिना जीवन की कल्पना ही नहीं की जा सकती इसलिए जयशंकर प्रसाद ने अपनी कामायनी में कहा है—

**नारी तुम केवल श्रद्धा हो विश्वास रजत-नग-पग तल में
पीयूष सुता-सी बहा करो जीवन के सुंदर समतल में**

जैसा कि हम सभी जानते हैं कि अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस प्रत्येक वर्ष 8 मार्च को मनाया जाता है। वैसे अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस की शुरुआत 1908 में हुई थी। यह भी तब हुआ जब न्यूयॉर्क शहर की सड़कों पर हजारों महिलाएं घंटों काम के लिए बेहतर वेतन, सम्मान और समानता के अधिकार को प्राप्त करने के लिए सड़कों पर उतरी थीं। तब क्लारा जेटकिन को विचार आया कि महिला दिवस को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मनाया जाना चाहिए। उन्होंने 1910 में यह प्रस्ताव रखा और 1911 में ऑस्ट्रिया, डेन्मार्क, जर्मनी और स्विट्जरलैंड में पहली बार महिला दिवस मनाया गया। महिला दिवस को औपचारिक मान्यता 1996 में प्रदान की गई।

सबसे पहले जिस थीम, जिस विषय से यह शुरू हुआ वह था— अतीत का जश्न और भविष्य की योजना।

भारत में यह 2001 में महिला सशक्तिकरण के रूप में शुरू हुआ। जब भारत सरकार ने 2001 में महिला सशक्तिकरण हेतु राष्ट्रीय नीति का गठन किया। इन सभी के पीछे उद्देश्य था कि महिलाओं की स्थिति पुरुषों के मुकाबले हर क्षेत्र में बेहतर हो। पहले के समय में भी राजा राममोहन राय जिन्हें भारतीय पुनर्जागरण का अग्रदूत माना जाता है, उन्होंने भी महिलाओं की उन्नति के लिए भरसक प्रयास किए। महिलाओं का जीवन कितना कठिन था ये हमें सभी जगह देखने को मिल जाता है।

हिन्दी साहित्य के महान कवि निराला जी ने भी अपनी कविताओं में महिला संघर्ष को दिखलाते हुए कहा है:—

**वह तोड़ती पत्थर
देखा उसे मैंने इलाहाबाद के पथ पर
कोई न छायादार
पेड़ वह जिसके तले बैठी हुई स्वीकार
श्याम तन, भर बंधा यौवन
नत नयन, प्रिय-कर्म-रत मन
गुरु हथौड़ा हाथ
करती बार-बार प्रहार
सामने तरू-मालिका अट्टालिका प्रकार**

पावर सेविंग स्कीम

- पात्रता - केवल महिलाओं के लिए
- प्रथम वर्ष हेतु छोटे लॉकर के किराए पर 25% छूट
- आवास ऋण, वाहन ऋण तथा वैयक्तिक ऋण लेने हेतु डॉक्यूमेंटेशन प्रभारों में 100% छूट
- *पांच लाख तक का मुफ्त वैयक्तिक दुर्घटना बीमा (*डेबिट कार्ड पर 2 लाख रुपये के बीमे सहित)

*नियम व शर्तें लागू



हमें समझ आ ही रहा है कि ऊपर जो पंक्तियाँ लिखी हैं वह एक नारी, एक स्त्री की संघर्ष गाथा को बता रही हैं। हम सब जानते ही हैं कि कितने समय से स्त्री का शोषण हो रहा है विभिन्न माध्यमों से कभी आडंबरों के माध्यम से कभी परिवार के सम्मान की बात पर।

लेकिन उन सब चीजों पर प्रहार कर, आज की तारीख में महिलाएं पुरुषों के साथ कंधे से कंधा मिलाकर बल्कि यूँ कहें कि पुरुषों से भी आगे निकल गई हैं। महिलाओं को जब भी अवसर मिला उन्होंने बखूबी उस चीज में अपना बेहतर योगदान दिया है।

उनके त्याग और समर्पण को, जो वह अपने परिवार, समाज के लिए करती हैं, को सम्मान देने के लिए उनकी उपलब्धियों का गुणगान करने हेतु हम प्रत्येक वर्ष 8 मार्च को अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस मनाते हैं। हालांकि महिलाओं का कार्य किसी एक दिन का सम्मान नहीं बल्कि प्रत्येक दिन, प्रत्येक पल का सम्मान है।

इस वर्ष 2023 का जो थीम है – डिजिट ऑल: लैंगिक समानता के लिए नवाचार और प्रौद्योगिकी (Digital ALL: Innovation and Technology for Gender Equality)

ऐसी थीम का कारण है कि अभी जो युग है डिजिटल का युग है, इससे सभी भली-भाँति भी परिचित है। लैंगिक समानता प्राप्त करने और सभी महिलाओं और लड़कियों के सशक्तिकरण के लिए डिजिटल युग में नवाचार, तकनीकी परिवर्तन और शिक्षा को बढ़ावा दिया जाए।

भारत में महिलाओं को ध्यान में रखकर कई योजनाएं चलाई जा रही हैं। महिलाओं के लिए समय-समय पर कई तरह के विशेष प्रोजेक्ट भी लॉन्च किए जाते हैं और हमारा बैंक भी इस दिशा में कार्यरत है और इसी दिशा में पंजाब नेशनल बैंक द्वारा भी महिलाओं के लिए कई योजनाएं चलाई गई हैं। पीएनबी द्वारा एक खास बचत खाता उपलब्ध कराया गया है।

बचत खाता जिसका नाम पीएनबी पॉवर सेविंग योजना है। यह एक बचत खाता है। कोई भी भारतीय महिला इसे खोल सकती है। वह सिंगल या जॉइंट में इस खाते को खोल सकती है। जॉइंट में खुलवाना है तो पहला नाम महिला का होना चाहिए। इस खाते में महिलाएं फ्री में 11 तरह की सुविधाएं प्राप्त कर सकती हैं।

1. सालाना 50 चेक की चेकबुक फ्री।
2. एनईएफटी (NEFT) की फ्री में सुविधा।
3. एसएमएस (SMS) फ्री में।
4. डीमैट अकाउंट खुलवाने में फीस में 25% की छूट।
5. एक छोटे लॉकर के लिए पहले साल लॉकर के किराए में

25% की छूट।

6. प्लेटिनम डेबिट कार्ड फ्री।
7. खाता विवरण के लिए कोई चार्ज नहीं।
8. 2-5 लाख रुपए तक फ्री एक्सीडेंटल डेथ इश्योरेंस कवर।
9. विविध प्रकार के ऋण जैसे- आवास ऋण, वाहन ऋण, व्यक्तिगत ऋण के मामले में कोई डोकुमेंटेशन चार्ज नहीं।
10. हस्ताक्षर अटेशटेशन, डुप्लीकेट पासबुक, इन्टरेस्ट प्रमाण-पत्र, बेलेन्स प्रमाण-पत्र के लिए कोई चार्ज नहीं।
11. प्रत्येक माह 10000 रुपए तक का ड्राफ्ट फ्री में बनवाया जा सकता है।

साथ ही, वह एटीएम से रोज 50000 रुपए तक धन निकासी कर सकती है। डोमेस्टिक शॉपिंग के लिए 1.25 लाख रुपए तक पोस (POS) के जरिये पेमेंट कर सकती हैं।

आरंभिक जमा/न्यूनतम तिमाही औसत शेष (QAB)

ग्रामीण (रुरल) – रु. 500

अर्ध-शहरी (सेमी अर्बन) – रु. 1000

शहरी (अर्बन) – रु. 2000

तिमाही औसत शेष (QAB) कम से कम प्रत्येक तिमाही ग्रामीण इलाकों में रु. 500, अन्य जगह पर रु. 1000

साथ ही इसमें स्वीप इन एवं स्वीप आउट की सुविधा भी उपलब्ध है। वह महिला खाताधारक के ऊपर निर्भर है कि यह सुविधा उन्हें लेनी है या नहीं। स्वीप इन सुविधा लेने की स्थिति में एक तय सीमा से अधिक पैसा जमा हो जाता है तो अतिरिक्त पैसा एफडी में बदल जाता है। उस पर एफडी वाला ब्याज लगने लगता है।

जब बचत खाते में पैसा तय सीमा से नीचे आ जाता है तो एक्स्ट्रा पैसों की जो एफडी हुई थी उसका पैसा बचत खाते में जमा होने लगता है इसे स्वीप आउट कहते हैं।

उसी प्रकार पीएनबी द्वारा और भी विभिन्न प्रकार की योजनाएं चलाई जा रही हैं जोकि निम्न हैं-

- पीएनबी महिला सशक्तिकरण योजना
- पीएनबी महिला उद्यम निधि योजना
- पीएनबी महिला समृद्धि योजना
- क्रेच के वित्तपोषण के लिए योजना
- पीएनबी महिला सशक्तिकरण अभियान इत्यादि।

साथ ही, महिलाओं के सशक्तिकरण हेतु सरकार द्वारा भी कई योजनाएं समय-समय पर चलाई जाती हैं। हमें सभी महिलाओं को उनके लिए चलाई जाने वाली योजनाओं, आत्मनिर्भर बनाने वाली योजनाओं के बारे में जागरूक करना चाहिए।



भारतीय अर्थव्यवस्था में नकदी का विकल्प डिजिटल रूपया (e₹)

मणिक्रान्त कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक, जू रोड शाखा, गुवाहाटी

भारतीय अर्थव्यवस्था प्रारंभ से विनिमय प्रणाली पर आधारित थी अर्थात् लेन-देन की परंपरा परस सभ्यता के आरम्भ से ही यह परंपरा प्रचलित थी, लेकिन इसके साथ मुद्रा का प्रचलन भी प्रारंभ से रहा है। सिंधु घाटी सभ्यता में "हेरा केरा" का प्रचलन था, जिसे मिट्टी से बनाया गया था। सभ्यता के विकास के साथ-साथ मुद्राओं में बदलाव आता गया। तांबा, कांसा, चांदी, सोने की मुद्राएं प्रचलन में आईं। आधुनिक भारतीय अर्थव्यवस्था में स्टील, लोहा तथा कागज की मुद्राएं चल रही हैं।

सभ्यता के विकास के साथ-साथ मुद्राओं में बदलाव और सुधार होते रहे। इस बदलाव और सुधार की आवश्यकता उस युग की अव्यवस्था के कारण हुई। वर्तमान समय में भी भारतीय अर्थव्यवस्था में आई अव्यवस्था के कारण वर्तमान मुद्रा अर्थात् नकदी की जगह डिजिटल रूपए को लाया गया। भारतीय अर्थव्यवस्था में डिजिटल रूपए को भारत सरकार की डिजिटल इंडिया पहल के साथ बढ़ाया जाएगा। इस व्यवस्था के भीतर नकदी का प्रवाह न के बराबर होगा तथा सभी लेन-देन डिजिटल रूप में होंगे।



डिजिटल रूपया करेंसी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा डिजिटल फॉर्म में जारी करेंसी नोट है। यह करेंसी/सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी या डिजिटल रूपी केंद्रीय बैंक द्वारा जारी एक वैध मुद्रा है। यह करेंसी अर्थात् डिजिटल रूपया ब्लॉक चेन टेक्नोलॉजी पर आधारित है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने डिजिटल अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए रिटेल डिजिटल रूपया दिसंबर 2022 में लॉन्च किया है। यह डिजिटल रूपया अभी पायलट प्रोजेक्ट में है तथा इसे अभी केवल चार शहरों में लॉन्च किया गया है: मुंबई, भुवनेश्वर, नई दिल्ली और बंगलुरु। अभी पायलट प्रोजेक्ट पर केवल 4 बैंकों से कोई भी डिजिटल रूपया खरीद सकता है। भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई, येस बैंक और आईडीएफसी बैंक के एप्प या वेबसाइट से प्राप्त किया जा सकता है। इसी श्रेणी में चार और बैंक जिन्हें दूसरे चरण में शामिल किया जाएगा, वो हैं— बैंक ऑफ बडौदा, यूनियन बैंक ऑफ इण्डिया, एचडीएफसी बैंक तथा कोटक महिंद्रा बैंक।

डिजिटल रूपए के लॉन्च होने के बाद ऑनलाइन फण्ड ट्रांसफर अधिक सुरक्षित और जोखिम मुक्त हो जाएगा। अभी डिजिटल रूप से अर्थात् यू.पी.आई., नेट बैंकिंग के माध्यम से भी फंड ट्रांसफर होता है किन्तु इस तरह के ट्रांसफर में नकदी का उपयोग होता था। इस फंड ट्रांसफर के बाद कोई भी उपभोक्ता इसे नकदी में प्राप्त कर सकता है। किन्तु डिजिटल रूपए को नकदी में नहीं बदला जा सकता है तथा इसे केवल और केवल इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ही उपयोग किया जा सकता है। यू.पी.आई. या इंटरनेट बैंकिंग के जरिए जो पेमेंट किया जाता है उसका प्रोसेस भी डिजिटल होता है, किन्तु लेन-देन कैश में ही होता है।





इसका मतलब है जो अभी हम ऑनलाइन पेमेंट कर रहे हैं उसमें कैश का ट्रांजेक्शन होता है, वहीं डिजिटल रुपए में लेन-देन का तरीका थोड़ा अलग है और इसमें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी नोट के जरिए हम पेमेंट कर सकते हैं।

कोई भी उपभोक्ता डिजिटल रुपए को आधिकारिक बैंक के एप्प के माध्यम से अपने मोबाइल में इंस्टाल एप्प में ले सकता है तथा इसका भुगतान क्यूआर कोड को स्कैन करके कर सकता है। उपभोक्ता के डिजिटल रुपया वॉलेट से पी.टू पी. अर्थात् व्यक्ति से व्यक्ति और पी. टू ए. अर्थात् व्यक्ति से व्यवसाय को भुगतान किया जा सकता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक की डिजिटल मुद्रा का रिटेल पायलट प्रोजेक्ट 1 दिसंबर 2022 को लाइव हो गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक की केन्द्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा को ई. रुपया या डिजिटल रुपए के रूप में जाना जाता है, जो सॉवरन करेंसी का एक रूप है। इस डिजिटल रुपये का मूल्य वर्तमान में चल रही करेंसी के बराबर है। यह डिजिटल रुपया एक डिजिटल टोकन के रूप में होगा तथा लीगल टेंडर का प्रतिनिधित्व करता है।

डिजिटल रुपए को नकदी के विकल्प में देखा जा रहा है जो केवल और केवल इसकी विशेषता के कारण है। इसकी मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. सारे लेन-देन इलेक्ट्रॉनिक रूप में होंगे।
2. यह एक लीगल टेंडर है।
3. यह वर्तमान में चल रहे डिजिटल ट्रांजेक्शन से सुरक्षित और आसान है।
4. इसे आरबीआई विनियमित करेगा।
5. यह मुद्रा ब्लॉक चैन पर आधारित है इसलिए यह एक सुरक्षित मुद्रा है, जिसे धोखे से कोई ट्रांसफर नहीं कर सकता।
6. डिजिटल अर्थव्यवस्था को मजबूत करने में मददगार होगा।
7. मोबाइल वॉलेट की तरह ही पेमेंट करने की सुविधा।
8. बिना इंटरनेट के भी कार्य करेगा ई-रुपया।
9. विदेशों में पैसे भेजने की लागत में कमी आएगी।
10. डिजिटल मुद्रा लेन-देन वाणिज्यिक बैंकों के साथ लेन-देन में भारतीय जमाकर्ताओं को होने वाले नुकसान को कम करेगा।
11. ई-रुपया परिवर्तनीयता की धारणा को दैनिक वास्तविकता पर निर्धारित कर सकती है।
12. यह सीमा पार भुगतानों के निपटान हेतु कोरेस्पोंडेंट बैंक के खर्चीले नेटवर्क की आवश्यकता को समाप्त कर सकता है। विदेशों में काम कर रहे भारतीयों को अपने घर पैसा भेजना आसान हो जाएगा जिससे भारत के लिए बड़ी बचत का निर्माण होगा।



ई-रुपए के बहुत ही फायदे हैं लेकिन भारत की अर्थव्यवस्था को देखते हुए, इसे कुछ चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है:

1. ई-कैश के लोकप्रिय होने पर बैंकों को अपने पास कम लागत (CASA) वाली जमा राशि को बनाये रखने के लिए प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ सकता है।
2. बैंकों द्वारा कम लागत वाली जमा राशि की स्थिति में सुधार के बावजूद ऋणदाता अपनी ऋण संपत्ति छोड़ने और मुनाफा त्याग करने के प्रति अनिच्छुक रह सकते हैं।
3. अर्थव्यवस्था वित्तीय स्थिरता के लिए मौजूद खतरे के प्रति सचेत और उन्नत राष्ट्र भी बैंक नोट के घटते उपयोग, विशेष रूप से कोविड के बाद को लेकर चिंतित हैं।

विभिन्न देशों के डिजिटल मुद्रा प्रोग्राम देख कर (जैसे चीन - eCNY) भारत को भी एक डिजिटल मुद्रा की जरूरत पड़ी जिसे अब ई-रुपया के रूप में लॉन्च किया जा चुका है। बेहतर मूल्यांकन के साथ कार्यान्वयन, कठोर केवाईसी मापदंड और आरबीआई की पॉलिसी इस मुद्रा के रूप में भारतीय अर्थव्यवस्था में नकदी के विकल्प के रूप में प्रस्तुत हो सकता है।



ग्राहक सेवा- बाध्यता नहीं... आवश्यकता

अटल बाजपेयी, मुख्य प्रबंधक-राजभाषा, अंचल कार्यालय, लुधियाना

वारेन बफेट ने कहा है कि "किसी भी कारोबार को अपनी साख बनाने में बीस साल लग जाते हैं और उसे बर्बाद करने में सिर्फ पाँच मिनट।" यदि आप इस कथन का अर्थ और गंभीरता समझेंगे तो आप बैंक के लिए ग्राहकों और ग्राहक सेवा के महत्व को भी अवश्य समझ सकेंगे क्योंकि बैंक की गणना ही सेवा क्षेत्र में होती है।

हमारा बैंक और इसका उच्चतम प्रबंधन सदैव से ही ग्राहक सेवा को सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानता आया है और वर्तमान परिप्रेक्ष्य में इसका महत्व और भी अधिक बढ़ गया है। यह दृष्टिकोण बैंक के मिशन, विजन और मूल्यों में किए गए परिवर्तन से स्पष्ट परिलक्षित होता है जहाँ सभी वक्तव्यों को ग्राहक को केंद्र में रखते हुए बनाया गया है।

आइए एक बानगी देखते हैं...

बैंक का मिशन

"ग्राहक एवं अन्य कारकों के लिए मूल्य तथा कर्मचारियों के लिए अवसर पैदा करते हुए राष्ट्र के आर्थिक विकास में योगदान के माध्यम से तकनीक का लाभ उठाते हुए गुणवत्तापूर्ण वित्तीय सेवाएं प्रदान करना।"

बैंक का विजन

"ग्राहक केंद्रित नवाचार करते हैं, कर्मचारियों को सशक्त बनाते हैं और सभी साझेदारों के जीवन को समृद्ध बनाते हैं, विश्व स्तरीय विश्वसनीय बैंक सहभागी बनते हैं।"

बैंक के मूल्य

- हम ग्राहकों के लाभ के लिए एक टीम के रूप में कार्य करेंगे।
- हम व्यापार को निरंतर गति प्रदान करेंगे।
- हम हमेशा पेशेवर निर्णय लेंगे।
- हम हमेशा ही सीखने और परिवर्तनों को अंगीकार करने के लिए तैयार रहेंगे।
- हम भरोसे की संस्कृति को विकसित करने के लिए नैतिक दृष्टिकोण को अपनाएंगे।



मुझे पूरी आशा है कि बैंक के सभी स्तरों पर काम करने वाले कर्मचारी इस दृष्टिकोण को समझेंगे, इससे सहमत होंगे और अपने दिन-प्रतिदिन के कार्यालय रूटीन में इसे अपनाएंगे ताकि हम ग्राहकों का स्वागत और इनकी सेवा एक सरल-सी स्माइल के साथ कर सकें और ग्राहकों को यादगार बैंकिंग अनुभव प्रदान कर सकें।

यहाँ मैं फील्ड के लिए बेहतर ग्राहक सेवा संबंधी विविध जानकारीयों को समेकित करने का प्रयास कर रहा हूँ।

सरकार/आरबीआई/बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार शाखा नोटिस बोर्ड पर कतिपय सूचना का प्रदर्शन अनिवार्य है। फील्ड के साथियों से अनुरोध है कि प्रमुख रूप से ग्राहक सेवा से संबंधित निम्नलिखित सूचनाओं के द्विभाषिक प्रदर्शन अवश्य सुनिश्चित करें एवं समय-समय पर इन्हें अद्यतन करते रहें।

- जमाराशियों एवं ऋण योजनाओं की अद्यतन ब्याज दरों की सूचना।
- बैंक के टोल-फ्री नंबरों की सूचना।
- बैंक के शिकायत निवारण तंत्र एवं संपर्क विवरण की सूचना।
- केवल मूल शाखा पर उपलब्ध सेवाओं की सूची।
- राष्ट्रीय साइबर अपराध अनुपालन पोर्टल की जानकारी।
- बैंकिंग लोकपाल योजना का संक्षिप्त विवरण एवं अद्यतित संपर्क विवरण।
- अन्य (आरबीआई/बैंक दिशानिर्देशों के अनुसार ऐसी अनिवार्य सूचनाओं की एक सम्यक सूची है।)



साथ ही सुनिश्चित करें कि हिन्दी में प्राप्त पत्रों/शिकायतों के उत्तर अनिवार्य रूप से हिन्दी में ही दिए जाएं।

शिकायत संबंधी कुछ महत्वपूर्ण लिंक इस प्रकार हैं:

- <https://apps.mypnb.in/cgrms/dboard> (सीजीआरएमएस)
- <https://pgportal.gov.in/cpgoffice> (पीजी पोर्टल)
- <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> (लोकपाल)
- <https://rtionline.gov.in/RTIMIS/login/index.php> (आरटीआई)

फिल्ड पदाधिकारियों के उपयोग के लिए कुछ महत्वपूर्ण लिंक इस प्रकार हैं:

- <https://services.gst.gov.in/services/searchtp> (जीएसटीआईएन सत्यापन)
- <https://services.gst.gov.in/services/searchtpbypan> (जीएसटी सत्यापन-पैन नंबर से)
- <https://eportal.incometax.gov.in/iec/foervices/#/pre-login/verifyYourPAN?language-code=hi> (पैन सत्यापन)
- <https://eportal.incometax.gov.in/iec/foervices/#/pre-login/itrStatus?language-code=hi> (आईटीआर फाइलिंग स्थिति)
- <https://www.tdscpc.gov.in/app/tapn/tdstcscredit.xhtml> (फॉर्म 16 सत्यापन)

- <https://incometaxindiaefiling.gov.in/e-Filing/Services/KnowYourTanLink.html> (टैन सत्यापन)
- <https://tin.tin.nsdl.com/oltas/servlet/QueryTaxpayerAjax#> (कर भुगतान चालान सत्यापन)
- <https://resident.uidai.gov.in/verify> (आधार सत्यापन)
- <https://electoralsearch.in/> (मतदाता पहचान पत्र सत्यापन)
- https://parivahan.gov.in/rcdlstatus/?pur_cd=101 (ड्राइविंग लाइसेंस सत्यापन)
- <https://vahan.nic.in/nrsvices/faces/user/searchstatus.xhtml> (वाहन पंजीकरण सत्यापन)
- <https://www.cersai.org.in/CERSAI/> (CERSAI सत्यापन)
- https://udyogaadhaar.gov.in/UA/UAM_Registration.aspx (उद्योग आधार सत्यापन)
- https://www.icaai.org/new_post.html?post_id=1813&c_id=93 (सीए फर्म विवरण सत्यापन)
- <https://www.icaai.org/traceamember.html> (सीए विवरण सत्यापन)
- <http://www.mca.gov.in/mcafoportal/viewCompanyMasterData.do> (कंपनी विवरण सत्यापन)
- <https://udin.icaai.org/search-udin> (यूडीआईएन सत्यापन)

