आज़ादी का अमृत महोत्सव

पीएनबी प्रतिभा
pnb pratibha

अंक: 62-03 अक्टूबर-दिसम्बर, 2021

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

डिजिटल बैंकिंग विशेषांक

pnb

पीएनबी स्टाफ जर्नल
PNB Staff Journal

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का हार्दिक स्वागत

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का प्रधान कार्यालय, द्वारका में पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव।

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का प्रधान कार्यालय, द्वारका में पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरुप कुमार साहा तथा श्री कल्याण कुमार।

मुख्य संरक्षकः
अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षकः
संजय कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

विजय दुबे
(कार्यपालक निदेशक)

स्वरुप कुमार साहा
(कार्यपालक निदेशक)

कल्याण कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

प्रबंधकीय संपादकः
बी. एस. मान
(मुख्य महाप्रबंधक – राजभाषा)

संपादकः
मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक – राजभाषा)

सह संपादकः
बलदेव कुमार मल्होत्रा
(मुख्य प्रबंधक – राजभाषा)

रविंद्र मंडले
(वरिष्ठ प्रबंधक – राजभाषा)

नरेश कुमार
(राजभाषा अधिकारी)

श्री बी. एस. मान, मुख्य महाप्रबंधक–राजभाषा द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित तथा श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा द्वारा संपादित।
पंजाब नैशनल बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, सेक्टर–10, द्वारका, नई दिल्ली

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

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

अनुक्रमणिका

विषय	पृष्ठ संख्या
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	2
कार्यपालक निदेशक का संदेश	4
मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	6
संपादकीय	7
नव नियुक्त एमडी एवं सीईओ का हार्दिक स्वागत	8
उच्च स्तर पर पदोन्नति	10
बैंक को प्राप्त पुरस्कार	11
डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ एवं संभावनाएं	12
कार्यपालकों के दौरे	18
प्रधान कार्यालय में गणतंत्र दिवस समारोह का आयोजन	20
लाला लाजपतराय जी की पुण्यतिथि/संविधान दिवस	22
अंतरराष्ट्रीय विकलांग दिवस का आयोजन	23
पीएनबी वन से स्वयं बिल भुगतान करें	24
एनपीसीआई की नई पहल– आधार ओटीपी से यूपीआई पिन सेट करें	25
टोकनाइजेशन	26
बैंकिंग सुविधाओं में साइबर सुरक्षा का महत्व	27
सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन	30
नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग	34
भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग की भूमिका	38
राजभाषा गतिविधियां	41
अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन वाराणसी	42
अंचल /मंडल कार्यालयों को प्राप्त राजभाषा पुरस्कार एवं गतिविधियां	43
डिजिटल बैंकिंग के महत्व एवं लाभ	46
सीएसआर गतिविधियां	48
उद्घाटन	49
डिजिटल बैंकिंग उत्पाद और इनकी उपयोगिता	50
पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण	52
दिल्ली बैंक नराकास की 55वीं छमाही बैठक	54
विविध गतिविधियां	55
बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड	60
बैंकिंग में साइबर सुरक्षा का महत्व	62
यूपीआई आवर्ती अधिदेश	64
वर्चुअल डेबिट कार्ड	65
जीवन का मकसद	66
कोशिश करने वालों की कभी हार नहीं होती	67
वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं	68
पिता का प्यार	70
कविताएं	72
सेवानिवृत्ति	75
आपके पत्र	76

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय पीएनबीयंस,

मुझे बैंक की त्रैमासिक पत्रिका पीएनबी प्रतिभा के माध्यम से आपके साथ पहली बार संवाद करते हुए प्रसन्नता हो रही है। पत्रिका का अक्टूबर – दिसंबर' 21 तिमाही का यह अंक 'डिजिटल बैंकिंग नवाचार' विषय पर आधारित है जिसे वर्तमान महामारी में अत्यधिक महत्व प्राप्त हुआ है। दुनिया पहले से और अधिक निकट आ गई है। अब हम अपने स्मार्टफोन, टैबलेट और स्मार्ट घड़ियों का उपयोग संवाद करने, नवीनतम, ख़बरें और सेवाएं प्राप्त करने के लिए कर रहे हैं।

महामारी के कारण बुनियादी किराने के सामान से लेकर शिक्षा तक सब कुछ ऑनलाइन हो गया है और इन सभी सेवाओं के समर्थन के लिए त्वरित भुगतान चैनलों की प्रासंगिकता बढ़ गई है। इक्कीसवीं सदी के पिछले दो दशकों में, प्रौद्योगिकी ने न केवल बैंकिंग को बदला है बल्कि इसने ग्राहकों की धारणा और अपेक्षाओं को भी बदल दिया है। तकनीकी प्रगति में परिवर्तन की अविश्वसनीय गति से अब वह संभव हो रहा है जो पहले संभव नहीं था। ग्राहकों के व्यवहार में बदलाव और नई तकनीकों के उद्भव से शाखा का अंत नहीं, बल्कि "स्मार्ट शाखा" का उद्भव हो रहा है। स्मार्ट शाखाएं अन्य तरीकों पर ध्यान केंद्रित करने के अलावा बिक्री बढ़ाने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करती हैं।

सार्वजनिक क्षेत्र के दूसरे सबसे बड़े बैंक के रूप में हमने ग्राहकों के लिए अधिक व्यक्तिगत और निर्बाध लेनदेन की सुविधा के लिए कई नवाचार किये हैं। हमारे मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, पीएनबी वन की रेटिंग कैलेंडर वर्ष की अंतिम तिमाही में प्ले स्टोर पर बढ़कर 4.3 हो गई है इसके लिए मैं आप सभी को हार्दिक बधाई देता हूँ।

मैं कुछ अन्य नवाचारों को भी संक्षेप में बताना चाहूंगा कि जिनसे अपने बैंक के बैंकिंग के तरीके को परिवर्तित किया जा सकता है।

Dear PNBians,

This will be the first time I will be interacting with you through the columns of Bank's Quarterly magazine PNB Pratibha. The theme for Oct'21 to Dec'21 issues is 'Digital Banking initiatives' which has gained immense importance in the current pandemic. The world is more connected than ever before. We're using our smartphones, tablets and smart watches to communicate, stay in tune with the news and access services.

The pandemic brought everything online from basic groceries to education and to support all these services faster payment channels assumed relevance. Over the last two decades of the twenty-first century, technology has not only transformed banking, it has also changed the perception of customers and their expectations. The unbelievable pace of change in technological advancements is making possible what was not feasible earlier. Changing customer's behavior and the emergence of new technologies spell not the end of the branch but rather the advent of the "smart branch." Smart branches use technology to boost sales and improve customer experience besides focusing on other avenues.

As the second largest public sector banks we took many initiatives for a more personalized and seamless transaction journey for the customers. I would like to congratulate each one of you as the rating of our mobile banking application, PNB One has increased to 4.3 on Play Store in the last quarter of the calendar year.

I would also like to summarize some other initiatives that will transform the way we bank:

- ई–कॉमर्स दिग्गजों जैसे ज़ोमैटो, स्विगी, पेटीएम, फ्लिपकार्ट आदि के साथ गठजोड़ करके उद्योग में सर्वोत्तम इंसटेंट डिस्काउंट प्रदान करना।
- ग्राहकों के लिए परेशानी रहित और वास्तविक डिजिटल अनुभव के लिए तत्काल ऑनलाइन खाता खोलना और व्यक्तिगत ऋण पोर्टल।
- इंस्टंट वर्चुअल डेबिट कार्ड की शुरुआत।
- बैंक के संभावित ग्राहकों के लिए पीएनबी पीए (निजी सलाहकार) एप्लीकेशन का शुभारंभ।
- पूर्णतः "आत्मनिर्भर" दृष्टिकोण के साथ ग्राहकों के घर पर डेबिट कार्ड डिलीवर करना।
- ग्राहकों को किफायती मूल्य पर प्रीमियम डेबिट कार्ड प्रदान करना।
- वीज़ा डेबिट कार्ड का पुनः शुभारंभ और भी बहुत कुछ...

डिजिटल फुटप्रिंट बढ़ाने और जागरूकता उत्पन्न करने के लिए, कई डिजिटल मार्केटिंग अधिकारियों को फील्ड में तैनात किया गया है।

नई डिजिटल दुनिया में प्रतिस्पर्धी होने का मतलब सिर्फ अपग्रेड या आधुनिकीकरण करना नहीं है। इसका तात्पर्य बदलाव करने और वह बदलाव अभी करने से है। इस डिजिटल यात्रा में हम जिन नवाचारों पर ध्यान केंद्रित करेंगे, वे हैं व्हाट्सएप बैंकिंग, भुगतान वियरेबल, बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड आदि।

मेरा मानना है कि शिक्षण, कार्य करने पर आधारित होना चाहिए न कि केवल कार्य की जानकारी प्राप्त करने पर। जब तक शिक्षण के साधन वास्तविक जीवन से संबंधित नहीं होंगे और वें शिक्षार्थी को ज्ञान अर्जित करने और इसका प्रयोग करने के लिए प्रेरित नहीं करेंगे, तब तक पूरी प्रक्रिया सतही ही रहेगी। इसलिए, अपने पीएनबी के साथियों से मेरा अनुरोध है कि डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि जारी करके अधिक से अधिक ग्राहकों को डिजिटल पटल पर लाने के लिए अपने प्रयासों में तेजी लाएं और उन्हें एक अबाध और सुरक्षित डिजिटल अनुभव की दिशा में प्रेरित करें।

मुझे विश्वास है कि पीएनबी परिवार के सभी सदस्यों के सहयोग से, हम नकदी रहित व्यवस्था को बढ़ावा देंगे और अपने सम्मानित ग्राहकों को वित्तीय सेवाओं की डिजिटल पहुंच उपलब्ध कराना जारी रखेंगे।

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं सीईओ)

- Tie-ups with e-commerce giants like Zomato, Swiggy, Paytm, Flipkart etc. offering best in industry instant discounts.
- Instant online Account Opening and personal loan portal for the customers for hassle free and truly digital experience.
- Introduction of instant Virtual Debit Card.
- Launch of PNB PA (Personal Advisor) application for prospective customers of the Bank.
- Delivering Debit Cards at the customers' door step with a total 'Aatmanirbhar" approach.
- Offering premium debit cards at affordable price to the customers.
- Re-introduction of VISA debit cards and many more…

To increase Digital Footprint and create awareness, number of Digital Marketing Officers have been deployed in the field.

Being competitive in the new digital world isn't about just upgrading or modernizing. It's about changing and changing now. Other initiatives that we will be focusing on this digital journey are WhatsApp Banking, Payment wearable, Biometric Debit cards etc.

I believe that Learning should be based on doing things and not merely knowing things. Until and unless learning solutions relate to real life and motivate the learner to acquire and apply the knowledge, the whole process will remain superficial. Hence, I would request my fellow PNBian's to strive towards bringing more and more customers on Digital Canvass by issuing Debit cards, internet banking, mobile banking etc. and to guide them towards a smooth and secure digital experience.

I am confident that with the support of al members of PNB Parivar, we will continue to promote a cashless ecosystem and enable digital access of financial services to our valued customers.

Atul Kumar Goel
(Managing Director & CEO)

कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय पीएनबीयंस,

मुझे यह जानकर प्रसन्नता हो रही है कि **पीएनबी प्रतिभा** के वर्तमान अंक को **'डिजिटल बैंकिंग नवाचार'** विषय पर प्रकाशित किया जा रहा है। डिजिटल बैंकिंग वह क्षेत्र है जो लगभग हम सभी से संबंध रखता है और प्रौद्योगिकी की नवीनतम प्रवृतियों की जानकारी से स्वयं को अपडेट रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

डिजिटल नवाचार हमारे बैंक की सभी गतिविधियों का केंद्र है और यह ग्राहकों के लिए बहुआयामी तरीके से लाभदायक है। आज के युग का मुख्य फोकस मानवीय हस्तक्षेप को कम करना और **स्वयं करें** (DIY) दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित करना है। वित्त वर्ष 2021 में, हमारे बैंक ने मुख्य रूप से **स्वयं करें** (DIY) दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न नवीन सोल्यूशन भी पेश किए हैं, जैसे कि ऑनलाइन खाता खोलना, वर्चुअल डेबिट कार्ड जारी करना, मूल शाखा में बदलाव आदि ताकि हमारे ग्राहकों को महामारी के कारण उत्पन्न हुई चुनौतियों से निपटने में आसानी और सुविधा प्रदान की जा सके और हमारे द्वारा लगातार सुधार के अन्य क्षेत्रों को खोजा जा रहा है। हमारा उद्देश्य ग्राहकों को शाखा में आए बिना चौबीसों घंटे अपनी सुविधानुसार 360^{0} बैंकिंग अनुभव प्राप्त करने में सक्षम बनाना है और हमारे सभी डिजिटल चैनलों ने इस प्रयास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

आज, हम गर्व के साथ कह सकते हैं कि हम तकनीक और डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करके उपयोगकर्ता अनुभव को समृद्ध करने की

Dear PNBians,

I am delighted to hear that this time **PNB Pratibha** is being issued with a theme of **'Digital Banking Initiatives'**. Digital Banking is the area which interests almost all of us and keeping ourselves updated with the knowledge on latest trends in the technology is of utmost importance.

Digital initiatives are at the core of all activities at our Bank and it benefit customer in a multi-dimensional way. The prime focus of today's era is to minimize the human intervention and focus on Do-It-Yourself (DIY) approach. In the fiscal 2021, our Bank has also introduced various initiatives focusing primarily on the DIY approach, such as online account opening, issuance of virtual debit cards, change in base branch etc. to provide comfort and convenience to our customer tide over the challenges posed by pandemic and is continuously exploring other areas of improvement. Our aim is to empower customers to undertake 360^{0} banking experience round the clock at their convenience, without visiting the branch and all our digital channels played an important role in this endeavor.

Today, we can proudly say that we are truly on our way to enrich the user experience by harnessing technology and digital platform, all of which will be evident in near future.

दिशा में हैं, जो जल्द ही आप सभी के समक्ष दृष्टिगोचर होगा। समय की मांग है कि हम अपने ग्राहकों को सुरक्षित और बिना किसी परेशानी के डिजिटल उत्पाद उपलब्ध कराएं। इस बीच, हम सह–ब्रांडेड कार्डों और साझेदारियों में नई पेशकश प्रस्तुत करने के लिए आधार तैयार कर रहे हैं। भविष्य के लिए तैयार संगठन के निर्माण की यात्रा शुरू हो गई है। इस यात्रा का अनिवार्य हिस्सा ग्राहक को हर नए विकास और नवाचार के शिखर पर रखना है।

मुझे उम्मीद है कि 'डिजिटल बैंकिंग नवाचार' पर **पीएनबी प्रतिभा** का यह संस्करण मेरे सभी सहयोगियों को बैंकिंग प्रौद्योगिकी के नए रुझानों से अवगत कराने में उपयोगी सिद्ध होगा।

संजय कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

The need of the hour is to facilitate our customer with a secured and hassle free digital products. All through this, we have also been laying the groundwork to roll brand new offerings in co-branded cards and partnerships. Journey towards building a future ready organization has begun. The essential part of this journey is keeping the customer at the zenith of every new development and initiative.

I am hopeful that this edition of **PNB Pratibha** on 'Digital Banking Initiatives' will enlighten all my colleagues on the new trends in the banking technology.

Sanjay Kumar
(Executive Director)

मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश

प्रिय पीएनबीयंस,

''डिजिटल बैंकिंग'' जैसे महत्वपूर्ण विषय पर पीएनबी प्रतिभा का यह नवीनतम अंक आप सभी के समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। इस अंक में डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न प्रोडक्ट एवं जानकारियों को शामिल किया गया है।

डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है सभी पारम्परिक बैंकिंग सेवाओं का डिजिटलीकरण। ग्राहक अपने मोबाइल/लैपटॉप/ऑनलाइन माध्यम द्वारा अपनी सुविधा अनुसार घर बैठे कभी भी बैंकिंग सेवा का लाभ या किसी उत्पाद/सेवा की जानकारी प्राप्त कर सकता है। इस नवीन टेक्नोलॉजी ने हमारे जीवन को काफी आसान एवं सुविधाजनक बना दिया है। हम कह सकते हैं कि बैंकिंग सेवाएं अब हमारी उंगलियों पर अथवा हमारी पॉकेट में हैं। वित्तीय सेवाओं के प्रसार में प्रौद्योगिकी ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

आज बैंक डिजिटल नवाचार का लाभ उठाने वाले गैर–पारम्परिक सहभागियों से बढ़ती प्रतिस्पर्धा का सामना कर रहे हैं। पीएनबी ने इस प्रतिस्पर्धा में आगे रहने के लिए अपने सभी ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग के अलावा पीएनबी वन की शुरूआत की थी, जहाँ पर सभी सेवाएं एक ही प्लेटफॉर्म पर आसानी से हिंदी सहित 12 भारतीय भाषाओं में प्राप्त की जा सकती हैं, जैसे कि एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस/यूपीआई के माध्यम से फंड ट्रांसफर, ऑनलाइन एफडी, एम–पासबुक, पीपीएफ, सुकन्या खाते में राशि जमा करना, चेकबुक हेतु अनुरोध, यूटिलिटी बिल भुगतान, डेबिट कार्ड सेवाएं, नई जमा एवं ऋण सेवाओं हेतु अनुरोध, जमा/गृह ऋण/शिक्षा ऋण ब्याज प्रमाणपत्र आदि। इसी प्रकार पीएनबी जिनी ऐप के माध्यम से ग्राहक बिना शाखा गए नए केडिट कार्ड हेतु अनुरोध कर सकता है तथा वर्तमान ग्राहक स्टेटमेंट, व्यय की गई राशि, उपलब्ध क्रेडिट आदि की जानकारी प्राप्त कर सकता है।

'पीएनबी वेरिफाई' ऐप द्वारा ऑनलाइन लेनदेनों की सुरक्षा के लिए ग्राहकों को सेकंड फैक्टर प्राधिकरण की सुविधा दी गई है। हमारा बैंक पूरी तत्परता से अपने ग्राहकों को उनकी अपनी भाषा में नवीनतम उत्पादों की जानकारी एवं सेवाएं अनवरत प्रदान करता है। साथ ही, साइबर धोखेबाजी, फिशिंग, विशिंग जैसे जोखिमों से ग्राहकों को बचाने हेतु बैंक अपने ग्राहकों को सतर्क एवं जागरूक भी बनाता है ताकि वे किसी भी लोक लुभावन झांसे से बचते हुए सुरक्षित रह सकें।

डिजिटल बैंकिंग के सभी उत्पाद हमारी सेवा डिलीवरी के समय को न केवल कम करते हैं बल्कि ग्राहकों के साथ–साथ हमारे कर्मचारियों के समय व श्रम को भी बचाते हैं। अतः हमारा पहला दायित्व अपने ग्राहकों को इन क्रांतिकारी डिजिटल उत्पादों पर ऑनबोर्ड कराना है, ताकि ग्राहक कम से कम समय में बैंक की योजनाओं का लाभ ले सकें। हाल ही में बैंक ने इंस्टा लोन की शुरूआत भी की है जिसमें पात्र ग्राहक अपनी कुछ मूल जानकारियां दर्ज कर मिनटों में अपनी पात्रता अनुसार व्यक्तिगत ऋण प्राप्त कर सकता है। ई/वीडियो केवाईसी के माध्यम से हमारे नए/भावी ग्राहक बिना शाखा विजिट किए अपना खाता ऑनलाइन खोल सकते हैं। हम आगे भी अपनी सेवाओं की तेज डिलीवरी के लिए इसी प्रकार के डिजिटल नवाचार करते रहेंगे।

मुझे आशा ही नहीं, अपितु पूर्ण विश्वास है कि डिजिटल ऑनबोर्डिंग के माध्यम से हम अपने ग्राहकों को अत्याधुनिक सुविधाएं प्रदान कर निरन्तर हो रहे प्रतिस्पर्धी बदलाव में सबसे आगे रहेंगे। साथ ही, आप सभी इसी प्रकार अपनी कर्मठता एवं कार्य–निष्पादन से बैंक के गौरव को सतत् यूँ ही बनाए रखेंगे। पीएनबी प्रतिभा के इस अंक के लिए आप सभी के सुझावों की हमें प्रतीक्षा रहेगी ताकि हम इस पत्रिका को बैंकिंग जगत की सर्वश्रेष्ठ पत्रिका के रूप में एक नया आयाम प्रदान कर सकें।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित!