ग्राहकों की सामान्य सूचना (बैंक संबंधी) हेतु कुछ महत्वपूर्ण लिंक इस प्रकार हैं:

- <https://www.pnbindia.in/User-Awareness.html> (प्रक्रिया वीडियो)
- <https://www.pnbindia.in/FAQ.html> (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न)

किसी भी लिंक के निष्क्रिय/त्रुटिपूर्ण होने पर अवश्य अवगत कराएं।

ध्यान रखें "यदि आप ग्राहकों की उम्मीदों पर खरे नहीं उतरते हैं तो उम्मीद रखिए कि वे आपको जल्दी ही छोड़ देंगे।"

अपने सपनों की ऊचाईयों को छूने के लिए आपको पहले संघर्ष और मेहनत की सीढ़ियाँ चढ़नी ही पड़ती हैं।

संसदीय स्थायी समिति के निरीक्षण



अमृतसर में ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज संबंधी स्थायी समिति द्वारा अध्ययन दौरा किया गया। इस अवसर पर बैंक की ओर से प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल और अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री प्रवीन गोयल ने सहभागिता की।



ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज से संबंधित संसदीय स्थायी समिति द्वारा हिमाचल प्रदेश के धर्मशाला में अध्ययन दौरा किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार, श्रीमती करुणानिधि कणीमोड़ी, अध्यक्ष ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज, संसदीय समिति का स्वागत करते हुये।



इम्फाल में आयोजित राज्य सभा समिति के अध्ययन दौरें में सम्मिलित माननीय सदस्य एवं पीएनबी के कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार एवं अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री विक्रमजीत सोम तथा नवनियुक्त अंचल प्रबंधक, श्री चितरंजन प्रूष्ठि एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

संसदीय राजभाषा समिति का निरीक्षण



अंचल कार्यालय, शिमला का संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उपसमिति द्वारा राजभाषाई निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर डॉ. मनोज राजौरिया, उपाध्यक्ष एवं समिति के माननीय सदस्यों के साथ उपस्थित हैं अंचल प्रबंधक, शिमला, श्री नरेश कुमार गर्ग, उप अंचल प्रबंधक, श्री वीरेंद्र दुआ, मंडल प्रमुख, शिमला, श्री अंजनी कुमार, महाप्रबंधक, राजभाषा, श्री देवार्चन साहू, श्रीमती मनीषा शर्मा, विभागाध्यक्ष, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), सुश्री सनम पालमो, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा), सुश्री सोनम छोमो, प्रबंधक (राजभाषा) व अन्य।



एआई चैट जीपीटी (AI Chat GPT): नया कंप्यूटर आधारित चैटबॉट

जिंसी अंटोनी, मुख्य संकाय, एसटीसी, बेलापुर (मुम्बई)

पिछले कुछ वर्षों में कंप्यूटर विज्ञान में बहुत तेजी से विकास हुआ है, जिसने मानव के जीवन में कई बदलाव लाए हैं। एक ऐसा उदाहरण है GPT (Generative Pre-trained Transformer) जो AI (Artificial Intelligence) पर आधारित चैटबॉट है। जीपीटी (GPT) ऐसा लेखक है जो किसी भी सवाल का जवाब देने या एक विषय पर चर्चा करने के लिए हमेशा तैयार रहता है।



जीपीटी (GPT) का मूल उद्देश्य लोगों की बातचीत का समर्थन करना है। यह चैटबॉट बातचीत में इंसान के तर्कों और सामान्य ज्ञान का उपयोग करता है ताकि वह सटीक उत्तर दे सके। जीपीटी (GPT)-3 कृत्रिम लेखक के माध्यम से यूजर को व्यापक जानकारी, समाधान और सुझाव प्रदान कर सकता है।

गूगल के एआई (AI) लैब्स द्वारा विकसित जीपीटी (GPT) अनेक फीचर्स के साथ आता है। इसका सबसे बड़ा फायदा यह है कि यह बहु-भाषाई, यानि इसे कई भाषाओं में उपयोग किया जा सकता है। इसके साथ ही, जीपीटी (GPT) स्वतः ध्यान देता है कि यूजर से थोक उत्तर न उठाए बल्कि उसका समर्थन करें और अगले प्रश्नों का उत्तर देते समय पिछली बातचीत का ध्यान रखे।

जीपीटी (GPT) सस्ती और प्रभावी एआई चैटबॉट युक्ति होने के कारण व्यापारियों की तरफ से भी इसका उपयोग हो रहा है। विपणन और ग्राहक सहायता के क्षेत्र में जीपीटी (GPT) का उपयोग करके कंपनियों को अधिकतम लाभ मिलता है। यह उन्हें सुचारु रूप से ग्राहक समस्याओं का समाधान देने और उचित जवाब देने में मदद करता है, जिससे स्वयं उन्हें फायदा होता है और उसी समय उनके ग्राहकों को संतुष्टि मिलती है।

हालांकि, गुणों के साथ-साथ जीपीटी (GPT) की कुछ सीमाएं भी हैं। इसे हमेशा सोशल मीडिया समाचार भण्डारों के साथ जोड़ा जाता है, जिससे इसकी नियमितता और सत्यापन पर संदेह के संकेत मिलते हैं।

कुल मिलाकर, एआई चैट जीपीटी नवीनतम कंप्यूटिंग और एआई तकनीकों का एक महत्वपूर्ण उपयोग है। यह लाखों लोगों को उनके सवालों का उत्तर तुरंत और संवेदनशीलता से देने में सक्षम है। इससे संचार, विज्ञान, व्यापार और बहुत से अन्य क्षेत्रों में हमारा जीवन आसान हो रहा है। गहरी संज्ञानात्मकता और उद्यमिता के साथ, हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे

चैटबॉट को ज्यादा सुरक्षित और ईमानदार बनाएं ताकि उसका उपयोग और विकास हमेशा सकारात्मक हो सके।

जीपीटी (GPT) (Generative Pre-trained Transformer) की बात करते हुए हम यह समझ चुके हैं कि यह एक उन्नत और सुदृढ़ मशीन है जिसने मानव के लिए मुद्रण, अनुवाद, संवाद बनाने और अन्य कई कार्यों में बहुत सारे संभावित उपयोग प्रस्तुत किए हैं। यह आधिकारिक उद्देश्यों के साथ एक प्रामाणिक उपयोगकर्ता मुद्रण मशीन बनाने के सपने और उम्मीदें पूरी कर सकता है। हालांकि, हमें सुनिश्चित करना आवश्यक है कि इसके कार्य मानव-आदि क्षेत्रों में उचित और जिम्मेदार रूप से इस्तेमाल हों, जिससे हम इसे सकारात्मक रूप से सहायता और समर्थन के लिए उन्नत करने की क्षमता विकसित कर सकें।

लौट आये हैं बादल

लौट आए हैं बादल,
सागर को खुद में समेटे
रुई के नर्म फायों से तैरते
घूम रहे हैं घाटी पहाड़ पर
शहर में पसरा है घुप कोहरा,
कौंधने लगी हैं बिजली,
बरसात का आगमन है
स्थायी मेहमान से ठहर
जाएंगे पहाड़ पर,
घाटी में लगाएंगे गोते और
सूरज से आँख मिचौली
खेलते आसमान में
बिखरेंगे सात रंग

फिर शुरु होगा द्वंद
बादल और पहाड़ का
होगा वज्रपात
सिहर जाएगा पहाड़
फूट-फूट रोएंगे बादल
झमाझम बारिश की
झड़ी भिगो देगी पहाड़ को
धुल जाएगा पहाड़
छट जाएंगे बादल
और फिर लौट जायेंगे बादल,
यह कह कर
कि ऐ पहाड़, अलविदा
अगले साल फिर आयेंगे



वीरेंद्र (वीरेन)

सहायक महाप्रबंधक
मंडल कार्यालय, शिमला



सीएसआर गतिविधियाँ



कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के अंतर्गत बैंक के 129वें स्थापना दिवस की पूर्व संध्या पर प्रधान कार्यालय, द्वारका द्वारा स्टाफ सदस्यों के लिए रक्तदान शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर रक्तदाता स्टाफ सदस्यों का उत्साहवर्धन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार तथा श्री बिनोद कुमार।



जम्मू-कश्मीर के पुंछ में आतंकवादी हमले में शहीद हुए लांस नायक देबाशीष बिस्वाल की पत्नी श्रीमती ममता बिस्वाल को पंजाब नेशनल बैंक की ओर से पीएनबी रक्षक योजना के तहत 50 लाख रुपये की बीमा राशि का चेक प्रदान करते हुए अंचल प्रबंधक, भुवनेश्वर, श्री ए. उदय भास्कर रेड्डी एवं मंडल प्रमुख, भुवनेश्वर, श्री लक्ष्मीकांत मिश्रा।



कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत झांडे गांव के सरकारी प्राथमिक विद्यालय में स्कूली बच्चों को फ्लास्क बोतल तथा अन्य आवश्यक वस्तुओं का वितरण करते हुए श्री पुष्कर तराई, अंचल प्रबंधक, लुधियाना। साथ में दृष्टव्य हैं उप अंचल प्रबंधक, श्री नरेश कुमार नागपाल, मण्डल प्रमुख, लुधियाना, श्री आदित्य नाथ दास।



अंचल कार्यालय, जयपुर द्वारा जमवारागढ़ तहसील में राजस्थान दर्शन मीडिया ग्रुप द्वारा आयोजित "मेरी पहचान मेरा सम्मान" कार्यक्रम के दौरान कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के तहत अंचल प्रबंधक, श्री आर. के. बाजपेयी एवं पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्ष श्रीमती अंजू बाजपेयी निर्धन एवं विधवा असहाय महिलाओं को सिलाई मशीन का वितरण करते हुए।



कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत अनाथालय शिशुगृह, अहमदाबाद को आवश्यक सामग्री प्रदान करते हुए अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री दीपकर महापात्र, श्री कृष्ण कुमार, उप अंचल प्रबंधक एवं सहायक महाप्रबंधक, श्री आशुतोष दुबे।



मानव सेवा विकास संस्थान जयपुर द्वारा दृष्टि बाधितों हेतु अखिल भारतीय स्तर पर दृष्टिबाधित संगीत प्रतियोगिता का आयोजन किया गया जिसमें सीएसआर गतिविधियों के तहत अंचल प्रबंधक, श्री आर. के. बाजपेयी एवं पीएनबी प्रेरणा अध्यक्ष, श्रीमती अंजू बाजपेयी द्वारा विजता प्रतिभागियों को पुरस्कार एवं चेक प्रदान किए गए।



मुंबई में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के अंतर्गत मराठा मंदिर बाबासाहेब गावडे हाईस्कूल वरली के स्कूली छात्रों को स्कूल बैग वितरित करते हुए मुख्य महाप्रबंधक तथा अंचल प्रबंधक, मुंबई, श्री बी.पी.महापात्र, उप महाप्रबंधक, श्री अभिजीत सिन्हा और मंडल प्रमुख, मुंबई सिटी, श्री ओम प्रकाश ओझा और अन्य उच्चाधिकारीगण।



बैंकिंग व्यवसाय का आधार- संप्रेषण, प्रभावी ग्राहक सेवा एवं कुशल व्यवहार

ओम प्रकाश गैरोला, प्रबंधक (सेवानिवृत्त), अंचल कार्यालय, देहरादून

किसी भी देश के आर्थिक विकास में बैंकिंग एवं वित्तीय संस्थाओं का महत्वपूर्ण योगदान है। व्यक्ति, देश, समाज व सरकारों की 75 प्रतिशत से अधिक आर्थिक क्रियाओं, गतिविधियों व योजनाओं का निष्पादन वित्तीय संस्थाओं व सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के माध्यम से होता है। वर्तमान में आर्थिक उदारीकरण, वैश्वीकरण, निजीकरण, गैर, विनियमितीकरण एवं डिजिटलीकरण के दौर में कड़ी प्रतिस्पर्धा है। बैंकिंग व्यवसाय के विभिन्न चैनलों का बहुआयामी प्रयोग—अनुप्रयोग उच्चतर उत्पादकता व सतत् लाभप्रदता में वृद्धि का कारक तो बनेगा ही, लागत भी घटायेगा व ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के उच्चतम मानदंड भी स्थापित करेगा। हम जानते हैं कि ग्राहक समूची बैंकिंग व्यवस्था का अभिन्न अंग व केन्द्र बिन्दु है। चाहे वह जमाकर्ता हो, उधारकर्ता हो या किसी अन्य रूप में बैंक से सेवा ले रहा हो। सूचना प्रौद्योगिकी, विविध वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों का प्रयोग जहाँ बैंकिंग व्यवसाय बैंक जमा एवं ऋण आदि में आशातीत वृद्धि कारक होते हैं, वहीं संप्रेषण क्षमता, उष्कृष्ट, प्रभावी व गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा तथा बैंककर्मियों का कुशल व्यवहार बैंकिंग व्यवसाय के चहुंमुखी विकास की गारंटी होता है।

बैंकिंग व्यवसाय, विविध आयाम: बैंकिंग एक सेवा व्यवसाय है। इसकी प्रकृति, प्रवृत्ति एवं एक वित्तीय संस्था होने के नाते बैंकों का समस्त व्यवसाय आर्थिक, वित्तीय एवं बैंकिंग, गतिविधियों के इर्द-गिर्द ही घूमता है। धन संग्रहण [बैंक डिपॉजिट], धन को सुरक्षित रखने तथा जमा धन को लाभप्रद प्रयोजन हेतु निवेश तथा ऋण व अग्रिम के माध्यम से जरूरत मंद लोगों को प्रदान करने के कारण देश की अर्थव्यवस्था में बैंकिंग उद्योग की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। इसीलिए बैंकों को अर्थव्यवस्था की रीढ़ व पॉवर हाउस कहा जाता है। राष्ट्रीय व अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बैंकिंग, वित्तीय व आर्थिक क्षेत्र में होने वाले परिवर्तनों का प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष प्रभाव बैंकिंग व्यवसाय या कारोबार पर भी पड़ता है। हमारे बैंकिंग उद्योग का आधार न केवल ये परिवर्तन होते हैं, अपितु उत्कृष्ट व प्रभावी ग्राहक सेवा, हमारा व्यवहार, सम्प्रेषणीयता, कार्य-प्रणाली, सूचना प्रौद्योगिकी, वित्तीय प्रौद्योगिकी जनित विविध वैकल्पिक डिलीवरी चैनल तथा कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) भी इस पर पर्याप्त प्रभाव डालते हैं। प्रमुख रूप से बैंकिंग व्यवसाय के निम्नोक्त आयाम या घटक होते हैं—

- परम्परागत बैंकिंग व्यवसाय:** प्राचीनकाल से चली आ रही परम्परागत बैंकिंग व व्यवसाय का कोई विकल्प नहीं है। वर्तमान में यह अपने परिष्कृत रूप में है। अभी भी छोटे जमाकर्ता, उधारकर्ता व व्यापारी ही नहीं, अपितु निगमित क्षेत्र के ग्राहक भी अपनी दैनंदिन बैंकिंग आवश्यकताओं के लिये बैंको पर निर्भर रहते हैं। परम्परागत व्यवसाय में संसाधन संग्रहण, विभिन्न जमा योजनाओं में बैंक जमा [BANK DEPOSIT] प्राप्त करना, ऋण प्रदान करना तथा सामाजिक बैंकिंग के विविध आयामों का निष्पादन करना आता है।
- नवोन्मेष बैंकिंग व्यवसाय:** नवोन्मेषी बैंकिंग व्यवसाय में फैंक्ट्रिंग, व्यापार बिल, पट्टाबिल, म्यूचुअल फंड, जोखिम पूँजी, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, बीमा व्यवसाय, परामर्श सेवायें, शुल्क, बिल, डिबेन्चर न्यास धारिता, अभिरक्षीय सेवायें, विलय, समामेलन व व्यावसायिक प्रतिष्ठानों का मूल्यांकन आदि आते हैं। ग्राहकों की अपेक्षा के अनुरूप नये उत्पाद लाना भी आवश्यक है।
- आधुनिक बैंकिंग व्यवसाय:** आज विश्व के साथ-साथ भारतीय बैंकिंग भी व्यावसायिक व संगठनात्मक रूपान्तरण की ओर अग्रसर है। नये ग्राहकों को बनाने एवं पुराने ग्राहकों को बनाये रखने के लिये नवीनतम सूचना, वित्तीय व कृत्रिम बुद्धिमत्ता जनित आधुनिक बैंकिंग समय पर प्रदान करना आज न केवल समय की आवश्यकता है, अपितु अनिवार्यता भी है। डिजिटल बैंकिंग के युग में रिलेशनशिप बैंकिंग के साथ-साथ ग्राहक वर्चुअल बैंकिंग की भी माँग कर रहे हैं। आधुनिक बैंकिंग सेवाओं में सभी नवोन्मेषी सेवाओं सहित इन्टरनेट, यूपीआई आधारित बैंकिंग, ई-बैंकिंग, ई-कॉमर्स, साईबर कैंश, डिजिटल भुगतान-प्रणाली पर आधारित बैंकिंग सेवायें सम्मिलित की जा सकती हैं।

बैंकिंग व्यवसाय का आधार: हम जानते हैं तथा मानते हैं कि बैंकिंग एक सेवा व्यवसाय है। इतिहास साक्षी है कि नियामक उद्देश्य, कार्य की प्रकृति व पद्धति कैसी भी हो, सामाजिक बैंकिंग उपलब्ध कराते हुये बैंक व वित्तीय संस्थाओं का मूल उद्देश्य अपनी परम्परागत, नवोन्मेषी तथा आधुनिक बैंकिंग सेवायें प्रदान करते हुये व्यवसाय संवर्धन, सतत् उत्पादकता व लाभप्रदता में वृद्धि करना रहा है। इस प्रकार बैंकिंग व्यवसाय के केन्द्र में ग्राहक, ग्राहक सेवा की



उत्कृष्टता, ग्राहक उत्साह है तथा इसके कारक होते हैं – सेवा-प्रदाता स्टाफ की कार्यकुशलता, व्यवहार, कार्यज्ञान, गुणवत्ता व उद्देश्यों के प्रति दृष्टिकोण व सम्प्रेषणीयता का गुण।

ग्राहक सेवा: 'ग्राहक' शब्द का अर्थ है—लेने वाला, ग्रहण करने वाला। प्रत्येक व्यक्ति जो बैंक से लेने-देन करता है, जिसका बैंक में खाता हो तथा किसी न किसी रूप में बैंक से सेवायें प्राप्त करता है ग्राहक कहलाता है। बैंक एवं वित्तीय संस्थाओं के सन्दर्भ में ग्राहक वह धुरी है, जिसके चारों ओर कोई भी व्यवसाय चक्कर लगाता है। बैंकिंग की आधारशिला ही ग्राहक है। सेवा वह कार्य या गतिविधि है जो एक पक्ष दूसरे पक्ष के प्रति करता है। सामान्यतः ग्राहक [CUSTOMER] सेवा [SERVICE] से निम्नोक्त की अपेक्षा रखता है

| | | | |
|---|---|---------------|------------------------------|
| S | — | SPEED | [गति, त्वरितता] |
| E | — | ENCOURAGEMENT | [प्रोत्साहन, समर्थन, बढ़ावा] |
| R | — | RESPECT | [आदर—सम्मान] |
| V | — | VALUE | [मूल्य, गुणवत्ता] |
| I | — | INTEGRITY | [ईमानदारी] |
| C | — | COMMUNICATION | [संवाद, सूचना, सन्देश] |
| E | — | EVALUTION | [मूल्यांकन] |

ग्राहक संतुष्टि—सेवा पटल: सामान्यतः ग्राहक सेवा काउंटर सेवा ही होती है। सेवा पटल पर ही ग्राहक का पहला साक्षात्कार बैंककर्मियों से होता है। गुणवत्तापूर्ण, उत्कृष्ट और त्वरित ग्राहक सेवा तथा आधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर ग्राहक संतुष्टि में यद्यपि सभी का योगदान होता है, तथापि अग्रिम पंक्ति के व्यक्तियों की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। इसे इस प्रकार भी स्पष्ट किया जा सकता है:—

| | | | |
|---|---|---------------|------------------------|
| C | — | COURTESY | [सामान्य शिष्टाचार] |
| O | — | ORGANISATION | [संगठन, सुव्यवस्था] |
| U | — | UNDERSTANDING | [समझ, जानकारी] |
| N | — | NEXUS | [संबंध—अंतरसंबंध] |
| T | — | TOLERANCE | [उदारता, सहनशीलता] |
| E | — | ENQUIRY | [पूछताछ, जानकारी लेना] |
| R | — | RESPECT | [आदर—सम्मान] |

संतुष्ट ग्राहक ही किसी संस्था के लिये लाभप्रद ग्राहक बनकर व्यवसाय में वृद्धि का कारक बनता है।

ग्राहक सेवा, संतुष्टि: “कोई व्यवसाय कम्पनी” से परिभाषित नहीं होता, वरन् ग्राहक की उस संतुष्टि से होता है जो वह उसके कम्पनी के उत्पाद स्वीकार करने से प्राप्त करता है। वास्तव में

किसी भी व्यवसाय का उद्देश्य और अंतिम लक्ष्य लाभप्रद ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान कर उन्हें बनाये रखना है।” [पीटर ड्रकर—प्रबंधन गुरु]

उत्कृष्ट व प्रभावी सेवा: वर्तमान में व्यापारिक एवं व्यावसायिक संस्था से भी ऊँचा स्थान ग्राहक, ग्राहक सेवा तथा सेवा में प्रभावी लाभप्रदता उत्कृष्टता को दिया जाता है। बैंकिंग संबंधों की नींव ग्राहक-संबंधों पर टिकी होती है। किसी भी बैंक, वित्तीय संस्था का अस्तित्व, उत्तरजीविका तथा प्रगति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता, त्वरितता व पारस्परिक संबंधों के प्रभावी व्यवहार संचालन पर निर्भर होता है।

सम्प्रेषण, कुशल व्यवहार: जब बैंकिंग व्यवसाय, ग्राहक संतुष्टि व सेवाओं में गुणवत्ता की बात आती है तो मानस पटल पर यह प्रश्न उठता है कि ये सेवायें देगा कौन? मशीन या मशीन को परिचालित करने वाला मानव संसाधन। कलात्मक—प्रविधि, बैंकिंग सुविधा, स्टाफ की अनुक्रियात्मकता व नमूने के तौर पर उनकी सेवायें, दृष्टिकोण व व्यवहार बैंकिंग व्यवसाय का आधार हैं। इसमें अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। एक श्लोक से भी यह बात स्पष्ट होती है— “प्रथिव्यां त्रीणिरत्नानि—जलमन्नं सुभाषितम्”— अर्थात् पृथ्वी में तीन रत्न हैं— जल, अन्न और सुभाषिता। सुभाषित से तात्पर्य मीठे बोल से है। संसार रूपी कड़वे पेड़ से अमृततुल्य दो ही फल उपलब्ध हो सकते हैं—एक मीठे बोलों का रसास्वादन और दूसरा है—सज्जनों की संगति।

ग्राहक संतुष्टि एवं प्रौद्योगिकी: सूचना, वित्तीय एवं डिजिटल क्रांति ने बैंकिंग के क्षेत्र में भी काफी प्रगति की है। मानव एक बेहद पेचीदा और परिवर्तनशील प्राणी है प्रत्येक आवश्यकता पूर्ति के बाद उसकी संतुष्टि का स्तर भी बदलता रहता है। इस चुनौती का सामना करने में आधुनिक प्रौद्योगिकी, यूपीआई आधारित बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग व नवीन वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों की महत्वपूर्ण भूमिका है।

शिकायतें एवं उनका निवारण: वर्तमान समय में ग्राहक जागरूक व आक्रामक है। वह स्वयं को राजा की भांति समझता है। अपेक्षापूर्ति न होने पर या बैंक कर्मियों के व्यवहार से जब उसके अहम को ठेस पहुँचती है तो इसकी परिणति शिकायत में होती है। इसके लिए परिस्थितिजन्य कारण जिम्मेदार हो सकते हैं परन्तु इससे बैंक व्यवसाय प्रतिकूल रूप से प्रभावित होता है। एक संतुष्ट ग्राहक 9 ग्राहक ला सकता है परन्तु एक असंतुष्ट ग्राहक 19 को विमुख भी कर सकता है। अतः शिकायत को एक अवसर के रूप में लेकर उचित शिकायत प्रबंधन एवं निवारण नीति के तहत शिकायतकर्ता से आत्मीय संबंध स्थापित कर शिकायत के कारणों



का पता लगाकर निवारण किया जाना चाहिए। अक्सर वही ग्राहक शिकायत करता है— जो बैंक से घनिष्ठ होता है।

ग्राहक सेवा एवं भाषा: यह अत्युक्ति नहीं होगी कि किसी भी जाति, समाज, संगठन और संस्था के विकास में भाषा महत्वपूर्ण होती है। भारत के संदर्भ में अधिसंख्य भूभाग में अधिसंख्य लोगों द्वारा बोली, समझी व लिखी जाने वाली भाषा — हिन्दी तथा क्षेत्रीय भाषायें बैंकिंग कामकाज की सही भाषा हो सकती हैं। भारत सरकार की राजभाषा नीति के अनुसार भी बैंक हिन्दी में कार्य करने के दायित्वाधीन है। सरल, सक्षम, मृदु एवं वैज्ञानिक भाषा हिन्दी ग्राहकों के साथ सकारात्मक सम्बन्ध बनाने में बहुत सहायक होती है। वित्तीय समावेशन हेतु भी हिन्दी व क्षेत्रीय भाषायें सटीक माध्यम होती हैं।

ग्राहक सेवा: डिपॉजिट मिक्स: जमा संग्रहण बैंक की मुख्य निधि का यह प्रमुख स्रोत भी हैं। परम्परागत रूप से बैंकों की निम्नोक्त जमा योजनायें प्रचलन में हैं—1. चालू खाता [CURRENT ACCOONT] 2. बचत खाता [SF ACCOUNT] 3. मियादी जमा [FD ACCOONT] 4. आवर्ती जमा [RD ACCOUNT] आदि। अखिल भारतीय, रूरल सर्वे कमेटी तथा महाजन समिति ने सिफारिश की थी कि डिपॉजिट मिक्स को अपनाते हुये शहरी क्षेत्रों से जमा संग्रहण कर ग्रामीण क्षेत्रों में निवेश कर तथा ग्रामीण क्षेत्रों से अल्प लागत जमायें आकर्षित करें। अभी भी डिपॉजिट मिक्स में मियादी जमा का हिस्सा अधिक है, जिस पर ब्याज अधिक देना पड़ता है। अतः अच्छी ग्राहक सेवा के माध्यम से अल्प लागत जमाओं पर ध्यान केन्द्रित किया जा सकता है।

ग्राहक सेवा के सिद्धान्त: समाज में प्रत्येक व्यक्ति किसी न किसी रूप में ग्राहक ही होता है। ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट बनाये जाने की कोई सीमा नहीं हो सकती, परन्तु सामान्य रूप से सिद्धान्तों के निरूपण की दिशा में जागरूकता, प्रतिबद्धता, ग्राहक केन्द्रित क्रियाकलाप, आयोजना, समर्पित टीम, ग्राहकों का शिक्षण

व स्टाफ का प्रशिक्षण, निगरानी प्रणाली, ग्राहक—संबंध स्थापित करना, ग्राहक की भाषा में संवाद—सम्प्रेषण, ग्राहक सम्पर्क, विश्वास अर्जन, सेवा की निरन्तरता सुनिश्चित करना तथा आधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग बैंक के व्यवसाय संवहन के सिद्धान्त माने जा सकते हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन: बैंक एवं बीमा कम्पनियों सेवा व्यवसाय से जुड़ी हैं। ये संस्थायें ग्राहक संबंध प्रबंधन का महत्व भली—भांति जानती हैं। इन संस्थाओं को विभिन्न पहलुओं—ग्राहक अर्जन, उचित शिष्टाचार, सम्प्रेषण, प्रभावी विपणन तकनीकों का प्रयोग, नवीन उत्पाद लाना तथा नवीनतम प्रौद्योगिकी के माध्यम से गुणवत्तापूर्ण सेवायें—प्रदान करना आदि पर ध्यान देना होता है। ग्राहक अनुभव आधारभूत रूप से ग्राहक—बैंकर संबंधों पर खड़ा होता है। कारोबार की वृद्धि, सेवाओं की उत्कृष्टता और कर्मचारी दृष्टिकोण पर एक अध्ययन के निष्कर्षों के आधार पर कहा जा सकता है कि उत्पाद एवं मूल्य, व्यक्तिगत ध्यान, त्वरित कार्य, सक्षम प्रौद्योगिकी, उपयुक्त चैनल मिक्स, शुल्क एवं व्यवधान रहित पहुँच [Access] एवं सेवा का स्तर प्रमुख कारक होते हैं।

अन्त में यह कहना अतिशयोक्ति न होगी कि संवाद, सम्प्रेषण, उत्कृष्ट—प्रभावी व गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा तथा बैंककर्मियों के व्यवहार के बल पर मजबूत ग्राहक आधार वाले बैंक अपनी उत्पादकता व लाभप्रदता बढ़ा सकते हैं एवं कमजोर बैंक भी अपनी स्थिति मजबूत कर सकते हैं। इस प्रकार बैंक सार्वभौमिक बैंकिंग के झटकों को भी सहन कर पायेंगे। अतः बैंक प्रबंधन, कर्मचारी व कर्मचारी संगठन, नीति स्वयं को भारतीय बैंकिंग व्यवस्था रूपी वाहन के 'यात्री' व सहयात्री न मानकर 'चालक' व 'परिचालक' समझें। उत्तम, त्वरित मुस्कान सहित सेवा प्रदान कर जब बैंक व्यवसाय व जमा (DEPOSIT) का आधार मजबूत होता है तथा अच्छे व्यवहार से संस्था का जो नाम होता है, वह प्रसन्नता अवर्णनीय होती है।



**गलतियाँ, असफलताएं अपमान,
निराशा, अस्वीकृतियाँ, प्रगति और
विकास का हिस्सा है, इनका सामना
किए बिना किसी ने कभी कुछ भी
हासिल नहीं किया है।**



उत्तराखंड का एक जिला- पिथौरागढ़

प्रदीप ग्वाल, अधिकारी, मण्डल कार्यालय, अहमदाबाद

पिथौरागढ़ का पुराना नाम सोरघाटी है। सोर शब्द का अर्थ है- सरोवर। माना जाता है कि पहले इस घाटी में सात सरोवर थे। जैसे- जैसे समय निकलता गया सरोवरों का पानी सूखता चला गया और फिर यहाँ जन्म हुआ पठारों का। पठारी भूमि होने के कारण इसका नाम पिथौरागढ़ पड़ा। कुछ मिथक ऐसे भी हैं कि यहाँ राय पिथौरा की राजधानी थी और उन्हीं के नाम से इस जगह का नाम पिथौरागढ़ पड़ा। राय पिथौरा ने कई बार नेपाल से टक्कर ली और यही राजा पृथ्वीशाह के नाम से प्रसिद्ध हुआ।

उत्तराखंड भारत के कई राज्यों में से एक महत्वपूर्ण राज्य है। वैसे तो इस राज्य के सभी स्थान ही दर्शनीय हैं लेकिन यहाँ के कई जिलों में से भी महत्वपूर्ण है- पिथौरागढ़ जिला। इस जिले में 12 तहसीलें हैं- धारचूला, बंगापानी, मुनस्यारी, थल, बेड़ीनाग, गनाइंगोली, गंगोलीहाट, देवलथल, कनालीछीना, डीडीहाट, तेजम, पिथौरागढ़।

भौगोलिक विस्तार देखें तो पिथौरागढ़ उत्तर भारत में उत्तराखंड का सबसे पूर्वी जिला है, जो पूर्व में नेपाल और उत्तर में तिब्बत से घिरा हुआ है। यह नगर सुंदर घाटी के बीच बसा हुआ है। यह समुद्रतल से 1614 मीटर की ऊँचाई पर 6.47 वर्ग कि.मी. की परिधि में बसा हुआ है।

पिथौरागढ़ पहुँचने के लिए दो मार्ग मुख्य है। एक मार्ग टनकपुर से और दूसरा काठगोदाम- हल्द्वानी से है। यहाँ का हवाई अड्डा पंतनगर अल्मोड़ा के मार्ग से 249 कि.मी. की दूरी पर है। समीप का रेलवे स्टेशन टनकपुर 141 कि.मी. की दूरी पर है।

यहाँ के मौसम की बात करें तो ग्रीष्म ऋतु में गर्मी रहती है और शरद ऋतु में ठंड रहती है। सबसे अधिक ठंड दिसंबर और जनवरी माह के दौरान होती है। इस क्षेत्र के ऊपर के स्थानों में बर्फबारी भी होती है।

पिथौरागढ़ का पुराना नाम सोरघाटी है। सोर शब्द का अर्थ है- सरोवर। माना जाता है कि पहले इस घाटी में सात सरोवर थे। जैसे- जैसे समय निकलता गया सरोवरों का पानी सूखता चला गया और फिर यहाँ जन्म हुआ पठारों का। पठारी भूमि होने

के कारण इसका नाम पिथौरागढ़ पड़ा। कुछ मिथक ऐसे भी हैं कि यहाँ राय पिथौरा की राजधानी थी और उन्हीं के नाम से इस जगह का नाम पिथौरागढ़ पड़ा। राय पिथौरा ने कई बार नेपाल से टक्कर ली और यही राजा पृथ्वीशाह के नाम से प्रसिद्ध हुआ।

नगर के निकट स्थित एक गाँव में मछलियों एवं घोंघों के जीवाश्म भी पाये गए हैं। जिससे पता लगता है कि यह क्षेत्र हिमालय के निर्माण से पहले एक विशाल झील रहा होगा। यहाँ खस वंश का शासन रहा है, जिन्हें यहाँ के किलों के निर्माण का श्रेय दिया जाता है। पिथौरागढ़ के चारों तरफ चार किले हैं जिनका नाम भाटकोट, डूंगरकोट, उदयकोट, ऊँचाकोट है। खस वंश के बाद कचूड़ी वंश ने शासन किया और फिर इसी वंश के तीन राजाओं ने यहाँ शासन किया और कचूड़ी वंश के राजा अशोक मल्ला के शासन में राजा पिथौरा द्वारा पिथौरागढ़ स्थापित किया गया।

वैसे तो पूरा ही उत्तराखंड राज्य पर्यटन की दृष्टि से बहुत खूबसूरत है। पिथौरागढ़ में पर्यटकों के रहने-खाने के लिए पर्याप्त व्यवस्था होती है। चूँकि यह एक पर्यटक स्थल है तो यहाँ कुमाऊँ मण्डल विकास निगम के द्वारा कई शैयाओं का आवासगृह बनाया हुआ है। वन विभाग और जिला परिषद् का विश्राम गृह भी यहाँ उपलब्ध है। इसके अलावा कई होटल हैं जहाँ पर्यटकों के लिए हर प्रकार की सुविधा है।

शरद काल में यहाँ शरदकालीन उत्सव मनाया जाता है। इस उत्सव मेले की खूबसूरती यह है कि इस मेले में पिथौरागढ़



की सांस्कृतिक झांकी दिखाई जाती है। कई प्रकार के कार्यक्रमों, नृत्यों का आयोजन भी किया जाता है। यहाँ स्थानीय उद्योग की वस्तुओं का विक्रय किया जाता है। यहाँ के जूतों, ऊन के वस्त्र और किंरगाल से बनी हुई वस्तुओं की अच्छी माँग होती है। पर्यटक यहाँ से इन वस्तुओं को खरीद कर ले जाते हैं और इसका एक लाभ यह भी होता है कि हमें एक-दूसरे की संस्कृति को जानने का मौका भी मिलता है।

इसके अलावा यहाँ सिनेमा हॉल, स्टेडियम, मनोरंजन के कई साधन, पिकनिक स्थल भी हैं। यहाँ पर्यटक जाकर प्रकृति का आनंद लेते हैं।

यहाँ के धार्मिक स्थानों या परम्पराओं को देखें तो इनमें महत्वपूर्ण—पिथौरागढ़ में हनुमानगढ़ी का विशेष महत्व है। यह नगर से 2 कि.मी. की दूरी पर स्थित है। यहाँ भक्तों की भीड़ हमेशा ही लगी रहती है। इसके अलावा एक कि.मी. की दूरी पर उल्का देवी का मंदिर है। वहीं एक कि.मी. पर राधा-कृष्ण जी का मंदिर है। यह सभी दर्शनार्थियों का मुख्य आकर्षण है। इसी तरह यहाँ राय गुफा और भटकोट का महत्वपूर्ण स्थान भी है।

सबसे महत्वपूर्ण हिलजात्रा महोत्सव—

प्रत्येक क्षेत्र में कुछ उत्सव ऐसे होते हैं जो प्रायः बड़े स्तर या समूह स्तर पर मनाए जाते हैं। कुमाऊँ, पिथौरागढ़ जनपद में हिलजात्रा भी उनमें से एक है जिसे समारोहपूर्वक मनाया जाता है। यहाँ गौर-महेश्वर पर्व के 8 दिन बाद प्रतिवर्ष हिलजात्रा का आयोजन होता है। यह उत्सव भाद्रपद माह में मनाया जाता है। यह महोत्सव मुखौटा नृत्य-नाटिका के रूप में मनाया जाता है।



सबसे खास बात यह है कि इसमें पात्र भी होते हैं— इस महोत्सव में मुख्य पात्र लखिया भूत, महादेव शिव का सबसे प्रिय गण, वीरभद्र माना जाता है। लखिया भूत के आशीर्वाद को मंगल और खुशहाली का प्रतीक माना जाता है।

वैसे इस उत्सव को पूरी तरह कृषि से संबंधित माना गया है। इसकी शुरुआत नेपाल से मानी गयी है। ऐसी कथा प्रचलित है कि नेपाल के राजा ने चार महर भाइयों की वीरता से खुश होकर यह जात्रा (नेपाल में इन्द्र जात्रा) उपहार स्वरूप कुमाऊँ के चार मेहर भाइयों को प्रदान की थी। जिसे लेकर ये चारों भाई कुमाऊँ में स्थित पिथौरागढ़ लौट आए और सबसे पहले कुमाँड़ गाँव में हलजात्रा नाम से उत्सव मनाया। इस उत्सव का आरंभ और साथ ही समापन भी बड़े हर्ष उल्लास के साथ किया जाता है। इस दिन सुबह से ही हिलजात्रा में स्वांग भरने वाले अपने लकड़ी के मुखौटों को सजाने में लगे रहते हैं। उत्सव की चहल-पहल शुरू हो जाती है। हुक्का-चिलम पीते हुये मछुआरे, बैलों की जोड़ियाँ, मंजीरा, हिरन, चीतल, ढोल के साथ नृत्य करती नृत्यांगना, रंग-बिरंगे कपड़े पहने हुये पुरुष-महिला धान की रोपाई का स्वांग करते हुये बहुत आकर्षक दृश्य प्रस्तुत करते हैं जिससे वहाँ देखने वाले सभी मंत्रमुग्ध हो जाते हैं।

अचानक ही गाँव से तेज नगाड़ों की आवाज आने लगती है। यह हिलजात्रा के प्रमुख पात्र लखिया भूत के आने का संकेत देता है। सभी पात्र पंक्तियों में बैठ जाते हैं। तब हाथों में काला चँवर लिए काली पोशाक में, गले में रुद्राक्ष, कमर में रस्सी बाँधे लखिया भूत आता है। सभी लोग उसकी पूजा अर्चना करते हैं और वह सभी को खुशहाली का आशीर्वाद देकर वापिस चला जाता है और फिर धीरे- धीरे सभी पात्र चले जाते हैं।

यदि हम आज के दौर को देखें तो भागदौड़ भरी जिंदगी में यह सब पीछे छूटता सा दिखाई पड़ता है लेकिन यहाँ के लोगों में अपनी सांस्कृतिक विरासत को बचाने की भरपूर ललक दिखाई देती है। इससे लोगों के बीच अटूट धार्मिक विश्वास तो पैदा होता ही है साथ ही लोक संस्कृति से जुड़ाव बना रहता है और लोक कलाओं का पीढ़ी दर पीढ़ी आदान-प्रदान होता है। हमें अपनी धार्मिक-सांस्कृतिक धरोहर का इसी तरह ध्यान रखना चाहिए और सांस्कृतिक धरोहर को बचाकर रखना चाहिए।



प्रादेशिक भाषा की रचना

साभार एवं हिंदी अनुवाद : सुमन्त महान्ती, मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा)

गोपबंधु दास (1877-1928), जिन्हें उत्कलमणि गोपबंधु दास (उत्कल या ओडिशा का रत्न) के नाम से जाना जाता है उनका जन्म 9 अक्टूबर 1877 को ओडिशा के पुरी के पास सुआंडो गाँव में हुआ था। वे एक स्वतंत्रता सेनानी, सामाजिक कार्यकर्ता, समाज सुधारक, राजनीतिक कार्यकर्ता, पत्रकार, कवि और निबंधकार थे। उन्होंने शहर में रहने वाले ओड़िया लोगों की शिक्षा में सुधार के प्रयासों में अपनी अधिकांश ऊर्जा समर्पित की, जिनके लिए उन्होंने रात्रि विद्यालय खोले। राजनीति विज्ञान के प्रोफेसर ब्रह्मानंद सतपथी ने दास के बारे में कहा है कि "छुआछूत के खिलाफ उनका अभियान, विधवा पुनर्विवाह की वकालत, साक्षरता के लिए अभियान, शिक्षा का नया मॉडल, अधिकारों और कर्तव्यों दोनों पर जोर, महिला शिक्षा, विशेष रूप से व्यावसायिक प्रशिक्षण पर जोर और सबसे बढ़कर, गरीबों और निराश्रितों के प्रति गहरी प्रतिबद्धता और करुणा ने उन्हें उड़ीसा और भारत में अमर बना दिया है।" स्वराज आन्दोलन के दौरान जब वे जेल में थे तो उन्होंने देशप्रेम से ओत-प्रोत उड़िया भाषा में कविता 'बंदी की आत्मकथा' लिखी जिसकी कुछ पंक्तियाँ हिंदी अनुवाद सहित नीचे प्रस्तुत हैं।



ବନ୍ଦୀର ଆତ୍ମକଥା

ରଚନା: ଉତ୍କଳମଣି ଗୋପବନ୍ଧୁ ଦାସ

ଦେଶବାସୀ ବନ୍ଧୁ, ଆତ୍ମୀୟ ସୋଦର, କାରାଦଣ୍ଡେ, ମୋର ହେଲେ କି କାତର ?
 ଥିଲା ଏହା ଆଗୁଁ ଜଣାଶୁଣା କଥା, ସେଥିପାଇଁ ତେବେ କିପାଁ ମନେ ବ୍ୟଥା ।
 କାତରତା ସିନା କାପୁରୁଷପଣ, ବୀର ମରେ ଅବା ମରେ କରି ରଣ ।
 ପଛଘୁଞ୍ଚି ନାହିଁ ବୀରର କାତକେ, ନ ମରେ ସେ କେଉଁ ପରାଣ ଆତକେ ।
 ଜାଣିଛି, ଲାଗିଛି ଏ ଶାନ୍ତି-ସମର, ନାହିଁ ଏଥୁ ଚୋପ ହାତହତୀର ।
 ବଳ ବା ବିଭବ ନାହିଁ ଏଥୁ ଲୋଡ଼ା, ନାହିଁ ଲୋଡ଼ା ଯାନ ରଥ ହାତୀ ଘୋଡ଼ା ।
 ଆଧ୍ୟାତ୍ମିକ ବଳେ ଲାଗିଛି ଲଢ଼ାଇ, ଭାଙ୍ଗିବାକୁ ପଶୁବଳର ବଢ଼ାଇ ।
 ଛାଡ଼ି ଧନ-ଆଶା ଘରଦ୍ବାର-ମାୟା, ଅସଞ୍ଜଶସ୍ତ୍ର ଯେ
 ଅହିଂସା-ବଳରେ ଯେହୁ ବଳୀୟାନ, ଏ ରଣପ୍ରାଙ୍ଗଣେ ତା'ର ଏକା ସ୍ଥାନ ।
 ଏଥିରେ ପ୍ରଥମ ଫଳ କାରାଦଣ୍ଡେ, ପଛେ ହୋଇପାରେ ଦେହ ଖଣ୍ଡ ଖଣ୍ଡ ।
 ବୁଝି ଏହା ମୁହିଁ ପସିଛି ସଂଗ୍ରାମେ, ନାହିଁ ମୋ ବିଚାର ମାନ ଅପମାନେ ।
 ମିଶୁ ମୋର ଦେହ ଏ ଦେଶମାଟିରେ, ଦେଶବାସୀ ଚାଲିଯାଆନ୍ତୁ ପିଠିରେ ।
 ଦେଶର ସ୍ବରାଜ୍ୟ-ପଥେ ଯେତେ ଗାଡ଼ି, ପୁରୁ ତହିଁ ପଡ଼ି ମୋର ମାଂସ-ହାଡ଼ । ଯା ।
 ସ୍ବାଧୀନତା-ପଥେ ତିଳେ ହେଲେ ନର, ମୋ ଜୀବନ ବାନେ ହେଉ ଅଗ୍ରସର ।
 ମଙ୍ଗଳମୟଙ୍କ ସୁମଙ୍ଗଳ ଲକ୍ଷ୍ମୀ, ପରୁ ଏ ପରାଣେ ଏହି ଶେଷ ଭିକ୍ଷା ।



हिंदी अनुवाद

बंदी की आत्मकथा
 रचनाकार: उत्कलमणि गोपबंधु दास

क्या मेरे जेल जाने से आप सभी लोग भयभीत हो गए हो ?
 ये तो तुम्हें पहले से ही ज्ञात था, फिर तुम मन से व्यथित क्यों हो
 डरता तो कायर पुरुष है वीर तो रण में मरता है या मारता है ।
 वीर पुरुष न तो पीछे मुड़कर देखते, न ही मृत्यु से भयभीत होते हैं
 यह शान्ति युद्ध है जिसमें बंदूक और हथियार की जरूरत नहीं
 इसमें न ही बल, वैभव, रथ और न ही हाथी-घोड़े चाहिए
 ये तो आध्यात्मिक बल पर पशुशक्ति को हराने का युद्ध चल रहा है
 हमने धन-दौलत, घर-द्वार का मोह छोड़ असहयोग को अपना
 हथियार बनाया है
 अहिंसा के दम पर जो बलवान है, इस रणक्षेत्र में उसी का स्थान है
 यह जानते हुए भी कि इसका परिणाम कारावास और शरीर का
 खंड-विखंड होना है
 अपने मान-सम्मान की चिंता किये बिना मैंने स्वयं को इस संग्राम
 में झोंक दिया है
 मेरा शरीर इस मिट्टी में मिल जाए और देशवासी इस मिट्टी से गुजरें
 देश के स्वराज के पथ पर जितने गट्टे हैं वो मेरी हड्डी-मांस से भर जाएं
 स्वतंत्रता के पथ पर अपने प्राण न्यौछावर करने के लिए मैं सदैव अग्रसर हूँ
 महामंगल की सुमंगल कामना के साथ यह मेरी जीवन की अंतिम इच्छा है