बिकर सिंह मान
(मुख्य महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादकीय

प्रिय साथियो,

''पीएनबी प्रतिभा'' पत्रिका के नवीनतम अंक के द्वारा एक बार पुनः आप सभी स्टाफ सदस्यों और सुधी पाठकों से जुड़कर मुझे अत्यंत आत्मीयता और हर्ष की अनुभूति हो रही है। पीएनबी प्रतिभा का नवीनतम अंक एक बार फिर नए कलेवर और आन्तरिक साज–सज्जा के साथ आपके समक्ष प्रस्तुत है। वर्तमान वैश्विक अर्थव्यवस्था चौथी औद्योगिक क्रांति अर्थात् डिजिटल क्रांति के दौर से गुजर रही है। भारत के आर्थिक विकास की गति को तीव्र करने में डिजिटल प्रौद्योगिकी की महत्वपूर्ण भूमिका है। ग्राहकों को त्वरित, सही एवं अत्याधुनिक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक तेजी से डिजिटलीकरण की ओर अग्रसर हो रहे हैं। आने वाले समय में, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशल इंटेलिजेंस), बिजनेस विश्लेषण, क्वांटम कंप्यूटिंग, रोबोटिक्स द्वारा बैंकिंग में अभूतपूर्व परिवर्तन दृष्टिगोचर होंगे। हम निरन्तर नव अनुसंधानों व नवीन पद्धतियों को अपनाने में चेष्टारत रहते हैं, यह सही भी है क्योंकि मानव की सहजात प्रवृत्ति है निरंतर उन्नति हेतु प्रयत्नशील रहना। उपनिषद् का महावाक्य 'चरैवेति– चरैवेति' अर्थात् बिना थके सतत् चलते रहो, इसी वैज्ञानिक चेतना का दृष्टांत है।

आज हमारा बैंक ऐसे सभी डिजिटल उत्पाद हमारे सभी ग्राहकों को प्रदान कर रहा है जिससे वह घर बैठे ही अपने खातों को स्वयं परिचालित कर सकते हैं और डिजिटल बैंकिंग उनके केवल एक क्लिक की दूरी पर है। आज के तकनीकी और सूचना प्रौद्योगिकी के दौर में डिजिटलीकरण से कोई अछूता नहीं रहा और यह आज के दौर की आवश्यकता भी है क्योंकि पूरा विश्व और हमारा देश पिछले दो वर्षों से कोरोना महामारी से लड़ रहा है ऐसे में डिजिटलीकरण एक असरकारक हथियार के रूप में देखा जा रहा है। साथ ही हमें डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग करते हुए अधिक जागरूक और सजग होने की आवश्यकता है।

इस अंक में हमने ''डिजिटल बैंकिंग विशेषांक'' विषय पर बैंकों में डिजिटल बैंकिंग के रूप में उपयोग होने वाले विविध माध्यमों और चैनलों से जुड़े सभी महत्वपूर्ण विषयों और तथ्यों को एक जगह एकत्रित करके आपके समक्ष प्रस्तुत करने का प्रयास किया है। इसके अलावा डिजिटल बैंकों के विविध उत्पादों और उनसे जुड़ी सभी आवश्यक जानकारियां इस पत्रिका के माध्यम से दी गई हैं। इसके साथ ही हमने डिजिटल बैंकिंग के दौरान होने वाले साइबर अपराधों एवं धोखाधड़ियों के बारे में और उनसे निपटने के लिए अनेक उपायों की जानकारी भी देने का प्रयास किया है ताकि बैंक के सभी ग्राहक एक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग का उपयोग कर इसके महत्व को समझें और औरों को इसके उपयोग के प्रति प्रेरित करें। इसके अतिरिक्त पत्रिका में हमारे बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा रचित मौलिक रचनाओं में लेख, कविता, कहानी, व्यंग्य, यात्रा संस्मरण, भारतीय सांस्कृतिक और विविध विषयों को समावेशित किया गया है।

'पीएनबी प्रतिभा' के इस अंक के माध्यम से हम उन प्रतिभाशाली और समर्पित स्टाफ सदस्यों को भी धन्यवाद ज्ञापित करते हैं जिन्होंने अपनी मेधा, समर्पण, योग्यता और संकल्प की बदौलत अपनी रचनात्मकता को शब्दों में उकेरा है और इस पत्रिका को रोचक और ज्ञानवर्धक बनाने में अपना बहुमूल्य योगदान दिया है।

आशा है कि आपको पत्रिका का यह अंक पसंद आएगा। डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न आयामों को उजागर करते हुए पत्रिका का यह अंक आपके लिए सूचनाप्रद और उपयोगी होगा। हमें इस अंक के विषय में आपकी प्रतिक्रिया और बहुमूल्य सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी। इसी कामना के साथ कि आप सभी सुरक्षित और स्वस्थ रहें और उन्नति के पथ पर अग्रसर रहें।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित।

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

नव नियुक्त एमडी एवं सीईओ का हार्दिक स्वागत

26 दिसंबर 1964 को जन्मे श्री अतुल कुमार गोयल ने 01.02.2022 को पंजाब नैशनल बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। इससे पूर्व आप यूको बैंक में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के पद पर कार्यरत रहे हैं। यूको बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में अपनी पदोन्नति से पहले आप 15.09.2016 से 01.11.2018 तक यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में कार्यपालक निदेशक के पद पर कार्यरत थे।

आपको तीन बैंकों अर्थात् इलाहाबाद बैंक (अब इंडियन बैंक), यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और यूको बैंक में लगभग तीन दशकों का व्यावसायिक बैंकिंग अनुभव है। एक क्वालीफाईड चार्टर्ड एकाउंटेंट के रूप में, आपके पास बड़े कॉरपोरेट, ट्रेजरी प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, वित्तीय योजना और निवेशक संबंध, के अलावा सपोर्ट सर्विस, बिजनेस प्रोसेस ट्रांसफॉर्मेशन, अनुपालन आदि सहित बैंकिंग के सभी प्रमुख क्षेत्रों में व्यापक अनुभव और विशेषज्ञता है।

यूको बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में, आपने यूको बैंक को भारत के अग्रणी बैंकों में से एक बनाने का सपना देखा और लगातार 5 वर्षों के घाटे के बाद वित्तीय वर्ष 2020–21 में बैंक को वापस लाभप्रदता में लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। आप 01.10.2019 से 31.12.2021 तक न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के बोर्ड में निदेशक भी रहे। आप भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (IIBF) की गवर्निंग काउंसिल के सदस्य और कार्यकारी समिति के अध्यक्ष भी हैं।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में कार्यपालक निदेशक के रूप में कार्यरत रहते हुए अपने समृद्ध ज्ञान और अनुभव

Born on December 26, 1964, Atul Kumar Goel assumed the charge as MD & CEO of Punjab National Bank w.e.f. 01.02.2022. Prior to this, he was holding the position of Managing Director & CEO of UCO Bank. Before his elevation as MD & CEO of UCO Bank, he was Executive Director in Union Bank of India w.e.f. 15.09.2016 to 01.11.2018.

Mr. Goel is having around three decades of Professional Banking Experience in three Banks viz. Allahabad Bank (now Indian Bank), Union Bank of India & UCO Bank. As a qualified Chartered Accountant, he has vast experience, exposure & expertise in all major areas of banking including Large Corporate, Treasury Management, Risk Management; Financial Planning & Investor Relations apart from Support Service, Business Process Transformation, Compliance etc.

As a Managing Director & Chief Executive Officer of UCO Bank, he envisioned UCO Bank to be one of the leading Banks in India and was instrumental in bringing the Bank back to profitability in FY 2020-21 after 5 years of consecutive losses. He was a Director on the Board of the New India Assurance Co. Ltd from 01.10.2019 to 31.12.2021. He is also the member of Governing Council & Chairman of Executive Committee of Indian Institute of Banking & Finance (IIBF).

While working as Executive Director at Union Bank of India, his contribution to Large

के द्वारा आपने बड़े कॉरपोरेट और बैलेंस शीट प्रबंधन में अतुलनीय योगदान दिया। आपने स्टार यूनियन दाई–इची लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और यूनियन ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड के बोर्ड में निदेशक के रूप में भी कार्य किया।

आपने 27.03.1992 को पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक (अब इंडियन बैंक) में स्केल II विशेषज्ञ अधिकारी के रूप में चार्टर्ड एकाउंटेंट के पद पर कार्यभार ग्रहण किया और महाप्रबंधक के स्तर तक पदोन्नत हुए।

आपने बैंकिंग कार्यों के विशाल स्पेक्ट्रम को कवर करने वाले प्रमुख क्षेत्रों को संभाला है, विशेष कर मुख्य वित्तीय अधिकारी के रूप में। आपने पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के मुंबई अंचल का भी नेतृत्व किया। इसके साथ ही, आपने ऑल बैंक फाइनेंस लिमिटेड के निदेशक के रूप में भी कार्य किया है।

श्री गोयल ने विभिन्न प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा आयोजित प्रतिष्ठित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सहभागिता की है। आपने सीएएफआरएएल (CAFRAL) के तत्वावधान में विदेश में आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रम में भी सहभागिता की है। इससे पहले आप लेखांकन मानक और कराधान पर स्थायी समिति और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) की खुदरा बैंकिंग पर स्थायी समिति के अध्यक्ष रहे हैं। 14 अक्टूबर, 2021 को आईबीए की प्रबंध समिति ने श्री गोयल को आईबीए के अध्यक्ष के रूप में चुना।

Corporate and Balance Sheet Management was immeasurable through his rich knowledge and experience. He served as Director on the Boards of Star Union Dai-ichi Life Insurance Co. Ltd. & Union Trustee Company Private Limited.

Shri Goel joined erstwhile Allahabad Bank (now Indian Bank), on 27.03.1992 as a Chartered Accountant in Specialist Officer in Scale II and was elevated up to the level of General Manager.

He has handled key areas covering vast spectrum of banking operations, most importantly as Chief Financial Officer (CFO). He also headed the Mumbai Zone of erstwhile Allahabad Bank. He served as Director of All Bank Finance Limited.

Shri Goel has attended prestigious training programme conducted by various prestigious institution. He has also undergone training programme held abroad conducted under aegis of CAFRAL. Earlier, he was the Chairman of Standing committee on Accounting Standards & Taxation & also Standing Committee on Retail Banking of Indian Banks' Association (IBA). On 14th October 2021, Managing Committee of IBA elected Shri Goel as Chairman of IBA.

हमें पूर्ण विश्वास है कि आपके कुशल नेतृत्व में पंजाब नैशनल बैंक सफलता के नए सोपान प्राप्त करेगा और बैंकिंग इंडस्ट्री में नई मिसाल कायम करेगा। बैंक की गृह पत्रिका ''पीएनबी प्रतिभा'' का संपादक मंडल आपका हार्दिक स्वागत करता है और आपके उज्ज्वल भविष्य की कामना करता है।

पंजाब नैशनल बैंक के नए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल प्रधान कार्यालय, द्वारका में बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपतराय जी की प्रतिमा पर पुष्पमाला अर्पित करते हुए।

श्री अतुल कुमार गोयल के पीएनबी के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी नियुक्त किए जाने पर पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए श्री नबीन कुमार दास, अंचल प्रमुख, कोलकाता, श्री साक्षी गोपाल साहा, महाप्रबंधक, श्री सुनील अग्रवाल, महाप्रबंधक श्री सुनील कुमार गोयल महाप्रबंधक तथा श्री पुष्कर तराई, उप महाप्रबंधक।

उच्च स्तर पर पदोन्नति / Elevated to Higher Level

श्री रजनीश कर्नाटक, मुख्य महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय, द्वारका को भारत सरकार द्वारा यूनियन बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में चयनित किए जाने पर स्मृति चिन्ह भेंट कर शुभकामनाएं देते हुए तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, साथ में हैं कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार तथा श्री विजय दुबे।

श्री अश्वनी कुमार, मुख्य महाप्रबंधक तथा अंचल प्रमुख, मुम्बई को भारत सरकार द्वारा इंडियन बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में चयनित किए जाने पर पुष्पगुच्छ भेंट कर शुभकामनाएं देते हुए श्री रामदास हेगड़े, महाप्रबंधक, साथ में हैं श्री मनजीत सिंह कोचर और श्री रवि मोहन दलेला, उप महाप्रबंधक तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

बैंक को प्राप्त पुरस्कार

डिजिधन अवार्ड 2019–20

इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने 5 दिसंबर, 2021 को ''डिजिटल भुगतान उत्सव'' मनाया और वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान (श्रेणीः लघु और माइक्रो बैंक) – सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक डिजिटल भुगतान लेनदेन का दूसरा उच्चतम प्रतिशत प्राप्त करने के लिए पूर्ववर्ती यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया (अब पीएनबी) को डिजिधन पुरस्कार 2019–20 के उत्कर्ष पुरस्कार से सम्मानित किया। यह पुरस्कार कार्यपालक निदेशक श्री स्वरुप कुमार साहा द्वारा ग्रहण किया गया।

''द एशियन बैंकर फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी इनोवेशन अवार्ड 2021''

सर्वोत्तम कोर–बैंकिंग प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन।

पीएनबी ने सर्वश्रेष्ठ कोर–बैंकिंग प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन के लिए ''द एशियन बैंकर फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी इनोवेशन अवार्ड 2021'' हासिल किया।

पीएनबी को यह अवार्ड पत्रिका/जर्नल जिसका मुख्यालय सिंगापुर में है, द्वारा मैसर्स इंफोसिस के साथ संयुक्त रूप से सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी साझेदारी के लिए दिया गया, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर टीएटी (टर्नअराउंड टाइम) के साथ एक वर्ष से भी कम समय में 3 बैंकों का सुगम प्रौद्योगिकी एकीकरण हुआ।

पंजाब नैशनल बैंक को प्राप्त हुआ EASE 3.0 पुरस्कार

माननीय वित्तमंत्री ने "EASE 3.0 पुरस्कार विजेताओं" की घोषणा की। पंजाब नैशनल बैंक निम्नलिखित दो थीम आधारित श्रेणी में उपविजेता घोषित हुआ

1. शासन और परिणाम केंद्रित एचआर/Governance & outcome Centric HR 2. विवेकपूर्ण बैंकिंग को संस्थागत बनाना/Institutionalizing Prudent Banking

पीएनबी को मार्च बेसलाइन श्रेणी से सर्वश्रेष्ठ सुधार में दूसरा रनर–अप भी घोषित किया गया, जिसमें बेसलाइन से 42% सुधार प्रदर्शित हुआ।

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ एवं संभावनाएं

हरगोविंद सी. मकवाना
अधिकारी
क्षेत्रीय वसूली केंद्र, अहमदाबाद

डिजिटल युग एक ऐसा युग है, जिसने पूरे विश्व की कायापलट कर दी है। अतः पूरे विश्व को एक मुट्ठी में केंद्रित कर दिया है। पूरी दुनिया ने इस 'डिजिटल' युग के साथ चलना एवं ताल मिलाना शुरू कर दिया है, जो न केवल आवश्यक है बल्कि अनिवार्य भी है। डिजिटल युग का मतलब संसार के लोगों को एक कड़ी में पिरोना है तथा एक साथ जोड़ना है।

डिजिटल युग में डिजिटल प्रौद्योगिकी के अंतर्गत क्लाउड कंप्यूटिंग और मोबाइल एप्लीकेशन विश्व में आर्थिक विकास और नागरिक सशक्तिकरण के लिए उत्प्रेरक के रूप में उभरा हैं। डिजिटल प्रौद्योगिकी बैंकों, सरकारी कार्यालयों से लेकर खुदरा दुकानों तक प्रयोग की जा रही है। प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी डिजिटल प्रौद्योगिकी को सभी नागरिकों को रोजगार के अवसर प्रदान करने और राष्ट्र में बदलाव लाने के रूप में देखते हैं। जिसको डिजिटल इंडिया" के रूप में जाना जाता है। उनका लक्ष्य डिजिटल सेवा के बारे में और जानकारी प्रदान कर देश के सभी नागरिकों को सशक्त बनाना है। बैंकिंग सेक्टर भी डिजिटल क्रान्ति से अछूता नहीं रह सकता बल्कि रूपांतरण के दौर में डिजिटलाइजेशन बैंकों के एजेंडे में सबसे ऊपर है।

नई से नई तकनीकों का आविष्कार एवं ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं ने वर्तमान बैंकिंग को एक नया आयाम प्रदान किया है। सेवाओं को प्रयोग करने का, खरीददारी करने का तथा वस्तुओं का उपभोग करने का लोगों का तरीका बदल गया है। लोगों की जेबों में बैंक समां गया है। नकदी का प्रयोग न्यूनतम तथा प्लास्टिक मनी का प्रयोग अधिकतम होने लगा है। इस डिजिटल युग में भारतीय बैंक भी अंतरराष्ट्रीय स्तर के साथ कदम से कदम मिलाकर चल रहे हैं तथा किसी भी नयी तकनीक के प्रयोग से संकोच नहीं कर रहे हैं। अतः डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियों में दिन–प्रतिदिन वृद्धि हो रही है। अतः डिजिटल युग में बैंकिंग जगत के सामने चुनौतियाँ कम नहीं हैं। भारतीय बैंक भी नए से नया डिजिटल उत्पाद लाते रहे हैं तथा ग्राहकों की सुविधा का विशेष ध्यान रख रहे हैं।

आज का जमाना डिजिटल का है। सूचना प्रौद्योगिकी जनित डिजिटल क्रांति एवं डिजिटल डेमोक्रेसी के माध्यम से वित्तीय समावेशन विकास तथा बैंकों सहित समस्त कार्यालयों, विभागों, उपक्रमों तथा संस्थानों के मानव संसाधन विकास और संवर्धन का लक्ष्य प्राप्त करना कुछ कठिन अवश्य लगता है, परन्तु इसे असंभव नहीं कहा जा सकता है।

पहले लगभग सभी बैंकों की यह महत्वकांक्षा थी कि वे जल्द से जल्द "कोर–बैंकिंग–सोल्यूशन" (यानि) "सीबीएस" अपने बैंक में शत–प्रतिशत लागू कर दें। इस चुनौती से भारत के करीबन सभी बैंक पार पा चुके हैं। आज ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं के अनुरूप स्वयं को ढालने की प्रकिया में सभी बैंक ग्राहकों को नित नए–नए उत्पाद और वैकल्पिक डिलीवरी चैनल्स की सहूलियत प्रदान करने में दिन–रात एक कर रहे हैं, क्योंकि ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने वाले उत्पाद और वैकल्पिक डिलीवरी चैनल यानि डिजिटल उत्पाद ही बैंकों को वित्तीय रूप से सशक्त बनाते हैं।

डिजिटल युग में वर्तमान बैंकिंग का बदला स्वरुप ई–बैंकिंग, सूचना–प्रौद्योगिकी के मिश्रण के साथ–साथ उच्च तकनीकी के प्रयोग का मिश्रण है जो ग्राहकों को 7x24x365 के अनुसार "कहीं भी' 'कभी भी' बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवा रहे हैं।

बैंकों में डिजिटल क्रांतिः दूरस्थ क्षेत्रों में कंप्यूटर, मोबाइल और इंटरनेट सूचनाओं के आदान–प्रदान को संभव बनाने वाली तकनीक संचार–सूचना प्रौद्योगिकी कहलाती है। इसका उपयोग चिकित्सा, स्वास्थ्य, कृषि, बीमा, शिक्षा एवं अनुसंधान के क्षेत्र में हो रहा है। परन्तु बैंकिंग क्षेत्र में इसका निरंतर विकास, विस्तृत प्रयोग–अनुप्रयोग एक नई डिजिटल क्रांति का सूत्रपात है। इससे ग्राहक सेवा तथा अन्य बैंकिंग क्रिया–कलापों में गुणात्मक सुधार हुआ है। बैंकिंग जगत में डिजिटल क्रांति को सफल बनाने वाले डिजिटल उत्पादों के घटक निम्नलिखित है:

डिजिटल उत्पाद :

1. एटीएम	11. पीओएस मशीन
2. डेबिट कार्ड	12. ईसीएस सुविधा
3. क्रेडिट कार्ड	13. आरटीजीएस / एनईएफटी
4. अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड	14. नकदी जमा मशीन
5. प्रीपेड कार्ड	15. पासबुक प्रिंटिंग मशीन
6. वर्ल्ड ट्रेवल कार्ड	16. ईजी पे सुविधा
7. इंटरनेट बैंकिंग	17. ई–स्टेटमेंट्स
8. मोबाइल बैंकिंग	18. किसान क्रेडिट कार्ड
9. सी.एम.एस. सुविधा	19. पीसी बैंकिंग
10. ई–कॉमर्स	20. सीबीएस

डिजिटल उत्पादों का बैंकिंग जगत में प्रयोग एवं प्रसार :

डिजिटल युग में विश्व के विकसित देशों में काफी मात्रा में अर्थात् कुल व्यवहारों का 90% से अधिक व्यवहार डिजिटल उत्पाद द्वारा किया जाता है। विकासशील एवं अल्पविकसित राष्ट्रों में भी बैंकिंग जगत में डिजिटल उत्पादों के प्रयोग एवं प्रसार पर काफी मात्रा में ध्यान दिया जा रहा है। जो डिजिटल उत्पादों के प्रयोग एवं प्रसार का प्रतीक है। एटीएम की मदद से ग्राहक डेबिट कार्ड के तहत 'कहीं भी' और 'कभी भी' अपने खाते में से आहरण कर सकता है। आजकल सभी स्थानों पर एटीएम मशीन उपलब्ध है। ग्राहक को बैंक में जाने की जरूरत भी नहीं है। अतः इससे ग्राहक के समय की बचत होती है। कतार में खड़ा नहीं होना पड़ता है। धन की भी बचत होती है। क्रेडिट कार्ड से ग्राहक बिना नकदी बाजार से उपभोग वस्तुओं का क्रय कर सकता है जिसके लिए एक सीमा होती है। अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड के अंतर्गत ग्राहक विदेशों में से नकदी आहरण कर सकता है एवं क्रय भी कर सकता है। मोबाइल बैंकिंग एक शाखा–विहीन चैनल है। इसे बैंकों के लिए डिजिटल क्रांति के क्षेत्र में सर्वाधिक उपयोगी माना जाता है। मोबाइल बैंकिंग से टिकट बुकिंग, शुल्क भुगतान, बिलों का भुगतान तथा होटल आरक्षण आदि गतिविधियाँ संचालित कर सकते हैं। सीबीएस सिस्टम से सभी बैंक अपनी बैंकिंग कार्य प्रणाली को सुचारू रूप से क्रियान्वित कर सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग से ग्राहक अपने एक खाते में से दूसरे खाते में अंतरण तथा खाता–विवरणी भी निकाल सकते हैं। व्यापारी वर्ग एवं कॉरपोरेट जगत के लिए आरटीजीएस/एनईएफटी बहुत उपयोगी है। इसके जरिये धनराशि का अंतरण अतिशीघ्र होता है। ई–लॉबी एक बहुत महत्वपूर्ण डिजिटल उत्पाद है। इसके जरिये ग्राहक एक ही स्थान पर एटीएम से पैसे निकाल सकता है नकद जमा मशीन के तहत नकद राशि जमा भी कर सकता है तथा पासबुक प्रिंटिंग मशीन के तहत अपनी पासबुक में तत्काल प्रविष्टि भी करवा सकता है अर्थात् तीनों प्रकार का काम एक ही स्थान पर तीनों मशीनों के द्वारा किया जाता है। इंटरनेट के जरिये रेलवे टिकट, एयर–टिकट का भी आरक्षण किया जाता है। किसानों को क्रेडिट के लिए किसान क्रेडिट कार्ड उपलब्ध करवाए जाते हैं। ईसीएस के द्वारा ग्राहकों के खाते में निश्चित राशि नामे या जमा की जाती है।

ऑनलाइन ट्रेडिंग खाता द्वारा ग्राहक के खाते में से डीमैट खाते के अंतर्गत इंटरनेट द्वारा ग्राहक अपने घर पर बैठे–बैठे ही कंपनियों के शेयरों का क्रय–विक्रय कर सकता है और अपने आप क्रय–विक्रय की राशि ग्राहक के खाते में नामे और जमा होती रहती है।

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ :

साइबर क्राइम अद्यतन सूचना प्रौद्योगिकी में आमूल–चूल परिवर्तन के साथ–साथ बैंकिंग क्षेत्र में साइबर घोटाले में अत्यधिक वृद्धि होती जा रही है। जिसको "अंधी डकैती" भी कहा जाता है। इस प्रौद्योगिकी में बैंकिंग क्षेत्र तथा ग्राहकों की सुरक्षा में कमी आई है। क्योंकि कंप्यूटर हैकर्स द्वारा ग्राहकों के गोपनीय 'पासवर्ड' को चुराया जाता है और इंटरनेट के जरिये लाखों रुपयों की हेरा–फेरी की जाती है। अतः साइबर अपराधों के सामने सुरक्षा पाना बैंकिंग जगत के सामने सबसे बड़ी एवं कड़ी चुनौती है। जिसे तकनीकी–जोखिम भी कहते हैं। इसको साइबर अपराध भी कहते हैं।

ग्राहकों की अनभिज्ञता :

बैंकिंग जगत के डिजिटल उत्पादों के बारे में ग्राहकवर्ग का अनभिज्ञ होना चिंताजनक है। बैंकिंग स्टाफ सदस्यों द्वारा बैंकिंग डिजिटल उत्पादों से ग्राहकों को अवगत करवाना अनिवार्य है क्योंकि इन उत्पादों से ग्राहकों को अवगत करवाने से इनके प्रयोग में अत्यधिक वृद्धि होगी, लेकिन आजकल यह प्रतीत होता है कि बैंकिंग जगत में विभिन्न डिजिटल उत्पादों से न तो सभी स्टाफ सदस्य अवगत होते हैं और ना ही ग्राहकवर्ग। बैंकिंग स्टाफ और ग्राहकों की अनभिज्ञता के कारण डिजिटल उत्पादों का पूर्णरूप से प्रयोग करने में बाधाएं एवं कठिनाइयाँ उत्पन्न होती हैं। स्टाफ के उत्पादों से अनभिज्ञ होने से ग्राहकों को भी उसके बारे में

जानकारी प्रदान करने में असफल रहता है। परिणामस्वरुप डिजिटल उत्पादों की खपत एवं प्रयोग में गिरावट आती है। अतः बैंकिंग स्टाफ एवं ग्राहकों की डिजिटल उत्पादों से अनभिज्ञता बैंकिंग जगत की एक कड़ी चुनौती है।

आम ग्राहक की अभिरुचि का न होना:

बैंकिंग जगत में डिजिटल उत्पादों के प्रयोग करने में आम ग्राहक की रूचि होना अत्यावश्यक है। यदि आम ग्राहक को इन उत्पादों के प्रति अभिरुचि नहीं है तो इन उत्पादों के सृजन का कोई मतलब ही नहीं रहता। अतः इन डिजिटल उत्पादों के प्रति अभिरुचि पैदा करना बैंकिंग जगत के लिए बड़ी चुनौती है।

सरकारी एवं निजी बैंकों के डिजिटल उत्पादों में अंतर:

बैंकिंग जगत में सरकारी एवं निजी बैंकों का समावेश किया जाता है। सरकारी एवं निजी बैंकों द्वारा उत्पन्न डिजिटल उत्पाद समान होते हैं फिर भी इसके परिचालन एवं प्रयोग की पद्धतियों में थोड़ा अंतर होता है जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकवर्ग उलझा रहता है। इस प्रकार सरकारी बैंकों एवं निजी बैंकों द्वारा सृजित डिजिटल उत्पादों की परिचालन एवं प्रयोग पद्धतियों में समानता एवं सामंजस्य होना अति आवश्यक है। इस प्रकार सरकारी बैंकों एवं निजी बैंकों के डिजिटल उत्पादों में समानता एवं सामंजस्य स्थापित करना बैंकिंग जगत की सबसे बड़ी एवं कड़ी चुनौती है।

उच्च स्तर की मशीनों का अभाव:

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत के डिजिटल उत्पादों के प्रभावी इस्तेमाल के लिए प्रयुक्त मशीनों की गुणवत्ता अच्छी होनी चाहिए। मशीनों की मरम्मत निर्धारित अंतराल पर करवानी चाहिए। बहरहाल, हमें नजर आता है कि कई बैंकों के एटीएम मशीन, नकद जमा मशीन, पासबुक प्रिंटिग मशीन तथा अन्य मशीन कई बार बंद स्थिति में पाए जाते हैं। इसलिए डिजिटल उत्पादों हेतु प्रयोग में ली जा रही सभी मशीनें उच्च स्तर की एवं अच्छी गुणवत्ता वाली होनी चाहिए। ताकि डिजिटल उत्पादों का सुचारू रूप से प्रयोग किया जा सके। अतः डिजिटल उत्पादों हेतु उच्चस्तर तथा अच्छी गुणवत्ता वाली मशीनें हर समय उपलब्ध करवाना बैंकिंग जगत के लिए कड़ी चुनौती है।

ई–लर्निंग:

बैंकिंग जगत के समक्ष एक बड़ी चुनौती यह है कि वरिष्ठ बैंकिंग स्टाफ सेवा–निवृत्त हो रहे हैं और नई पीढ़ी के लोग बैंकिंग सेवा में आ रहे हैं। बैंकिंग अनुभव व ज्ञान की कमी के कारण व्यवसाय व ग्राहक सेवा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। साथ ही, बड़ी संख्या में भर्ती किये जाने के कारण प्रशिक्षण कॉलेजों द्वारा सभी को प्रशिक्षित करना मुश्किल कार्य है। इस अवस्था में आईटी का उपयोग बैंकरों में ज्ञान की कमी ई–लर्निंग के जरिए पूरा करेगा। अतः अधिक–से–अधिक ई–लर्निंग मॉड्यूल तैयार करके कर्मचारियों को उपलब्ध करवाना पड़ेगा तथा प्रशिक्षण हेतु वर्चुअल क्लास रूम की शुरुआत भी करनी पड़ेगी। इसी तरह बड़ी मात्रा में ई–लर्निंग मॉड्यूल तैयार करना एवं तत्काल उपलब्ध करवाना बैंकिंग जगत के सामने एक कड़ी चुनौती है, जो आसान नहीं है।

फिशिंग, विशिंग, स्क्रिमर का सामना:

फिशिंग, विशिंग और स्क्रिमर का सामना करना बैंकिंग जगत के लिए कड़ी चुनौती है। फिशिंग के तहत यह वैध वेबसाईट बनाकर की जाती है। ई–मेल के द्वारा संदेश भेजकर ग्राहक से उसकी बैंक–खातों के सम्बन्ध में व्यक्तिगत, गोपनीय या संवेदनशील जानकारी मांगी जाती है। ईमेल द्वारा भेजे गए सन्देश रोमांचकारी, लालच भरे या भय पैदा करने वाले होते हैं। ग्राहक ऐसी ई–मेल को पढ़ते है और फिर उन्हें किसी लिंक को क्लिक करने पर नकली वेबसाईट दिखाई पड़ती है और उसमें ग्राहक से उपरोक्त गोपनीय/व्यक्तिगत जानकारी देने को कहा जाता है। ग्राहक द्वारा दी गई ऐसी जानकारी इस वेबसाईट के साथ लगे फॉर्म पर अंकित हो जाती है और अपराधी ऐसी सूचनाओं को प्राप्त करके ग्राहकों के खातों से पैसा निकाल लेते हैं।

विशिंग के तहत ग्राहक की उक्त जानकारी फोन या मोबाइल पर माँगी जाती है। इसके लिए ऑटोमेटेड रिस्पोंसर या डायलर का प्रयोग किया जाता है। स्क्रिमर के तहत इसका आकार मोबाइल फोन के आकार से भी आधा होता है। इसे पैंट की जेब में आसानी से रखा जा सकता है। व्यापारिक प्रतिष्ठानों के बेईमान कर्मचारी, भुगतान के समय कार्ड को, इसमें चोरी छुपे तरीके से स्वेप कर देते हैं जिससे कार्ड संबंधित गोपनीय सूचना स्क्रिमर में अंकित हो जाती है और फिर ऐसी सूचना से डुप्लीकेट कार्ड बनाकर अपराधी वित्तीय जालसाजी को अंजाम देते हैं। स्क्रिमर को एटीएम मशीन पर भी अपराधियों द्वारा लगाया जा सकता है। स्क्रिमर से कार्ड की क्लोनिंग की जा सकती है।

आवश्यक संरचना (इंफ्रास्ट्रक्चर) तैयार करना:

डिजिटल युग में भारतीय बैंकिंग जगत में आवश्यक संरचना अर्थात् इंफ्रास्ट्रक्चर उपलब्ध करवाना बैंकिंग जगत के लिए

एक कड़ी चुनौती है। डिजिटल उत्पादों के प्रभावी प्रयोग के लिए आवश्यक संरचना तैयार करना बैंकिंग जगत के लिए बहुत कठिन एवं समय का ज्यादा प्रयोग करने वाला कार्य है। जो आसान नहीं है। इसलिए आवश्यक संरचना तैयार करना बैंकिंग जगत के लिए कड़ी चुनौती है।

डिजिटल उत्पाद एवं बैंकिंग जोखिम:

यह सत्य है कि सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग से वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से त्वरित सेवा प्रदान करना संभव है परन्तु त्रुटि होने पर हानि की संभावना अधिक होती है। कंप्यूटरीकरण पर भारतीय रिज़र्व बैंक के पेपर (1998) में यह जोखिम बताए गए हैं:– 1) एनवायरमेंट जोखिम, 2) सूचना–प्रौद्योगिकी परिचालन जोखिम 3) सूचना प्रौद्योगिकी उत्पाद जोखिम 4) वायरस का आक्रमण 5) बैंक सर्वर हैकिंग 6) विभिन्न सेवा चैनलों हेतु विभिन्न वेंडरों की व्यवस्था करना आदि।

ई–बैंकिंग संव्यवहार सम्बन्धी समस्याएं:

डिजिटल बैंकिंग के लिए भारत के सभी गाँवों एवं शहरों में इंटरनेट की अच्छी सुविधा अनिवार्य है तथा गाँवों में इंटरनेट की गति बहुत ही धीमी होती है, जहाँ से ई–बैंकिंग उत्पादों का उपयोग करना आसान नहीं है। यह हमारे बैंकिंग जगत के लिए एक बहुत बड़ी चुनौती है। डिजिटल उत्पाद उपयोगकर्ता को त्वरित गति वाले इंटरनेट की आवश्यकता होती है, लेकिन हमारे देश में इंटरनेट की सुविधा ज्यादा संतोषजनक नहीं है। ई–बैंकिंग के संव्यवहार के समय इंटरनेट सम्बन्धी समस्याएं जैसे, सेशन टाइम ऑडिट, भुगतान असफल, सर्वर सक्रीय नहीं होना, नेटवर्क एरर, ओटीपी का समय पर नहीं मिलना आदि का सामना करना पड़ता है। जिसके कारण ग्राहकों के कई महत्वपूर्ण कार्य समय पर नहीं हो पाते हैं। सभी डिजिटल उत्पादों के प्रयोग के लिए विद्युत की सुचारू व्यवस्था की आवश्यकता है। बल्कि देश के कई गाँवों तथा शहरों में पर्याप्त मात्रा में बिजली की सुचारू व्यवस्था नहीं है। जो एक बैंकिंग जगत के लिए कड़ी चुनौती है।

इंटरनेट पाइरसी:

इंटरनेट पाइरसी का अर्थ है कि किसी कॉपीराईट फाइल को नेट के माध्यम से गैर–कानूनी तरीके से चुरा लेना। प्रतिस्पर्धा के दौर में बैंकिंग जगत अपनी योजनाओं को गुप्त रूप से विकसित करती है एवं नई योजनाएं बनाती है। जिन्हें अन्य प्रतिस्पर्धी संस्था या हैकर्स इंटरनेट पाइरसी का उपयोग करके चुरा लेते हैं। अतः इंटरनेट पाइरसी से बचना बैंकिंग जगत के लिए एक अत्यधिक कठिन चुनौती है।

संभावनाएं:

डिजिटल बैंकिंग से डिजिटल उत्पादों की खपत में तथा बैंकिंग जगत एवं ग्राहकवर्ग को अनेक लाभों तथा प्रगति में वृद्धि होने की संभावनाएं हैं।

कैशलेस (नकद विहीन) अर्थव्यवस्था:

कैशलेस हम सभी के लिए एक नई अर्थव्यवस्था है। इसे सामान्य भाषा में इस तरह से अभिव्यक्त किया जा सकता है कि नकद राशि के आदान–प्रदान की कोई जरूरत नहीं होती है। डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के साथ–साथ इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डिजिटल वॉलेट आदि विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के द्वारा संव्यवहार किये जाते हैं। इसके अंतर्गत देश के नागरिक अपने दिन–प्रतिदिन के घरेलू एवं बाहरी कार्य जैसे व्यवसाय, कारोबार, शिक्षा, यात्रा आदि के लिए नोट या हार्ड मुद्रा का प्रयोग नहीं करते हैं। अतः डिजिटल उत्पादों से बैंकिंग जगत में कैशलेस भुगतान की मात्रा में अत्यधिक वृद्धि होने की संभावना है।

सेवाएं त्वरित व सुरक्षित तरीके से प्रदान करने की संभावना:

बैंकिंग जगत द्वारा डिजिटल सेवाएं प्रदान करने में शीघ्रता एवं त्वरितता में वृद्धि होने की संभावना बढ़ जायेगी तथा साथ–साथ डिजिटल उत्पादों जैसे एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग एवं इंटरनेट सुविधा हेतु अलग–अलग पिन नंबर तथा पासवर्ड दिया जाता है जिसे गोपनीय रखना होता है। इसी प्रकार डिजिटल सेवाओं में त्वरितता एवं सुरक्षा बनी रहने की संभावना बहुत अधिक है।

उच्चतर लाभ एवं कम परिचालन, व्यय में कमी की संभावना:

परंपरागत बैंकिंग में परिचालन व्यय अत्यधिक आता था, क्योंकि परंपरागत बैंकिंग में सभी कार्य मैनुअल होता था जिसमें खाताबहियों के बड़े–बड़े लेजरों की मरम्मत एवं रख–रखाव नयी किताबों एवं तिजौरियों के लिए खर्चों एवं परिचालन व्यय में वृद्धि होनी थी। लेकिन अब डिजिटल उत्पादों एवं डिजिटल सेवाओं के लिए ऐसे बड़े–बड़े लेजरों, खाताबहियों, किताबों के रखने की जरूरत नहीं है। सारी शेष–बहियाँ कंप्यूटर में हैं। इसलिए बैंकिंग जगत के परिचालन व्यय में बहुत कमी होने की संभावना है तथा परिणामस्वरूप लाभ में भी वृद्धि होने की संभावना है।

उच्चतर ग्राहक संतुष्टि की मात्रा में वृद्धि की संभावना:

डिजिटल युग में, बैंकिंग जगत के डिजिटल उत्पादों के प्रयोग एवं प्रसार में वृद्धि करने से उच्चतर ग्राहक संतुष्टि की मात्रा में अत्यधिक वृद्धि होती है। उदाहरणार्थ किसी भी बैंक का ग्राहक अपने जिस बैंक में उसका खाता है इस बैंक का एटीएम कार्ड, अपने निवास स्थान पर स्थित अपने बैंक के अलावा ग्राहक अपने बैंक से किसी दूसरे ग्राहक के दूसरे बैंक के खाते में धनराशि अंतरित कर सकते हैं। अतः वह दिन ''अब दूर नहीं है, जब किसी भी बैंक की चेकबुक द्वारा ग्राहक किसी भी बैंक से पैसे निकाल सकेंगे। अतः डिजिटल उत्पादों द्वारा उच्चतर ग्राहक–संतुष्टि की मात्रा में अत्यधिक वृद्धि होने की संभावना है तथा साथ–साथ वर्तमान ग्राहक बनाए रखने में व नए–नए ग्राहक बनाने में सहायता मिलने की बहुत संभावनाएं हैं।

कागज विहीन बैंकिंग की संभावना:

डिजिटल युग में, बैंकिंग जगत का रुख बदल जाएगा यानि बैंकिंग जगत 'पेपरलेस'' बैंकिंग बन जाएगा। जैसे–जैसे डिजिटल उत्पादों का प्रयोग बढ़ता जाएगा वैसे–वैसे बैंकिंग जगत ''कागज़ रहित बैंकिंग'' बनता जाएगा। सभी डिजिटल उत्पादों में पिन नंबर एवं पासवर्ड द्वारा सुरक्षा के साथ ट्रांजेक्शन (संव्यवहार) किया जाता है। अतः डिजिटल उत्पादों के प्रयोग से कागज विहीन बैंकिंग की संभावना बढ़ जाती है। जो विकसित राष्ट्रों की बैंकिंग प्रतिस्पर्धा के सामने टिकने के लिए आवश्यक है।

कहीं भी, कभी भी बैंकिंग सुविधाओं की प्राप्ति की संभावना:

बैंकिंग जगत ने अपने ग्राहकों को डिजिटल उत्पादों द्वारा कहीं भी, कभी भी बैंकिंग सुविधाओं को उपलब्ध करवाने का संकल्प रखा है। इसी तरह एटीएम द्वारा किसी भी स्थान से किसी भी समय पर किसी भी बैंक के एटीएम से पैसे निकाले जा सकते हैं। इंटरनेट द्वारा घर पर बैठे, रास्ते में, बस में, दुकान पर, ऑफिस पर, यात्रा के दौरान रेलवे में एक खाते से दूसरे खाते में धनराशि का अंतरण कर सकते हैं। खाते की जानकारी एवं खाते की विवरणी निकाल सकते हैं। विदेशों में भी धनराशि अंतरित कर सकते हैं। इंटरनेट से मोबाइल द्वारा बिलों का भुगतान रेलवे एवं एयर टिकट का आरक्षण भी करवा सकते हैं। इसी प्रकार डिजिटल बैंकिंग द्वारा बैंकिंग जगत को उक्त सुविधाओं को उपलब्ध करवाने की संभावना 24x7x365 की रफ़्तार से बढ़ जाती है।

प्रभावी 'ग्राहक को जानिये (केवाईसी) प्रणाली की सफलता की संभावना:

वर्तमान समय के अतंर्गत बैंकिंग जगत के समक्ष सुचारू के.वाई.सी. व एएमएल प्रकिया सुनिश्चित करना एक भारी चुनौती है। मगर आई.टी. के उपयोग से बैंक चाहे तो केवाईसी का अच्छी तरह पालन कर सकते हैं जिससे बैंकिंग कारोबार में अपराधी तत्वों को रोका जा सकता है और इनसे होने वाली हानि से बैंकों को बचाया जा सकता है। आईटी से इस क्षेत्र में अनेक फायदे हैं, जैसे कोई भी ऋण देने से पूर्व आवदेक की क्रेडिट रिपोर्ट की सिबिल (CIBIL) से जांच करना कि उसके भुगतान की क्या स्थिति है। इसी प्रकार गारंटर की साख रिपोर्ट की जांच कर सही आदमी की गारंटी ली जा सकती है। इसी प्रकार सूचना प्रौद्योगिकी की मदद से के.वाई.सी. प्रणाली की सफलता की संभावना बहुत बढ़ जाती है।

सूचना प्रौद्योगिकी की प्रगति की संभावना में उत्तरोतर वृद्धि:

बैंकिंग जगत में अन्य कार्यों हेतु सूचना प्रौद्योगिकी की प्रगति बढ़ रही है जैसे तुलनपत्र (बैलेंसशीट) पर आबंटित वित्तीय मूल्यांकन के लिए जरूरी है कि उसकी विश्वसनीयता की जांच की जाए। एमसीए–21 के जरिये इसकी जांच संभव हो पाती है। सनदी लेखाकारों की रिपोर्ट/प्रमाणपत्र आदि की भारतीय सनदी लेखा–संस्थान (आईसीएआई) की साईट से वैध होने की ऑनलाइन जांच संभव है। रिन्नी की प्राप्य राशियों एवं मशीन आपूर्तिकर्ता की समुचित बैंकों द्वारा लैप्स पर ऋण मंजूर करना संभव है। इस प्रकार सूचना प्रौद्योगिकी की प्रगति बैंकिंग जगत में दिन–प्रतिदिन बढ़ रही है।

ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग के शुभारंभ की संभावना में वृद्धि एवं वित्तीय समावेशन की प्रगति में तेजी की संभावना:

डिजिटल युग में अब ग्रामीण क्षेत्रों में भी वंचित लोगों को बिना किसी भेदभाव के किफायती मूल्यों पर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना ही वित्तीय समावेशन है भारतीय रिज़र्व बैंक आने वाले तीन सालों में हर 2000 की आबादी वाले गाँव में बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाना चाहता है, परन्तु टेक्नोलॉजी का बेहतर प्रयोग करके बैंक बिना शाखा खोले भी बैंकिंग सुविधाएं ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल उत्पादों द्वारा बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा सकती है। जैसे कि पॉइंट ऑफ सेल ग्रामीण क्षेत्रों में खुदरा व्यापारी पॉइंट ऑफ सेल डिवाइस के प्रयोग से ग्राहक को उनके डेबिट और क्रेडिट

कार्ड के द्वारा भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराते हैं। बायोमेट्रिक एटीएम के द्वारा निरक्षर लोग भी एटीएम का प्रयोग उतनी आसानी से कर सकते हैं जितने कि शिक्षित लोग। माइक्रो एटीएम कम लागत वाले एटीएम है जोकि नकदी आहरण एवं शेष की जानकारी उपलब्ध करवाता है और ग्रामीण क्षेत्र में वित्तीय समावेशन बहुत उपयोगी हो सकता है। इसी तरह, डिजिटल युग ग्रामीण क्षेत्रों में भी बैंकिंग जगत में डिजिटल बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाने की संभावनाओं में कामयाब रहेगा।

त्वरित ऋण वसूली की संभावना:

बैंक ऋणों की समय पर वसूली हेतु अनिवार्य है कि ऋणियों से सतत् संपर्क बना रहे और समय–समय पर अनुस्मारक जारी किया जाए। इस प्रक्रिया को आईटी के उपयोग ने बेहद सरल बनाया है जिससे बैंक कम लागत पर ऋणियों के संपर्क में रह सकते हैं और सामयिक वसूली होने से लाभप्रदता में वृद्धि कर सकते हैं। उदाहरणार्थ ऋणियों को मासिक स्तर पर एसएमएस के जरिये अनुस्मारक कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) जारी सिस्टम में जेनरेट किये जाते हैं। ईमेल भेजे जा सकते हैं। ईसीएस द्वारा ऋणी से फेसबुक, व्हाट्सएप, ईमेल आदि के जरिये संपर्क रहता है।

धोखाधड़ी की रोकथाम की संभावना:

प्रतिस्पर्धा के इस युग में वित्तीय धोखाधड़ी की संख्या में वृद्धि हो रही है, जिससे बैंकिंग जगत को भारी मात्रा में हानि उठानी पड़ती है। यदि आईटी का ठीक रूप से उपयोग किया जाए तो इन धोखाधड़ियों से बचा जा सकता है जैसे– कृषक/बंधक ऋणों में जमीन के मालिकाना हक की ऑनलाइन जांच संबंधित राज्य/जिले के राजस्व विभाग की साईट से की जा सकती है। बंधक की गई अचल संपत्ति की सरसई (CERSAI) के अधीन सेन्ट्रल रजिस्ट्री के प्रावधानों के अनुसार पंजीकरण किया जा सकता है। कंपनी ऋण खातों में रजिस्ट्रार कार्यालय में ऑनलाइन बैंक प्रभारों को दर्ज कराकर उनकी खोज भी की जा सकती है। इसी प्रकार डिजिटल उत्पादों की मदद से धोखाधड़ी की रोकथाम एवं नियंत्रण की संभावना बढ़ जाती है।

निष्कर्ष:

डिजिटल युग में हम कह सकते हैं कि सूचना प्रौद्योगिकी का बैंकिंग जगत में सार्थक उपयोग हुआ है। लेकिन उसके कुछ खतरे एवं जोखिम भी है। कुछ खतरे एवं जोखिम मानवीय मूल्यों से जुड़े है, तो कुछ खतरे एवं जोखिम अपराधियों के दिमाग की उपज है। डिजिटल बैंकिंग का मतलब है तकनीक की मदद से बैंक को ग्राहकों तक पहुँचाना। खाता खुलवाने से लेनदेन करने तक में तकनीक का इस्तेमाल डिजिटल बैंकिंग कहलाता है। डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है तकनीक की मदद से आपका बैंक हमेशा आप के साथ रहता है। डिजिटल बैंकिंग जोखिमों एवं खतरों को बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ माना जाता है, जिससे सावधान एवं सजग रहना बैंकिंग जगत के लिए आवश्यक एवं अनिवार्य भी है।

मानवीय मूल्यों से तो सजगता और सावधानी से निपटा जा सकता है लेकिन साइबर अपराधियों से बचने के लिए हमें तकनीक में और सुधार लाने होंगे और ऐसे कारगर उपाय करने होंगे ताकि किसी बैंक की साईट को हैकर्स द्वारा कभी भी हैक न की जा सके। क्रेडिट, डेबिट कार्ड का क्लोन तैयार न किया जा सके या फिर हमें सख्त साइबर कानून बनाने होंगे, जिससे कि कोई तकनीक का इस्तेमाल करते हुए किसी के साथ धोखाधड़ी न कर सके। बैंकिंग जगत में तकनीक के प्रयोग से पहले की अपेक्षा जोखिम बढ़े हैं। लेकिन तकनीक ने बैंकिंग को नई ऊंचाइयाँ भी दी हैं, जिसे हम नजरअंदाज नहीं कर सकते हैं। जोखिम से बचा जा सकता है यदि हम जागरूक और सजग रहें। डिजिटल उत्पादों का जागरूकता एवं सतर्कता से प्रयोग किया जाए तो सभी संभावनाओं का समाधान हो सकता है।

अतः डिजिटल युग में बैंकिंग जगत में डिजिटल बैंकिंग न केवल आवश्यक है बल्कि अनिवार्य भी 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–

पीएनबी नॉलेज सेंटर ➡ **ई–सर्कुलर** ➡ **मैगजीन** ➡ **पीएनबी प्रतिभा**

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

कार्यपालकों के दौरे

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित प्रबंधन विकास कार्यक्रम में संबोधित करते हुए तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित प्रबंधन विकास कार्यक्रम में उपस्थित तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक श्रीमती रीता कौल तथा प्रधानाचार्या कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली, श्रीमती रंजना खरे।

अंचल कार्यालय, जोधपुर दौरे के दौरान आयोजित समीक्षा बैठक में अंचलाधीन सभी मंडल प्रमुखों को विभिन्न व्यवसाय पैरामीटरर्स में उत्कृष्ट कार्य करने पर शील्ड भेंट करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री संजय कुमार, साथ में हैं अंचल प्रमुख, जोधपुर श्री अमित कुमार श्रीवास्तव।