राजभाषा गतिविधियाँ



प्रधान कार्यालय में राजभाषा कार्यान्वयन समिति की जून तिमाही की बैठक की अध्यक्षता करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशक, श्री विनोद कुमार, महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवाचर्न साहू, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा एवं अन्य प्रभागों तथा विभागों के उच्चाधिकारिगण।



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति धर्मशाला की छः माहो बैठक का आयोजन डी आर डी ए कार्यालय के सभागार में किया गया। बैठक में नराकास धर्मशाला के अध्यक्ष, श्री अमरेंद्र कुमार, मण्डल प्रमुख, धर्मशाला व गृह मंत्रालय राजभाषा विभाग से उपनिदेशक (कार्यान्वयन), श्री के.पी. सामों ने भाग लिया। बैठक का संचालन नराकास धर्मशाला के सचिव, श्री रघवीर सिंह चौहान ने किया।



नराकास (बैंक एवं बीमा), हैदराबाद द्वारा आयोजित राजभाषा शील्ड पुरस्कार वितरण समारोह में अध्यक्ष नराकास, श्री अमित झिंगरण, मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक तथा मुख्य अतिथि श्री अनिबान कुमार विश्वास, उप निदेशक (कार्यान्वयन), दक्षिण क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, बेंगलुरु से द्वितीय पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री राजीव सिंह झा, उप अंचल प्रबंधक, हैदराबाद और श्री रणविजय कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।



भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पश्चिम), नवी मुंबई डॉ. सुमिता भट्टाचार्य, उप निदेशक (कार्यान्वयन) द्वारा शाखा पणजी, गोवा का राजभाषा निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर डॉ. सुमिता भट्टाचार्य का स्वागत करते हुए सुश्री गोता पडवल, प्रबंधक। इस अवसर पर श्री अर्तगत गौरव, मुख्य प्रबंधक और श्री रतन जगवाथ गिरि, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) उपस्थित थे।



अंचल कार्यालय, दुर्गापुर में आयोजित हिन्दी कार्यशाला सह संगोष्ठी के दौरान अपने विचार साझा करते हुए श्री सुमंत कुमार, महाप्रबंधक एवं अंचल प्रबंधक, दुर्गापुर। इस अवसर पर मुख्य अतिथि के रूप में श्री विश्वजीत मजुमदार, सहायक निदेशक (भाषा) हिंदी शिक्षण योजना, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय भी उपस्थित रहे।



पोएनबी द्वारा नराकास (बैंक) लुधियाना की 16वीं छमाही बैठक एवं पुरस्कार वितरण समारोह कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर पुरस्कार विजेताओं और सदस्य बैंकों के उच्चाधिकारियों के साथ है नराकास अध्यक्ष एवं अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर कुमार तराई।



नराकास (बैंक एवं बीमा), हैदराबाद द्वारा आयोजित राजभाषा शील्ड पुरस्कार वितरण समारोह में हिंदी टिप्पण लेखन प्रतियोगिता में प्रदत्त प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री सी. वी. राव, सहायक महाप्रबंधक।



नराकास (बैंक) अहमदाबाद के तत्वावधान में पीएनबी के अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा "ग्राहक सेवा : संप्रेषण कौशल" विषय पर आयोजित सेमिनार में मुख्य वक्ता श्री प्रवच भट्ट को स्मृति चिन्ह प्रदान करते हुए उप अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री कृष्ण कुमार।



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) मुंबई द्वारा उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु अंचल कार्यालय, मुंबई को विशेष पुरस्कार से सम्मानित किया गया। इस अवसर पर डॉ. सुमिता भट्टाचार्य, उप निदेशक (कार्यान्वयन), क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, भारत सरकार से पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री अभिजीत सिन्हा, उप महाप्रबंधक और श्री रतन जगवाथ गिरि, वरिष्ठ प्रबंधक तथा मुख्य महाप्रबंधक, केनरा बैंक, श्री पुरुषोत्तम चंद और महाप्रबंधक, बैंक ऑफ महाराष्ट्र, श्री मनोज करे से प्रशस्ति पत्र प्राप्त करते हुए सुश्री कृतिका गुप्ता, प्रबंधक।



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) जयपुर द्वारा आयोजित वार्षिक राजभाषा समारोह में वर्ष 2022 हेतु राजभाषा कार्यान्वयन के लिए पंजाब नेशनल बैंक, अंचल कार्यालय, जयपुर को प्राप्त प्रोत्साहन पुरस्कार ग्रहण करते हुए मुख्य प्रबंधक, श्री प्रीतम सिंह एवं प्रबंधक, राजभाषा, ममता मीणा।



नराकास (बैंक एवं बीमा), हैदराबाद द्वारा आयोजित राजभाषा शील्ड पुरस्कार वितरण समारोह में राजभाषा अधिकारियों के लिए आयोजित हिंदी प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता के अंतिम प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री रणविजय कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

विमोचन



संसदीय राजभाषा समिति की आलेख एवं साक्ष्य की तीसरी उपसमिति के निरीक्षण के दौरान पीएनबी आगरा अंचल की छमाही हिंदी पत्रिका 'पीएनबी ताज अंचल' का विमोचन करते समिति के अध्यक्ष श्री भर्तृहरि महताव (केंद्र में) एवं समिति के अन्य गणमान्य सदस्य। साथ में दृष्टव्य हैं श्री जान मोहम्मद, अंचल प्रबंधक, आगरा।



अंचल कार्यालय, गुवाहाटी की छमाही हिंदी पत्रिका "इंद्रधनुष संवाद" के छठे अंक का विमोचन करते महामहिम राज्यपाल, असम, श्री गुलाब चंद कटारिया, उप अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री राजेश कुमार प्रमाणिक एवं अन्य अधिकारीगण।



बिहार अंचल की छमाही हिंदी पत्रिका पीएनबी "अर्पण" का विमोचन अंचल प्रबंधक, श्री सुधांशु शेखर दास एवं उप अंचल प्रबंधक, श्री नीरंज कुमार, श्री विजय कुमार, उप महाप्रबंधक, श्री आनंद कुमार राय, मण्डल प्रमुख, पटना व अन्य उच्चाधिकारियों तथा बिहार अंचल के अधीनस्थ सभी मंडलों के मण्डल प्रमुख एवं राजभाषा प्रभारियों की उपस्थिति में किया गया।



पीएनबी अंचल कार्यालय, देहरादून के संयोजन में नराकास (बैंक) देहरादून की छमाही समीक्षा बैठक श्री एस. एन. दुबे, अध्यक्ष एवं अंचल प्रबंधक, देहरादून अंचल, उप निदेशक (कार्यान्वयन), श्री छवील कुमार मेहर की गरिमामयी उपस्थिति में आयोजित की गई। इस अवसर पर देहरादून अंचल की छमाही पत्रिका 'दून प्रभा' का विमोचन किया गया।

करवाचौथ का गिफ्ट

आज अचानक पत्नी जी को सरप्राइज देने का विचार आया,
तो दफ्तर से वापसी पर कुछ फूल और एक तोहफा घर लाया।
पत्नी जी चकरायी, ये माजरा क्या है भाई
जिसे न कभी कोई तारीख, न जन्मदिन याद आया,
वो 14 साल बाद करवाचौथ पर गिफ्ट लाया।

पत्नी बोली बड़ी इंटरेस्टिंग है ये सिचुएशन,
डॉरमेंट अकाउंट में अचानक से इतनी बड़ी ट्रांजेक्शन।

सच बताओ, सच बताओ, बैंक में क्या गुल खिलाया है,
न कभी चूड़ी दी, न बिंदी, आज सोने की बालियाँ लाया है।

तुम्हारे सभी खातों, स्टॉक स्टेटमेंट और बैलेंस शीट पर है मेरी नजर,
फिर ये परचेज ट्रांजेक्शन कहां से किया है कवर ?

मैंने कहा, पिछले महीने के पेट्रोल और टेलीफोन के पैसों से लिया है,
तो पत्नी जी बोली, तुम्हारी तो बुद्धि चलती नहीं, ये आइडिया किसने दिया है।

मैंने कहा वो ऑफिस में एक नई मैडम हैं आई,
उन्होंने अपनी आपबीती मुझको सुनाई,
कि उनके पति ने पहले करवाचौथ पर सेंट दिया है,
उन्होंने ही मुझे ये आइडिया दिया है।

पत्नी जी तमक कर बोली,
काम के बहाने बैंक में करते हो हँसी ठिठोली।
हमें तो फोन भी करने से कतराते हो, व्यस्तता बताते हो,
और दफ्तर में दिनभर मैडमों से खूब बतियाते हो।

पत्नी जी बोली, तभी मैं सोचूँ
इस रिटर्न ऑफ अकाउंट में 14 बरस बाद रिकवरी कैसे आई,
सच बताओ, कहीं किसी और के साथ टेकओवर की जुगत तो नहीं भिड़ाई।

अब चाहे दिला दो कितनी भी बालियाँ, सोने के सेट या साड़ियाँ ब्रांडेड
मैं अब तुम्हें नहीं करूंगी बिलकुल भी अपप्रेड।

तुम एनपीए हो और एनपीए ही रहोगे,
और मूल तो छोड़ो, जितना सताया है, उसका ब्याज सात जन्म तक भरोगे।



अपूर्व मिश्रा
सहायक महाप्रबंधक,
अंचल कार्यालय, आगरा



ग्राहक सेवा और बैंक जमायें एक-दूसरे की पूरक

विद्या भूषण मल्होत्रा, अधिकारी (सेवानिवृत्त), मंडल कार्यालय, जयपुर

बैंकों को अपनी विभिन्न देयताओं के लिए कुछ मूल्य चुकाना पड़ता है। शाखा की देयताओं में मुख्य भाग जमाओं का होता है। बैंक डिपॉजिट बचत बैंक खातों, चालू खातों तथा विभिन्न परिपक्वता अवधि वाले सावधि जमा खातों के माध्यम से प्राप्त होता है। बचत व चालू खाते सम्मिलित रूप से कम लागत की जमाओं के रूप में जाने जाते हैं क्योंकि चालू खातों में प्रायः ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता और बचत खातों पर प्रायः 3% की दर से ब्याज का भुगतान किया जाता है।

आज के बदलते आर्थिक परिवेश तथा प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में ग्राहक सेवा का विशेष महत्व है। यह सर्वविदित है कि आज पारम्परिक परिभाषाएं अप्रासंगिक हो चुकी हैं। नवोन्मेष बैंकिंग, नवीन प्रौद्योगिकी व वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों द्वारा बैंक अपना ग्राहक आधार तथा कारोबार बढ़ाने में प्रयासरत हैं। जनता से जमा स्वीकार करने तथा ऋण प्रदान करने की मूल बैंकिंग गतिविधियों को व्यापक आधार देने के उद्देश्य से बैंकों ने देश के कोने-कोने में अपनी शाखाओं का जाल फैला रखा है। लोगों की बचत, बैंक डिपॉजिट का मुख्य स्रोत है। वहीं दूसरी ओर बैंक डिपॉजिट ऋण प्रदान करने के लिए रक्त वाहिनी का कार्य करता है। अतः यह सत्य है कि उधार देने हेतु जमा राशियाँ बैंकों की कार्यकारी निधि हैं तथा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा बैंक डिपॉजिट बढ़ाने में एक सार्थक कदम है।

पिछले कुछ वर्षों में विश्व के आर्थिक क्षितिज पर जो परिवर्तन हुए, उसका असर भारतीय अर्थव्यवस्था पर पड़ना स्वाभाविक ही था। जहाँ एक ओर उपभोक्तावाद, बाजारीकरण, व्यावसायीकरण व औद्योगिकीकरण के साथ ग्राहकों में तेजी से जागरुकता बढ़ी, वहीं दूसरी ओर बैंकिंग उद्योग में उदारीकरण, निजीकरण व भूमंडलीकरण के कारण बढ़ती प्रतिस्पर्धा तथा कम होते मार्जिन ने बैंकिंग क्षेत्र के समक्ष नई चुनौतियों को जन्म दिया। पुरानी बैंकिंग व्यवस्था में मूल्य, गुणवत्ता तथा सेवा प्रमुख थी, परन्तु आज की बैंकिंग की विशेषता है— मूल्य, गुणवत्ता, कीमत व समाधान इत्यादि।

बैंक डिपॉजिट की वृद्धि को नई दिशा प्रदान करने से पहले यह जान लेना अति आवश्यक है कि किसी भी बैंक शाखा (ब्रांच) की सभी राजस्व प्राप्तियाँ उसकी आय होती हैं जैसे ब्याज प्राप्ति, विनिमय, कमीशन व अन्य प्रभार आदि। किन्तु सम्पूर्ण आय शाखा का लाभ नहीं होती क्योंकि प्रत्येक आय में कुछ न कुछ लागत का तत्व शामिल रहता है। किसी भी लेन-देन के व्यवहार से

प्राप्त आय में से उस पर लगी लागत घटाने पर ही उस व्यवहार से प्राप्त वास्तविक लाभ की गणना हो सकती है। एक ही प्रकार के प्रतीत होने वाले लेन-देन के व्यवहारों में लागत व लाभ की मात्रा भिन्न-भिन्न हो सकती है।

बैंकों को अपनी विभिन्न देयताओं के लिए कुछ मूल्य चुकाना पड़ता है। शाखा की देयताओं में मुख्य भाग जमाओं का होता है। बैंक डिपॉजिट बचत बैंक खातों, चालू खातों तथा विभिन्न परिपक्वता अवधि वाले सावधि जमा खातों के माध्यम से प्राप्त होता है। बचत व चालू खाते सम्मिलित रूप से “कम लागत की जमाओं” के रूप में जाने जाते हैं क्योंकि चालू खातों में प्रायः ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता और बचत खातों पर प्रायः 3% की दर से ब्याज का भुगतान किया जाता है। सावधि जमा खातों पर परिपक्वता अवधि के अनुरूप ब्याज का भुगतान किया जाता है। जो औसतन बचत बैंक खाते की ब्याज दर के दुगने से अधिक होता है। अतः सावधि जमाएं अधिक ब्याज दर होने के कारण ‘अधिक लागत की जमाओं’ के रूप में जानी जाती हैं।

बैंक डिपॉजिट की कुल जमाओं में कम लागत एवं अधिक लागत की जमाओं का मिश्रण होता है जिसे ‘जमा मिश्रण’ कहते हैं। शाखा द्वारा वर्ष भर में भुगतान किये गये कुल ब्याज को उसकी औसत जमाओं से भाग देने पर ‘जमाओं की लागत’ प्राप्त होती है। अतः बैंक डिपॉजिट बढ़ाने के लिए यह आवश्यक है कि चालू व बचत खातों (कासा) के अनुपात को बढ़ाया जाये।

ग्राहक सेवा का सीधा संबंध ग्राहक संतुष्टि से है। निर्धारित लक्ष्यों की पूर्ति और इस प्रतिस्पर्धी वातावरण में अपने अस्तित्व की रक्षा के लिए बैंकों के समक्ष उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के द्वारा ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने के अलावा कोई दूसरा विकल्प है ही नहीं। अतः ग्राहक को केन्द्र बिंदु मानकर बेहतर सेवाएं देनी होंगी। प्रश्न बैंक डिपॉजिट बढ़ाने या अन्य



बैंकिंग व्यवसाय का क्यों न हो, हमें हर क्षेत्र में त्वरित तथा गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध होना पड़ेगा। 'क्वॉलिटी एण्ड एक्सीलेंस इन ह्यूमन सर्विसेज' में यह बताया गया है कि सेवा गुणवत्ता में जहाँ एक ओर भौतिक सुविधाओं, उपकरणों व सम्प्रेषण सुविधाओं की मौजूदगी आवश्यक है वहीं दूसरी ओर कर्मचारियों में ग्राहकों को त्वरित सेवा प्रदान करने की इच्छा शक्ति, अपेक्षित कौशल, विनम्रता, ग्राहक के प्रति आदर भाव तथा मित्रवत व्यवहार करने की मनोवृत्ति के साथ-साथ स्टाफ का संस्था के प्रति ईमानदार होना भी नितांत आवश्यक है।

अभी हाल ही के बजट में वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीता रमण ने बताया है कि प्रधानमंत्री जन-धन योजना में 50 करोड़ जन-धन खाते खुले हैं। इतने कम समय में इतनी अधिक संख्या में जन-धन खाते खुलना एक विश्व रिकार्ड है। यह सत्य है कि बैंकों को एक बहुत बड़ा ग्राहक आधार मिला है। इन ग्राहकों को बेहतर सेवाएं देना तथा उन्हें घरेलू बचतों के लिए प्रेरित करना बैंकों का आवश्यक कार्य है क्योंकि आज अशिक्षित व ग्रामीण व्यक्ति भी अपने भविष्य के प्रति सजग है तथा वह भावी प्रयोजनों व आर्थिक सुरक्षा के लिए बैंक से जुड़ना चाहता है। अतः ऐसे लोगों के खाते खोलना व आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसान शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराना बैंकों के लिए एक चुनौती होगी तथा लाभ कमाने का अवसर भी।

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 डिजिटल बैंकिंग सेवाएं भी चाहते हैं और अपने बैंकरों के साथ व्यक्तिगत प्रत्यक्ष संबंध भी रखना चाहते हैं। शिष्टाचार, आत्मीयता तथा सम्मान की भावना का प्रदर्शन एक कर्मचारी ही कर सकता है, कम्प्यूटर नहीं। आज बैंक ग्राहक को सर्वोपरि मानते हुए उन्हें घर पर ही डेबिट /क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग तथा इंटरनेट जैसी सुविधाएं

प्रदान कर रहे हैं बल्कि आवश्यकता पड़ने पर घर जाकर नये खाते भी खोल रहे हैं।

ग्राहकों की सुविधा को ध्यान में रखकर बैंकों ने उनके प्रतिष्ठानों या घर पर जाकर 'डोर स्टेप बैंकिंग' सेवाएं भी प्रदान की हैं। कोविड काल में ग्राहकों को 'डोर स्टेप बैंकिंग' का भरपूर लाभ मिला था। वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से बैंकों के बिजनेस कॉरस्पोंडेण्ट या 'बिजनेस फैंसिलिटेटर' ने दूर-दराज के गाँवों में जाकर न केवल नये खाते खोले हैं बल्कि आधुनिक बैंकिंग 'उत्पादों के लिए प्रशिक्षित भी किया है।

बैंक प्रायः डिपॉजिट बढ़ाने के उद्देश्य से जमा संग्रहण अभियान चलाते हैं। उस समय नये बचत व चालू खाते खोलते समय उनकी संख्या पर ध्यान दिया जाता है, गुणवत्ता पर नहीं। ऐसी स्थिति में शाखा का परिचालनात्मक व्यय व लागत बढ़ जाती है। जिससे शाखा की लाभप्रदता पर विपरीत असर पड़ता है। नये खाते खोलते समय बैंक नियमों (केवाईसी नियमों) में ढील नहीं दी जानी चाहिए।

आज देश का आर्थिक विकास तेजी से हो रहा है। सरकार द्वारा बड़े-बड़े प्रोजेक्ट लगाना, सरकारी गृह निर्माण योजनाएं तथा राष्ट्रीय राजमार्ग बनाने में किसानों की उपजाऊ जमीन ली जा रही है। जिसके बदले में उन्हें अच्छी-खासी रकम का भुगतान किया जाता है। इसके लिए बैंकों को सजग रहना पड़ेगा और अपने क्षेत्र में ऐसे लाभार्थियों के बचत खाते खोलकर बैंक डिपॉजिट बढ़ाया जा सकता है। चूंकि यह राशियाँ इतनी अधिक होती हैं अतः इनका अधिकांश भाग बैंक खातों में अधिक समय तक पड़ा रहता है। ऐसे ग्राहकों को बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं की जानकारी देकर उनके खाते खोले जा सकते हैं।

कुछ अध्ययनों से पता चला है कि यदि चिकित्सकों या नर्सिंग होम के चालू या बचत खाते खोले जाते हैं तो उनमें





महंगाई का हाहाकार
कमाई कम, खर्चा ज्यादा
वो भी क्या समय था
दो जोड़ी शर्ट-पैंट में
साल गुजर जाता था
अब तो स्कूल की ड्रेस अलग
घूमने की ड्रेस अलग
पार्टी की ड्रेस अलग
गर्लफ्रेंड के साथ जाने की ड्रेस अलग
खर्चा बहुत बढ़ गया
महंगाई की मार पड़ी।

गाँव में एक टीवी था
सारे बैठकर देखते थे
रामायण और महाभारत
सीरियल चलता था
सब खुशी में झूम उठते थे
अब घर-घर में टीवी
घर में भी हर कमरे में टीवी
खर्चा बढ़ गया है दोस्तों
महंगाई की मार पड़ी।

दाल-भात खाकर स्कूल जाते थे
महीने में एक-दो बार
पार्टी होती थी घर में
अब तो सब रेस्टोरेंट जाते हैं
पार्टी का नाम देते हैं
खर्चा बढ़ गया ज्यादा दोस्तों
महंगाई की मार पड़ी।



पुष्कर कुमार तराई
अंचल प्रबंधक, लुधियाना

प्रचुर मात्रा में जमा राशियाँ प्राप्त होती हैं। यह जमा राशियाँ अन्य खातों की अपेक्षा ज्यादा स्थाई होती हैं। अतः बैंकों को शहरों, कस्बों व गाँव की शाखाओं में अधिक से अधिक चिकित्सकों व नर्सिंग होम के खाते खोलने चाहिए। भविष्य में उन्हें विभिन्न चिकित्सा मशीनों व उपकरणों के लिए ऋण सुविधा प्रदान करके बैंक अपना व्यवसाय व लाभप्रदता भी बढ़ा सकते हैं।

क्रॉस सेलिंग के माध्यम से विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय किया जा सकता है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर किये गये सर्वेक्षणों से यह पता चलता 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 संतुष्टि को भी बढ़ावा मिलता है क्योंकि इससे ग्राहक को एक ही छत के नीचे कई उत्पाद प्राप्त हो जाते हैं। अतः यह प्रयास होना चाहिए कि प्रत्येक ग्राहक को अधिक से अधिक उत्पाद बेचकर ग्राहक आधार बढ़ाया जाये।

आज के आधुनिक बैंकिंग युग में विपणन का भी विशेष महत्व है। विपणन के संबंध में राष्ट्रीय स्तर पर किये गये सर्वेक्षणों से पता चला है कि सरकारी बैंकों की विपणन प्रणाली उतनी आक्रामक नहीं है जितनी निजी व विदेशी बैंकों की है। पिछले एक दशक में सरकारी बैंकों का मार्केट शेयर भी लगभग 1% कम हुआ है। अतः बैंकिंग कारोबार बढ़ाने तथा ग्राहकों को बेहतर तथा उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए आक्रामक विपणन प्रणाली को अपनाना आवश्यक हो गया है। विपणन आयोजन के लिए बाजार में अवसरों, चुनौतियों, प्रतिस्पर्धियों के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। इसके लिए प्रतिस्पर्धियों को समझना, बैंक, उत्पादों/सेवाओं की सम्भावनाओं का पता लगाना तथा भावी चुनौतियों का पूर्व निर्धारण अत्यंत आवश्यक है।