अंचल कार्यालय, जोधपुर दौरे के दौरान आयोजित समीक्षा बैठक में अंचलाधीन रैम प्रमुखों को क्रेडिट लाइफ इंश्योरेंस में उत्कृष्ट कार्य करने पर शील्ड भेंट करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री संजय कुमार, साथ में हैं अंचल प्रमुख, जोधपुर श्री अमित कुमार श्रीवास्तव।

अंचल कार्यालय, मुंबई में अधीनस्थ विधान संबंधी समिति, राज्यसभा के अध्ययन दौरे के दौरान सहभागिता करते हुए श्री विजय दुबे, कार्यपालक निदेशक और अन्य उच्चाधिकारीगण।

अंचल कार्यालय, मुंबई में अधीनस्थ विधान संबंधी समिति, राज्यसभा के सदस्यों का स्वागत करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री विजय दुबे।

कार्यपालकों के दौरे

कार्यपालक निदेशक श्री कल्याण कुमार का कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में स्वागत करते हुए श्रीमती रीता कौल, मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में पौधारोपण करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री कल्याण कुमार, साथ में हैं श्रीमती रीता कौल, मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक तथा श्रीमती रंजना खरे, प्रधानाचार्या।

अंचल कार्यालय, जयपुर के दौरे के दौरान निवारक सतर्कता पर आयोजित संगोष्ठी में उपस्थित मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी तथा अंचल प्रमुख, जयपुर श्री बी पी महापात्र।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित प्रबंधन विकास कार्यक्रम में प्रतिभागियों का उत्साहवर्धन करते हुए मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी।

मंडल कार्यालय, श्रीनगर के शाखा प्रबंधकों से सतर्कता विषय पर चर्चा करते हुए मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी। साथ में हैं श्री प्रवीन कुमार गोयल, अंचल प्रमुख, अमृतसर तथा श्री अनुपम, उप महाप्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय।

मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी के श्रीनगर दौरे के दौरान पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए श्री प्रवीन कुमार गोयल, अंचल प्रमुख, अमृतसर।

प्रधान कार्यालय में गणतंत्र दिवस समारोह का आयोजन

प्रधान कार्यालय, द्वारका में देशभक्ति की भावना और उत्साह के साथ 73वें गणतंत्र दिवस समारोह का आयोजन किया गया। तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव ने ध्वजारोहण करके कार्यक्रम का शुभारंभ किया। इस अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरुप कुमार साहा तथा श्री कल्याण कुमार एवं मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी तथा बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण उपस्थित रहे।

स्वतंत्रता सेनानियों, सैनिकों और हमारे संविधान निर्माताओं को नमन करते हुए श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव ने कहा कि पूरे देश ने एकजुट होकर कोविड–19 की महामारी से लड़ाई लड़ी है और अर्थव्यवस्था दोबारा पटरी पर आ गई है।

पीएनबी परिवार इस मौके पर डटा रहा और एक साथ मिलकर आम आदमी व उद्योगों की जरूरतों को पूरा करने का काम किया है। हम कृतज्ञता के साथ अपने परिवार के उन सदस्यों को याद कर रहे हैं जिन्होंने महामारी के दौरान अपने प्राणों का बलिदान दिया है। बैंक ने अपनी कार्यप्रणाली में मौलिक परिवर्तन करते हुए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, आखिरी पायदान तक संपर्क बनाना, प्रभावी व उपयुक्त समय के साथ बदलाव लाने को समाहित किया है। बैंक ने सभी क्षेत्रों में अपनी स्थिति में सुधार किया है और बैंक नए एमडी एवं सीईओ श्री अतुल कुमार गोयल के मार्गदर्शन में नई ऊंचाईयाँ प्राप्त करेगा।

सरकारी स्कूलों में शिक्षा की गुणवत्ता में सुधार के लिए सरकार की पहल विद्यांजलि योजना में सहयोग देते हुए पीएनबी ने गणतंत्र दिवस 2022 के मौके पर सीएसआर गतिविधियों की शुरुआत की है। बैंक ने एसडीएमसी प्राइमरी गर्ल्स स्कूल दिल्ली को उदारतापूर्वक योगदान दिया। पालम गाँव द्वारका में स्कूल को कंप्यूटर व प्रिंटर उपलब्ध कराए गए जिससे कमजोर आर्थिक स्थिति व घर पर स्मार्टफोन न होने के कारण पढ़ाई न कर पाने वाली छात्राओं को स्टडी मैटेरियल की हार्ड कॉपी दी जा सके।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित गणतंत्र दिवस समारोह में ध्वजारोहण करते हुए तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव।

राजपुर खुर्द, मोहन गार्डन में एक अन्य स्कूल को तात्कालिक आवश्यकताओं के हिसाब से कमर्शियल आरओ सिस्टम व किताबों की अलमारियां उपलब्ध कराई गई।

माननीय प्रधानमंत्री ने स्कूलों में शिक्षा की गुणवत्ता मजबूत करने के लिए पिछले साल विद्यांजलि योजना की शुरुआत की थी जिसके अंतर्गत स्कूलों में सह–शैक्षणिक गतिविधियों में मदद के लिए आधारभूत संरचना, डिजिटल उपकरणों, क्लास रूम, सहायक मैटेरियल आदि में योगदान किया गया है। समाज के प्रति अपनी दीर्घकालिक प्रतिबद्धता को दोहराते हुए पीएनबी देश में शिक्षा प्रणाली के परिवर्तन की इस महान मुहिम का हिस्सा बनते हुए गौरवांवित महसूस कर रहा है।

प्रधान कार्यालय में आयोजित गणतंत्र दिवस समारोह की झलकियां

गणतंत्र दिवस के अवसर पर बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपत राय जी की प्रतिमा के साथ उपस्थित प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल, तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव एवं कार्यपालक निदेशकगण तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी।

गणतंत्र दिवस के अवसर पर बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपत राय जी की प्रतिमा पर माल्यार्पण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल।

पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा श्रीमती पूनम गोयल का पौधा भेंट देकर स्वागत करते हुए श्रीमती जानकी मल्लिकार्जुन राव, अध्यक्षा, पीएनबी प्रेरणा (तत्कालीन)।

गणतंत्र दिवस के अवसर पर आयोजित पीएनबी प्रेरणा समारोह में उपस्थित पीएनबी प्रेरणा अध्यक्षा, उपाध्यक्षा एवं अन्य प्रेरणा सदस्य।

एमडीएमसी प्राईमरी गर्ल्स स्कूल, द्वारका की प्रधानाचार्या को चेक भेंट करते हुए श्रीमती पूनम गोयल, अध्यक्षा, पीएनबी प्रेरणा एवं श्रीमती जानकी मल्लिकार्जुन राव, अध्यक्षा, पीएनबी प्रेरणा (तत्कालीन)।

पंजाब केसरी, लाला लाजपतराय जी की पुण्यतिथि

बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपत राय जी की पुण्यतिथि के अवसर पर उनको नमन करते हुए कार्यपालक निदेशकगण श्री विजय दुबे, श्री स्वरुप कुमार साहा एवं श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी व बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण।

प्रधान कार्यालय में संविधान दिवस का आयोजन

संविधान दिवस के अवसर पर प्रधान कार्यालय में भारतीय संविधान की प्रस्तावना पढ़ते हुए कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे एवं श्री कल्याण कुमार तथा बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण।

प्रधान कार्यालय में अंतरराष्ट्रीय विकलांग दिवस का आयोजन

तकनीकी उपकरण–पीएनबी प्राइड–सीआरएमडी मॉड्यूल (दिव्यांग कर्मचारियों के लिए) का शुभारंभ

प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित अंतरराष्ट्रीय विकलांग दिवस समारोह में उपस्थित तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, कार्यपालक निदेशकगण श्री विजय दुबे एवं श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य अतिथि श्री सुहास लालिनाकेरे यथिराज–आईएएस जिला मजिस्ट्रेट, गौतम बुद्ध नगर (यूपी)।

बैंक के प्रधान कार्यालय में अंतरराष्ट्रीय विकलांग दिवस (आईडीपीडी) के अवसर पर एक समारोह का आयोजन किया गया। इस समारोह में तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, कार्यपालक निदेशकगण श्री विजय दुबे एवं श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य अतिथि श्री सुहास लालिनाकेरे यथिराज–आईएएस जिला मजिस्ट्रेट, गौतम बुद्ध नगर (यूपी) तथा पैरालंपिक 2021 टोक्यो, जापान में एसएल–4 श्रेणी में रजत पदक विजेता (बैडमिंटन) विशेष रूप से उपस्थित रहे। इसके अतिरिक्त बैंक के समस्त उच्चाधिकारीगण तथा देश भर में स्थित सभी अंचल/मंडल कार्यालयों के दिव्यांग स्टाफ सदस्यों ने वर्चुअल रूप से समारोह में भाग लिया। इस अवसर पर बैंक के कई विकलांग कर्मचारियों को विभिन्न क्षेत्रों में असाधारण उपलब्धियों के लिए सम्मानित किया गया।

इस अवसर पर पीएनबी ने **पीएनबी प्राइड–सीआरएमडी मॉड्यूल टूल** लॉन्च किया। यह तकनीकी उपकरण एक एंड्रॉइड आधारित एप्लिकेशन कस्टम है–जिसे विशेष रूप से विकलांग पीएनबी कर्मचारियों के लिए विशेष उल्लेख खाता (एसएमए), उधारकर्ताओं की निगरानी और प्रभावी ढंग से अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए बनाया गया है।

पीएनबी प्राइड मॉड्यूल में बिल्ट–इन टॉक बैक सॉफ्टवेयर है जो दृष्टिबाधितों को स्वतंत्र रूप से सिस्टम को एक्सेस करने की अनुमति देता है और उन्हें केवल अपने फोन पर टैप करके ग्राहकों से संपर्क करने में सक्षम बनाता है। यह एक गेम–चेंजर पहल है जो कर्मचारियों को दबावग्रस्त संपत्तियों की जल्द पहचान करने और सुधारात्मक उपाय शुरू करने में सशक्त बनाता है।

ऐप का उद्देश्य विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों और कल्याण को बढ़ावा देना है। यह प्लेटफॉर्म दृष्टि या अन्य शारीरिक अक्षमताओं वाले **'पीएनबी वॉरियर्स'** के लिए अवसरों के नए द्वार खोलता है, जिससे उन्हें एक महत्वपूर्ण और मूर्त योगदान करने में मदद मिलती है।

तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव ने श्रोताओं को संबोधित करते हुए कहा, ''जिस तरह से हम उपलब्ध असाधारण प्रतिभा का उपयोग करने में सक्षम हैं, वह आज एक महत्वपूर्ण कारक है। कई बार हम रूप और अनुभव के आधार पर प्रतिभा का आंकलन करते हैं, जो कभी–कभी गलत होता है। आंतरिक गुणवत्ता में कोई बाधा नहीं होती और यह दिल और दिमाग की प्रतिबद्धता से आती है।

पीएनबी प्राइड–सीआरएमडी मॉड्यूल पर अपने विचार रखते हुए, उन्होंने कहा, "आज डिजिटलीकरण के साथ ग्राहकों पर ध्यान केन्द्रित करते हुए और दिव्यांग कर्मचारियों की सेवाओं के उपयोग के अवसरों को बढ़ावा देने के लिए जागरूकता पैदा करने और उन्हें ग्राहकों के साथ जोड़ने से बैंकिंग बदल गई है। पीएनबी द्वारा प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर की गई यह पहल प्रशंसनीय है और बेहतर ग्राहक जुड़ाव बनाने में महत्वपूर्ण साबित होगी।

पीएनबी वन से स्वयं बिल भुगतान करें

उमा सिंदवानी
मुख्य प्रबंधक
डिजिटल बैंकिंग प्रभाग

पीएनबी वन, ऑल इन वन मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन ग्राहकों को एक ही प्लेटफॉर्म के माध्यम से विभिन्न वित्तीय और गैर–वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने की सुविधा प्रदान करता है। बैंक का प्रमुख डिजिटल उत्पाद पीएनबी वन ग्राहकों को उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए "वन स्टॉप सॉल्यूशन" प्रदान करता है।

पीएनबी वन के माध्यम से उपलब्ध सेवाओं और सुविधाओं से जोड़ने और मोबाइल चैनल पर ग्राहकों की सुविधा और पहुँच को आसानी से बढ़ाने के लिए, भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) को पीएनबी वन के साथ एकीकृत किया गया है।

भारत बिल भुगतान प्रणाली ग्राहकों को लेनदेन की निश्चितता, विश्वसनीयता और सुरक्षा के साथ एकीकृत और अंतर–परिचालनीय बिल भुगतान सेवाएं प्रदान करती है। यह एकल मंच प्रदान करता है जहाँ से ग्राहक विभिन्न श्रेणियों में बिलर्स तक पहुँच सकते हैं। ग्राहक बिलर/उपयोगिता का चयन कर सकते हैं, बकाया राशि देख सकते हैं और भुगतान कर सकते हैं।

पीएनबी वन में बीबीपीएस विकल्प के माध्यम से, अब ग्राहक विभिन्न श्रेणियों मोबाइल, लैंडलाइन, डीटीएच, बिजली, गैस, शिक्षा शुल्क आदि के तहत विभिन्न उपयोगिता सेवा प्रदाताओं और बिलर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं।

बिल भुगतान के अलावा, निम्नलिखित अतिरिक्त सुविधाएं भी उपलब्ध हैं:

i. अपने पिछले 10 बिल भुगतान को दोहराएं।

ii. स्थायी निर्देश के लिए नामांकन करें।

iii. बिल भुगतान की मासिक/ त्रैमासिक या वार्षिक अधिसूचना प्राप्त करने के लिए अधिसूचना बटन सक्रिय करें ताकि आप इससे कभी न चूकें।

पीएनबी वन में नेविगेशन और चरण

चरण 1 : पीएनबी वन में लॉगइन करें और बिल भुगतान करने के लिए बीबीपीएस पर क्लिक करें।

चरण 2 : क्विक पे पर क्लिक करें – बिलर श्रेणियों की सूची प्रदर्शित की जाएगी।

चरण 3 : आवश्यक बिलर श्रेणी पर क्लिक करें।

चरण 4 : सभी बिलर विवरण दर्ज करें।

चरण 5 : ट्रांजेक्शन पासवर्ड और ओटीपी दर्ज करें।

चरण 6 : बिल भुगतान सफलतापूर्वक किया गया।

एनपीसीआई की नई पहल- आधार ओटीपी से यूपीआई पिन सेट करें

कपीश कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक
डिजिटल बैंकिंग प्रभाग

यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) 25 अगस्त, 2016 को लॉन्च किया गया था और तब से आसान ऑनबोर्डिंग की पेशकश करके उपयोगकर्ता आधार को और विस्तारित करने की दृष्टि से यूपीआई पर ऑनबोर्डिंग उपयोगकर्ताओं के लिए एक नया विकल्प पेश किया जा रहा है, जिससे ग्राहक को आधार के ओटीपी के आधार पर प्रमाणित किया जा सकता है। जिन ग्राहकों के पास डेबिट कार्ड नहीं है, या जिनका डेबिट कार्ड सक्रिय नहीं है, वे इस विकल्प के साथ अपना यूपीआई पिन आसानी से निर्धारित या पुनः निर्धारित कर सकते हैं।

यह सक्षमता पूरे देश में ग्राहकों को डिजिटल भुगतान में शामिल करने में एक लंबा रास्ता तय करेगी, क्योंकि आधार संख्या अब लगभग सभी भारतीय नागरिकों के पास उपलब्ध है। प्रमाणीकरण के दूसरे कारक के रूप में कार्य करने वाले ओटीपी के साथ आधार का उपयोग करते हुए ऑनबोर्डिंग एक सुरक्षित, संरक्षित और सुविधाजनक वैकल्पिक ऑनबोर्डिंग चैनल की शुरुआत करता है जिससे डिजिटल आधार बढ़ता है।

इस नई पहल के साथ, ग्राहक के पास डेबिट कार्ड के बदले प्रमाणीकरण के लिए ओटीपी के साथ आधार का उपयोग करने का विकल्प होगा। प्रमाणीकरण प्राप्त करने के लिए एनपीसीआई ग्राहक के बैंक की ओर से भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) से जुड़ेगा और आधार ओटीपी का सत्यापन यूआईडीएआई दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

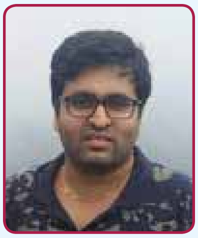
आधार आधारित प्रमाणीकरण का उपयोग करके यूपीआई पिन सेट करने के चरण।

1. यूपीआई ऑन–बोर्डिंग के दौरान, पीएसपी ऐप आधार आधारित प्रमाणीकरण को सक्षम करने के लिए उपयोगकर्ता से सहमति लेता है।
2. इसके बाद उपयोगकर्ता बैंक का चयन और पंजीकृत मोबाइल नंबर और आधार से जुड़े खाते प्रदर्शित होते है।
3. यूपीआई (UPI) ऐप आधार संख्या के अंतिम चार अंक दर्ज करने के लिए कहता है, यदि दर्ज किया गया आधार नंबर मेल खाता है, तो ऐप उपयोगकर्ता को यूपीआई (UPI) पिन निर्धारित करने के लिए आगे बढ़ने के लिए कहता है और यदि यह मेल नहीं खाता है तो यह उपयोगकर्ता को एक त्रुटि संदेश दिखाता है।
4. इसके अलावा उपयोगकर्ता को यूपीआई पिन के निर्धारित/पुनः निर्धारित करने के लिए डेबिट कार्ड और आधार ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण के बीच चयन करना होगा।
5. जब ग्राहक आधार आधारित ओटीपी प्रमाणीकरण का चयन करता है, तो ऐप आधार पंजीकृत मोबाइल नंबर और बैंक पंजीकृत मोबाइल नंबर पर आधार और बैंक ओटीपी अनुरोध जारी करता है।
6. उपयोगकर्ता आधार सर्वर और जारीकर्ता बैंक दोनों से प्राप्त ओटीपी दर्ज करेगा और नया यूपीआई पिन निर्धारित करेगा।

यदि आप किसी व्यक्ति से उस भाषा में बात करें, जो वो समझता है, तो बात उसके सर में जाती है, यदि आप उससे उसकी भाषा में बात करते हैं, तो बात उसके दिल तक जाती है।

(नेल्सन मंडेला)

टोकनाइजेशन



साहिल रोहिल्ला
वरिष्ठ प्रबंधक
आईटी प्रभाग

टोकनाइजेशन क्या है?

टोकनाइजेशन "टोकन" नामक संवेदनशील डेटा की जगह गैर संवेदनशील डेटा का आदान–प्रदान करने की प्रक्रिया है जिसका उपयोग डेटाबेस या आंतरिक सिस्टम में इसे दायरे में लाए बिना किया जा सकता है। बैंकों के मामले में, यह उस प्रक्रिया को संदर्भित करता है जहाँ ग्राहक के कार्ड नंबर को टोकन के रूप में संदर्भित वर्णों के अनूठे सेट के साथ बदल दिया जाता है जो ग्राहक के कार्ड के विवरण को सुरक्षित करता है।

टोकन क्या है?

टोकन डेटा का एक भाग है जो किसी अन्य, अधिक मूल्यवान जानकारी के लिए खड़ा होता है। टोकन का अपने आप में कोई मूल्य नहीं होता है, वे केवल इसलिए उपयोगी होते हैं क्योंकि वे डेबिट/क्रेडिट कार्ड प्राथमिक खाता संख्या (पैन) जैसी किसी बड़ी चीज़ का प्रतिनिधित्व करते हैं।

टोकनाइजेशन का उद्देश्य क्या है?

टोकनाइजेशन का उद्देश्य संवेदनशील डेटा की सुरक्षा करना तथा इसकी व्यावसायिक उपयोगिता को बनाए रखना है। यह भुगतान के अन्य रूपों की तुलना में अधिक विश्वसनीय और सुरक्षित है। टोकन प्रौद्योगिकी एन्क्रिप्शन और गतिशील डेटा प्रौद्योगिकियों के माध्यम से ग्राहकों को किसी भी कपटपूर्ण खरीदारी से बचाती है।

पीएनबी डेबिट कार्ड का टोकनाइजेशन

नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार, कोई भी व्यापारी ग्राहक के डेबिट कार्ड नंबर को 01.07.2022 से स्टोर नहीं कर सकता। कार्यक्षमता को सक्षम करने के लिए, पीएनबी ने मर्चेंट वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर डेबिट कार्ड के टोकन की अनुमति दी है।

डेबिट कार्ड को टोकनाइज करने के लिए, ग्राहकों को मर्चेंट वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर पंजीकरण करना होगा। पंजीकरण लेनदेन ओटीपी सक्षम होगा और रुपये का एक डम्मी लेनदेन होगा। 2 खातों की स्थिति की जांच करने के लिए ग्राहक के खाते में किया जाएगा।

एक बार डेबिट कार्ड टोकन हो जाने के बाद, ग्राहक हर बार कार्ड विवरण दर्ज किए बिना इस सहेजे गए टोकन का उपयोग भविष्य के लेनदेन के लिए बिना किसी रुकावट और सुरक्षित तरीके से करने में सक्षम होंगे। बाद के लेनदेन के दौरान, व्यापारी ग्राहकों से सीवीवी नंबर माँग सकते हैं या नहीं माँग सकते हैं, हालांकि ओटीपी एएफए (प्रमाणीकरण का अतिरिक्त कारक) के रूप में अनिवार्य होगा।

एक बार डेबिट कार्ड का टोकन हो जाने के बाद, इसे मर्चेंट वेबसाइट/मोबाइल ऐप में सुरक्षित रूप में चिंहित किया जाएगा जैसा कि चित्र में दिखाया गया है।

बैंकिंग सुविधाओं में साइबर सुरक्षा का महत्व

युगांत जोशी
प्रबंधक
रैम, उज्जैन

इंटरनेट की सर्वव्यापकता से हम सभी भली–भांति परिचित हैं। बीसवीं सदी में इसका आविष्कार सिर्फ सैन्य सुरक्षा क्षेत्र में सेवा हेतु हुआ था। परंतु आज सभी क्षेत्रों में इंटरनेट की उपयोगिता विदित है तथा आगामी भविष्य में इंटरनेट पर हमारी निर्भरता और बढ़ेगी। यह कहना अनुचित नहीं होगा कि हम अभी तकनीक के क्रमिक विकास के दौर में अनवरत बढ़ रहे हैं और इस प्रक्रिया का मुख्य वाहक इंटरनेट है। इसी तकनीकी परिवेश में अधिकांश बार हम 'साइबर' शब्द के बारे में सुनते है और इसका अर्थ इंटरनेट से कुछ अधिक भिन्न नहीं है। वस्तुतः यदि हम इंटरनेट अथवा कंप्यूटर सिस्टम को एक संज्ञा के परिपेक्ष्य में देखें तो साइबर इनका विशेषण स्वरुप माना जा सकता है।

साइबर युग के आगमन से विभिन्न सेवाओं में गति एवं गुणवत्ता आई है। बैंकिंग सेवा क्षेत्र भी इससे लाभान्वित हुआ है। आज जब बैंकिंग क्षेत्र अद्वितीय गति से विस्तार कर रहा है तब इस प्रक्रिया से उत्पन्न भीमकाय डेटा (जानकारी) का आदान–प्रदान एवं संयोजन एक महत्वपूर्ण पहलू बन चुका है जो इंटरनेट के बिना अकल्पनीय है। इस पर भी वर्तमान में आर्थिक समावेशन या कॉरपोरेट बैंकिंग जैसे बहुमुखी और विस्तृत उद्देश्यों में बैंकों की महत्ता को देखते हुए हम यह अनुमान लगा सकते हैं कि 'साइबर बैंकिंग' ही भविष्य की बैंकिंग होगी। आज बहुत सी बैंकिंग सुविधाएं डिजिटल माध्यम से ग्राहकों की सुविधा के लिए प्रस्तुत की जा रही हैं। डिजिटल होने के प्रयास को लेकर सभी बैंक आज इतने गंभीर हैं कि हम यह अंदाजा लगा सकते हैं कि भविष्य में साइबर बैंकिंग ही बैंकिंग का एकमात्र पर्यायवाची होगा। परंतु तमाम खूबियों के बावजूद भी साइबर बैंकिंग एक संवेदनशील क्षेत्र है और यह कई खतरों से जूझ रहा है।