विपणन के संबंध में किसी प्रसिद्ध लेखक ने अपने विचार इस प्रकार व्यक्त किये हैं—“विपणन व्यावसायिक क्रियाकलापों की वह प्रक्रिया है जो उत्पादों और सेवाओं को उत्पादकों से ग्राहक या उपभोक्ता तक पहुँचाती है।” अतः बैंकों द्वारा अपने उत्पादों को बेहतर व लोकप्रिय बनाने के लिए पोस्टर, होर्डिंग, बैनर तथा बस चैनल के माध्यम से प्रचार किया जाना चाहिए व प्रदर्शनियों में भी भाग लेकर अपने उत्पादों की जानकारी दे सकते हैं। टी.वी. तथा मीडिया के माध्यम से भी प्रचार-प्रसार किया जा सकता है।

आर्थिक उदारीकरण ने देश में एक विशाल मध्यम वर्ग का सृजन किया है। जिसका आकार निरन्तर बढ़ रहा है। बैंक डिपॉजिट बढ़ाने के लिए वेतन भोगियों, पेंशनभोगियों, व्यापारियों, स्वरोजगारों, उद्योगपतियों, शिल्पकारों, गृहणियों, विद्यार्थियों, मजदूरों, किसानों को अपने उत्पादों की जानकारी देकर उन्हें बचत व चालू खाते खोलने के लिए प्रेरित करना चाहिए तथा उनका डेटा बेस तैयार करना अति आवश्यक है। जिसमें मार्केट रिसर्च की भूमिका भी महत्वपूर्ण है। इससे यह पता लगाने में सुविधा रहती है कि ग्राहकों की माँग को किस स्तर तक पूरा करना बैंकों के लिए सुविधाजनक व्यवहार्य होगा। ग्राहक आवश्यकताओं को लाभप्रदता के साथ जोड़कर देखना भी एक महत्वपूर्ण बिन्दु है जिसकी अनदेखी नहीं की जा सकती।

कुछ सर्वेक्षणों से यह पता चला है कि 34% ग्राहक ऐसे हैं जो बैंक में उसके नाम (ब्राण्ड) के कारण आते हैं जबकि 66% ग्राहक कर्मचारियों/अधिकारियों के मधुर व्यवहार, बैंक के आकर्षक उत्पाद या योजनाओं तथा ग्राहक को दी जाने



वाली उचित सलाह के कारण आते हैं। अतः ग्राहक सेवा में सुधार तथा बैंक डिपॉजिट को बढ़ावा देने के लिए सबसे महत्वपूर्ण पहलु है— टीम भावना। एक व्यक्ति या कर्मचारी सभी कार्य नहीं कर सकता। शाखा व कार्यालयों में एक-दूसरे पर निर्भर होकर कार्य करना पड़ता है। जहाँ कर्मचारी एक टीम भावना से कार्य करते हैं। वे बैंक अच्छे परिणाम अर्जित करके अपने लक्ष्य आसानी से प्राप्त कर सकते हैं। अतः प्रबंधकों को ऐसे वातावरण व कार्य संस्कृति का निर्माण करना चाहिए जहाँ सभी मिलकर कार्य करें तथा सफलता का श्रेय बाँट कर लें।

आज ग्राहक संवेदनशील व जागरूक है। ग्राहक सेवा में कमी होने पर वह उपभोक्ता संरक्षण मंच या बैंकिंग लोकपाल में शिकायत करने से नहीं कतराता। अतः यह कोशिश होनी चाहिए कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा शाखा स्तर पर ही कर दिया जाये। 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, जबकि एक असंतुष्ट ग्राहक बैंक की छवि धूमिल करने में कोई कसर नहीं छोड़ता।

ग्राहक सेवा में सुधार के लिए जहाँ एक ओर सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन करना होगा वहीं तलवार व गोइपोरिया कमेटी के सुझावों की समीक्षा भी करनी होगी। बैंक शाखा में शिकायत पेटी की उपलब्धता, ग्राहक बैठक, ग्राहक जागरूकता व ग्राहक प्रशिक्षण का आयोजन तथा सुझावों का क्रियान्वयन, चेक हेतु ड्रॉप बॉक्स की सुविधा, टोल फ्री नम्बर को प्रमुखता से शाखा में प्रदर्शित करना आदि इसके प्रमुख घटक हो सकते हैं।

प्रतिस्पर्धा तथा तकनीकी विशेषता के इस वातावरण में 'ग्राहक संबंध प्रबंधन' का विशेष महत्व है। इसके माध्यम से व्यक्तियों, प्रक्रिया व तकनीक का समायोजन करके बेहतर नतीजे हासिल किये जा सकते हैं। बैंकिंग को लोकप्रिय बनाने में 'सम्पर्क बैंकिंग' की भी महत्वपूर्ण भूमिका है। जन-जन तक सेवाओं का संचार सम्पर्क बैंकिंग द्वारा ही संभव है। ग्राहक सेवा में सुधार के लिए योग्य कर्मचारियों को सही समय पर, सही स्थान पर तथा सही संख्या में लगाया जाना चाहिए जिसके सार्थक परिणाम अवश्य सामने आयेंगे। इस प्रतिस्पर्धी वातावरण में जहाँ एक ओर बैंक अपने ग्राहकों को अधिक ब्याज देना चाहता है वहीं दूसरी ओर अपना लाभ भी बढ़ाना चाहता है। आस्ति-देयता प्रबंधन में ब्याज दरों की अस्थिरता और परिपक्वता अवधि के परिवर्तनों का प्रबंधन किया जाता है। इसमें बैंक द्वारा यह निर्णय लिया जाता है कि कौन-कौन सी आस्तियां और देयताएं बैंक के लिए उपयुक्त होंगी। इस प्रबंधन द्वारा आस्तियों और देयताओं का उपयुक्त मिश्रण और उसकी राशि सुनिश्चित की जाती है, जिससे निवल ब्याज मार्जिन कम न हो, नहीं तो ब्याज मार्जिन घटने से लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर पड़ेगा।

सेवा उद्योग की सफलता में मानव संसाधन विकास एक महत्वपूर्ण पहलु है। आज न केवल अधिकारियों को बल्कि

कर्मचारियों को भी मानव संसाधन विकास का प्रशिक्षण देना चाहिए। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा कार्यकुशलता बढ़ाकर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियों संभालने, उनके विचारों में सकारात्मक परिवर्तन लाने व बेहतर ढंग से अपना कार्य करने में सक्षम बनाती है। प्रशिक्षण कर्मचारियों के समय की बचत करते हैं जिससे संसाधनों का अपव्यय कम होता है, सेवा लागत में कमी आती है व बैंकिंग कारोबार तथा लाभप्रदता में वृद्धि होती है।

आज के प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में बैंकों को अपनी उत्पाद सेवाओं, विपणन प्रणाली, सूचना प्रौद्योगिकी तथा वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों को नये आयाम देने होंगे। इस बदलते परिवेश में प्रबंधकों को भी चाहिए कि वे बाजार का रुख पहचानें तथा उद्देश्यों से प्रेरित प्रबंधकीय दृष्टिकोण अपनायें। इसके दूरगामी परिणाम होंगे तथा बैंक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने तथा अपना कारोबार बढ़ाने में सफल हो सकेंगे।

भारत की जय जयकार हो

नव गति से नव शक्ति से
नव प्रगति से हुंकार हो,
आत्म निर्भर बन भारत
नयी ऊर्जा से ललकार हो,
मिल जुलकर आगे बढ़े
राष्ट्रवाद से प्यार हो
आत्मबल और आत्ममंथन से
नव भारत का प्रचार हो,
भारत की जय-जयकार हो
आजादी का अमृत महोत्सव
उपलब्धियों पर स्वाभिमान हो,
कठिन परिश्रम और मेहनत से
हमारा भारत वर्ष महान हो
शिखर हिमालय हमारी धरोहर
मस्तक पर स्वाभिमान हो
कोई हमको कम आंके तो

समझाओ उसे नादान हो
गंगा की लहरें हैं कल-कल,
समृद्ध संस्कृति स्वीकार हो
भारत की जय जयकार हो
बहुभाषी और बहुसंस्कृति
भारत की आन-बान है,
तिरंगे पर नाज है हमको
विश्व जगत में शान है
सीमा पर हुंकार भरे
वीरों की पहचान है
झुकने का तो नाम नहीं
बलिदान ही अरमान है
जो वरना ना समझे तो
समझो उसका संहार हो
भारत की जय-जयकार हो



अरविंद कुमार यादव

लिपिक - बी,
शाखा - गोत्री रोड, वड़ोदरा



ग्राहक सेवा- व्यवसाय का आधार

सुरेन्द्र कुमार केशव, मुख्य प्रबंधक, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, पंचकुला-2, हरियाणा

बैंकिंग आज केवल सुबह 10 बजे से लेकर शाम 5 बजे तक सीमित नहीं रह गयी है। आज बैंकिंग 24X7 (चौबीसों घंटे और सातों दिन की) हो गई है। समयभाव ने सभी को तेज कर दिया है। हर कोई सब कुछ कम से कम समय में और सुविधाजनक तरीके से चाहता है। हर ग्राहक को यदि सभी चीजें एक ही जगह पर एवं सही मूल्य पर मिलें तो वह न केवल एक अच्छा ग्राहक बनता है बल्कि अपने साथ 10 अन्य नए ग्राहकों को बैंक से जोड़ता है।

अगर आज मैं बैंकिंग की उस परिभाषा को याद करूँ जो मैंने बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट, 1949 में पढ़ी थी या कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र में पढ़ाई गई थी तो शायद आज के परिदृश्य में उसके मायने बदल गए हैं। आज बैंकिंग सेवाओं का दायरा बढ़ गया है। प्रत्येक बैंक को न केवल अपने मूल काम यानि पैसा जमा करना और इस जमा धन को आगे ऋण के रूप या फिर आगे निवेश करना ताकि विकास का पहिया चलता रहे बल्कि, और भी बहुत से उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराना पड़ रहा है ताकि ग्राहक हमसे जुड़ा रहे। बैंक एक ऐसे शॉपिंग मॉल का काम करें जहाँ न केवल ग्राहक की बैंकिंग जरूरत से संबंधित समाधान एक ही छत के तले प्राप्त हो सकें अपितु बढ़िया से बढ़िया सेवा कम से कम समय में उपलब्ध हो सके। बैंकिंग विश्वास का दूसरा नाम है, जैसा कि हमारे बैंक की टैग लाइन है— पंजाब नेशनल बैंक—भरोसे का प्रतीक..... यह बात इसी बात से स्पष्ट है कि बहुत सी सरकारी योजनाओं को जनता तक पहुँचाने के लिए उनका क्रियान्वयन बैंक द्वारा ही किया जाता है। हर ग्राहक, बैंककर्मी को अपने हितैषी के रूप में देखता है। अतः ऐसे में हमारी जिम्मेदारी बनती है कि हम उसे ऐसी कोई सलाह या मशवरा न दें जिससे उसे किसी भी प्रकार का आर्थिक नुकसान उठाना पड़े या फिर उसके मन में अपने बैंक के प्रति नकारात्मक छवि बनें।

उपरोक्त बिन्दुओं को ध्यान में रखते हुए बैंकों की कार्यप्रणाली में काफी बदलाव किया गया। इसी क्रम में पहला कदम "मै आपकी क्या सहायता कर सकता/सकती हूँ" काउंटर्स की स्थापना के रूप में किया गया। दूसरा कदम बैंकों में विपणन/डिजिटल उत्पाद विभाग की स्थापना की गई। विपणन कर्मियों का मुख्य कार्य बैंक के उत्पादों/सेवाओं को न केवल भली-भांति समझना होता है बल्कि उन्हें शाखा स्तर पर अपने सहकर्मियों तक पहुँचाना होता है और वो भी सरल से सरल भाषा में ताकि वो आगे अपने



उन्नत ग्राहकों को उसे प्रेषित करें एवं बैंक का व्यवसाय बढ़े और इसी तरह डिजिटल उत्पाद के लिए डिजिटल अधिकारी नामित किये गए हैं जो ग्राहकों तक डिजिटल उत्पादों को अच्छे से पहुँचाते हैं एवं उनके इस्तेमाल में आने वाली तकनीकी कठिनाईयों को दूर करते हैं।

विपणन/डिजिटल उत्पाद के लिए प्रचार-प्रसार भी बहुत जरूरी है। इसमें विपणन कर्मी अपने बैंक के विभिन्न उत्पादों/सेवाओं का अलग-अलग माध्यम से जैसे कि पॉवर पॉइंट प्रेजेंटेशन, टी. वी., शाखा स्तर पर स्टाफ मीटिंग्स, अखबारों में विज्ञापन इत्यादि के द्वारा अपने ग्राहकों, चाहे वो कोई एक व्यक्ति (individual) हो या फिर कोई ऐसा व्यावसायिक ग्राहक (corporate customer) हो जिसकी जरूरत बड़े स्तर पर हो, से जुड़ता है। विपणन अधिकारी न केवल ग्राहकों के मन में अपने उत्पादों/सेवाओं के प्रति एक जिज्ञासा जगाता है बल्कि उन्हें बैंक तक खींच कर लाता है एवं उन्हें उनकी जरूरत के अनुसार सलाह देकर उनका समाधान भी करता है।

बैंकिंग आज केवल सुबह 10 बजे से लेकर शाम 5 बजे तक सीमित नहीं रह गयी है। आज बैंकिंग 24X7 (चौबीसों घंटे और



सातों दिन की) हो गई है। समयभाव ने सभी को तेज कर दिया है। हर कोई सब कुछ कम से कम समय में और सुविधाजनक तरीके से चाहता है। हर ग्राहक को यदि सभी चीजें एक ही जगह पर एवं सही मूल्य पर मिलें तो वह न केवल एक अच्छा ग्राहक बनता है बल्कि अपने साथ 10 अन्य नए ग्राहकों को बैंक से जोड़ता है। यदि बैंकों द्वारा सही विपणन प्रणाली/विपणन कर्मी का उपयोग किया जाये तो फिर ऐसे बैंक की तरक्की बिना किसी बाधा के अनिवार्य रूप से होती है।

विपणन में सर्वोच्च प्राथमिकता ग्राहक को दी जाती है। "ग्राहक की संतुष्टि ही हमारा लक्ष्य है"। महात्मा गाँधी जी ने कहा था— "ग्राहक हमारे परिसर में आने वाला अति महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हमारे कार्य में बाधक नहीं है।" कितना सारगर्भित और सार्थक कथन है। ग्राहक नहीं है तो हमारा कोई अस्तित्व नहीं है। अतः हमारा हर कृत्य/उत्पाद/सेवा ग्राहक की जरूरत के हिसाब से होना चाहिये। विभिन्न मार्केटिंग रणनीतियों को अपनाकर बैंक आगे बढ़ सकता है, जिसमें से कुछ निम्न प्रकार से हैं:

- **ग्राहक की जरूरत:** विपणन की योजना बनाते समय ग्राहक के रहन-सहन की स्थिति एवं जरूरत के हिसाब से अलग-अलग योजनाएं बनानी चाहिए। उसकी उम्र, नौकरी/व्यवसाय वर्ग और अन्य महत्वपूर्ण चीजों को ध्यान में रखते हुए हमें उसे अपने उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करनी चाहियें। एक ही उत्पाद सब के लिए सही नहीं है अपितु हर वर्ग के अनुसार अलग-अलग उत्पाद एवं सेवाएं होनी चाहिए।
- **ग्राहक एक "राजा" है:** यहाँ राजा का अभिप्राय उस ग्राहक से है जो अपनी इच्छा से मौजूद विकल्पों (यानि बैंकों) में से किसी भी बैंक को अपनी सुविधा और सेवा की गुणवत्ता के अनुसार चुन सकता है। उसकी संतुष्टि सर्वोच्च है। अतः हमें उसकी जरूरत के हिसाब से ही उत्पाद/सेवाओं का निर्माण करना चाहिए अन्यथा ग्राहक विभिन्न मौजूदा विकल्पों में से किसी अन्य बैंक को चुन सकता है।
- **ग्राहकों की समस्याओं का शीघ्र समाधान:** आज अच्छे एवं समृद्ध बैंक वो हैं जो ग्राहक की समस्याओं एवं शिकायतों का शीघ्र अति शीघ्र निवारण/निस्तारण सुनियोजित तरीके से कर रहे हैं। एक असंतुष्ट ग्राहक न केवल खुद बैंक से नाता तोड़ता है बल्कि 10 अन्य ग्राहकों को बैंक से संबंध तोड़ने के लिए प्रेरित करता है।
- **सुनें ज्यादा बोलें कम:** ग्राहक की परेशानी को हमें महसूस करना चाहिए और हमें अपने आपको उसकी जगह पर रख कर उसकी परेशानी का समाधान ढूँढना चाहिए। उसकी समस्या को धैर्यपूर्वक सुनें और उचित समाधान/विकल्प निकाल कर निदान करें।
- **ग्राहक संवाद में सावधानी बरतें:** एक बार मुँह से निकला हुआ शब्द बाण की तरह होता है। हम ग्राहक को एक ही बात

बार-बार नहीं समझा सकते। यदि पहली बार में कुछ गलत भी कह दिया हो तो खेद प्रकट करें। अपनी बात को सटीक एवं संक्षिप्त रखें। ग्राहक बैंक की जानकारी ज्यादा नहीं रखते क्योंकि उन्हें विश्वास है कि बैंककर्मी उनकी समस्या का उचित हल निकालेगा ताकि उन्हें नुकसान न हो। इसलिये सावधानीपूर्वक एवं पहले से विचार करके ही बातचीत करें।

- **ग्राहक का विश्वास जीतें एवं मजबूत रिश्ता बनाएं:** इसके लिए जरूरी है कि आप ग्राहक के वर्ग, जरूरत के हिसाब से ही उत्पादों/सेवाओं का चयन करें। ग्राहक सेवा के स्तर को विपणन उत्पादों/सेवाओं से जोड़ कर देखें एवं ग्राहक का विश्वास जीत कर उसे हमेशा के लिए अपने से जोड़ें, एक अटूट रिश्ता कायम करें। एक विश्वस्त ग्राहक बहुत अमूल्य निधि होता है, जिसे हर बैंककर्मी को उचित सम्मान के साथ सेवा देनी चाहिए।
- उपरोक्त रणनीति के अलावा निम्न तरीकों का सावधानीपूर्वक इस्तेमाल करके बैंकों में ग्राहक सेवा के स्तर को सुधारा जा सकता है।
- **विज्ञापन (एडवर्टाइजिंग):** यह एक बहुत ही लोकप्रिय तरीका है। सभी बैंक काफी समय से इसका इस्तेमाल कर रहे हैं। इसका संबंध हर उस माध्यम से है जिससे हम अपनी बात ग्राहक तक पहुँचा पाएं।
- **महत्वपूर्ण अवसर पर बधाई देना:** याद रखें कि ग्राहक का जन्मदिन या अन्य महत्वपूर्ण दिन कौन सा है, उस दिन उसे बधाई देना न भूलें। आप खुद भी याद करिये, यदि कोई ऐसे आपको, आपके जन्मदिन पर बधाई दे जो आपका रिश्तेदार न हो तो कहीं न कहीं वो हमारे मन-मस्तिष्क पर अंकित हो जाता है। यही सुखद अनुभूति हमें अपने अति महत्वपूर्ण ग्राहकों को भी करानी है।
- **डिजिटल उत्पाद—मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग:** आज युवा ग्राहकों के पास समय की कमी है। जिंदगी भाग-दौड़ भरी हो गयी है। अतः आज की सबसे बड़ी जरूरत है ऐसे डिजिटल उत्पाद, जिनसे उनका समय बैंक आने में खराब न हो क्योंकि उनके पास बैंक आने का टाइम ही नहीं है। मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग के उपयोग से बैंकों को भी फायदा है क्योंकि इससे बैंकों की परिचालन लागत (operational cost) में भारी कमी आती है और बैंककर्मी उस बचे हुए समय को अन्य कामों में इस्तेमाल कर सकता है।
- **समय प्रबंधन—समय आज की सबसे जरूरी चीज है जिसकी हर एक के पास कमी है। अतः ग्राहक का कार्य कम से कम समय में निपटाया जाना चाहिये। इस काम में डिजिटल उत्पाद महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। साथ ही साथ यदि बैंककर्मी अपने आप को समय के अनुसार व्यवस्थित कर लें तो न केवल उसका काम आसान हो जाता है बल्कि वो सभी ग्राहकों का प्रिय भी बन जाता है।**
- **आत्मविश्वास—एक आत्मविश्वास से परिपूर्ण कर्मी अपनी**



जिम्मेदारियों का निर्वहन अच्छे से करता है। यदि बैंककर्मी आत्मविश्वास से परिपूर्ण है तो वो न केवल अच्छी सेवा दे सकता है बल्कि, बैंक की सकारात्मक छवि की विश्वसनीयता में सुधार ला सकता है। इसमें कोर कस्टमर स्किल्स काफी अच्छी भूमिका निभाते हैं।

● **सहानुभूति:** ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करके हम उनके प्रति सम्मान एवं प्रतिबद्धता दिखाते हैं। उनकी समस्या/मुद्दे का उचित समाधान हमारी जिम्मेदारी है। यदि हमने इसको अच्छे से निभा लिया तो समझ लीजिए कि किला फतह कर लिया।

● **लचीलापन:** नए परिवेश और आजकल के तकनीकी जमाने में जरूरत है कि बैंककर्मी आश्चर्यजनक गुणवत्ता के साथ ग्राहक को सेवा देने में सक्षम हों। हर ग्राहक एक-सा नहीं होता इसलिए उनके मूड के अनुसार अपना धैर्य एवं सेवा के स्तर को बनाये रखने में सक्षम होना चाहिये।

● **सोशल मीडिया:** इससे एक ही समय में बहुत सारे ग्राहकों से जुड़ा जा सकता है और अपनी बात को प्रभावशाली तरीके से प्रस्तुत किया जा सकता है। लेकिन यहाँ पर जरूरत है एक अच्छी टीम की जो ग्राहक की समस्या जो उसने सोशल मीडिया पर डाली है उसका त्वरित निवारण करें ताकि समय रहते इस प्रकार के नकारात्मक संवाद को व्यापक स्तर पर फैलने से रोक पाएं।

● **ग्राहक गोष्ठी:** समय-समय पर अपने अच्छे ग्राहकों को शाखा स्तर पर ग्राहक गोष्ठी में आमंत्रित करते रहना चाहिये। इससे न केवल हमें नए सुझाव मिलते हैं बल्कि ग्राहक का हमारे साथ जुड़ाव भी बढ़ता है।

● **क्रॉस सेलिंग:** ये एक बहुत ही अच्छा माध्यम है अपने ग्राहकों तक उन सेवाओं/उत्पादों को पहुँचाना जो उनकी न केवल जरूरत हैं बल्कि जिनके इस्तेमाल से उनका फायदा होता है। फलस्वरूप बैंक को कमीशन भी मिलता है। लेकिन यहाँ पर जरूरत है कि हम मिस-सेलिंग न करें जिससे कि ग्राहक को किसी भी प्रकार की वित्तीय हानि न हो।

बैंकिंग क्षेत्र भारतीय अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण अंग है। शहर से लेकर गाँवों एवं दूर-दराज तक फैली शाखाएं न केवल ग्राहकों को सेवाएं देती हैं बल्कि अर्थव्यवस्था को भी मजबूत

बनाती है। यदि हर एक बैंककर्मी अपनी ग्राहक सेवा कौशल को दिन-प्रतिदिन अच्छा बनाता हैं तो उस शाखा/बैंक को आगे बढ़ने से कोई भी नहीं रोक सकता है। इसके अलावा बैंक कर्मी को खुद को प्रोत्साहित करना, लक्ष्य उन्मुख केन्द्रित प्रयास एवं आंतरिक संघर्ष समाधान जैसे गुणों से भी रू-ब-रू होना चाहिये ताकि वो अपने आपको भी खुश रख पाए। बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता का हमारी ब्रांड छवि पर काफी प्रभाव पड़ता है, इसलिए एक हँसता मुस्कुराता ग्राहक न केवल आज की जरूरत है बल्कि आने वाले कल के लिए महत्वपूर्ण भी है।

चिंग-तम अमातनि

अचानक उसे घेर लिया
एक उन्मादी भीड़ ने
जिसकी आँखों में था खून और
हाथों में थे धारदार हथियार !
'कौन हो तुम?'

वह भीतर तक काँप उठी
रोम-रोम सिंहर उठा
थर-थर काँपती हथेलियों ने
पीठ पर लदे शिशु को जकड़ लिया
'माँ.... माँ हूँ मैं'

'नहीं! ठीक से बताओ- कौन हो तुम?'
अधिसंख्य भीड़ युवा थी
कम्पित होठों ने साहस जुटाया
'बहन हूँ..... मैं'
भयाकुल आवाज लड़खड़ाने लगी

'सच-सच बताओ नहीं तो...'
डबडबाई आँखों के सम्मुख मौत नाच उठी
भीड़ में था एक वृद्ध भी
उसने देखा -एक आखिरी उम्मीद
'बेटी हूँ मैं.....' वह चिल्लाई
अवगुंठित रुदन अश्रु बन बह निकला



'वह कब से बकवास कर रही है
दासी है ये..... भीड़ से शोर उठा'
'नहीं नहीं मैं.....!'
हृदय विदारक चीख
राक्षसी अट्टहासों में हो गई तिरोभूत !

भीड़ टूट पड़ी
एक व्यंजन पर
एक निरीह विजातीय शिकार पर
एक देह -एक स्त्री देह पर

हरी-भरी घाटियाँ सिसक उठीं
'थौबल' का सीना फट पड़ा
अंतिम उच्छ्वास से पहले
बंद होती आँखों ने
देखा-दूर बहुत दूर

'थौबल' के शिखरों पर
चिथड़े-चिथड़े 'चिंग-तम अमातनि'

दयाराम वर्मा
आंतरिक समवर्ती, लेखा परीक्षक
अंचल कार्यालय, जयपुर





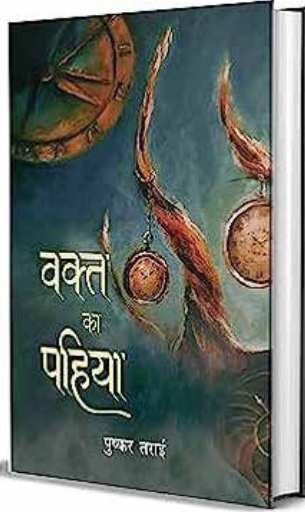
पुस्तक समीक्षा: 'वक्त का पहिया'

समीक्षकर्ता

अटल बाजपेयी, मुख्य प्रबंधक, अंचल कार्यालय, लुधियाना

श्री पुष्कर कुमार तराई, अंचल प्रबंधक लुधियाना द्वारा लिखित कविता संग्रह

श्री पुष्कर तराई मूल रूप से उड़िया भाषी हैं परंतु उनकी रचनाओं ने पुनः यह सिद्ध किया है कि भावनाओं की कोई भाषा नहीं होती। श्री तराई की कलम से लिखी "रोजालिन" (उड़िया काव्य संग्रह), "रोजालिन तथा अन्य कविताएं" (रोजालिन का हिंदी अनुवाद), "जीवन तरंग" (हिंदी) जैसी कालजयी रचनाएं पहले ही प्रकाशित हो चुकी हैं। इनकी स्वरचित हिंदी कविता "जीवन एक नाट्यमंच" को पंजाब नैशनल बैंक द्वारा पुरस्कृत भी किया गया है। वर्तमान पुस्तक "वक्त का पहिया" हिंदी में प्रकाशित कविता संग्रह है जिसका प्रकाशन कोलकाता की प्रसिद्ध संस्था आनंद प्रकाशन द्वारा किया गया है। काव्य संग्रह को पढ़ने की सुगमता और सुलभता की दृष्टि से प्रकाशक द्वारा इसे ऑनलाइन भी उपलब्ध कराया गया है।



श्री तराई की सकारात्मक रचनाएं हमें कभी न रुकने और निरंतर आगे बढ़ते रहने हेतु प्रेरित करती हैं। अपने सार्थक विषयों और सहज भाषा के कारण लेखक के मन की अतल गहराइयों से निकली ये रचनाएं सीधा पाठकों के मन की अतल गहराइयों तक पहुँच जाती हैं।

एक और बानगी देखें...
भोला-भाला गाँव मेरा,
कहीं शहर से अच्छा था।
घर का कोई नंबर नहीं,
पिताजी के नाम से जानते थे सभी।

पुस्तक का संपूर्ण आनंद लेने के लिए पुस्तक को पढ़ना आवश्यक है। हम लेखक को साधुवाद देते हुए उनकी लेखनी के और भी अधिक सशक्त सार्थक होने की कामना करते हैं।

शांति से सोना है जिंदगी में,
तो दुःख दोस्तों से बांटना सीख लो।

वक्त का पहिया समाज के विभिन्न स्तरों से जुड़ी कविताओं का ताना-बाना है जो अत्यंत सरलता के साथ लोगों तक पहुँचता है, बड़ी ही स्वाभाविकता के साथ उनसे जुड़ता है और पूरी संतुष्टि के साथ उनकी साहित्यिक आकांक्षाओं को तृप्त करता है। रचनाएं लेखक के अनुभवों पर आधारित हैं और जीवन के उनके दृष्टिकोण का मूर्त प्रतिबिंब हैं। कैसे आम आदमी एक आदर्श नागरिक बन सकता है, कैसे वह वर्तमान जीवन को आडंबरों से हटकर वास्तविकता के साथ जी सकता है, कैसे वह समाज में व्याप्त कुरीतियों, कुप्रथाओं, रूढ़िवादिता को खत्म करने में अहम भूमिका निभा सकता है, कैसे वह संपूर्ण समाज के सर्वांगीण विकास में एक उत्प्रेरक बन सकता है। कविताएं इन सभी गूढ़ प्रश्नों के उत्तर खंगालती नजर आती हैं।

खुद को छोटा दिखाते-दिखाते,
हम बहुत छोटे हो चुके हैं।
न दिल से प्यार मिला, न किसी की दुआ मिली।

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 रचनाएं 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 'डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा' विशेषांक (जुलाई-सितंबर 2023) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।



बदलते रिश्ते

सारिका पटेल, वरिष्ठ प्रबंधक— मण्डल कार्यालय, वड़ोदरा

जब उसने पहली बार अस्पताल के कमरे में नीरज को अपनी बीवी से ये बात करते हुए सुन लिया कि मम्मी को तो डॉक्टर ने ये बोल दिया है कि बाथरूम में गिरने से इनकी कमर की हड्डी टूट गई है..अब ये कभी चल नहीं पाएंगी। सोच रहा हूँ तुमको भी ऑफिस जाना रहता है और मुझे भी। घर में किसी को लगाने का भी कोई फायदा नहीं। क्योंकि अब इनकी दवा-दारू के चक्कर में पूरा घर बीमारों जैसा लगने लगेगा।

ये क्या पापा... आज फिर आप सबके सामने बोलने लगे। नीरज ने अपने पिता के ऊपर नाराज होते हुए कहा। कितनी बार आपको बोला है जब मेरे ऑफिस के लोग आए तो आप थोड़ा कम बोला करिए। आपको कुछ पता तो रहता नहीं है जबरदस्ती बीच में बोल के मेरी बेईज्जती करा देते हैं। नीरज ने एक साँस में सब कह दिया।

पिताजी ने कुछ नहीं कहा बस हल्के से मुस्कुरा दिए पर आँखों के कोने कहीं भीग गए। शायद उनको ये सब सुनने की आदत हो गई थी। पापा उठ कर अपने रूम में आ गए और सुधा, (नीरज की माँ) की तस्वीर को देखने लगे और बोले देखो सुधा, आज नीरज इतना बड़ा हो गया है कि मेरे बोलने से उसकी बेईज्जती हो जाती है। तुम कहती थी न कि तुम तो ठहरे किसान और देखना मेरा बेटा इंजीनियर बनेगा, बड़े-बड़े लोग उससे मिलने आएंगे। अच्छा हुआ तुम चली गई, वरना तुम ये सब देख नहीं पाती। पता है सुधा, आज नीरज ने अपनी बीवी से कहा कि पिताजी ने एक रूम जबरदस्ती घेर रखा है। अगर ये खाली होता तो कुछ किराया मिल जाता और एक तुम थी जो नीरज के बड़े होते ही घर के बैलों को बेच कर उसके लिए अलग से, मुझसे झगड़ा करके कमरा बनवाया था ताकि उसे पढ़ने में कोई परेशानी ना हो। सुधा, कल वो सब मुझे घुमाने के बहाने बाहर ले जा रहे हैं ताकि मुझे कहीं बीच रास्ते में छोड़ सकें और लोगों को बोल सकें कि मैं गुम हो गया। सुधा, अब और बर्दाश्त नहीं होता। कल मुझे नीरज ने गाली भी दी थी, ये भी कहा मैं मर क्यों नहीं जाता। सुधा, बोलो, ना, मैंने ऐसा क्या गुनाह किया था जो सजा मुझे मिल रही है। मुझे अपने पास बुला लो सुधा। सुधा ने कुछ नहीं कहा, कहती भी क्या वो तो खुद दुनिया से विदा होने की दुआ माँगने लगी थी। जब उसने पहली बार अस्पताल के कमरे में नीरज को अपनी बीवी से ये बात करते हुए सुन लिया था कि मम्मी को तो डॉक्टर ने ये बोल दिया है कि बाथरूम में गिरने से

इनकी कमर की हड्डी टूट गई है, अब ये कभी चल नहीं पाएंगी। सोच रहा हूँ तुमको भी ऑफिस जाना होता है और मुझे भी। घर में किसी को लगाने का भी कोई फायदा नहीं। क्योंकि अब इनकी दवा-दारू के चक्कर में पूरा घर बीमारों जैसा लगने लगेगा। क्यूँ



न इन्हें किसी वृद्धाश्रम में भेज दें, जब टाइम मिलेगा देखने चले जाएंगे। नीरज को लगा माँ बेहोश है। पर माँ अब तक बेहोश थी। आज उसको होश आया कि वो एक सपने में जी रही थी। यही नीरज था, जब खेलते-खेलते दीवार से गिरने के कारण उसके दोनों पैर टूट गए थे। डॉक्टर ने कहा था 6 महीने इसको आपके सहारे की जरूरत होगी। तब इसी माँ ने डॉक्टर से बड़े गर्व से बोला था, इसको 6 महीने क्या, इसको अपने पैरों पर खड़ा करने के लिए अपनी पूरी जिंदगी दे सकती हूँ। अचानक से सुधा का ब्लड प्रेशर बढ़ गया तब उसने भी यही कहा था मुझे ऊपर बुला ले भगवान। मैं दिवाकर को क्या बताऊँगी कि मेरा बेटा मुझे वृद्धाश्रम में भेज रहा है। दिवाकर ने सही कहा था बेटे के पास जा तो रही हो पर मुझे लगता है अपना नीरज वो नीरज नहीं रहा जो माँ के बुलाने पर दौड़कर चला आता था। वह ठीक कह रहे थे, यही कह कर सुधा चली गई फिर कभी वापस न आने के लिए।



“काफी देर हो गई आज पिताजी बाहर नहीं आए” नीरज ने कहा। “नीता” नीरज ने आवाज लगाई और बोला जाके पिताजी को उठा दो पिकनिक भी तो जाना है। नीता ने कहा ठीक है आपके पिताजी हैं, आप चाहते होंगे चाय भी मैं रूम में ले जाऊँ। क्या-क्या करूँ मैं। नीता ने नाराज होते हुए कहा और चली गई पिताजी के कमरे में। पिताजी सुधा की तस्वीर सीने से लगाए बैठे थे। नीता ने जोर से बोला “क्या पिताजी अब तस्वीर से भी रोमांस हो रहा है। चाय लीजिए और तैयार हो जाइए। नीता ने जैसे ही पिताजी के कंधे को हिलाया उनका सर एक तरफ लुढ़क गया पर तस्वीर नहीं छोड़ी।

नीता ने तुरंत नीरज को आवाज लगाई। नीरज दौड़ के आया और जल्दी से उनको बिस्तर पर लिटाया और नीता ने कहा अभी मत रोना पहले कमरे को अच्छे से सजा दो ताकि किसी को ना लगे कि पिताजी का कमरा गंदा रहा था। मेरे ऑफिस के लोग भी आएंगे। नीता ने जल्दी से बिस्तर बदल दिया, रूम में रूम फ्रेशनर डाल दिया, जल्दी से झाड़ू पौँछा किया और नया फूलदान फूल के साथ रख दिया। 2-4 दवाइयाँ

भी रख दी, ताजे फल के साथ फल की छोटी-सी टोकरी रख दी। सब कुछ अच्छे से देखने के बाद नीरज नीता से बोला अब रोना शुरू करो।

नीता ने जोरों से चिल्लाना शुरू किया। “हाय, हमारे पिताजी, आप क्यों हमें छोड़ के चले गए। अब कौन हमारी छत्र-छाया बनेगा। इतना सुनते ही वहाँ पड़ोसी भी आ गए। सबने नीता और नीरज को चुप कराने की कोशिश की पर नीता चुप होने का नाम नहीं ले रही थी। शायद उसे लग रहा था अगर कम रोई तो कहीं किसी को शक न हो जाए।

धीरे-धीरे सारे क्रिया करम हो गए, सब के मुँह से यही निकल रहा था दिवाकर और सुधा बहुत भाग्यशाली हैं जो नीरज जैसा बेटा मिला। बड़ी धूम-धाम से दोनों की अंतिम क्रिया करी। तभी किसी ने पूछ लिया, वो पिताजी वाला कमरा तो अब खाली है। नीरज जी क्या आप अपने पिताजी का कमरा किराए से उठाएंगे। नीरज और नीता एक-दूसरे का मुँह देखने लगे और मुस्कुराने लगे। वाकई मैं रिश्ते कैसे पल भर में बदल जाते हैं खून के रिश्ते भी पराए हो जाते हैं।

शब्दों की महिमा

शब्द-शब्द से मोती टपके
तीर लगे ये शब्द भी जी,
समय-समय की बात है प्यारे
हैंसें रुलायें शब्द ये जी ॥

जब-जब क्रोध मनुज को आये
अपनी मर्यादा वो भुलाये,
वही शब्द तब गाली बनकर
शूल चुभायें हृदय में जी ॥

दूल्हा जब ससुराल को जाए
आँगन में वो गाली पाए,
वही शब्द आशीष बनकर
माँ-बहनों से निकले जी ॥

शब्द वही हैं बात वही है
अंतर बस परिस्थिति का है,
मित्र कहे तो यही हँसाएं
गैर कहे तो रुलाए जी ॥

समय-समय की बात है प्यारे
हैंसें रुलाए शब्द ये जी ॥



श्रीकांत तिवारी
प्रबंधक (विपणन)
अंचल कार्यालय, वाराणसी

बच्चे और एहसास

जब देखा एक छोटे बच्चे को सड़क किनारे-हाथ फैलाये,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- पैसों की।

जब देखा जूते पॉलिश करते बच्चे के पास -किताबों को,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- विद्या की।

जब देखा झुग्गी में बच्चों को- खेलते,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- खुशियों की।

जब देखा गरीब बच्चों को- भूख से रोते,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- खाने की।

जब देखा बच्चे को- ढोते बोझा,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- बचपन की।

जब देखा गरीबों को- बारिश में भीगते,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- एक घर की।

जब याद किया कि क्या है खोया जिन्दगी में,
हुआ एहसास कि क्या है कीमत- जो है पाया जिन्दगी में।

गीतांजलि

वरिष्ठ प्रबंधक, सतर्कता प्रभाग,
प्रधान कार्यालय





नियामक / पर्यवेक्षी वातावरण के संदर्भ में बैंकों की ग्राहक सेवा

डॉ. नेपाल सिंह, मुख्य प्रबंधक, अंचल कार्यालय, लुधियाना

आरबीआई ने बैंकों को सलाह दी है कि वे ग्राहकों की शिकायतों के संबंध में उच्च स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करें। ग्राहकों को भी एकीकृत बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत अतिरिक्त सुविधाएं एवं बिना किसी क्षेत्राधिकार के त्वरित निवारण विकल्प उपलब्ध कराए गए हैं।

हाल ही में भारत में सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के अलावा कई नए लघु वित्त बैंकों और भुगतान बैंकों ने भी अपना परिचालन शुरू कर दिया है। ऐसे बैंकों के ग्राहक आधार में अधिकांश रूप से उन लोगों के शामिल होने की उम्मीद है जो ग्रामीण और अर्ध-शहरी आबादी वाले क्षेत्रों से होंगे और पहली बार बैंकिंग से जुड़ेंगे।

ऐसे में यह आवश्यक हो जाता है कि सभी बैंकों द्वारा इन नवागंतुकों को लेन-देन संबंधी सावधानियों, विभिन्न वित्तीय विकल्पों एवं बैंकिंग उत्पादों/सेवाओं/योजनाओं आदि के विषय में पर्याप्त रूप से जागरूक किया जाए अन्यथा वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा की बातें निरर्थक ही रह जाएंगी। इसे देखते हुए आरबीआई ने बैंकों को सलाह दी है कि वे ग्राहकों की शिकायतों के संबंध में उच्च स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करें। ग्राहकों को भी एकीकृत बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत अतिरिक्त सुविधाएं एवं बिना किसी क्षेत्राधिकार के त्वरित निवारण विकल्प उपलब्ध कराए गए हैं।

बैंकों को आसन्न विनियामक परिवर्तनों का पूर्ण रूप से पालन करने के साथ-साथ ग्राहक शिकायतों से संबंधित आरबीआई की चिंताओं पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। निम्नलिखित जैसी कुछ बातें देखने में तो काफी साधारण लग सकती हैं परंतु ग्राहकों के दृष्टिकोण से ये बेहद महत्वपूर्ण हैं।

- विवरणी/पासबुक में लेन-देन संबंधी आवश्यक प्रासंगिक विवरण सरल एवं सहज रूप से उपलब्ध कराना।
- चेकों की गुणवत्ता तथा चेक ड्रॉप बॉक्स में डाले गए चेकों की सुरक्षा सुनिश्चित करना।
- वरिष्ठ नागरिकों को बेहतर और अविलंब सेवाएं प्रदान करना।

- पेंशनभोगियों की कठिनाइयों का तत्काल यथास्थान समाधान करना।
- मृतक दावों के निपटान की प्रक्रिया को नामितों/वारिसों के पक्ष में सरल एवं समयोचित बनाना।
- केवाईसी अनुपालन हेतु पते के प्रमाण के रूप में ग्राहकों को वर्तमान पते संबंधी साधारण घोषणा प्रस्तुत करने की अनुमति देना।
- अन्य पक्षीय उत्पादों की गलत बिक्री न करना।
- ग्राहकों को 'पहचान और पते के प्रमाण' प्रस्तुत किए बिना हालिया फोटो और हस्ताक्षर प्रस्तुत कर छोटा खाता (small account) खोलने की अनुमति देना।
- न्यूनतम औसत शेष राशि अथवा प्रीमियम सेवाओं के शुल्क को उचित रूप से इस प्रकार निर्धारित करना कि आम आदमी बैंकिंग सेवाओं से वंचित अथवा दूर न रह जाए।

ये तो बस कुछ साधारण से उपाय हैं जिनको अपनाकर हम अपने ग्राहकों को अनावश्यक समस्याओं से बचा सकते हैं। बैंक के उच्च प्रबंधन के लिए जरूरी है कि ऐसी समस्याओं के मूल कारणों का सम्यक विश्लेषण कर त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई करें ताकि ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक आधार स्तरीय बने रहें और बैंक पर किसी प्रकार की दंडात्मक/प्रवर्तन कार्रवाई न हो।

सहयोग एक अनमोल तोहफा है,
जो देने में भी अच्छा लगता है,
और मिल जाए तो और भी अच्छा लगता है...
जरूरत मंद लोगों का सदा सहयोग करें।



हर तस्वीर कुछ कहती है - उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ



अपनों की खुशियाँ यही मेरी दुनिया

गंगाधर प्रसाद, सहायक महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

कमल कभी-कभी अपने पिताजी के पंक्चर बनाने की दुकान में अपनी छोटी बहन सुमन के साथ जाया करता था। सुमन जब भी किसी मोटरसाइकिल को दुकान पर मरम्मत होते देखती, सुमन को मोटर साइकिल की सवारी करने की बहुत तीव्र इच्छा होती। पर उनकी आर्थिक स्थिति ऐसी नहीं थी कि उसके पिता उसके सपनों को पूरा कर सकें। अपनी छोटी बहन को दुखी देखकर कमल को भी बहुत दुख होता एवं वह हमेशा कुछ ऐसा करना चाहता जिससे वह अपनी छोटी बहन की इच्छा पूरी कर सके एवं उसके चेहरे पर खुशियाँ देख सके। एक दिन सुमन को रोता देख कमल से रहा नहीं गया, वह उसे चुप कराने के लिए उसे लेकर अपने पिता की दुकान पर पहुँचा एवं मरम्मत के लिए रखे दो टायर एवं एक प्लास्टिक के डिब्बे को लेकर मोटर साइकिल बनाने लगा। जब मोटर साइकिल तैयार हो गई तो खुद ड्राइविंग सीट पर बैठा एवं अपनी बहन सुमन को पीछे बैठाकर मोटरसाइकिल की सवारी करने लगा, भड़भड़-भड़भड़ की आवाज भी वह ऐसी निकालता जैसे सचमुच मोटरसाइकिल। इस नकली मोटरसाइकिल

पर बैठकर सुमन बहुत खुश हुई तथा उसे खुश देखकर कमल की भी खुशी का कोई ठिकाना नहीं था दोनों की खुशी ऐसी थी कि वह मोटरसाइकिल की सवारी न होकर मर्सिडीज की सवारी कर रहे हों। सच ही कहा गया है कि :-



‘कौन कहता है कि आसमान में सुराख नहीं हो सकता, एक पत्थर तो तबियत से उछालो यारो’



प्रयास और लक्ष्य

दीपक पराशर, वरिष्ठ प्रबंधक, (प्रधान कार्यालय) - भर्ती सेल

व्यक्ति को जब आगे बढ़ना होता है तो सबसे पहले वह अपना लक्ष्य तय करता है और जब वो व्यक्ति लक्ष्य की ओर बढ़ता है राह पर निकल पड़ता है तो मार्ग उसे सिखाता है, संवारता है, बनाता है और यही अनुभव उसकी पूँजी होते हैं। मार्ग पर चल कर लक्ष्य तक पहुँचा जाता है और मिलने वाली वस्तु मात्र सांकेतिक उपलब्धि होती है वास्तविक उपलब्धि होती है मार्ग में मिली सीख। राह में आई हर अड़चन को सुलझाते-सुलझाते वो जो हो जाता है वो यात्रा से पहले वाले व्यक्ति से कहीं बड़ा व्यक्ति होता है!