साइबर बैंकिंग के सन्दर्भ में आशंकित खतरों एवं हानि का तात्पर्य उन घटनाओं या क्रियाओं से है जिनका परिणाम मुख्यतः बैंकिंग प्रक्रिया में बाधा या बैंक संबंधी जानकारी का हनन अथवा दुरूपयोग होता है। साइबर खतरों का उद्‌भव साइबर बैंकिंग के समसामयिक है तथा यह भी एक क्रमिक विकास रुपी प्रक्रिया की तरह नित परिवर्तित होते रहते हैं। चूंकि यह तकनीकी रूप से जटिल खतरों की श्रेणी में आते हैं, प्रायः यह देखा गया है कि साइबर अपराधी साइबर बैंकिंग प्रणाली की खामियों अथवा कमज़ोरियों का लाभ उठाते हैं। साइबर बैंकिंग प्रणाली को शिकार बनाने हेतु कई तरीकों का प्रयोग किया जाता रहा है। इनमें से कुछ आम तरीके निम्नलिखित हैं :

- **फिशिंग** – इसके अंतर्गत साइबर अपराधी बैंक उपभोक्ता को धोखा देकर उनके खाते से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी की चोरी करते है। यह तरीका परोक्ष होता है जहाँ उपभोक्ता को अपराधी द्वारा एक ऐसा जाली पटल प्रस्तुत किया जाता है जो दिखने में हुबहू वास्तविक पटल की तरह होता है परंतु जिसमें उपभोक्ता द्वारा टंकित कोई भी जानकारी अपराधी तक पहुँच जाती है। उदाहरण स्वरुप ईमेल के माध्यम से भेजा गया फर्जी लिंक जिस पर क्लिक करके उपभोक्ता एक जाली वेबसाइट पर पहुँच जाता है जिस पर अपना यूजर आईडी एवं पासवर्ड डालते ही वह अपनी संवेदनशील जानकारी अनजाने में साइबर अपराधी तक पहुँचा देता है।

- **मैलवेयर** – मैलवेयर एक तरह का हानिकारक सॉफ्टवेयर है जो कंप्यूटर सिस्टम या नेटवर्क की कार्यक्षमता को नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है। सर्वविदित कंप्यूटर वायरस भी एक तरह का मैलवेयर है। मैलवेयर की विशेषता है कि एक साधारण उपभोक्ता को इसकी पहचान करना बहुत मुश्किल प्रतीत होता है क्योंकि यह अधिकतर किसी मुख्य कंप्यूटर प्रोग्राम के पीछे छुपे होते हैं या पृष्ठ आधार से काम करते हैं। उपभोक्ता के साथ–साथ यह बैंकों के लिए भी एक चुनौती है क्योंकि आजकल बैंकों की कार्यप्रणाली पूर्णतः कंप्यूटर नेटवर्क पर आधारित है।

- **ईव्स–ड्रॉपिंग** – इसका शाब्दिक अर्थ है छिपकर बातचीत सुनना। साइबर अपराधी इसके तहत बैंकिंग नेटवर्क में सेंध लगाकर एक मूक दर्शक की तरह चुपचाप जानकारी का संग्रह करते हैं। हाल ही में कोरोना के

चलते जब अधिकांश कर्मचारी कुछ सॉफ्टवेयरों की मदद से घर से ही मीटिंग में सम्मिलित हो रहे थे तब इस तरीके से संवेदनशील जानकारी की चोरी की खबरें सामने आई थीं।

- **क्लोनिंग** – इसके तहत जालसाजों द्वारा एटीएम कार्ड की नकल तब बना ली जाती है जब ग्राहक कार्ड स्वाइप करता है। इसे एक तरह की फिशिंग भी कह सकते हैं।

उपरोक्त साइबर अपराधों के उदाहरणों से यह ज्ञात होता है कि साइबर अपराधों की क्रिया जटिल माध्यमों से की जाती है। साइबर अपराधी निरंतर नए तरीकों की मदद से वर्तमान प्रणाली को क्षति पहुँचाने का प्रयास करते हैं। इस परिदृश्य में यह अति महत्वपूर्ण हो जाता है कि हम अपनी साइबर बैंकिंग प्रणाली को इन खतरों का सामना करने में सक्षम बनाएं। साइबर सुरक्षा को सामयिक बैंकिंग की एक मुख्यधारा वाली गतिविधि कहना अतिश्योक्ति न होगा।

यह समझना सरल है कि बैंकिंग क्षेत्र में साइबर सुरक्षा इतनी अहम क्यों हैं। बैंक के पास सभी ग्राहकों की संवेदनशील जानकारी का एक विशाल संग्रह होता है जिसकी सुरक्षा का नैतिक एवं आर्थिक दायित्व बैंक पर ही निर्भर करता है। साइबर प्रणाली में सशक्त एवं सुरक्षित बैंक के ग्राहक आश्वस्त रह सकते हैं जो किसी भी बैंक की छवि के लिए महत्वपूर्ण है। यह इस बात को भी सुनिश्चित करता है कि साइबर अपराध से उत्पन्न हानि न्यूनतम हो।

संपूर्ण विश्व का साइबर सुरक्षा रूपी चुनौती के प्रति प्रयास काफी सराहनीय रहा है। भारत के सन्दर्भ में अगर बात करें तो साइबर अपराध का विस्तृत वर्णन भारतीय दण्ड संहिता में निहित है तथा इसी क्षेत्र के लिए आईटी एक्ट 2000 भी पारित किया गया। साइबर अपराधों से निपटने हेतु पुलिस बल में एक विशेष साइबर अपराध सेल गठित है। विभिन्न सरकारी विभाग समय–समय पर साइबर जागरूकता हेतु अभियान चलाते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी 'आरबीआई कहता है' श्रृंखला के विज्ञापनों में प्रसिद्ध हस्तियों के माध्यम से ग्राहकों को साइबर सुरक्षा के प्रति जागरूक किया जाता है।

तकनीकी तौर पर बात करें तो आज सभी प्रकार के साइबर अपराधों का सामना करने के लिए तकनीकें विकसित की जा चुकी हैं। यह क्षेत्र हाल ही में शोध के लिए भी एक पसंदीदा विषय बन चुका है। साइबर सुरक्षा के मुख्य तकनीकी दूतों के रूप में निम्नलिखित तकनीकें एवं उत्पाद विश्व भर में प्रसिद्ध हैं :

- **फायरवॉल** – फायरवॉल की कार्यशैली बहुत कुछ एक यातायात पुलिस की भांति है। जिस तरह यातायात पुलिस व्यस्त मार्ग पर वाहनों का प्रबंधन करती है तथा यह तय करती है कि किस समय सीमा में किस मार्ग के वाहन चालित होंगे कुछ उसी प्रकार फायरवॉल भी कंप्यूटर सिस्टम में इंटरनेट यातायात की निगरानी करता है। ठीक इसी प्रकार गैर लाइसेंसधारी और संदिग्ध सॉफ्टवेयर की पहचान भी फायरवॉल का मुख्य कार्य है। हमारे बैंक में भी विंडोज फायरवॉल का उपयोग हर कंप्यूटर पर किया जाता है।

- **एंटी–वायरस** – यह साइबर सुरक्षा का एक बहुत ही लोकप्रिय माध्यम है। यह एक प्रकार का कंप्यूटर सॉफ्टवेयर है जो एक जागरूक पहरेदार की भांति सदैव वायरस या मैलवेयर की ताक में रहता है और उनके मिलते ही उन्हें नष्ट कर देता है। मैक–इफी, नॉर्टन, अवास्ट कुछ प्रसिद्ध एंटी–वायरस हैं।

- **हनी पॉट** – यह एक रोचक तकनीक है जिसका मुख्य प्रयोग साइबर अपराधी को पकड़ना या साइबर अपराध से संपूर्ण प्रणाली को बचाने के लिए किया जाता है। इसमें किसी भी वास्तविक कंप्यूटर नेटवर्क की कृत्रिम प्रति (जिसे हनी पॉट यानि शहद का बर्तन कहा जाता है) बनाई जाती है जिसमें अनाधिकृत प्रवेश आसानी से किया जा सके। कोई भी साइबर अपराधी जब किसी नेटवर्क को निशाना बनाता है तो वह सर्वप्रथम इसी कृत्रिम नेटवर्क में प्रवेश करता है और प्रवेश पर ही उसका आई. पी. एड्रेस (कंप्यूटर का पता) पकड़ में आ जाता है जिसे फायरवॉल फिर रोक देता है और हमें साइबर अपराधी की जानकारी भी प्राप्त हो जाती है।

- **मशीन लर्निंग** – यह क्षेत्र बहुत ही विस्तृत है और इसकी उपयोगिता भी बहुत से उद्यमों में साबित हो चुकी है। वस्तुतः यह एक ऐसी तकनीक है जिसमें साइबर अपराध से सुरक्षा हेतु विकसित कंप्यूटर प्रोग्राम स्वयं ही अभ्यास करता है तथा साइबर सुरक्षा की दैनिक प्रक्रिया के दौरान जो भी नई जानकारी उसे प्राप्त होती है, वह उसके आधार पर अपनी क्षमता को और सुदृढ़ करता है। एक तरह से यह एक मनुष्य की तरह ही चेतना रखने वाला प्रोग्राम है जो निरंतर अपनी रचना को स्वयं ही बेहतर बनाता है।

- **आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस** – यह मशीन लर्निंग का ही विस्तार है। उपरोक्त सचेतन साइबर सुरक्षा प्रोग्राम एक मनुष्य की तरह ही अपनी बुद्धिमता का प्रयोग करता है तथा पूर्व में साइबर सुरक्षा के दौरान हुए अनुभवों के आधार पर कुछ प्रतिरूप बनाता है। इन्ही प्रतिरूपों की सहायता से फिर यह प्रोग्राम साइबर सिस्टम की सुरक्षा करता है। विदेशी बैंकों में इस आधुनिक तकनीक का प्रयोग हाल ही में काफी तेज हो गया है और कई भारतीय बैंक भी अब इस उन्नत तकनीक की ओर रुख कर रहे हैं।

इतनी उन्नत तकनीकों के चलते भी आज भारत में साइबर अपराधों में अद्वितीय बढ़ोतरी दर्ज की गयी है। पिछले तीन वर्षों में भारत में करीब 13000 साइबर अपराध दर्ज किये गए जो कि एक चिंताजनक विषय है। इसके मुख्यतः दो प्रमुख कारण हैं। सर्वप्रथम तो उपभोक्ता वर्ग में जागरूकता की कमी ही अधिकांश साइबर अपराधों की कारक रही है। अधिकतर साइबर बैंकिंग धोखाधड़ी की घटनाओं में यह बात सामने आई है कि जानकारी के अभाव में उपभोक्ता ने टेलीफोन या इंटरनेट के माध्यम से संवेदनशील जानकारी साइबर अपराधी को प्रदान की। यह घटनाएं ग्रामीण क्षेत्र में ज्यादा होती हैं जिसका कारण प्रायः आर्थिक साक्षरता की कमी है। शहरी क्षेत्रों में साइबर बैंकिंग धोखाधड़ी फिशिंग और एटीएम कार्ड क्लोनिंग के द्वारा भी होती हैं। इसके साथ ही हैकर समूह नित–नयी तकनीकों एवं तरकीबों का प्रयोग करके मौजूदा साइबर सुरक्षा प्रणाली को चुनौती देते हैं। चूंकि भारतीय बैंक साइबर सुरक्षा के क्षेत्र में अभी नए हैं, अतः वे हैकरों की उक्त नवीन तकनीकों के निशाने पर सदैव बने रहते हैं। ऊपर लिखित चुनौतियाँ बैंकिंग की व्यापकता के लिए एक बड़ा खतरा है। इनकी रोकथाम ही इस बात को सुनिश्चित करेगी कि भविष्य में सुरक्षित बैंकिंग जन–जन तक पहुँचे तथा प्रत्येक ग्राहक इस बात को लेकर आश्वस्त रहें कि उनकी पूंजी एवं उनकी संवेदनशील जानकारी दोनों ही सुरक्षित है। हमारी मौजूदा साइबर सुरक्षा प्रणाली को और सशक्त करने हेतु हम कुछ सुझावों पर विचार कर सकते हैं:

- **आर्थिक साक्षरता अभियान में तेजी**: हालांकि आर्थिक साक्षरता अभियान के अंतर्गत नियमित तौर पर कार्यक्रम आयोजित किये जाते रहे हैं, इस दिशा में केन्द्रित प्रयास की आवश्यकता है। ग्रामीण भारत एवं शहरी भारत के लिए अलग–अलग सारगर्भित आर्थिक साक्षरता पाठ्यक्रम बनाया जा सकता है जो क्षेत्र विशेष की आवश्यकता को ध्यान में रखकर बनाया गया हो एवं जो पूर्व में घटित विभिन्न साइबर अपराधों की रोकथाम की ओर केन्द्रित हो।

- **मौजूदा बैंकिंग सुरक्षा प्रणाली का सशक्तिकरण**: इस क्षेत्र में वर्तमान में सराहनीय प्रयास किये गए हैं जैसे कि चिप वाले एटीएम कार्ड का आगमन एवं ओटीपी के द्वारा सत्यापन। इसके अतिरिक्त एटीएम को 'क्लोनिंग–प्रूफ बनाने की तकनीक पर कार्य किया जा सकता है। द्वि–चरण सत्यापन की प्रक्रिया की अनिवार्यता भी इस ओर एक अहम प्रयास साबित होगी। बैंक के मौजूदा नेटवर्क में उन्नत सुरक्षा तकनीकों का प्रयोग भी कारगर सिद्ध होगा।

- **साइबर सुरक्षा विशेषज्ञता** : साइबर सुरक्षा को व्यावसायिक पाठ्यक्रम के तौर पर ज्यादा से ज़्यादा महाविद्यालयों में उपलब्ध कराने से इस क्षेत्र में विशेषज्ञ उत्पन्न होंगे जो भविष्य में साइबर सुरक्षा से जुड़ी जटिलताओं का सामना करने में सक्षम होंगे। भारतीय बैंक विदेशी बैंकों से समझौता कर सकते हैं जिसके अंतर्गत विदेशी साइबर विशेषज्ञ भारतीय बैंकिंग की वर्तमान सुरक्षा प्रणाली को और मजबूत करने में अपनी राय प्रदान कर सकेंगें।

अगर हम इस तथ्य को ध्यान में रखें कि बैंकिंग में कंप्यूटर का आगमन बीसवीं सदी के अंत में हुआ तो हमारी वर्तमान साइबर बैंकिंग प्रणाली एक प्रेरणास्पद अध्याय के रूप में उभरती है। डिजिटल बैंकिंग की ओर अग्रसर अर्थव्यवस्था इस बात को लेकर आशान्वित है कि उसकी भविष्य की जटिल एवं भीमकाय आवश्यकताएं जब भी उपजेंगी तब हमारी साइबर बैंकिंग प्रणाली उसका सुरक्षित रूप से वहन करने के लिए सक्षम होगी। यह संपूर्ण बैंकिंग क्षेत्र के लिए एक रोचक परीक्षा है और सभी बैंकों एवं उनसे जुड़े ग्राहकों का साइबर सुरक्षा की ओर एक सम्मिलित प्रयास ही इस कसौटी पर खरा उतरने का एकमात्र उत्तर है।

प्रधान कार्यालय में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन

प्रधान कार्यालय में सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान आयोजित कार्यक्रम में तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव को प्रशंसा पत्र भेंट करते हुए श्री पी. डेनियल, अतिरिक्त सचिव, सीवीसी, साथ में हैं कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री विजय दुबे, श्री स्वरुप कुमार साहा एवं श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी।

31 अक्टूबर, 2021 को सरदार वल्लभ भाई पटेल की जयंती के उपलक्ष्य में, पीएनबी ने केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार 26 अक्टूबर से 1 नवंबर, 2021 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2021 मनाया। इस वर्ष की थीम **''स्वतंत्र भारत @75: सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता''** रही।

अन्य गतिविधियों के अलावा, 27 अक्टूबर 2021 को पीएनबी के प्रधान कार्यालय में एक संगोष्ठी का आयोजन किया गया। **श्री पी. डेनियल, अतिरिक्त सचिव, सीवीसी** ने इस कार्यक्रम में उपस्थित होकर कार्यक्रम की शोभा बढ़ाई और **श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, एमडी एवं सीईओ (तत्कालीन)** की अध्यक्षता में यह कार्यक्रम सफलतापूर्वक संपन्न हुआ। इस अवसर पर बैंक के सभी कार्यपालक निदेशकगण, मुख्य सतर्कता अधिकारी और मुख्य महाप्रबंधकगण/महाप्रबंधकगण भी उपस्थित रहे।

तत्कालीन एमडी एवं सीईओ श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, ने श्री डेनियल का स्वागत करते हुए चीजों को सही परिप्रेक्ष्य में रखने के लिए सीवीसी द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के बारे में विस्तार से बताया। उन्होंने उल्लेख किया कि बैंक ने पिछले एक वर्ष में विभिन्न पहलें की हैं, जिसमें रियल टाइम के आधार पर जवाबदेही को ट्रैक करने के लिए स्टाफ जवाबदेही मामलों के पोर्टल (टीएमएसएसी) की ट्रैकिंग और निगरानी शुरू करना शामिल है। उन्होंने अधिकारियों को बैंक के हितों की रक्षा के लिए नियमों और विनियमों का पालन करने के लिए प्रेरित किया।

पिछले एक वर्ष के दौरान बैंक ने भ्रष्टाचार से लड़ने के लिए सतर्कता प्रबंधन में सुधार लाने और कर्मचारियों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा की भावना पैदा करने और प्रणालीगत सुधार के लिए पहलें की हैं।

श्री पी. डेनियल, अतिरिक्त सचिव, सीवीसी ने अपने संबोधन में सतर्कता प्रबंधन में विभिन्न कार्यों को करने में सीवीसी द्वारा उठाए गए कदमों से अवगत कराया। उन्होंने कहा कि सीवीसी देश का सर्वोच्च सतर्कता संस्थान है, जिसका गठन संथानम समिति की रिपोर्ट के आधार पर किया गया था और इसी के माध्यम से सीवीसी और सीबीआई दोनों की स्थापना हुई थी। सीवीसी की स्थापना 1964 में एक कार्यकारी प्रस्ताव द्वारा की गई थी और 2003 में इसे वैधानिक दर्जा प्राप्त हुआ था।

उन्होंने पीएनबी द्वारा सतर्कता प्रबंधन को मजबूत करने के लिए उठाए गए विभिन्न कदमों की सराहना की।

फील्ड पदाधिकारियों के ज्ञान को अद्यतन करने के लिए, सीवीसी ने एक अद्यतन मैनुअल जारी किया और निवारक सतर्कता की दिशा में उठाए गए कदमों पर एक पुस्तक भी जारी की है, जिसमें विभिन्न संगठनों द्वारा दोहराई जा सकने वाली सर्वोत्तम पहलें शामिल हैं।

उन्होंने हमारे एमडी एवं सीईओ श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव को निवारक सतर्कता की दिशा में उठाए गए कदमों पर अद्यतित सीवीसी मैनुअल और पुस्तक भेंट की।

मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी ने निवारक सतर्कता पहल पुस्तिका के परिचालन एवं साझा करने के लिए सीवीसी को धन्यवाद दिया। उन्होंने सीवीसी और कॉरपोरेट कार्यालय और ऑन–ग्राउंड में तैनात सभी संचालन प्रमुखों को विशेष धन्यवाद दिया और आयोग के लक्ष्यों के प्रति प्रतिबद्ध रहने का वचन दिया।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2021 के दौरान प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित संगोष्ठी में तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव को अद्यतित सीवीसी मैनुअल भेंट करते हुए श्री पी. डेनियल, अतिरिक्त सचिव, सीवीसी।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2021 के अवसर पर आयोजित समारोह में संबोधित करते हुए तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2021 के अवसर पर आयोजित समारोह में उपस्थित तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री स्वरुप कुमार साहा एवं श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2021 के अवसर पर आयोजित समारोह में ईमानदारी तथा सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाते हुए मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री विजय कुमार त्यागी। मंच पर उपस्थित हैं तत्कालीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव एवं कार्यपालक निदेशकगण श्री संजय कुमार, श्री स्वरुप कुमार साहा एवं श्री कल्याण कुमार।

अंचल तथा मंडल कार्यालयों में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अवसर पर स्टाफ सदस्यों को ईमानदारी एवं सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाते हुए श्री सुनील कुमार गोयल, महाप्रबंधक अंचल कार्यालय कोलकाता, साथ में हैं श्री पुष्कर तराई मंडल प्रमुख, कोलकाता उत्तर।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अवसर पर मंडल कार्यालय, इंदौर में सत्यनिष्ठा एवं ईमानदारी की प्रतिज्ञा दिलाते हुए मंडल प्रमुख श्री प्रेम कुमार अग्रवाल एवं उपस्थित अन्य स्टाफ सदस्य।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अवसर पर आयोजित जागरूकता रैली के दौरान उपस्थित श्री आशीष चतुर्वेदी मंडल प्रमुख, नागपुर तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

अंचल कार्यालय, जयपुर द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 के दौरान आयोजित समारोह में उपस्थित श्री बी. पी. महापात्र, अंचल प्रमुख, जयपुर, मुख्य अतिथि श्री एस. एन. जाट सीबीआई डीएसपी, जयपुर तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान आयोजित की गई प्रतियोगिता के विजेता विद्यार्थियों को पुरस्कृत करते हुए श्री जतिन्द्र मनकोटिया, मंडल प्रमुख, लुधियाना पूर्व।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान सीकर दौरे पर सत्यनिष्ठा की शपथ लेते हुए जयपुर महाप्रबंधक श्री बी. पी. महापात्र, सीकर जिला कलेक्टर श्री अविचल चतुर्वेदी, एसएलबीसी के संयोजक श्री एमएस महणौत, एसबीआई उपमहाप्रबंधक श्री अनिरुद्ध चौधरी।

अंचल तथा मंडल कार्यालयों में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अवसर पर सत्यनिष्ठा की प्रतिज्ञा लेते हुए महाप्रबंधक श्री महेंद्र दोहरे की उपस्थिति में मंडल कार्यालय, खड़गपुर के स्टाफ सदस्य।

अंचल कार्यालय, अहमदाबाद में सतर्कता सप्ताह के उपलक्ष्य में सत्यनिष्ठा और आत्मनिर्भरता के प्रति जागरूकता लाने हेतु आयोजित वॉकथोन में उपस्थित अंचल प्रमुख, अहमदाबाद श्री बिनय कुमार गुप्ता तथा स्टाफ सदस्यगण।

मंडल कार्यालय, वड़ोदरा में श्री अनुपम, उप महाप्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली की उपस्थिति में सतर्कता प्रणाली पर संगोष्ठी का आयोजन किया गया।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान मंडल कार्यालय, सूरत द्वारा आयोजित वॉकथोन में उपस्थित श्री डी. के. कथूरिया, मंडल प्रमुख तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 के दौरान सभी स्टाफ सदस्यों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाते हुए श्री ए. के. मिश्र, उप मंडल प्रमुख, लखनऊ पूर्व।