जी हाँ जीवन में हर व्यक्ति को ऐसी परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है जब उसे अपने लक्ष्य के लिए दिन-रात कठिन परिश्रम करने की आवश्यकता होती है और उसके लिए वह कोई भी कीमत

चुकाने के लिए तैयार हो जाता है और लक्ष्य जितना महान होता है संघर्ष भी उतना ही अधिक। इसलिए कुछ बड़ा पाने के लिए कुछ बड़ा खोना भी पड़ता है चाहे वह नींद या आराम या वस्तु ही क्यों न। यह तस्वीर हमें सिखाती है कि किस प्रकार हमारे छोटे-छोटे प्रयास हमें अपने लक्ष्य तक पहुँचने के लिए प्रेरित करते हैं। जिसका हम सभी को महत्व समझना चाहिए और समय के साथ-साथ चलते हुए अपने लक्ष्य की ओर अग्रसर रहते हुए निरंतर प्रयास करते रहना चाहिए है। इसलिए कहा भी गया है कि:

कुछ किए बिना ही जय-जयकार नहीं होती।
कोशिश करने वालों की कभी हार नहीं होती।।



बचपन के दिन निराले, खेल-खिलौनों वाले

श्रीमती नीति मल्होत्रा पत्नी श्री विद्याभूषण मल्होत्रा,
अधिकारी (सेवानिवृत्त), मंडल कार्यालय, जयपुर

मैं आज भी बचपन के दिन सोचकर रोमांचित हो जाती हूँ। मुझे वह दिन याद है जब मैं 6 वर्ष की थी और मेरे भईया 8 वर्ष के थे। हमारे पड़ोस के भैया ने एक नई मोटरसाइकिल खरीदी और अपनी छोटी बहन को उस पर बैठा के बाजार ले गए। मैंने अपने भैया से कहा कि मुझे भी मोटरसाइकिल से बाजार जाना है। हम लोग ऐसी स्थिति में नहीं थे कि एक मोटरसाइकिल खरीद सकें। भैया ने मुझसे कहा कि मैं आज तुम्हें मोटरसाइकिल पर जरूर बैठाऊँगा। वह घर के पास एक गैरेज में गए और वहाँ से दो पुराने टायर ले आए। एक टायर को उन्होंने कनस्तर के आगे रखा और एक टायर को कनस्तर के पीछे लगाया और उनकी मोटरसाइकिल तैयार हो गई। उन्होंने मुझे आवाज लगाई। मैं घर में खेल रही थी। उन्होंने कहा आओ मोटरसाइकिल तैयार है, बाजार चलते हैं। हम दोनों कनस्तर को सीट मानकर बैठ गए। थोड़ी देर बाद भैया ने कहा चलो उतरो बाजार आ गया है। हम दोनों मोटरसाइकिल से उतर गए और खुश होकर खूब हँसे। आज मेरे पास सब कुछ है लेकिन बचपन की वो खुशियाँ मैं आज भी नहीं भूल पाई हूँ।

बचपन के वो दिन

बचपन के वो दिन भी बहुत सुहाने थे।
सब अपने थे, ना हम किसी से बेगाने थे।
ना कमाने की चिंता, न खर्च करने के बहाने थे।
दोस्त की दोस्ती थी, खुशियों भरे अफसाने थे।
ना जिम्मेदारी थी, बस मस्ती भरे तराने थे।
माँ की सुकून भरी गोद थी, पिता जी के जमाने थे।
भरा पूरा परिवार हुआ करता था नहीं कहीं वीराने थे।
मिट्टी के कच्चे घरों में ही सुकून भरे पल सुहाने थे।
दिन-रात बस तफरी जैसी थी अपने ही फसाने थे।
कोई लौटा दे वो बचपन जिसमें खुशियों भरे खजाने थे।
ना महलों के शौक थे, ना हमें ज्यादा पैसे कमाने थे।

रोहित कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, वाराणसी



ये दोस्ती हम नहीं छोड़ेंगे

दोस्ती दुनिया की सबसे बड़ी खुदाई है।
बंधी हुई जिन्दगी ने यहीं आजादी पाई है।।
हर चेहरे की रंगत इसने लौटाई है।
दुःख भरे पल में खुशियाँ दिखलाई हैं।।
इसने मुस्कुराहट फिर से लौटाई है।
बातों के सिलसिले से महफिल सजाई है।।
माहौल में खुशबू सी छाई है।
दोस्ती दुनिया की सबसे बड़ी खुदाई है।।
जाति-धर्म, ऊँच-नीच की यहाँ नहीं कोई बुराई है।
सभी धर्मों में इसने एक छवि बनाई है।।
अपनेपन की भावना इसने ही जगाई है।
खूबसूरती जिन्दगी में इससे ही तो आई है।।
दोस्ती दुनिया की सबसे बड़ी खुदाई है।
बचपन में ताजगी इससे ही छाई है।।
सपनों को हकीकत की राह इसने ही दिखाई है।
हिम्मत इसने हमेशा ही बढ़ाई है।।
हर हुनर से पहचान इसने ही करवाई है।
हर बड़े सफर की थकान इसने मिटाई है।।
अच्छे या हो बुरे हालात दोस्ती इसने हमेशा निभाई है।
मन की उदासी इसने दूर भगाई है।।
रोते हुए चेहरे पर फिर हँसी आई है।
भरोसे की ताकत इसने बढ़ाई हैं।।
बिना रस्मों के इसने कसमें निभाई है।
दोस्ती दुनिया की सबसे बड़ी खुदाई है।।

(यह फोटो दोस्ती के उन खूबसूरत लम्हों को याद दिलाती है जो न जाने कहाँ खो गए हैं। इस कविता के माध्यम से दोस्ती को दुनिया में सबसे बेशकीमती बताया गया है।)



धीरेन्द्र मण्डावत
वरिष्ठ प्रबंधक (सूचना प्रौद्योगिकी)
मण्डल कार्यालय, गांधीनगर



पीएनबी द्वारा आईवीआर (IVR) आधारित यूपीआई समाधान - UPI123PAY का शुभारंभ

पंजाब नैशनल बैंक ने IVR आधारित यूपीआई समाधान- UPI123PAY का शुभारंभ किया है, जो डिजिटल भुगतान विजन 2025 कैश-लेस एवं कार्ड-लेस समाज के अनुरूप है। यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) एक 24x7 भुगतान चैनल है जो ग्राहकों को तेज, सुरक्षित और तत्काल भुगतान करने में सक्षम बनाता है। अब तक यह समाधान केवल स्मार्टफोन या अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा (USSD) सेवा के माध्यम से ही उपलब्ध था। UPI123PAY समाधान किसी भी फोन उपयोगकर्ताओं एवं कम इंटरनेट कनेक्टिविटी वाले क्षेत्रों में यूपीआई लेन-देन करने की सुविधा प्रदान करेगा।

इस सुविधा पर अपने विचार साझा करते हुए, पंजाब नैशनल बैंक के एमडी और सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा, "भारत की बड़ी आबादी ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में रहती है। ऐसी आबादी अभी भी अपनी दैनिक जरूरतों के लिए नकदी पर निर्भर है। हमारी लगभग 63% शाखाएं ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं और पंजाब नैशनल बैंक का देश के सुदूर क्षेत्रों में एक विशाल ग्राहक आधार है। ऐसे लोगों की सुविधा के लिए, जिनके पास स्मार्टफोन या इंटरनेट कनेक्टिविटी नहीं है, हमें UPI123PAY की सुविधा प्रदान करते हुए खुशी हो रही है। यह भारत में कहीं से भी, यूपीआई के माध्यम से किसी भी फोन से भुगतान करने के लिए हर किसी को सक्षम बनाएगा। यह सुविधा गैर-पीएनबी ग्राहकों के लिए भी उपलब्ध है।

UPI123PAY की सुविधा सरल है और इसमें निम्नलिखित चरण शामिल हैं:

चरण 1-

बैंक का याद रखने में आसान IVR नंबर
"9188-123-123" डायल करें

चरण 2-

लाभार्थी का चयन करें

चरण 3-

लेन-देन को प्रमाणित करें

इसके अलावा, UPI123PAY बहुभाषी होगा और ग्राहक की पसंदीदा भाषा में उपलब्ध होगा।

हमें गर्व है

प्रधान कार्यालय में कार्यरत ड्राइवर कम सहायक श्री अशोक कुमार तिवारी के सुपुत्र श्री ऋषि तिवारी पिछले दो वर्षों से (कक्षा 11वीं तथा 12वीं में) कथक (शास्त्रीय नृत्य) नर्तक के रूप में सक्रिय हैं। उन्होंने क्षेत्रीय एवं स्कूल स्तर पर अनेक मंचों पर अपनी प्रतिभा का लोहा मनवाया है और अनेक पुरस्कार भी प्राप्त किये हैं। इस वर्ष वे 12वीं कक्षा उत्तीर्ण करने के बाद विश्वविद्यालय स्तर पर भी कथक नृत्य में अपनी प्रस्तुति दे चुके हैं तथा इसे ही अपना करियर बनाना चाहते हैं। पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल तथा पीएनबी परिवार आपके इस जज्बे को सलाम करता है और आपके सुखद भविष्य की कामना करता है।



मंडल कार्यालय, उज्जैन में कार्यरत मेजर दिव्या नायर प्रबंधक (सुरक्षा) की सुपुत्री सुश्री नायशा, जिनकी उम्र 12 वर्ष है, ने जिम्नास्टिक खेलों में विभिन्न प्रकार के पदक हासिल किए। नायशा ने 5 स्वर्ण जीते, एक ताइक्वांडो ऑल इंडिया गर्ल्स चैंपियनशिप में और चार जिम्नास्टिक सीआईसीएसई राज्य स्तरीय प्रतियोगिता में जीते। उन्होंने अंडर 17 वर्ग में योगा में दो रजत और एक कांस्य भी जीता है। पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल तथा पीएनबी परिवार आपके इस जज्बे को सलाम करता है और आपके सुखद भविष्य की कामना करता है।



पंजाब नैशनल बैंक में कार्यरत श्री धनंजय भट्टाचार्य ने एवरेस्ट बेस कैंप में पीएनबी की ओर से सहभागिता करते हुए 5364 मीटर की ऊँचाई पर पंजाब नैशनल बैंक का ध्वज फहराने में सफलता प्राप्त की है। पीएनबी परिवार और पीएनबी प्रतिभा के संपादक मंडल को आपकी इस उपलब्धि पर गर्व है और हम आपके सुखद भविष्य की कामना करते हैं।

भारतीय क्रिकेटर रिकू सिंह क्रिकेट जगत में एक उभरते सितारे हैं, जो घरेलू क्रिकेट में उत्तर प्रदेश और आईपीएल में कोलकाता नाइट राइडर्स के लिए खेलते हैं। वह बाएं हाथ के बल्लेबाज और दाएं हाथ के ऑफ ब्रेक गेंदबाज हैं। उन्होंने अंडर-16, अंडर-19 और अंडर-23 स्तर पर उत्तर प्रदेश और अंडर-19 स्तर पर मध्य क्षेत्र का प्रतिनिधित्व किया। प्रसिद्ध भारतीय क्रिकेट खिलाड़ी रिकू सिंह के मंडल कार्यालय, अलीगढ़ में आगमन पर उनका का स्वागत करते हुए मंडल प्रमुख, अलीगढ़, श्री राजेश कुमार एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।



बैंकों के लिए एनपीए एक चुनौती

भरत लाल मीना, मुख्य प्रबंधक (सेवानिवृत्त), मंडल कार्यालय, जयपुर

बैंकिंग प्रणाली वित्त क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है अतः बैंक की सुदृढ़ और कुशल प्रणाली के बिना एक स्वस्थ अर्थव्यवस्था को बढ़ावा नहीं मिल सकता। आजकल सार्वजनिक क्षेत्रों के बैंकों और निजी क्षेत्र के बैंकों दोनों में गैर-निष्पादित आस्तियाँ बढ़ती जा रही हैं, 'जिसका मुख्य कारण वित्तीय स्थिति और क्रेडिट रेटिंग की अनदेखी करना' है।

गैर-निष्पादित आस्ति क्या है?

गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) एक वर्गीकरण है, जिसका उपयोग वित्तीय संस्थानों द्वारा उन ऋणों और अग्रिमों का वर्णन करने के लिए किया जाता है जिन पर मूलधन बकाया है और लंबे समय तक कोई ब्याज भुगतान नहीं किया गया है अथवा गैर निष्पादित आस्तियाँ से तात्पर्य ऐसे ऋणों से है जिसका लौटना संदिग्ध होता है और ये किसी भी अर्थव्यवस्था के लिए बोज़ होती है साथ ही देश की बैंकिंग व्यवस्था को रुग्ण बनाती हैं।

बैंकिंग प्रणाली वित्त क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती हैं अतः बैंक की सुदृढ़ और कुशल प्रणाली के बिना एक स्वस्थ अर्थव्यवस्था को बढ़ावा नहीं मिल सकता। आजकल सार्वजनिक क्षेत्रों के बैंकों और निजी क्षेत्र के बैंकों दोनों में गैर-निष्पादित आस्तियाँ बढ़ती जा रही हैं, 'जिसका मुख्य कारण वित्तीय स्थिति और क्रेडिट रेटिंग की अनदेखी करना' है।

'बैंकिंग क्षेत्र अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण स्तंभ है यदि गैर निष्पादित आस्तियों में वृद्धि होती है तो राजस्व अथवा आय में गिरावट आती है जो देश की अर्थव्यवस्था को प्रभावित करती है।

बैंक में गैर-निष्पादित आस्तियों की वृद्धि के लिए निम्न कारण जिम्मेदार हैं:—

- **क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो सिबिल (CIBIL) एक तृतीय-पक्ष एजेंसी** है जो बैंकों को आपकी वित्तीय स्थिति के बारे में डेटा प्रदान करती है। व्यक्तिगत डिफॉल्ट रिकॉर्ड क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो द्वारा रखे जाते हैं, जो उन्हें अधिक सूचित क्रेडिट निर्णय लेने में मदद करने के लिए बैंकों के साथ साझा करता है। किन्तु इसके द्वारा ऋण स्वीकृति से पूर्व ऋणी का मूल्यांकन नहीं किया जाता अथवा इसकी अनदेखी की जाती है।

- **गलत उधारकर्ताओं के चयन के कारण** ऋण खराब होना तथा ऋणदाता के पास उधारकर्ता के बारे में पूर्ण और सही भौतिक तथ्यों का खुलासा नहीं होना।
- **सरकार द्वारा ऋण माफी**—सरकार द्वारा जब किन्हीं कारणों (बाढ़, सूखा एवं चुनावी लोकलुभावन वादे आदि) से जब कर्ज माफी की घोषणा की जाती है।
- **इरादतन चूक:** यह भी देखा गया है कि कई उधारकर्ता ऋण का भुगतान करने के लिए पूरी तरह से सक्षम हैं, लेकिन वे जानबूझकर भुगतान नहीं कर रहे हैं। ऐसे लोगों की पहचान की जानी चाहिए और उन्हें दिए गए पैसे की वसूली के लिए उचित उपाय किए जाने चाहिए।
- **खराब क्रेडिट मूल्यांकन प्रणाली:** एनपीए में वृद्धि के लिए उचित क्रेडिट मूल्यांकन की कमी एक अन्य कारक है। खराब क्रेडिट मूल्यांकन के कारण, कभी-कभी बैंक उन लोगों को ऋण देता है जो ऋण वापस नहीं कर सकते।
- **प्राकृतिक आपदाएं:** प्राकृतिक आपदाएं भी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में एनपीए में खतरनाक वृद्धि का एक कारक हैं। भारत में प्रायः कोई न कोई बड़ी प्राकृतिक आपदा आती रहती है, जिसके कारण ऋण लेने वाले ऋण चुकाने में असफल हो जाते हैं। आमतौर पर किसान अपनी फसलों के लिए बारिश पर निर्भर रहते हैं। वर्षा में अनियमितता किसान के उत्पादन स्तर को कम कर देती है और परिणामस्वरूप वह असमर्थ हो जाता है।
- उधारकर्ता ऋणदाताओं को भ्रामक जानकारी देते हैं, जिससे ऋणदाता को निर्णय लेने में गलती हो सकती है। इसलिए बैंक के सामने सही कर्जदार चुनने की चुनौती रहती है।
- बैंक नियमानुसार फील्ड विजिट नहीं करते जिसके अभाव में ऋणी की साख का सही मूल्यांकन नहीं होता।

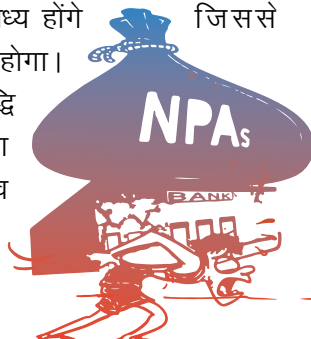


- ऋणी के पिछले बैंकिंग संव्यवहार को ऋण स्वीकृति के दौरान दृष्टिगत नहीं रखा जाता।
- ऋणी के शुद्ध साधनों की सही जानकारी अथवा मूल्यांकन नहीं करना।
- बैंक द्वारा ऋण खातों पर प्रारंभ से ही उचित निगरानी नहीं करना।
- उधारकर्ता अथवा ऋणियों से उचित माध्यम अथवा व्यक्तिगत माध्यम से समय-समय पर संवाद न करना तथा उन्हें समय पर ऋण खाते की स्थिति से अवगत नहीं करवाना।
- ऋण स्वीकृति पूर्व मूल्यांकन के दौरान बैंक की शर्तों एवं निबंधनों के बारे में ऋणी को पूर्ण जानकारी प्रदान न करना।

‘गैर-निष्पादित आस्तियों के बढ़ने से बैंकिंग क्षेत्र पर प्रभाव’

तरलता की स्थिति:—यदि बैंक कम पूँजी का मूल्यांकन करता है तो भविष्य की व्यवसाय की चिंता जो बैंकों की स्थिति को प्रभावित करती हैं और संपत्ति तथा देनदारी के बीच एक अंतर पैदा करती है तथा बैंक को उच्च दर पर संसाधन जुटाने के लिए मजबूर करती हैं। इसलिए बैंकों की लाभप्रदता पर प्रभाव पड़ेगा।

- यदि उधारकर्ता राशि की वसूली करने में सक्षम नहीं है तो लाभ का स्तर नीचे आ जाएगा। जो कम मुनाफा बनाता है जिसमें उसका पूँजी पर्याप्तता अनुपात कम होता है। इस तरह के बैंकों को अपने विकास/विस्तार तथा योजनाओं में कठिनाई का सामना करना पड़ता है। वे शुद्ध ब्याज आय को कम करते हैं क्योंकि वो इन खातों पर ब्याज नहीं लगाते हैं।
- गैर-निष्पादित आस्तियों में वृद्धि घरेलू बाजारों और वैश्विक स्तर के बाजारों को प्रभावित करती हैं उस स्थिति में बैंक की लाभप्रदता कमजोर होती है जिससे बैंक की छवि खराब हो जाती है।
- गैर-निष्पादित आस्तियां बढ़ने से न केवल बैंक की कमाई कम होती है बल्कि उनकी प्रतिष्ठा भी कम हो जाती है। तरलता की कमी के कारण बैंक अर्थव्यवस्था में अन्य उत्पादक गतिविधियों के लिए उधार देने में असमर्थ हो जाते हैं एवं बैंक अपने लाभ मार्जिन को बनाए रखने के लिए ब्याज दरें बढ़ाने के लिए बाध्य होंगे जिससे अर्थव्यवस्था को और नुकसान होगा।
- गैर-निष्पादित आस्तियों में वृद्धि हमेशा बैंक के लिए एक समस्या होती है और इसका सीधा प्रभाव बैंकों की लाभप्रदता पर पड़ता है। एनपीए बैंकों की पूँजी को



खत्म कर देते हैं और इनकी कमी उसकी वित्तीय ताकत भी बन जाते हैं। यह राजनीतिक और आर्थिक दोनों तरह का मामला है।

- एनपीए बढ़ने से बैंकों की ऋण/उधार देने की क्षमता घट जाती है और नकदी का प्रवाह घट जाता है। आम लोगों को नए ऋण न मिलने पर इसका बुरा असर होगा, साथ ही लोक कल्याणकारी योजनाएं भी प्रभावित होंगी। सरकार ने भी बजट में कहा था कि वह किसानों को आसान किस्तों पर कर्ज देना चाहती है। लेकिन जब सरकारी बैंक कर्ज देने में सक्षम ही नहीं होंगे तो इस कर्ज के लिए पैसा कहाँ से आएगा?
- इसका दूसरा असर लघु और मध्यम उद्योगों पर होगा। भारत की अर्थव्यवस्था में लगभग 45 फीसदी हिस्सेदारी लघु उद्योगों की रही है। इन उद्योगों के समुचित परिचालन के लिए एक से पाँच लाख रुपये तक की रकम के ऋण की जरूरत होती है। लेकिन बैंकों की खराब हालत से उन्हें यह रकम मिलना भी मुश्किल हो जाएगी।

यहाँ ध्यान देने वाली बात ये होगी कि लघु उद्योग भारत में ज्यादा लोगों को नौकरियों पर रखते हैं। इन बैंकों से लघु उद्योगों को ऋण नहीं मिलेगा तो वहाँ बेरोजगारी बढ़ना शुरू हो जाएगी।

एनपीए बढ़ता है तो बैंकों को ज्यादा कर्ज लेना होता है। इससे उनकी फंड जुटाने की लागत बढ़ती है जिसका बोझ ग्राहकों पर ऊँची ब्याज दरों के रूप में पड़ता है।

- एनपीए के रूप में बैंक का कर्ज जब फंस जाता है तो उसकी प्रोविजनिंग के लिए उसे मुनाफे से एक निश्चित राशि अलग रखनी होती है। यानि मुनाफे में कमी आती है और मुनाफा कम होने पर बैंक के विस्तार और ग्राहक सेवाओं पर असर होता है।

‘भारतीय बैंकों में एनपीए कम करने के लिए निम्नलिखित ठोस कदम उठाए जाने आवश्यक हैं :-’

- बैंक को उस कंपनी की व्यापक जाँच करनी चाहिए जिसे वह पैसा उधार दे रहा है तथा बकाएदारों के नाम की सूची को सार्वजनिक करना बेहतर है। यह भय पैदा करता है और निवारक के रूप में कार्य करता है।

1) ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी):—

अधिनियम, जिसे 1993 में भारतीय संसद द्वारा पारित किया गया था, वित्तीय संस्थानों को बीस लाख या उससे अधिक के ऋणों को शीघ्रता से वसूल करने का अधिकार देता है। प्रारंभिक प्रक्रियाओं में देरी को कम करके डीआरटी पारंपरिक अदालतों की तुलना में अधिक संख्या में मामलों को संभालने में सक्षम है।



2) **लोक अदालतें— 2001** में घोषित आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार लोक अदालतों के माध्यम से 20 लाख रुपये से कम के छोटे ऋणों की वसूली की जा सकती है। यह वैकल्पिक संघर्ष समाधान प्रणाली मुकदमों और गैर-वाद दोनों उदाहरणों पर लागू होती है।

3) **समझौता:—**यह योजना सीधे गैर-विवेकाधीन तंत्र के माध्यम से दस करोड़ रुपये तक के एनपीए की वसूली में सहायता करती है।

4) **क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो:—** सिबिल (CIBIL) एक तृतीय-पक्ष एजेंसी है जो बैंकों को आपकी वित्तीय स्थिति के बारे में डेटा प्रदान करती है। व्यक्तिगत डिफॉल्टर रिकॉर्ड क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो द्वारा रखे जाते हैं, जो उन्हें अधिक सूचित क्रेडिट निर्णय लेने में मदद करने के लिए बैंकों के साथ साझा करता है। इस सेवा के लिए बैंकों पर शुल्क लगाया जा सकता है।

5) **सरफेसी अधिनियम, 2002:— सरफेसी (SARFAESI)** बैंकों को संपत्ति पुनर्निर्माण, सुरक्षा प्रवर्तन और प्रतिभूतिकरण हेतु अदालतों में जाए बिना गैर-निष्पादित आस्तियों (एनपीए) से निपटने के लिए तीन विकल्प देता है। **सरफेसी (SARFAESI)** 1 लाख रुपये से अधिक की किसी भी अवैतनिक राशि से निपट सकता है। अधिनियम के तहत, हालाँकि, मूलधन और ब्याज राशि के 20% से कम की राशि को मान्यता नहीं दी जाती है। यह अधिनियम बैंकों को यह अधिकार भी देता है कि वे आपको और आपके गारंटर को नोटिस भेजने के 60 दिनों के भीतर भुगतान जारी करने का अनुरोध करते हुए एक सूचना भेजें।

आरबीआई ने अभी उम्मीद जताई थी कि मार्च 2023 तक बैंकों का फंसा हुआ ऋण 5.3 फीसदी पर आ सकता है। बैंकों का सकल एनपीए मार्च, 2022 में घटकर छह साल के सबसे निचले स्तर 5.9 प्रतिशत पर आ गया था। वहीं, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों का सकल एनपीए मार्च, 2021 में 7.4 प्रतिशत पर था।

आरबीआई, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) से प्राप्त इनपुट के अनुसार पिछले पाँच वित्तीय वर्षों के दौरान 10,09,511 करोड़ रुपये की राशि को राइट ऑफ किया गया है।" उन्होंने कहा कि राइट ऑफ किए गए ऋण के कर्जदार पुनर्भुगतान के लिए उत्तरदायी बने रहेंगे और कर्जदार से बकाये की वसूली की प्रक्रिया जारी रहेगी।



नारी

नारी, तू नव सृजन का आधार,
तू सम्पूर्ण जगत की पालनहार।
अनेकोनेक रूप हैं तेरे,
अनन्य तेरे अवतार।।

विभिन्न गुणों का तुझमें समावेश,
भावों से है मरी हुई,
अद्भुत क्षमताओं से अलंकृत,
तुझसे ही सम्पूर्ण यह परिवेश।।

कभी दुर्गा कहलायी, कभी सरस्वती बन पूजी गई,
नारी तू विदूषी है, जाने क्यूँ बरसों त्यजी गई?
रणभूमि में वीर सी शहीद हुई,
तू जीवन समर भी जीत ले,
न सही तलवार तो, कलमों की कटाक्ष सीख ले।

नारी, तू स्वयं समर्थ शक्ति है,
क्यूँ परिष्कृत हो रही?
बैठ दूजों के सहारे,
क्यूँ अंधेरों में रो रही?
ये दुनिया निराधार है,
कि तू नव सृजन संसार है,
ये जमीं ये आसमां कहे,
तू आदि-अंत, निराकार है।

पीड़िता शब्द शोभित नहीं तुझे,
कि तू स्वयं आग है।
तुझसे ही जीवन राह है,
तुझको समर्पित नमन मेरा,
तू नदियों की धार है।
तू मशाल सी प्रखर,
बन कर नई प्रेरणा, तू उभर,
कोई रोक न तुझको सकता है,
कहने को और क्या? दो चार उलाहने मात्र दे सकता है।

इन सबका भय छोड़ के,
तू मानसिक बेड़ियाँ तोड़ दे,
हो आजाद, गगन में,
नभ की ऊचाईयाँ देख ले।
जो काटना चाहे, कोई पतंग सा
चीरना चाहे, कोमल हृदय तेरा,
तू बन बाज सी,
कभी जलते तेजाब सी,
अपनी सुरक्षा में उतर,
मानसिक विकृतियों को तू दूर करा

इतिहास में है वर्णित,
तू वर्तमान बन स्वर्णिम भविष्य की,
नारी, तुझको अर्पित ये नमन,
तिमिर का साथ छोड़, ज्योति का कर ले चयन।
ज्योति का कर ले चयन।



शालिनी शुक्ला
कृषि अधिकारी
मंडल कार्यालय, मोगा



हरिराम धीमान, वरिष्ठ प्रबंधक (सेवानिवृत्त), नालागढ़, हिमाचल प्रदेश

पितृ ऋण

बात 1993 की है। उन दिनों मेरी तैनाती मंडी जिले के ग्रामीण अंचल में स्थित चैलचौक शाखा में सहायक शाखा प्रबंधक के रूप में थी। अन्य कार्य के साथ-साथ नए ऋण से संबंधित सभी कार्य मेरे जिम्मे थे जैसे कि नए ऋण प्रस्ताव को प्रोसेस करना, फील्ड में जाकर व्यक्तिगत रूप से गोपनीय रिपोर्ट बनाना या फिर पुराने ऋणों की वसूली ही क्यों न हो। उन्हीं दिनों सरकार ने शिक्षित युवाओं के लिए प्रधानमंत्री रोजगार योजना के नाम से नई ऋण योजना शुरू करने की घोषणा की थी। इसके तहत अब युवाओं को एक लाख तक की परियोजना के लिए ऋण मिल सकता था। इससे पहले युवाओं के लिए जो ऋण योजना थी उसमें केवल 25 हजार तक का ही ऋण मिल सकता था। नई योजना की विशेषता यह थी कि इसमें दसवीं कक्षा फेल को भी ऋण मिल सकता था जबकि पुरानी योजना में दसवीं पास की शर्त थी। इसलिए युवाओं में काफी उत्साह था। काफी मात्रा में जिला उद्योग केंद्र मंडी के पास नए ऋण हेतु आवेदन आ गए। गोहर खंड के तहत पड़ने वाले आवेदकों के साक्षात्कार खंड विकास अधिकारी, गोहर के कार्यालय में टास्क फोर्स के सामने होने थे। सभी बैंक प्रबंधक इस टास्कफोर्स के सदस्य थे। जिला उद्योग केंद्र ने सूची बनाकर खंड के तहत आने वाले सभी बैंकों को भेज दी ताकि वे इनका आकलन कर सकें कि कहीं कोई आवेदक बैंक का ऋण दोषी तो नहीं है। हमारी शाखा से संबंधित सूची भी हमें मिल गई थी और इसकी पड़ताल का जिम्मा मेरे पास ही था। सभी लोन डिफॉल्टर्स की सूची गाँवों के अनुसार

पहले से ही उपलब्ध थी। मैंने नए आवेदकों की सूची भी गाँव के अनुसार बना ली थी। पड़ताल के दौरान पाया कि एक आवेदक के पिता जी ने दस साल पहले पुरानी ऋण योजना में ऋण ले रखा है लेकिन अभी तक चुकाया नहीं है। घर की स्थिति भी ठीक नहीं थी। इसलिए मैंने उसे समझाया कि आप अपने पिता जी का ऋण चुका दो, हम आपको नई योजना में ऋण दे देंगे। नियत तिथि पर खंड विकास कार्यालय में टास्क फोर्स के सामने जब उसका साक्षात्कार शुरू हुआ तो मैंने बताया कि इनके पिता जी का पुराना ऋण चल रहा है, अगर ये उसे वापिस कर दें तो बैंक इनको नई योजना के तहत ऋण देने को तैयार है। इस पर युवक बोला कि मैं क्यों दूँ, जिसने लिया है वही देगा। मैंने उसे समझाने का प्रयास किया कि आपके पिता जी ने आप लोगों के लिए ही तो यह ऋण लिया था। इस पर युवक भड़क गया और कहने लगा कि मेरे माता-पिता ने मुझे कुछ नहीं दिया है, जो कर रहा हूँ खुद कर रहा हूँ। मैंने उसे प्यार से पूछा कि अगर मान भी लें कि आपको कुछ नहीं दिया तो यह बताओ कि तुम्हें जन्म किसने दिया, क्या तुम इतने बड़े ही पैदा हुए थे कि जन्म लेते ही खुद कमाने लग गए थे? इस पर युवक चुप था। मैंने टास्क फोर्स के अन्य सदस्यों को साफ बता दिया कि पुराना ऋण चुकाने की बात अलग भी कर दें, तो भी जो युवक अपने माता-पिता का जरा सा भी सम्मान नहीं करता, उसे ऋण देने में बैंक को कोई रुचि नहीं है। मुझे पहली बार किसी ऋण आवेदन को अस्वीकृत करने में संतोष का अनुभव हो रहा था।

बचपन: निश्चल, निःस्वार्थ, स्वच्छंद

बचपन है ये कोई सोच नहीं
जो दिल में आया, वो कर दिया।
ना किसी से बैर, ना किसी से होड़
निश्चल स्वच्छंद है, बचपन की डोर।
आँखों में सजे सपने हजार
कभी इंजीनियर तो कभी डॉक्टर।
माता और पिता के है ये दुलारे
निश्चल है प्रेम और चंचल है मन
है सबके ये आँखों के तारे।
कभी करते है शैतानियाँ तो कभी नादानियाँ
माँ ने डाँटा तो पल भर में रूठ जाना
फिर भूल कर खुद गले लगाना।
बचपन है ये कोई सोच नहीं
निश्चल, निःस्वार्थ, स्वच्छंद बचपन।

डॉ. सौम्या सिंह

प्रबंधक
अंचल कार्यालय, वाराणसी



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 30 सितंबर 2023 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 प्रविष्टि पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।





समझौता जापन



चैंबर ऑफ इंडियन माइक्रो स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज (CIMSME) तथा पंजाब नेशनल बैंक के मध्य एक समझौता जापन पर हस्ताक्षर किये गए। इस अवसर पर पंजाब नेशनल बैंक के एमएसएमई प्रभाग से समझौता जापन का आदान-प्रदान करते हुए श्री आर. के. वशिष्ठ, महाप्रबंधक तथा सीआईएमएसएमई के अध्यक्ष, श्री मुकेश मोहन गुप्ता एवं निदेशक, श्री सुभाष जोड़वाल। साथ में दृष्टव्य हैं श्री सी. आर. दास, उप महाप्रबंधक, श्री सुशील कुमार, सहायक महाप्रबंधक एवं कंदर्प कुसुम, मुख्य प्रबंधक।



भारतीय वायु सेना तथा पंजाब नेशनल बैंक के बीच भारतीय वायु सेना के कर्मचारियों के पीएनबी अग्नि रक्षक खातों हेतु समझौता जापन पर हस्ताक्षर किये गए। इस अवसर पर समझौता जापन का आदान-प्रदान करते हुए पीएनबी से श्री सुरिन्दर पाल सिंह, महाप्रबंधक तथा एयर मार्शल, श्री के. अनंत रमन (पीवीएसएम, वीएसएम)।

विविध



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित मानव संसाधन परिवर्तन प्रक्रिया के तहत नेतृत्व विकास कार्यक्रम (उड़ान) के दौरान समूह चित्र में दृश्यमान हैं :- श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री एस.के. राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वाष्ण्य, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी, मुख्य महाप्रबंधकगण एवं महाप्रबंधकगण।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में मानव संसाधन परिवर्तन प्रक्रिया के तहत नेतृत्व विकास कार्यक्रम (उड़ान) के दौरान समूह चित्र में दृश्यमान हैं :- श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक, श्रीमती कुमुद नेगी वाष्ण्य, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं मुख्य महाप्रबंधकगण एवं महाप्रबंधकगण।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में मानव संसाधन परिवर्तन प्रक्रिया के तहत नेतृत्व विकास कार्यक्रम (उड़ान) के दौरान समूह चित्र में दृश्यमान है :- श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वाष्ण्य, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं मुख्य महाप्रबंधकगण व महाप्रबंधकगण।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित तकनीकी मार्केटिंग पर प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान समूह चित्र में दृश्यमान हैं श्रीमती कुमुद नेगी वाष्ण्य, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी, श्री सुधीर दलाल, महाप्रबंधक तथा श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य- उप महाप्रबंधक।



कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में कृषि अधिकारियों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम में अचीवर्स को प्रमाण-पत्र प्रदान करते हुए श्री एस. के. चुच, मुख्य महाप्रबंधक एवं श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य- उप महाप्रबंधक।



श्री गजेन्द्र कुमार नेगी, अंचल प्रबंधक, मेरठ को पंजाब ग्रामीण बैंक के अध्यक्ष के रूप में पदोन्नति पर स्थानान्तरण के अवसर पर आयोजित विदाई समारोह में भावभीनी विदाई देते हुए श्री पी.के. मिश्र, सहायक महाप्रबंधक, श्री अमित ग्रोवर, उप महाप्रबंधक, श्री एस.के. बजाज, सहायक महाप्रबंधक, श्री बट्टी विशाल सिंह, मंडल प्रमुख, मेरठ एवं श्री राकेश शुक्ला, उप अंचल प्रबंधक, मेरठ तथा अन्य उच्चाधिकारिगण।

सेवानिवृत्ति



श्री राजेंद्र कुमार वशिष्ठ, महाप्रबंधक, एमएसएमई प्रभाग को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए श्री सुनील कुमार चुप, मुख्य महाप्रबंधक एवं उच्चाधिकारीगण। साथ में दृष्टव्य हैं श्री वशिष्ठ के परिजन।



श्री राकेश कुमार अरोड़ा, महाप्रबंधक एवं अध्यक्ष, सर्व यू.पी. ग्रामीण बैंक, मुरादाबाद को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए श्री संजीव कुमार दुबे, अंचल प्रबंधक, मेरठ, श्री अमित प्रोवर, उपमहाप्रबंधक, श्री राकेश शुक्ला, उप अंचल प्रबंधक तथा सहायक महाप्रबंधकगण श्री सतीश बजाज, श्री पी.के.मिश्र, श्री संदीप कुमार तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।



प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग से श्री नरेश कुमार खुराना, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें पुष्पगुच्छ भेंट कर भावभीनी विदाई देते हुए मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री सुमन्त महान्ती। साथ में दृष्टव्य हैं महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवार्चन साहू एवं विभागाध्यक्ष एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा।



अंचल कार्यालय, जयपुर में मुख्य प्रबंधक, श्री ओम प्रकाश कुमावत की सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए अंचल प्रबंधक, जयपुर, श्री आर.के. बाजपेयी एवं उप महाप्रबंधक, श्री एस.एस. सिंह।



अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ में पदस्थ श्री. राजेंद्र कुमार बेरी, वरिष्ठ प्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर आयोजित विदाई समारोह में उन्हें स्मृति चिन्ह भेंटकर भावभीनी विदाई देते हुए डॉ. राजेश प्रसाद, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़।



आगरा में श्री रघुनंदन दत्त, वरिष्ठ प्रबंधक को सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते श्री जान मोहम्मद, अंचल प्रबंधक, आगरा एवं श्री एस.एन.गुप्ता, उप अंचल प्रबंधक, आगरा।



मंडल कार्यालय, धर्मशाला सस्त्र विभाग से श्री विनोद कुमार शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उप मण्डल प्रमुख, श्री राकेश कटोच व मण्डल कार्यालय के स्टाफ सदस्य श्री विनोद कुमार शर्मा को भावभीनी विदाई देते हुए।



मंडल कार्यालय, धर्मशाला के सस्त्र विभाग से श्री सुनील कुमार, उप प्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उप मण्डल प्रमुख, श्री करतार एवं मण्डल सस्त्र के स्टाफ सदस्य श्री सुनील कुमार को भावभीनी विदाई देते हुए।



आपके पत्र



पत्रिका देखी। देखते ही एक संवाद स्थापित हो गया। बैंकिंग जगत में ऋण समीक्षा और निगरानी जैसे समीचीन विषय पर रोचक जानकारी से भरे आलेख, इस दिशा में पी.एन.बी. द्वारा की गई पहलें, आस्ति गुणवत्ता में सुधार पर जोर जैसी तमाम महत्वपूर्ण बातों को समाहित करता यह अंक, बहुत सुंदर बन पड़ा है। यादों के गलियारे में टहलते हुए विश्वविद्यालय और "अपने घर" तक की सैर कराते संस्मरण, तस्वीरों की कहानी, समीक्षा के लिए चुनी गई किताबें, सब कुछ पठनीय है। भारतीय भाषाओं की रचनाओं को शामिल करना, बताता है कि पी.एन.बी. देश की हर भाषा को समान दर्जा देने वाले संस्थानों में से एक है। साथ ही, हिन्दी के पाठकों तक देश की दूसरी भाषाओं, संस्कृतियों को पहुँचाने का एक बड़ा काम कर रहा है। पत्रिका के जरिए पी.एन.बी. के कार्यक्रमों और कार्य संस्कृति को जानने का भी अवसर मिलता है। कुल मिलाकर यह अंक अपने परिचितों से साझा करने लायक बन पड़ा है।

संपादकीय टीम को साधुवाद!

विकास वशिष्ठ

मुख्य प्रबंधक

भारतीय निर्यात-आयात बैंक (एक्जिम बैंक)



परिश्रमपूर्वक लिखे गए उपयोगी लेखों एवं पठनीय रचनाओं से युक्त बढ़िया अंक। संपादकीय टीम को बधाई और साधुवाद। आप सब बहुत लगन और प्रतिबद्धता के साथ पत्रिका के अंक निकाल रहे हैं जो अत्यंत प्रशंसनीय और अनुकरणीय है।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,

भवदीय

डॉ. गुलाब चंद यादव

महाप्रबंधक (राजभाषा)

सेवानिवृत्त (आईडीबीआई बैंक लिमिटेड)



गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा का नवीनतम अंक प्राप्त हुआ। पत्रिका का आवरण पृष्ठ व अन्य स्तंभ अत्यंत आकर्षक हैं। ऋण समीक्षा तथा निगरानी विषय पर पत्रिका में कई आलेख प्रकाशित किए गए हैं जो विशेषांक के साथ न्याय करते हैं। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का संदेश प्रेरक है। उन्होंने अपने संदेश में सही ही कहा कि सतत् लाभदायक और समावेशी विकास के लिए यह जरूरी है कि प्रत्येक कारोबारी केंद्र कॉरपोरेट उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अपना योगदान दें। "एक साथ आना एक शुरुआत है, एक साथ रहना प्रगति है और एक साथ काम करना सफलता है"। स्तरीय आलेखों एवं उत्पादों के सूचना संकलन हेतु मैं संपादकीय समिति को बधाई देता हूँ। फील्ड स्तर पर इस प्रकार के विशेषांक रेडी रेकनर का कार्य करते हैं। पत्रिका में ऋण निगरानी के विभिन्न पहलुओं पर आधारित रचनाओं के प्रकाशन से यह अंक राजभाषा हिन्दी में तकनीकी साहित्य के निर्माण की दिशा में उपयोगी प्रयास सिद्ध होगा। 'हमें गर्व है' कॉलम स्टाफ सदस्यों को प्रेरित करता है। एक बेहतर अंक के लिए आपको एवं संपादकीय टीम को हार्दिक बधाई एवं शुभकामना ।

भवदीय

(सुधांशु शेखर दास)

अंचल प्रबंधक, अंचल कार्यालय, पटना



राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा प्रकाशित तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा का अंक 63-04 (ऋण समीक्षा तथा निगरानी विशेषांक) प्राप्त हुआ।

आवरण पृष्ठ सहित सम्पूर्ण पत्रिका की साज-सज्जा आकर्षक है तथा सामग्री रोचक है। ऋण समीक्षा तथा निगरानी बैंक के सर्वोच्च प्रबंधन की सर्वोपरि प्राथमिकता है। इसके दृष्टिगत, विशेषांक हेतु "ऋण समीक्षा तथा निगरानी" विषय का चयन अत्यंत प्रासंगिक एवं सार्थक है। "ऋण निगरानी - रिपोर्ट और एडवाइजरी" आलेख सभी बैंकर्स के लिए अत्यंत उपयोगी है और कविता "आज का सुदामा" भी पाठक को अनायास ही आकर्षित करती है।

समग्र रूप से, पत्रिका का यह अंक विविध उपयोगी, रुचिकर एवं ज्ञानवर्धक रचनाओं से परिपूर्ण है। मैं संपादक मंडल के अभिनव प्रयासों एवं अथक परिश्रम की प्रशंसा करते हुए अगले अंक के लिए अपनी हार्दिक शुभकामनाएं प्रेषित कर रहा हूँ।

सादर धन्यवाद सहित।

भवदीय

पुष्कर कुमार तराई

अंचल प्रबंधक एवं महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, लुधियाना



वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान पीएनबी प्रतिभा में प्रकाशित रचनाओं के पुरस्कार विजेता



बैंकिंग संबंधी लेख

| क्रमांक | विषय /शीर्षक | रचयिता | कार्यालय का नाम | प्राप्त स्थान |
|---------|---|------------------------|-------------------------------------|---------------|
| 1 | डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ एवं संभावनाएं | हरगोविंद सी. मकवाना | क्षेत्रीय वसूली केंद्र, अहमदाबाद | प्रथम |
| 2 | कोविड-19 और भारतीय एमएसएमई | अपराजिता गुप्ता | मंडल कार्यालय, हल्द्वानी | द्वितीय |
| 3 | भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग की भूमिका | पुष्कर कुमार तराई | मंडल कार्यालय, उत्तर कोलकाता | तृतीय |

हिंदी कहानी/ अन्य लेख

| क्रमांक | विषय /शीर्षक | रचयिता | कार्यालय का नाम | प्राप्त स्थान |
|---------|--|---------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | देश का सामाजिक एवं आर्थिक परिदृश्य और कोरोना महामारी | अमिय पाल | अंचल कार्यालय, मुंबई | प्रथम |
| 2 | मैंने कोरोना को नहीं हराया | सुमित्रा देवी | मंडल कार्यालय, फाजिल्का | द्वितीय |
| 3 | गांधीवाद और हिंदी | रोशन लाल चायल | मंडल कार्यालय, हनुमानगढ़ | तृतीय |

कविता

| क्रमांक | विषय /शीर्षक | रचयिता | कार्यालय का नाम | प्राप्त स्थान |
|---------|------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------|
| 1 | मेरी जीवन यात्रा | यतेंद्र कुमार | मंडल कार्यालय, जम्मू | प्रथम |
| 2 | तन्हा सफ़र | बिराजमान केरकेट्टा, | मंडल कार्यालय, नदिया | द्वितीय |
| 3 | जयघोष | संजय कनौजिया | गोरेगांव ईस्ट, मुंबई पश्चिम मंडल | तृतीय |

अन्य (संस्मरण, रिपोर्टाज आदि)

| क्रमांक | विषय /शीर्षक | रचयिता | कार्यालय का नाम | प्राप्त स्थान |
|---------|--|----------------|---------------------------------------|---------------|
| 1 | हमारी काजीरंगा यात्रा | अनिल कुमार भगत | मंडल कार्यालय, कामरूप | प्रथम |
| 2 | मैं और स्वर्ग भूमि (एक न खत्म होने वाला अहसास) | राजीव जैन | आगरा, अंचल कार्यालय | द्वितीय |
| 3 | हरिद्वार (कुम्भ मेला)- एक जीवंत यात्रा | खुशबू जैन | एमसीसी, (रैम) मंडल कार्यालय, रोहतक | तृतीय |



सभी पुरस्कार विजेताओं को हार्दिक बधाई



भावभीनी विदाई



महाप्रबंधक, श्री आर.के. वशिष्ठ को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार।



महाप्रबंधक, श्री धूम सिंह वर्मा को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार।



महिला सम्मान बचत पत्र बनेगा आपकी शक्ति जो है आपके सुरक्षित भविष्य की गारंटी!

ब्याज दर: **7.50% प्रति वर्ष**

पात्रता: महिला और कन्या
(अवयस्क कन्या की स्थिति में अभिभावक)

अधिकतम निवेश:
रु. 2,00,000/-

न्यूनतम निवेश:
रु. 1000/-

निवेश की अवधि:
2 वर्ष



अवधि: 01 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2025 तक

Say on **9264092640**

Follow us on