मंडल कार्यालय, गांधीनगर द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान आयोजित वॉकथोन में उपस्थित मंडल प्रमुख श्रीमती राजेश्री जाधव तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।

नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग

शैलेश जोशी
शाखा प्रबंधक
मंडल कार्यालय, इंदौर

आज के युग में ऐसा कोई देश नही होगा जिसकी अर्थव्यवस्था में बैंकिंग का महत्वपूर्ण स्थान न हो। लगभग प्रत्येक देश की अर्थव्यवस्था में बैंक रीढ़ की भूमिका में हैं। पुराने समय में अर्थव्यवस्था में बैंकों की बहुत ही सीमित भूमिका होती थी और बैंकों का कार्य केवल कम ब्याज पर रकम जमा करना और उसे अधिक ब्याज पर उधार देकर लाभ कमाना होता था। कुछ दशक पूर्व तक बैंकों का काम कैश बुक, रोजनामचा, सहायक बहियों और खाता बही जैसे सामान्य दस्तावेजों से चल जाता था।

लेकिन विकसित देशों के साथ–साथ विकासशील व अविकसित देशों में भी तीव्र गति से वाणिज्यिक गतिविधियों में होने वाली वृद्धि के कारण अकल्पनीय रूप से बढ़ते हुए लेन–देन से बैंकों में भी कार्यभार में भारी वृद्धि हुई है। बढ़ते हुए इस विशाल लेन–देन को निपटाना और उसका सही सही रिकार्ड रखना परम्परागत खाता बही प्रणाली से संभव नहीं रहा। अतः इस चुनौती से सामना करने हेतु बैंकों ने भी अन्य वाणिज्यिक संस्थाओं की तरह नई–नई तकनीक अपनाना शुरू किया। बैंकों में तकनीक अपनाने का आरंभ सर्वप्रथम कैलकुलेटर के उपयोग से हुआ और लम्बे चौड़े जोड़, घटा, गुणा, भाग जैसे कठिन और उबाऊ कार्य पलक झपकते ही होने लगे। मुद्रा प्रेषण हेतु तार अंतरण (टी.टी.) जैसी तकनीक का उपयोग बहुत समय से होता आया है लेकिन कंप्यूटर का उपयोग प्रारम्भ होने से बैंकों में एक नए युग का सूत्रपात हुआ और पारम्परिक बैंकिंग में और अब की बैंकिंग में आमूलचूल परिवर्तन हो गया है।

विज्ञान के द्वारा नए–नए आविष्कार और नित नयी टेक्नोलॉजी के आविर्भाव का जहाँ मानव मात्र को लाभ मिला है और समग्र आर्थिक जगत भी लाभान्वित हुआ है वहीं बैंकिग में नवीनतम टेक्नोलॉजी के उपयोग ने एकदम क्रान्ति ला दी है और बैंकों का प्राचीन स्वरुप ही बदल गया है। आधुनिक बैंकिंग में अब श्रम साध्य और अधिक समय लगने वाले लेन–देन की प्रविष्टियां करने, ब्याज लगाने, तुलन–पत्र बनाने और अंतिम खाते बनाने जैसे कार्य शुद्धता से करने में सुगमता हो गई है तथा भारी भरकम कागजी रिकार्ड रख कर बैंकों को अपना काम चलाने की विवशता से मुक्ति मिल गयी है। इसके साथ ही ग्राहकों को कल्पनातीत सुविधाएं प्राप्त होने लगी है और उनके द्वारा वांछित सूचनाएं (जैसे खाता शेष, खातों में की गई प्रविष्टियों का विवरण या कोई पुरानी जानकारी आदि) तुरंत उपलब्ध हो जाती है, जिसमें पहले बहुत समय और कुछ मामलों में कई–कई दिन तक लग जाते थे।

ग्राहकों के लिए अब अपने कार्य हेतु बैंकों में घंटों खड़े रहना या नियत समयावधि में ही कार्य होना जैसी समस्याएं लगभग समाप्त हो गई है। कुछ दशक पूर्व तक कौन सोच सकता था कि अपने बैंक संबंधी साधारण कार्यों के लिए अब हमें बैंक शाखा तक जाने की आवश्यकता नहीं रहेगी और

हम घर बैठे ही अपने खाते का परिचालन तक कर सकते हैं या अपने निवास/कार्यालय के आस–पास ही स्थित किसी भी बैंक के एटीएम के माध्यम से नगदी प्राप्त कर सकते हैं। लेकिन अब इंटरनेट टेक्नोलॉजी के माध्यम से यह सब संभव हो गया है।

बैंकों द्वारा साधारण कंप्यूटर तक को अपनाने में प्रारंभ में श्रम संगठनों के भारी विरोध के फलस्वरुप कठिनाई आई थी और विलम्ब भी हुआ था लेकिन कंप्यूटर की गति, गणना की शुद्धता और आंकड़ों के स्टोरेज की क्षमता जैसे लाभों

और सुविधाओं ने सभी अधिकारियों/कर्मचारियों, ग्राहकों और अन्य संबंधितों (स्टेक होल्डर्स) को आश्चर्यचकित कर दिया। रोकड़ बही, बड़े–बड़े लेजर, सहायक बहियां आदि रखना और फिर दैनिक आधार पर मिलान करना तथा सही सही तुलन–पत्र बना कर अंतिम खाते बनाना बहुत ही समय एवं श्रम साध्य कार्य थे जो अब कंप्यूटर की सहायता से पलक झपकते ही निष्पादित हो जाते है। इससे उपलब्ध मानव श्रम शक्ति का उपयोग बैंकिंग सेवाओं के विस्तार हेतु करना संभव हो सका है।

कंप्यूटर का उपयोग शुरू हो जाने के बाद तो बैंकों ने आधुनिकतम तकनीक को अपनाने से कभी भी संकोच नहीं किया है। करेंसी नोट गिनने और सही नोट व कटे फटे नोट अलग–अलग छांटने की मशीन ने रोकड़ विभाग का कार्य एकदम सरल कर दिया है और घंटों का काम मिनटों में होने लगा है।

पहले अन्तर बैंक चेक/ड्राफ्ट के भुगतान में इंस्ट्रूमेंट के भौतिक रूप से क्लियरिंग हेतु प्रस्तुत करने के सिस्टम के कारण बैंक में चेक प्रस्तुत करने से लेकर खाते में राशि जमा होने तक में भारी श्रम और दो से तीन दिन का समय लग जाता था अब चेक/ड्राफ्ट को भुगतानकर्त्ता बैंक तक भेजने की आवश्यकता नही रही और ट्रंकेशन प्रणाली से इसमें उल्लेखनीय सुधार हुआ है। इसी तरह आरटीजीएस /एनईएफटी के आने से राशि अंतरण तुरंत हो जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग की तकनीक अपनाने से कंपनियों के डिविडेंड वारंट व ब्याज वारंट आदि के भुगतान में लगने वाले समय, कागज और लागत में भारी बचत हुई है।

आज इंटरनेट की सुविधा ने बैंकों के स्वरुप को ही बदल दिया है। बड़े–बड़े भुगतान सीधे हिताधिकारी के खाते में जमा हो जाते है। इसी प्रकार संस्थानों और कॉरपोरेट व शासकीय कर्मचारियों आदि का वेतन अब सीधे उनके खातों में जमा करना संभव हो गया है। इसी प्रकार भारी नगद राशि को एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने और लाने के झंझट और असुविधा से मुक्ति मिल गई है तथा जोखिम भी कम हो गया है। पहले प्रत्येक माह की 1 तारीख को बैंकों को अपने बड़े खातेदारों/ग्राहकों द्वारा उनके कर्मचारियों को वेतन आदि का भुगतान करने हेतु भारी मात्रा में नगद राशि की व्यवस्था करना पड़ती थी। अब वेतन आदि सीधे खाते में जमा हो जाने से बैंकों के साथ–साथ ग्राहकों और उनके कर्मचारियों को भी सुविधा हो गई है।

मोबाईल बैंकिंग के द्वारा अब हम 24 घंटे और कहीं भी बैंकिंग सुविधा का लाभ ले सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग के आने से ग्राहकों और बैंक के बीच संवाद के तरीके में बहुत बदलाव आ गया है। मोबाइल बैंकिंग के द्वारा घर से दूर रहकर भी अपने बैंक खाते की जानकारी ली जा सकती है। किसी भी समय खाते से पैसों को ट्रांसफर करना, बिलों का भुगतान इत्यादि किया जा सकता है।

एटीएम और इंटरनेट यूजर्स के बढ़ते आधार के साथ, बैंकों के रिटेल सेवा काउंटर पर बहुत ज्यादा लोगों से डील नहीं करना होता। बैंकिंग की लॉकर और ऋण जैसी सेवाओं को

छोड़ कर, सभी सेवाएं अब बड़े पैमाने पर ग्राहकों को अपने डिजिटल यानि इंटरनेट बैंकिंग और स्मार्टफोन ऐप्लिकेशन पर प्राप्त हो रही हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था अब चेक/ड्राफ्ट आदि द्वारा औपचारिक भुगतान के दायरे से निकल कर तुरंत (Instantaneous) भुगतान के क्षेत्र में तेजी से आगे बढ़ चुकी है। मुद्रा अंतरण हेतु आरटीजीएस/एनईएफटी, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम जैसी सुविधाएं अब सामान्य बात हो गई है। यह ग्राहकों को विशेष रूप से इसके लिए समय निकाले बिना हर तरह के लेन–देन का अधिकार देता है। यूपीआई की तकनीकी खासियतों (जिसमें बैंक और नॉन–बैंक सर्विस प्रोवाइडर्स में इंटर ऑपरेटेबिलिटी भी शामिल हैं) ने लेन–देन की लागत के साथ इसमें लगने वाले समय को भी काफी हद तक कम कर दिया है।

भारत के दूरदराज के क्षेत्रों के बीच एईपीएस (आधार–सक्षम भुगतान प्रणाली) द्वारा संचालित बायोमेट्रिक लेन–देन में वृद्धि हो रही है। एईपीएस में हर महीने 1000 मिलियन से अधिक का मासिक लेन–देन हो रहा है। जनधन योजना की शुरूआत हुई तो उस समय तकनीक के कारण ही रिकार्ड 38 करोड़ से भी ज्यादा खाते अल्प समय में ही खोलना संभव हो सका।

कैशलेस अर्थव्यवस्था के विचार ने बैंकिंग स्वरूप में और भी बड़ा परिवर्तन किया है। बड़े पैमाने पर मुद्रा का स्थान प्लास्टिक कार्ड (डेबिट/क्रेडिट कार्ड) और इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग ने ले लिया है। इससे एक ओर जहाँ व्यवहार में तेजी आई है व लोगों को नगदी रखने और बैंकों तक आने–जाने की समस्याओं से मुक्ति मिली है तो दूसरी ओर कालेधन को रोकने में बहुत हद तक मदद मिल रही है और अर्थव्यवस्था में पारदर्शिता भी आने लगी है।

प्लास्टिक मुद्रा ने लोगों की जोखिम की समस्या के समाधान के साथ–साथ पर्यावरण को भी लाभ पहुँचाया और अर्थव्यवस्था में तेजी भी आयी है। कैशलेस अर्थव्यवस्था को पेमेंट बैंकों ने भी आगे बढ़ाने में मदद की है।

नवीनतम तकनीकों की उपलब्धता के कारण अब भारत ओपन बैंकिंग के विचार के प्रति खुल रहा है। इन भुगतान बैंक को इंटर बैंक कनेक्टिविटी तकनीक से देश में कार्यरत सभी बैंकों से जोड़ा जा सकेगा। आईपीपीबी (IPPB) ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं मुहैया कराकर केंद्र सरकार के वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को पूरा करने में सहायता करेगा। इसके द्वारा सभी प्रकार की बैंक सेवाएं जैसे खाते खोलना, मुद्रा अंतरण, सरकारी अनुदान आदि (डीबीटी (DBT): डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर) और बिल पेमेंट जैसी सुविधाएं 13 भाषाओं में उपलब्ध कराई जा सकेगीं। काउंटर सर्विसेज, माइक्रो एटीएम, मोबाइल बैंकिंग ऐप, एसएमएस और आईवीआर के माध्यम से ये सुविधाएं सुदूर ग्रामीण क्षेत्र की आम जनता तक पहुँचाना संभव हो गया है। इन सब सुविधाओं के विस्तार से बैंकिंग का लाभ सुदूर ग्रामीण जन को भी आसानी से मिलने लगेगा।

पीओएस (पाइंट ऑफ सेल) प्रणाली में ग्रामीण, अर्ध शहरी और शहरी, किसी भी क्षेत्र में सामान्य सेवाएं प्रदान करने वाले यथा कोई दुकानदार या सेवा प्रदाता आदि को बैंक अपना एजेंट नियुक्त कर देती है जो बैंक के जमाकर्ताओं को अथवा उसके द्वारा निर्देशित किसी अन्य व्यक्ति को भी आवश्यकता पड़ने पर एक सीमित राशि का तुरंत भुगतान कर देता है। इस सुविधा के मिलने से आम जन को घर से बाहर रहने की अवधि में अचानक आई मुद्रा की आवश्यकता की पूर्ति हो जाती है और आकस्मिक संकट से राहत मिल जाती है।

आज बैंकों के पास एक बड़ा कस्टमर बेस और ऐतिहासिक डेटा सेट उपलब्ध है। तकनीक–संचालित अनेक स्टार्टअप और गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाएं/कंपनियों (एनबीएफसी) ने भी उनका उपयोग करने के लिए तकनीकी क्षमता विकसित कर ली है। इनके साथ तालमेल के द्वारा बैंक अपनी सेवाओं को और अधिक विस्तार देने में समर्थ होते जा रहे हैं। यह ट्रेंड भारत में और अधिक उन्नत प्रोफाइलिंग, क्रेडिट अंडरराइटिंग और आधुनिक ग्राहकों के सामने आने वाली समस्याओं का सामना करने वाले उत्पादों के विकास के साथ वित्तीय सेवाओं के विस्तार को और भी गति देगा।

आधुनिक युग में बैंकों का स्वरूप लगातार तेजी से बदलता जा रहा है। तकनीक का प्रयोग करने से बैंक शाखा में नगद जमा भुगतान, राशि अंतरण संबंधी कार्य बहुत ही आसान हो गये हैं। अब तो यह भी माना जा रहा है कि अमेरिका और कुछ यूरोपीय देशों की तरह भारत में भी परंपरागत बैंक शाखाओं का दौर समाप्त हो सकता है और बड़े–बड़े भवनों में चलने वाली बैंक शाखाओं (ब्रिक्स एंड मोर्टार मॉडल) के स्थान पर "बैंकलेस बैंकिंग" की अवधारणा मजबूत हो रही है। बैंकलेस बैंकिंग से तात्पर्य बैंक संबंधी अधिकांश कार्य बिना बैंक भवन तक जाए संपन्न हो जाना। बहुत शीघ्र ही हम देख सकेंगे कि छोटे से भवन में किसी बैंक शाखा में केवल ऋण विभाग के अधिकारी, आईटी एक्सपर्ट सहित कुछ अधिकारी कर्मचारी ही देखने को मिलेंगे बाकी सब काम मशीनों द्वारा निष्पादित किया जाएगा। इसी संबंध में एक बार श्री बिल गेट्स ने कहा था कि बैंकिंग तो जरूरी है किन्तु बैंक नहीं (उनका मतलब बैंक भवन) से था, अर्थात् बैंकिंग सुविधा हेतु भविष्य में बैंक भवन तक आम जन को जाने की आवश्यकता नही रहने वाली है, लगभग सभी कार्य टेलीफोन और इंटरनेट के माध्यम से हो जाएंगे।

कुछ वर्षों पूर्व तक आम जन को नए शेयर खरीदना,

बेचना या स्टॉक मार्केट में निवेश करने के लिए बहुत सी औपचारिकताएं पूरी करनी होती थी यथा फार्म भरना और भुगतान के लिए बैंक खाते पर लियन मार्क कराना आदि बड़ा ही उबाऊ और कठिन कार्य होता था। लेकिन आजकल सभी बैंकों द्वारा डीमैट खातों का कार्य भी हाथ में ले लेने से स्टॉक मार्केट परिचालन व निवेश करने को बहुत ही सरल बना दिया है। केवल हमें संबंधित कंपनी के शेयर/डिबेंचर की संख्या भरना और अपने डीमैट खाते की जानकारी देनी होती है।

आज तकनीक ने बैंकों के भौतिक स्वरूप के साथ ही उनके कार्यकारी स्वरूप को भी एकदम बदल दिया है। इसमें आर्थिक जानकारियों के विशाल आंकड़े रखना और तुरंत उपलब्ध भी रहना, बिग डेटा, क्लाउड कंप्यूटिंग, स्मार्टफोन, और स्वचालित उत्तर देने वाली मशीन (ऑटोमेटेड आंसरिंग मशीन) जैसे अन्य कई नवाचार शामिल हैं जिनकी हमने कभी कल्पना भी नहीं की थी।

आजकल अन्य उद्योग धंधों की तरह बैंकिंग में भी अत्यधिक प्रतिस्पर्धा हो गई है। सभी बैंक अपना वर्तमान ग्राहक बेस बनाए रखने और नए क्षेत्रों में अपना व्यवसाय बढ़ाने हेतु नए से नए उपाय और तकनीक का उपयोग करने लगे हैं। भारतीय बैंकों ने भी यद्यपि तकनीक के क्षेत्र में उल्लेखनीय प्रगति की है फिर भी हमारे बैंक विदेशी बैंकों की तुलना में तकनीक उपयोग के मामले में अभी थोड़े पिछड़े हुए हैं। गत छः सात वर्षों में भारतीय बैंकों द्वारा नवीनतम तकनीकों के उपयोग में उतरोत्तर वृद्धि की जा रही है जो वर्तमान में शहरी/अर्द्ध शहरी क्षेत्रों तक ही सीमित है। देश के विशाल आकार और जनसंख्या के दृष्टिकोण से अभी इनका विस्तार होना बाकी है।

उदाहरणस्वरूप विश्व में अमेरिका, जापान और इटली जैसे कई देशों में बैंकों द्वारा ऐसी–ऐसी नवीनतम तकनीकों का उपयोग किया जा रहा है जिनके बारे में सामान्य बैंक कभी शायद ही जानते हों। वहाँ पर बैंकों द्वारा ग्राहकों से बातचीत के दौरान अपनी बात को अच्छे ढंग से रखने हेतु ''संवर्धित वास्तविकता'' (Augmented Reality) के अंतर्गत चैटबोट का उपयोग प्रारम्भ हो गया है। यह कंप्यूटर प्रोग्राम द्वारा तैयार एक रोबोट होता है जो ग्राहक द्वारा पूछे जाने वाले संभावित प्रश्नों का आसानी से समाधान कर देता है। हमारे देश में भी शीघ्र ही इस टेक्नोलॉजी का आगमन हो सकता है।

ब्लॉक चेन नामक एक ऐसा सिस्टम विकसित किया गया है जिसमें असंख्य सूचना और रिकार्ड को इस तरह रखा जाता है कि उसमें हेर–फेर करना, परिवर्तन करना या हैक करना लगभग असंभव सा है। अमेरिका और जापान की अनेकों बैंकों ने इस तकनीक को अपना लिया गया है। ब्लॉक चेन की महती उपयोगिता के कारण भारत में भी इस तकनीक को शीघ्र ही अपना लिया जाएगा। क्वांटम कंप्यूटिंग द्वारा किसी इकाई या वस्तु का वास्तविक नाप–तोल करने के पूर्व ही उसकी अनुमानित गणना कर ली जाती है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस नामक नई तकनीक का बहुत तेजी से प्रचलन बढ़ता जा रहा है। आर्टिफिशल इंटेलिजेंस से तात्पर्य है एक मशीन में सोचने–समझने और निर्णय लेने की क्षमता का विकास करना। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंश को कंप्यूटर साइंस का सबसे उन्नत रूप माना जाता है। इसमें एक ऐसा कृत्रिम दिमाग बनाया जाता है, जिसमें कंप्यूटर सोच सके। कंप्यूटर का ऐसा दिमाग, जो इंसानों की तरह सोच सके। इस तकनीक का बैंकिंग उद्योग में उपयोग करने से उन बैंकों के प्रबंधकों को अपने वर्तमान और संभाव्य ग्राहकों के बारे में सटीक जानकारी मिल जाने के कारण सही निर्णय लेने में आसानी होने लगी है। अभी विभिन्न कारणों से यह तकनीक भारत में अधिकांश बैंक नहीं अपना सकें हैं।

आधुनिक बैंकिंग विशेषकर कैशलेस अर्थव्यवस्था की अवधारणा और बैंकिंग लेन–देन के डिजिटलीकरण के दौर में धोखाधड़ी करने वालों द्वारा डेटा तक पहुँच बना लेना या किसी ग्राहक का खाता हैक कर लेना अथवा पासवर्ड/ओटीपी पता करके ग्राहक के खाते से राशि की हेरा–फेरी कर लेने का खतरा सदैव बना रहता है। ऐसे में कभी –कभी बैंकों और नासमझ ग्राहकों द्वारा अत्यधिक सावधानी न बरतने से आए दिन धोखेबाजी का शिकार होते रहते हैं और इन लोगों को नुकसान सहना पड़ा है। विभिन्न सुरक्षा उपायों को अपनाने के बाद भी बैंकिंग क्षेत्र में बढ़ रहे जोखिम को कम करने के लिए साइबर जोखिम प्रबंधन, इससे संबंधित सिस्टम और नियमों को और कड़े एवं विस्तृत करने की आवश्यकता है। सिस्टम के सतत् अद्यतन न करने और कड़े नियमों के अभाव के कारण कपटी लोग बैंकिंग क्षेत्र और उनके ग्राहकों को कभी–कभी नुकसान पहुँचाने में सफल हो रहे हैं। जब बैंकों के नियम कड़े और विस्तृत होंगे तो कपटी लोग और हैकर आसानी से अपने आपराधिक उद्देश्य में सफल नहीं हो सकेंगे।

देश में बदलते परिवेश और नवीनतम तकनीक के उपयोग से आज के समय में बैंकिंग व्यवहार और उपभोक्ताओं की जरूरतों और अपेक्षाओं में जिस तरह से परिवर्तन और वृद्धि हो रही हैं उससे लगता है कि जो बैंक इनको अपनाने में कोताही करेंगें उनका अस्तित्व ही संकट में आ सकता है।

भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग की भूमिका

पुष्कर तराई
मंडल प्रमुख
मंडल कार्यालय, उत्तर कोलकाता

बैंकिंग उद्योग भारतीय अर्थव्यवस्था के सबसे महत्वपूर्ण स्तम्भ में से एक है। समष्टि अर्थशास्त्र के व्यापक आर्थिक पहलुओं के माध्यम से आर्थिक तरक्की और विकास को प्रोत्साहित करने के अलावा बैंकिंग उद्योग मुख्य रूप में एक सेवा क्षेत्र है जिसमें ग्राहक राजा है। किसी भी सेवा क्षेत्र की तरह बैंकिंग उद्योग भी मुख्य रूप से अपने ग्राहक पर निर्भर करता है और किसी भी अन्य ग्राहक केंद्रित व्यवसाय मंडल की तरह बैंकों को भी अपने ग्राहक को बनाए रखने के लिए उन्हें गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करनी होती हैं। बैंकिंग सेवाएं एवं सम्पूर्ण बैंकिंग उद्योग के महत्व को ध्यान में रखते हुए बैंक कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएं भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए बड़े मायने में और भी महत्वपूर्ण हो जाती हैं।

यदि हम ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं की बात करें तो बैंक के कर्मचारी इस मामले में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उन्हें न केवल ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करनी ही होती हैं बल्कि यह भी सुनिश्चित करना होता है कि वे अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करें। ऐसा करने के लिए बैंक कर्मचारियों को कोर कस्टमर सर्विस स्कीम विकसित करने की आवश्यकता है। ये महत्वपूर्ण कोर कस्टमर सर्विस स्कीम है–कम्यूनिकेशन, संवेदना, धैर्य, आत्मविश्वास और अपने क्षेत्र की पूर्ण जानकारी आदि।

1. **कम्यूनिकेशनः** बैंक कर्मचारियों को अपने ग्राहक से निरंतर संपर्क बनाएं रखने की आवश्यकता होती है जिससे न केवल हम अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझते हुए उनके अनुकूल बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकते हैं बल्कि नए संभावित ग्राहकों को भी बैंक से जुड़ने का अवसर भी मिलता है।

2. **संवेदनाः** हमें अपने ग्राहकों से संवेदनात्मक स्तर पर जुड़ने की आवश्यकता है। जैसा कि हम जानते हैं कि आज के इस वैश्वीकरण के दौर में बैंकिंग जगत में काफी प्रतिस्पर्धा है ऐसे में हमें न केवल ग्राहकों के अनुकूल उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करनी होती हैं अपितु उनसे संवेदनात्मक रूप से जुड़कर आत्मीयता का संबंध भी स्थापित करना है जिससे हम अपने ग्राहकों को दीर्घकाल तक जोड़े रख सकते हैं।

3. **धैर्यः** धैर्य मनुष्य के जीवन में प्रगति का मार्ग प्रशस्त करता है। बैंकिंग व्यवसाय ही नहीं बल्कि किसी भी क्षेत्र में धैर्य रखते हुए निरंतर अपने लक्ष्य की ओर अग्रसर रहना ही हमें अन्य से उन्नत बनाने में मददगार सिद्ध होता है। वैश्विक बाजार में निरंतर उतार–चढ़ाव होता रहता है जिसका असर भारतीय अर्थव्यवस्था पर भी पड़ता है और बैंक भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ की हड्डी होते हैं। अतः हमें धैर्य रखते हुए बाजार के रुख के अनुरूप अपने बैंकिंग उत्पादों को तैयार कर उसकी मार्केटिंग करनी है। ऐसा करने से हम अपने ग्राहकों को लंबे समय तक जोड़े रखने में सफल होंगे।

4. **आत्मविश्वासः** आत्मविश्वास किसी भी व्यवसाय व क्षेत्र में व्यक्ति को अपने लक्ष्य तक पहुँचने का मार्ग बनता है। हमें बैंकिंग कार्य करते हुए स्वयं पर विश्वास रखना सबसे जरूरी है तभी हम अपने ग्राहकों का बैंक के प्रति विश्वास बनाए रख सकते हैं। व्यक्ति में विश्वास की कमी ही उसे अक्सर असफल बनाती है। अतः बैंकिंग कार्य में सबसे महत्वपूर्ण है कि सर्वप्रथम हम अपने ऊपर विश्वास रखें, अपने बैंकिंग उत्पादों पर विश्वास रखें जो उत्पाद हम अपने ग्राहकों को प्रदान कर रहें हैं वो अन्य से बेहतर हों तभी हम अपने उत्पादों की बेहतर मार्केटिंग करते हुए ग्राहकों को बैंक के प्रति विश्वास कायम रखने में सफल होंगें।

5. **अपने क्षेत्र की पूर्ण जानकारीः** अध्ययन मनुष्य को अज्ञानता का बोध कराता है। हम जितना अध्ययन करते हैं हमें उतना ही लगता है कि हमें कितना कम ज्ञान है। इसलिए हमें अपने क्षेत्र की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए अन्यथा हम अपने ग्राहकों को कभी भी संतुष्ट नहीं रख पाएंगे।

बैंकिंग जगत में उक्त कोर कस्टमर सर्विस के मानदंडों को विकसित करके ही हम अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट बैंकिंग

सेवाएं प्रदान कर भारतीय अर्थव्यवस्था में अपना महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं। आगे देश के आर्थिक विकास में बैंकिंग संस्थाओं के योगदान एवं महत्व को निम्न प्रकार समझा जा सकता है:

1. बचतों का एकत्रीकरण:

वित्तीय संस्थाएं बचतकर्ताओं से उनकी छोटी–छोटी बचतों का संग्रहण करती हैं। इन संस्थाओं का यह कार्य है कि यह लघु बचतों को एकत्रित कर उत्पादक कार्यों में लगाती हैं। इस प्रकार इन संस्थाओं का लघु बचत संग्रहण की दृष्टि से अत्यधिक महत्व है।

2. पूंजी निर्माण :

पूंजी निर्माण का महत्वपूर्ण कार्य बैंकिंग संस्थाओं के माध्यम से ही संभव होता है। ये संस्थाएं अपने द्वारा संकलित कोषों को उद्यमकर्ताओं को उपलब्ध कराती हैं, जिससे पूंजी का निर्माण होता है। विकासशील एवं अल्पविकसित देशों में इन संस्थाओं की विशेष भूमिका होती है, क्योंकि इन देशों में वित्तीय बाजार का समुचित विकास नहीं होता तथा बचत दर भी काफी नीची रहती है। ऐसी स्थिति में बैंकिंग संस्थाएं लोगों में बैंकिंग आदतों का विकास करती हैं और बचतों के प्रवाह को उत्पादक कार्यों की ओर प्रोत्साहित करती हैं जिससे पूंजी निर्माण की दर ऊँची उठती है।

3. संपूर्ण अर्थव्यवस्था के लिए उपयोगी :

बैंकिंग संस्थाएं वित्तीय बाजार को गतिमान करती हैं तथा उसे सुदृढ़ता एवं स्थिरता प्रदान करती हैं जिससे उत्पादन, उपभोग एवं विनिमय से संबंधित क्रियाओं का विस्तार होता है। रिज़र्व बैंक की मौद्रिक एवं साख नीति का सफल क्रियान्वयन भी इन्हीं संस्थाओं पर निर्भर करता है। संक्षेप में, बैंकिंग संस्थाओं से जहाँ उत्पादन बढ़ता है, वहीं उपभोग की मात्रा एवं व्यापार की गतिविधियों का भी विस्तार होता है जिससे सम्पूर्ण अर्थव्यवस्था लाभान्वित होती है।

4. जोखिम का विस्तार :

बैंकिंग संस्थाएं अनेक बचतकर्ताओं से धनराशि संग्रहीत करती हैं तथा उससे उचित विनियोजन करती हैं। संस्थाओं का बड़ा आकार, वृहत स्तरीय विनियोजन विशेषज्ञों की सेवाएं आदि के कारण इन संस्थाओं द्वारा किये गए विनियोजन से जोखिम का विस्तार हो जाता है, जिसका लाभ छोटे बचतकर्ताओं को होता है। ये बचतकर्ता भी बड़े पैमाने की बचतों का लाभ उठाते हैं।

5. नवीन कोषों का सृजन :

बैंकिंग संस्थाएं अपनी वित्तीय गतिविधियों से नवीन कोषों का सृजन या साख का निर्माण करती है। बैंक अपनी जमा क्रियाओं के माध्यम से मुद्रा का निर्माण करते हैं, अन्य वित्तीय मध्यस्थ संस्थाएं भी विभिन्न तरीके से अप्रत्यक्ष कोषों का निर्माण करती हैं।

बैंकिंग संस्थाएं ऋणों के माध्यम से व्यवसाय व उद्योग की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करती हैं। एक ओर ये संस्थाएं व्यवसाय व उद्योग की बचतों को विनियोग में परिवर्तित करती हैं तो दूसरी ओर उनकी वित्तीय माँग की पूर्ति भी करती हैं। इस प्रकार व्यापार एवं उद्योग के लिए यह अत्यधिक महत्वपूर्ण कार्य करती हैं।

7. वित्तीय बाजार में तरलता :

बैंकिंग संस्थाएं बड़ी आसानी से किसी भी परिसंपत्ति को शीघ्रता से नकद धन राशि में परिवर्तित कर देती हैं। ये संस्थाएं वित्तीय बाजार में तरलता बनाए रखने में सहायक होती हैं। बैंक जैसी वित्तीय संस्थाएं सदा अपनी माँग के अनुरूप तरलता बनाए रखने का प्रयास करती हैं। वित्तीय संस्थाओं द्वारा अल्पकालीन उधार दिया जाता है जो तरलता बनाए रखने में सहायक होता है।

8. वित्तीय बाजार में स्थिरता:

बैंकिंग संस्थाएं ऐसी विभिन्न परिसंपत्तियों व देयताओं में क्रय–विक्रय करती हैं जिन से वित्तीय बाजार में मुद्रा की माँग एवं पूर्ति के मध्य समन्वय स्थापित होता है। विभिन्न प्रकार की प्रतिभूतियों एवं व्यापारिक बिलों में लेन–देन करके भी बैंकिंग संस्थाएं वित्त बाजार में स्थिरता प्रदान करती हैं।

9. सरकार के लिए महत्व:

बैंकिंग संस्थाएं एक ओर जहाँ केन्द्र सरकार के लिए प्रतिभूतियों के क्रय–विक्रय में मदद करती हैं तो दूसरी ओर राज्य सरकारों की प्रतिभूतियों को खरीदकर उनकी वित्तीय सहायता भी करती हैं। इस प्रकार बैंकिंग संस्थाएं केन्द्र तथा राज्य सरकार के वित्तीय कोषों के प्रवाह में सक्रिय भूमिका निभाती है।

10. ऋणदाताओं के लिए लाभकारी :

बैंकिंग संस्थाएं ऋणदाताओं का ऋणियों से सम्पर्क कराती हैं। ऋणदाताओं की वित्तीय निधियों को जमाकर उन्हें ब्याज के रूप में प्रतिफल प्रदान करती हैं तथा स्वयं जोखिम लेकर उधारकर्ता को धनराशि ऋण के रूप में देती हैं तथा ब्याज के रूप में प्रतिफल प्राप्त करती हैं।

इससे बाजार में वस्तुओं एवं सेवाओं की माँग में विस्तार होता है। इस प्रकार ये संस्थाएं स्वयं भी लाभान्वित होती हैं तथा ऋणदाताओं को भी लाभान्वित करती हैं।

संक्षेप में हम कह सकते हैं कि भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग संस्थाओं का अभूतपूर्व योगदान होता है। बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से न केवल हम ग्राहकों के अनुकूल उत्पादों को विकसित करते हुए उन्हें उत्तम ग्राहक सेवाएं प्रदान करते हैं अपितु सरकार की अपेक्षाओं को भी पूरा करते हैं, जिससे भारतीय अर्थव्यवस्था में स्थिरता बनी रहे।

वक्त का दरिया तो बहता जाता है

हृदय कुमार
राजभाषा अधिकारी
राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
पल दो पल ही कोई साथ निभाता है
किसी मोड़ पर कोई मिलता है,
तो किसी राह में कोई छूट जाता है,

वक्त का दरिया तो बहता जाता है
हर पल एक नया रिश्ता बन ही जाता,
कोई जिंदगी भर याद रहता है,
कोई पल भर में भूल जाता है

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
कभी खुशियों की बारिश में भिगाता है,
कभी गमों की धूप में झुलसाता है,
कभी हँसाता तो कभी रुलाता है

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
दिन, महीने, साल में बदल जाता है,
वक्त कहाँ किसी का इंतज़ार कर पाता है,
ये तो अपनी ही रवांगी में चलता जाता है,

वक्त का दरिया तो बहता जाता है
कभी जन्नत से मुखातिब कराता है,
कभी जहनुम की आग में जलाता है,
कभी पाप तो कभी पुण्य करवाता है,

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
कभी बचपन की याद दिलाता है,
कभी जवानी के दिनों में ले जाता है,
बुढ़ापे में गुजरे जमाने तरो–ताजा करवाता है

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
अपनों से कभी बिछोड़ करवाता है,
कभी बेगानों को अपना बनवाता है,
कभी दिल से दूर, कभी दिल के करीब लाता है

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
कभी मोह–मोह के धागों में उलझाता है,
तो कभी बैराग की ओर भी ले जाता है,
स्थाई कुछ भी नहीं शायद यही बतलाता है

वक्त का दरिया तो बहता जाता है,
तू कल की चिंता में क्यों घुलता जाता है
हर एक घाव वक्त के साथ भर जाता है
जीवन का चक्र ही यूँ ही चलता जाता है।

राजभाषा गतिविधियां

प्रधान कार्यालय में 18 नवम्बर, 2021 को आयोजित कार्यशाला के दौरान विजेताओं को पुरस्कृत करते हुए श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) साथ में हैं श्री मनीष राज, सहायक महाप्रबंधक (सुरक्षा) तथा श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)

राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली द्वारा (दिनांक 18.11.2021) को कोविड–19 के दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए ''बैंकिंग कार्यों में हिंदी के प्रयोग को बढ़ाना ही हिंदी की सार्थकता'' विषय पर एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस कार्यशाला में प्रधान कार्यालय के विभिन्न विभागों के अधिकारियों ने प्रतिभागिता की।

कार्यशाला की अध्यक्षता राजभाषा विभाग की विभागाध्यक्षा श्रीमती मनीषा शर्मा जी ने की। उन्होंने अपने अध्यक्षीय उद्बोधन में सभी प्रतिभागियों को राजभाषा हिंदी के उत्तरोत्तर विकास में अपनी सहभागिता करने का आह्वाहन किया तथा अपने–अपने स्तर पर छोटे–छोटे प्रयासों से हिंदी का अधिक से अधिक प्रचार–प्रसार करने का भी अनुरोध किया। उन्होंने ''12 प्र'' के सूत्रों को अपनाकर राजभाषा हिंदी के प्रगामी प्रयोग पर भी बल दिया।

कार्यशाला को दो भागों में आयोजित किया गया जिसके प्रथम भाग में कार्यशाला के अंतर्गत प्रशिक्षण कार्यक्रम रखा गया था। जिसके तहत प्रमुख वक्ता के रूप में राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय से श्री रवीन्द्र शांताराम अहिरे, प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा सभी प्रतिभागियों को राजभाषा संबंधी नीति–नियमों तथा राजभाषा हिंदी के बैंकिंग कार्यों में अनुप्रयोग के बारे में जानकारी प्रदान की गई। सभी प्रतिभागियों ने कार्यशाला में सक्रिय और उत्साहपूर्ण रूप से भाग लेते हुए श्री अहिरे से राजभाषा हिंदी और उसके उपयोग संबंधी अनेक प्रश्न भी किए जिनके उत्तर बहुत प्रभावी और सुव्यवस्थित ढंग से उनके द्वारा दिए गए।

कार्यशाला के दौरान सभी प्रतिभागियों के लिए एक तत्काल भाषण प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। जिसके अंतर्गत प्रत्येक प्रतिभागी को एक–एक पर्ची का चुनाव कर उस पर तीन मिनट में अपने विचार रखने का अवसर दिया गया। इस प्रतियोगिता में निर्णायक मंडल की भूमिका सुरक्षा प्रभाग के सहायक महाप्रबंधक श्री मनीष राज तथा राजभाषा विभाग से मुख्य प्रबंधक श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा ने निभाई। कार्यक्रम के अगले चरण में पुरस्कार विजेताओं की घोषणा की गई और विभागाध्यक्षा श्रीमती मनीषा शर्मा, श्री मनीष राज तथा श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा के कर कमलों से विजेताओं को पुरस्कृत किया गया।

कार्यक्रम के अंत में श्री हरिश्चन्द्र राम, वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा ने धन्यवाद ज्ञापन देकर कार्यक्रम के समापन की औपचारिक घोषणा की।

प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यशाला के दौरान प्रतिभागिता करते प्रधान कार्यालय के विभिन्न प्रभागों और विभागों के स्टाफ सदस्य।

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन वाराणसी

आजादी के उपरांत प्रथम बार राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा दिनांक 13 एवं 14 नवम्बर को वाराणसी में "अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन" का आयोजन माननीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह की अध्यक्षता में संपन्न हुआ। इस सम्मेलन में देश भर के प्रतिष्ठित विद्वान् एवं हिंदी प्रेमी सम्मिलित हुए तथा राजभाषा के विभिन्न पहलुओं पर सार्थक गहन परिचर्चा की गई जिससे राजभाषा हिंदी को एक नई दिशा एवं आयाम प्राप्त हुआ है।

यह सम्मेलन दीन दयाल हस्तकला संकुल, वाराणसी में आयोजित किया गया था, जिसमें केन्द्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री के साथ–साथ उत्तर प्रदेश के माननीय मुख्यमंत्री श्री योगी आदित्यनाथ, गृह राज्य मंत्री श्री नित्यानंद राय, श्री अजय कुमार मिश्रा, श्री निशिथ प्रमाणिक और सांसदगण तथा सचिव, राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव मीनाक्षी जौली एवं अन्य अधिकारीगण विशेष रूप से उपस्थित रहे। पंजाब नैशनल बैंक की ओर से अंचल प्रमुख वाराणसी श्री राजेन्द्र कुमार वशिष्ठ तथा श्रीमती मनीषा शर्मा सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग प्रधान कार्यालय तथा अंचल कार्यालय वाराणसी एवं इसके अंतर्गत सभी मंडलों के राजभाषा अधिकारी इस सम्मेलन में शामिल हुए।

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन, वाराणसी में दीप प्रज्ज्वलित करते हुए माननीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह जी।

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन के दौरान मंच पर उपस्थित माननीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह, माननीय मुख्यमंत्री उत्तर प्रदेश श्री योगी आदित्यनाथ, गृह राज्य मंत्री श्री नित्यानंद राय, श्री अजय कुमार मिश्रा, श्री निशिथ प्रमाणिक और सांसदगण तथा सचिव, राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव मीनाक्षी जौली एवं अन्य अधिकारीगण।

गृह मंत्रालय द्वारा अंचल /मंडल कार्यालयों को प्रदत्त राजभाषा पुरस्कार

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा डिब्रूगढ़ में आयोजित पूर्व एवं पूर्वोत्तर क्षेत्रों के संयुक्त क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन में श्री नीरेन्द्र कुमार, मंडल प्रमुख, गुवाहाटी को वर्ष 2017–18 तथा 2019–20 के लिए क्रमशः द्वितीय एवं तृतीय पुरस्कार प्रदान करते हुए राजभाषा सचिव श्रीमती अंशुली आर्या।

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा कानपुर में आयोजित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार सम्मेलन में श्री गणपत लाल, अंचल प्रमुख, आगरा को राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शील्ड प्रदान करते हुए केन्द्रीय गृह राज्यमंत्री श्री अजय कुमार मिश्रा एवं श्री नित्यानंद राय।

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा कानपुर में आयोजित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार सम्मेलन में श्री यतेंद्र कुमार, मंडल प्रमुख, जम्मू को राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शील्ड प्रदान करते हुए केन्द्रीय गृह राज्यमंत्री श्री अजय कुमार मिश्रा एवं श्री नित्यानंद राय।

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा कानपुर में आयोजित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार सम्मेलन में श्री अश्वनी कुमार शर्मा, उप महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय चंडीगढ़ को राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु प्रमाणपत्र प्रदान करते हुए केन्द्रीय गृह राज्यमंत्री श्री अजय कुमार मिश्रा एवं श्री नित्यानंद राय।

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा दक्षिण एवं दक्षिण पश्चिम क्षेत्रों के लिए हैदराबाद में आयोजित संयुक्त राजभाषा सम्मेलन में पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री संजीवन नीखर अंचल प्रमुख, हैदराबाद एवं श्री रणविजय कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा।

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा कानपुर में आयोजित उत्तर क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन में क्षेत्र–क, उत्तर–2 के अंतर्गत राजभाषा में उत्कृष्ट कार्य करने हेतु मंडल कार्यालय, कानपुर को प्रदत्त द्वितीय पुरस्कार की शील्ड प्राप्त करते हुए मंडल प्रमुख, कानपुर श्री श्याम सुंदर सिंह एवं प्रमाण पत्र प्राप्त करते हुए वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा श्री मान सिंह।

अंचल/मंडल कार्यालयों को प्राप्त राजभाषा पुरस्कार एवं गतिविधियां

माननीय पर्यटन राज्य मंत्री श्री श्रीपाद येसो नाईक एवं माननीय गृह राज्यमंत्री अजय कुमार मिश्रा से श्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन हेतु प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री मुकेश कुमार, उप महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, मुम्बई साथ में हैं सचिव, राजभाषा सुश्री अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव डॉ मीनाक्षी जौली।

श्री संदीप कुमार पाणिग्रही, अध्यक्ष चंडीगढ़ (बैंक) नराकास से राजभाषा के क्षेत्र में श्रेष्ठ कार्यनिष्पादन हेतु प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री सुधीर कुमार, मंडल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री विनय डडवाल, मुख्य प्रबंधक एवं श्री प्रभजीत सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

श्री आशीष दास, सहायक महाप्रबंधक, मंडल कार्यालय, पुणे और संतोष काले, राजभाषा अधिकारी उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, पुणे के अध्यक्ष महोदय से पुरस्कार ग्रहण करते हुए।

मंडल कार्यालय, नागपुर में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक में संबोधित करते हुए श्री आशीष चतुर्वेदी मंडल प्रमुख, नागपुर एवं उपस्थित अन्य स्टाफ सदस्य।

मंडल कार्यालय, कोलकाता उत्तर में आयोजित हिन्दी कार्यशाला – त्वरित अनुवाद प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान संबोधित करते हुए मंडल प्रमुख श्री पुष्कर तराई। मंच पर उपस्थित हैं मुख्य अतिथि श्री नवीन प्रजापति, वरिष्ठ सलाहकार, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरों, कोलकाता, श्री सुनील कुमार मिश्र, उप मंडल प्रमुख।

नराकास फाजिल्का की छमाही बैठक में उत्कृष्ट कार्य करने वाले कार्यालयों को राजभाषा शील्ड प्रदान करते हुए नराकास अध्यक्ष श्री नरेश कुमार नागपाल मंडल प्रमुख, फाजिल्का।

अंचल /मंडल कार्यालयों को प्राप्त राजभाषा पुरस्कार एवं गतिविधियां

नराकास (बैंक) द्वारा मंडल कार्यालय, जम्मू को राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु तृतीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया। नराकास (बैंक), जम्मू के अध्यक्ष श्री कमल प्र. पटनायक के करकमलों से राजभाषा शील्ड प्राप्त करते हुए श्री यतेन्द्र कुमार, मंडल प्रमुख, जम्मू।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक में उपस्थित स्टाफ सदस्यगण।

मंडल कार्यालय, कोलकाता उत्तर में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक की अध्यक्षता करते हुए मंडल प्रमुख, कोलकाता उत्तर श्री पुष्कर तराई एवं बैठक में उपस्थित स्टाफ सदस्यगण।

बैंक नराकास, राजकोट के तत्वाधान में मंडल कार्यालय राजकोट द्वारा आयोजित अंतर बैंक वाद–विवाद प्रतियोगिता में उपस्थित मंडल प्रमुख श्री एस. के. राघव तथा उपस्थित प्रतिभागीगण।

नराकास (बैंक) जम्मू (संयोजकः भारतीय रिज़र्व बैंक) के तत्वाधान में आयोजित 'हिन्दी स्वरचित कविता लेखन प्रतियोगिता' में द्वितीय स्थान ग्रहण करने पर पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्रीमती समिति (अधिकारी), मंडल कार्यालय, जम्मू।

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, आगरा (संयोजकः केनरा बैंक) द्वारा अंचल कार्यालय, आगरा को राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु प्रथम पुरस्कार से सम्मानित किया गया। इस अवसर पर सदस्य सचिव नराकास श्री विजय कुमार, श्रीगणपत लाल, अंचल प्रमुख, आगरा को प्रमाण–पत्र प्रदान करते हुए। साथ में हैं श्री कंवलजीत शोरी, महाप्रबंधक एवं श्री ज्योतिष प्रसाद, उप महाप्रबंधक।

डिजिटल बैंकिंग के महत्व एवं लाभ

शैलेश कुमार झा
अधिकारी
सराईकेला शाखा

बैंकों ने हाल के वर्षों में ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए सूचना तकनीकी को उच्च प्राथमिकता दी है और इस क्षेत्र में भारी निवेश किया है। कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया है और वैकल्पिक बैंकिंग सुविधाओं का तेजी से विस्तार किया है। इसके सुखद परिणाम भी देखने को मिले हैं। अब ग्राहक सीबीएस के कारण कहीं भी, कभी भी बैंकिंग सुविधा का लाभ उठा रहे हैं। एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट, टैब बैंकिंग इत्यादि ने बैंकिंग को सहज और आसान बना दिया है। इसके कारण ग्राहक सुविधा में भारी बढ़ोत्तरी हुई है तथा उनके समय और पैसे दोनों की बचत हो रही है। फिर भी बैंकिंग व्यवस्था दो प्रमुख चुनौतियों का सामना कर रही है :–

पहली चुनौती

देश की एक बड़ी आबादी आज भी मूलभूत बैंकिंग सुविधाओं से वंचित है, उसके पास बैंक खाता नहीं है और वह अपनी जमा, ऋण तथा अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए गैर बैंकिंग व्यवस्था पर आश्रित है, जहाँ उसका भरपूर शोषण होता है। यह उनकी गरीबी और आर्थिक पिछड़ेपन का एक प्रमुख कारण है। उन्हें लगता है कि औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था उनकी पहुँच से दूर है अतः उन्हें गैर बैंकिंग व्यवस्था पर निर्भर होने के सिवाय दूसरा कोई उपाय नहीं है।

दूसरी चुनौती

देश की एक बहुत बड़ी आबादी आज भी बैंकिंग के वैकल्पिक साधनों का इस्तेमाल नहीं कर रही है। इन साधनों का उपयोग वह इसलिए नहीं कर पा रही है क्योंकि या तो इन साधनों तक उसकी पहुँच नहीं है या वे इनकी सुरक्षा को लेकर पूरी तरह आश्वस्त नहीं है। उदाहरण के तौर पर मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग का एक आसान एवं सस्ता विकल्प होने के बावजूद ग्राहकों में अपेक्षित तौर पर लोकप्रिय नहीं हो पाया है। लेकिन हाल ही में सरकार द्वारा उठाए गए कई कदमों में इस स्थिति में बदलाव देखने को मिल रहा है।

कुछ सालों पहले आरंभ की गई प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत अब तक करोड़ों खाते खोले गए हैं। यह सरकार की बैंकों के माध्यम से एक बड़ी सफलता है। इन खातों में करोड़ों रुपये जमा है जो न सिर्फ बैंकों की जमा राशि में भारी वृद्धि को दर्शाता है बल्कि उनकी लाभ प्रदता को भी बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। लेकिन अभी भी बहुत कुछ किए जाने की जरूरत है। डिजिटल बैंकिंग इस क्षेत्र में अहम भूमिका निभा सकती है। डिजिटल बैंकिंग ग्राहकों को कहीं भी और कभी भी बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराती है। इससे उनकी ऊर्जा, समय और पैसे की बचत होती है। एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, टैब बैंकिंग, फोन बैंकिंग, ई–कॉर्नर, पीओएस (पोस) मशीन, सेल्फ सर्विस कियोस्क, कैश रिसाईकलर इत्यादि डिजिटल बैंकिंग के माध्यम हैं। आज कल बैंक अपनी नई शाखाओं को ई–लॉबी के साथ खोल रहे हैं, जहाँ ग्राहक अपना सारा लेनदेन स्वयं कर सकते हैं। हाल ही के वर्षों में लैपटॉप, स्मार्टफोन की संख्या में तेजी से वृद्धि और ई–कॉमर्स लेनदेन की संख्या में तीव्र वृद्धि के कारण डिजिटल बैंकिंग में तेजी से प्रगति हुई है।

डिजिटल बैंकिंग से ग्राहकों को निम्नलिखित अपेक्षाएं होती हैं:–

(1) मूलभूत सेवाओं में गुणवत्ता।
(2) वित्तीय उत्पादों में गुणवत्ता।
(3) ब्रांड रेप्यूटेशन (ब्रांड ख्याति)।
(4) अच्छी ग्राहक सेवा।

बैंक अधिकाधिक सेवाओं को डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहकों को उपलब्ध करा रहे हैं, ताकि ग्राहक सुविधा बेहतर हो और शाखाओं से अधिकाधिक कार्यों को बैंकिंग के वैकल्पिक साधनों पर स्थानांतरित किया जा सके। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से निम्न लेनदेन किए जा सकते हैं:– नकदी जमा, कैश निकासी, चेक जमा करना, राशि अंतरण, बिल का भुगतान, ड्राफ्ट जारी करना, सावधि जमा करना, बैंकर्स चेक जारी करना, त्वरित खाता खोलना, ऋण के

लिए आवेदन, खाते में आधार को अंकित करना, एनईएफटी / आरटीजीएस, ऑनलाइन बीमा, ऑनलाइन म्यूचुअल फंड इत्यादि। हाल ही की रिपोर्ट के मुताबिक पिछले कुछ वर्षों में देश के प्रमुख बैंकों में डिजिटल बैंकिंग में होने वाले लेनदेन की संख्या पारंपरिक बैंकिंग चैनलों से होने वाली लेनदेन के मुकाबले दोगुनी देखी गई है। इसलिए बैंक डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में ज्यादा निवेश कर रहे हैं।

डिजिटल बैंकिंग ने जहाँ एक ओर लोगों की जिंदगी बेहद आसान और सरल बना दी है। वहीं दूसरी ओर सुरक्षा संबंधी कुछ शंकाओं के कारण काफी ग्राहक डिजिटल प्लेटफॉर्म को पूरी तरह से अपनाने में संकोच कर रहे हैं। बैंकों के सामने यह एक बड़ी चुनौती है कि ऐसे ग्राहकों को बिना किसी संकोच के डिजिटल प्लेटफॉर्म के इस्तेमाल के लिए कैसे आश्वस्त किया जाए। इसके लिए उन्होंने अपनी रणनीति में भी कुछ परिवर्तन किए हैं। एक ओर जहाँ वे अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म को लगातार मजबूत कर रहे हैं, वहीं दूसरी ओर वे ग्राहकों को भी लेनदेन के समय क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए, इसके लिए भी जागरूक कर रहे हैं जैसे :–

1) एटीएम पिन किसी के साथ शेयर न करें।
2) एटीएम पिन कहीं भी न लिखें।
3) एटीएम में पिन अंकित करते समय यह सुनिश्चित करें कि कोई देख न रहा हो।
4) एटीएम कार्ड खोने की अवस्था में बैंक को तुरंत सूचित करें।
5) अपना एटीएम कार्ड इस्तेमाल के लिए किसी को न दें।
6) लैपटॉप /कंप्यूटर आदि को एंटीवायरस के द्वारा सुरक्षित रखें।
7) साइबर कैफे में इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से लेनदेन न करें।
8) पासवर्ड जटिल बनाएं ताकि आसानी से कोई उसका अनुमान न लगा सके।
9) पासवर्ड को अक्सर बदलते रहें।
10) मोबाइल में कोई भी आईडी /पासवर्ड स्टोर न करें।
11) फोन या सोशल मीडिया पर अपनी व्यक्तिगत जानकारी या बैंक संबंधी जानकारी साझा न करें।
12) बैंक खातों में अपना मोबाइल नंबर अवश्य दर्ज कराएं ताकि आपके खाते में होने वाली हर लेनदेन की सूचना एसएमएस अलर्ट के माध्यम से आपको तुरंत मिलती रहे।
13) अपने निवास पते में होने वाले किसी भी परिवर्तन के बारे में बैंक को तुरंत सूचित करें ताकि बैंक से आने वाला एटीएम कार्ड, पिन, चेकबुक, पत्र इत्यादि किसी गलत हाथ में न पड़े।

डिजिटल बैंकिंग वित्तीय साक्षरता, वित्तीय समावेशन को सफल बनाने के लिए आवश्यक है। इस क्षेत्र में बैंकों में आपसी सहयोग की भी जरूरत है ताकि वित्तीय साक्षरता स्तर में सुधार किया जा सके। देश में ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी में सुधार खासकर गाँवों और दूर–दराज के क्षेत्रों में होने से डिजिटल बैंकिंग के विस्तार को बल मिलेगा। साथ ही बैंकों और मोबाइल कंपनियों के बीच बढ़ रहे सहयोग से भी अधिकाधिक मोबाइल धारकों को डिजिटल बैंकिंग की ओर आकर्षित करने में मदद मिलेगी। आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार सभी नए कार्ड 2 फैक्टर अथेंटिकेशन के अनुरूप ही जारी किए जाएंगे। सभी नए कार्ड ईएमवी चिप और पिन आधारित होंगे। आरबीआई ने 2000 रुपये तक के भुगतान पर पिन न इस्तेमाल करने की छूट दे रखी है, इससे त्वरित लेनदेन में सहायता मिलेगी। आधार भी डिजिटल बैंकिंग को बढ़ाने में अहम भूमिका निभा रहा है। ई–केवाईसी ने न सिर्फ नया खाता खोलने में आसानी कर दी है बल्कि इससे कई तरह की संभावित धोखाधड़ी को रोकने में भी मदद मिलती है। ''डिजिटल इंडिया'' भारत सरकार का सपना है। देश के सर्वांगीण विकास के लिए यह आवश्यक ही नहीं अपरिहार्य भी है। ऐसे सपने को साकार करने में बैंकों का अप्रतिम योगदान हो सकता है, क्योंकि वे देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ हैं। यह एक महत्वपूर्ण शुरूआत है इसके माध्यम से सरकार सभी विभागों की कार्यप्रणाली को और अधिक कुशल तथा पारदर्शी बनाना चाहती है। इसका उद्देश्य जनता को सभी बैंकिंग सेवाओं को आसानी से उपलब्ध कराना, अर्थव्यवस्था को नकदी रहित बनाना और भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाना है। सरकार चाहती है कि नकद लेनदेन का स्थान इलेक्ट्रॉनिक चैनल के माध्यम से किए जाने वाले लेनदेन लें।

डिजिटल इंडिया को सफल बनाने में डिजिटल बैंकिंग की अहम भूमिका है। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से न सिर्फ हम अधिकाधिक ग्राहकों को अपने साथ जोड़ सकते हैं और उन्हें सर्वोत्तम सेवा दे सकते हैं बल्कि वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को भी पूरा कर सकते हैं और अपनी लाभप्रदता में तीव्र वृद्धि कर सकते हैं।

सीएसआर गतिविधियां

सीएसआर के तहत जोधपुर पुलिस को बेरिकेट्स भेंट करते हुए अंचल प्रमुख, जोधपुर श्री अमित कुमार श्रीवास्तव एवं साथ में दृष्टव्य हैं मंडल प्रमुख, जोधपुर श्री राजीव महाजन।

सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत जिला अस्पताल, विष्णुपुर को चिकित्सा उपकरण भेंट करते हुए श्री मनीष देबबर्मा, मंडल प्रमुख, इम्फाल एवं अन्य अधिकारीगण।

शिक्षा मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा शुरू की गई पहल 'विद्यांजलि' के अंतर्गत सरकारी प्राथमिक विद्यालय को पंखे तथा एलईडी ट्यूबलाइट्स दान करते हुए श्री जतिन्द्र मनकोटिया, मंडल प्रमुख, लुधियाना पूर्व।

सीएसआर के तहत हिमाचल प्रदेश सरकार को 150 ऑक्सीजन सिलेंडर प्रदान करते हुए अंचल प्रमुख, शिमला श्री प्रमोद दुबे।

सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत श्रीमती मन्नुआमचिंग उपायुक्त तेंगनौपाल और डॉ. के. गोजेन मुख्य चिकित्सा अधिकारी, तेंगनौपाल की उपस्थिति में चिकित्सा विभाग, तेंगनौपाल को एम्बुलेंस वाहन सौंपते हुए मंडल कार्यालय, इम्फाल के अधिकारीगण।

सीएसआर के अंतर्गत मंडल कार्यालय, हिसार के अंतर्गत भिवानी सिविल अस्पताल में मेडिकल उपकरण प्रदान करते हुए अंचल प्रमुख, गुरुग्राम श्री एस. के. धूपर तथा बैंक और अस्पताल के स्टाफ सदस्यगण।

उद्घाटन

शाखा कार्यालय, खटीमा के शुभारंभ के अवसर पर माननीय मुख्यमंत्री उत्तराखण्ड श्री पुष्कर सिंह धामी व अंचल प्रमुख देहरादून श्री संजय कांडपाल पौधारोपण करते हुए।

शाखा कार्यालय चंडीगढ़ में डिजी हट का उद्घाटन करते हुए श्री संदीप कुमार पाणिग्रही, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़ साथ में हैं श्री सुधीर कुमार मंडल प्रमुख, चंडीगढ़।

अंचल कार्यालय लखनऊ, के अधीन इंदिरा नगर (ए–246) शाखा के नवीनीकृत भवन का फीता काट कर उद्घाटन करते हुए श्री बी. एस. मान, मुख्य महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय और श्री संजय गुप्ता, अंचल प्रमुख, लखनऊ।

मिड कॉरपोरेट सेंटर, काशीपुर का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए तत्कालीन अंचल प्रमुख, देहरादून श्री आर.डी. सेवक व नए अंचल प्रमुख देहरादून श्री संजय कांडपाल।

मंडल कार्यालय उदयपुर के अंतर्गत शाखा कार्यालय, मंडाफिया का फीता काटकर उद्घाटन करते हुए अंचल प्रमुख, जोधपुर श्री अमित कुमार श्रीवास्तव एवं श्री सुमंत कुमार, मंडल प्रमुख, उदयपुर।

मंडल कार्यालय, बदायूं के व्यावसायिक दौरे के दौरान नवनिर्मित एटीएम का शुभारंभ करते हुए श्री गणपत लाल, अंचल प्रमुख, आगरा। साथ में हैं श्री आर. के. शर्मा, मंडल प्रमुख, बदायूं।

डिजिटल बैंकिंग उत्पाद और इनकी उपयोगिता

पूनम पाण्डेय
वरिष्ठ प्रबंधक
मंडल कार्यालय, रांची दक्षिण

इंटरनेट के आगमन से वैश्विक बैंकिंग क्षेत्र में एक इलेक्ट्रॉनिक क्रांति आयी है। इस संचार चैनल की गतिशील और लचीली प्रकृति के साथ–साथ इसकी सर्वव्यापी पहुँच ने लोगों को विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों का लाभ उठाने में सहायता की है। इंटरनेट, बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के वितरण चैनलों में एक प्रमुख वितरण चैनल है। वर्तमान में उपभोक्ता की माँग और प्रतिस्पर्धा के माहौल के कारण बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक डिलीवरी की प्रवृत्ति बढ़ी है। इंटरनेट ने वाणिज्यिक विनिमय, ग्राहक संबंध को सुदृढ़ करने के द्वारा वित्तीय लेनदेन विकास, बैंकों की सहायता करने, पहुँच बढ़ाने आदि हेतु एक आदर्श मंच दिया है। इलेक्ट्रॉनिक वित्त ने बैंकों के लिए अपने ग्राहक आधार का विस्तार करने और अपने व्यापार को तर्कसंगत बनाने के लिए काफी अवसर प्रदान किए हैं जिससे ग्राहकों के समय और धन की भी बचत होती है।

हमारे बैंक के डिजिटल उत्पाद इस प्रकार हैं :–

1. इंटरनेट बैंकिंग

यह सबसे उपयोगी उत्पाद है। इसके जरिए हम घर बैठे–बैठे आसानी से अपने खाते से किसी दूसरे व्यक्ति को पैसे भेज सकते हैं और यह पूरी तरह से सुरक्षित भी है। इसमें जब हम किसी व्यक्ति को भुगतान करते हैं तब पासवर्ड और ओटीपी दोनों माँगा जाता है। दोनों सही होने पर ही भुगतान हो सकता है।

2. पीएनबी वन ऐप

मोबाइल के बढ़ते उपयोग को देखते हुए हमारे बैंक ने भी एक नया ऐप शुरू किया है – पीएनबी वन ऐप। यह ग्राहकों की जरूरतों को ध्यान में रखकर ही बनाया गया है। इसके द्वारा पैसों का अंतरण (ट्रांसफर), पासबुक, बिल का भुगतान, रिचार्ज, मीयादी खाता खुलवाना इत्यादि काफी आसानी से किया जा सकता है। इसके लिए सिर्फ एक पीएनबी वन ऐप को मोबाइल में डाउनलोड करने की आवश्यकता है।

3. एटीएम कार्ड

पहले ग्राहक अपने लेनदेन के लिए शाखा में आने हेतु बाध्य थे परंतु एटीएम के आने के बाद एक बड़ी क्रांति आई है। सभी प्रमुख स्थानों में एटीएम की सुविधा उपलब्ध है और ग्राहक इसके माध्यम से एक कार्ड के जरिए छोटी–मोटी रकम निकाल सकता है। इसके लिए उन्हें बैंकों में जाने की जरूरत नहीं है। अब तो तकनीक इतनी बढ़ गई हैं कि एटीएम से पैसे निकालने के लिए कार्ड की भी जरूरत नहीं है। सिर्फ एक कोड जेनरेट हो जाएगा उसके द्वारा एटीएम से पैसे निकाले जा सकते हैं।

4. क्रेडिट कार्ड

डेबिट कार्ड को इस्तेमाल करने के लिए खाते में शेष राशि का उपलब्ध होना आवश्यक है। परंतु क्रेडिट कार्ड में निर्धारित सीमा के हिसाब से न्यूनतम 20 दिन और अधिकतम 50 दिनों के उधार का लाभ बिना ब्याज के लिया जा सकता है जैसे – ऑनलाइन खरीदारी, टिकट बुकिंग आदि। हमारे बैंक में तीन तरह के कार्ड उपलब्ध हैं– क्लासिक, गोल्ड, प्लेटिनियम ।

5. पी.ओ.एस मशीन

यह मशीन एक इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस होती है जो हमारे एटीएम कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के जरिए किसी भी व्यक्ति से भुगतान स्वीकार करने का काम करती है। इसके द्वारा बिना कैश के व्यापार किया जा सकता है तथा ग्राहकों को अपने पास कैश रखने की आवश्यकता नहीं होती। इसमें सारा भुगतान ऑनलाइन होता है जिससे कर की चोरी नहीं हो सकती है।

6. भीम ऐप और भारत क्यूआर कोड

भीम ऐप में सभी बैंक खातों का इस्तेमाल किया जा सकता है। इसके लिए सिर्फ इस ऐप को स्मार्टफोन में इंस्टॉल करना होता है। इसके बाद बैंक खाते में दिए हुए मोबाइल

नंबर से लॉगिन कर के एक पासवर्ड बनाया जाता है। किसी अन्य व्यक्ति को पैसे भेजने के लिए उसका पंजीकृत मोबाइल नंबर सत्यापित करना होता है। वर्तमान में क्यूआर कोड भुगतान करने का सबसे आसान तरीका बनाया गया है। इसके लिए पहले भीम ऐप डाउनलोड करना होता है उसके बाद अपना बैंकिंग ऐप खोलकर क्यूआर कोड को स्कैन करना होता है। इसके पश्चात् जितनी राशि का भुगतान करना है वह राशि टाइप करनी होगी, फिर चार अंकों का कोड टाइप करना होगा। इसके बाद पैसों का भुगतान हो जाएगा और मर्चेंट और ग्राहक दोनों को तुरंत भुगतान का नोटिफिकेशन मिल जाएगा।

7. डोर स्टेप बैंकिंग

आज के परिवेश में इस सुविधा ने काफी योगदान दिया है। यह एक ऐसा ऐप है जिसे हम अपने स्मार्टफोन पर आसानी से डाउनलोड कर सकते हैं। इसके बाद अपने खाते में दिए हुए मोबाइल के जरिए हम इसे खोल सकते हैं। इसमें बहुत सारी सुविधाएं उपलब्ध हैंः—जैसे चेक मंगवाना, खाते का विवरण, जीवन प्रमाण—पत्र जमा करना इत्यादि। इसके लिए हमें बैंक जाने की आवश्यकता नहीं है। सिर्फ उस सुविधा को चिन्हित करके सबमिट बटन दबाना है और उस संबंधित शाखा में हमारा अनुरोध पहुँच जाएगा। इसके बाद इंटगरा या अत्याति का कर्मी शाखा से हमारी सुविधा को हम तक पहुँचा देगा। इसके बदले में उसे कमीशन ग्राहक द्वारा प्राप्त होती है। डोर स्टेप बैंकिंग अभी अपने शुरुआती दौर में है। इसमें अभी पैसों का भुगतान केवल 10000/— रुपये तक ही हो सकता है। यह ऐप बुजुर्गों, पेंशनधारियों में काफी लोकप्रिय हुआ। अब उन्हें जीवन—प्रमाण पत्रों को जमा करने के लिए शाखा नहीं जाना पड़ता।

डिजिटल बैंकिंग के लाभ

1 डिजिटल बैंकिंग से कागजी कार्यवाही में बेकार के खर्च से मुक्ति मिल रही है। अतः इस माध्यम से हम पर्यावरण को संरक्षित कर सकते हैं।

2 भारत गाँवों का देश है और हर गाँव में शाखा खोलना संभव नहीं है परंतु डिजिटल बैंकिंग द्वारा हम कम आय वाले ग्रामीण व्यक्तियों तक आसानी से पहुँच पा रहे हैं।

3 आज इंटरनेट उपयोगकर्ताओं में वृद्धि हुई है जिसका लाभ डिजिटल बैंकिंग को मिला है। इससे हर चीज की सही सूचना लोगों तक पहुँच रही है।

4 देश में विमुद्रीकरण लागू होने के बाद लोगों में डिजिटल के प्रति रुझान बढ़ा है। आजकल हर व्यक्ति कैशलेस तरीकों को अपनाने में लगा हुआ है। आजकल हर खरीद डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, पीओएस (पॉश), भीम ऐप इत्यादि द्वारा की जा रही है।

अतः यह सिद्ध होता है कि आज का युग डिजिटल युग है जिससे बैंक भी अछूता नहीं रहा है। ग्राहकों के समय और धन दोनों की बचत करते हुए इसका महत्व दिन प्रतिदिन बढ़ता ही जा रहा है।

जिजीविषा

अनुजता सिंह
अधिकारी
शस्त्र, मंडल कार्यालय, सीतापुर

अभी दीये में बहुत तेल और बाती है,
पास कोई आशंका फटक न पाती है।

माना दीया आज का नहीं, पुराना है,
सभी हवाओं का, घर आना—जाना है।

जब जिजीविषा अपनी पर आ जाये तो,
अटल मृत्यु भी घिघियाने लग जाती है।

जल की थाह हवा में लगाना ठीक नहीं,
लहरें भी गिनते रह जाना ठीक नहीं।

जिजीविषा की थाह तो बड़ी गहनता से,
पृष्ठ—पृष्ठ मन पढ़ कर ही लग पाती है।

धरा पे धरा की रक्षा को दो—दो तट,
दीये की लौ को नभ में भी सौ—सौ संकट।

जितनी ज्योति कमा कर देती दीप—शिखा,
उसके सौ— भर अंधकार खा जाती है।

पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण
(केन्द्र सरकार/राज्य सरकार/पीएसयू कर्मचारी)

आलोक सिंह
वरिष्ठ प्रबंधक
फिनटेक प्रभाग, गुरुग्राम

1) **तरीका**: सिर्फ ऑनलाइन

2) **उद्देश्य**: सभी प्रकार की व्यक्तिगत आवश्यकताओं हेतु (चिकित्सा सुविधा, स्वयं या परिवार के सदस्यों हेतु, परिवार में स्वयं, बेटा या बेटी की शादी, बच्चों की शिक्षा, देश या विदेश में यात्रा का खर्च)

3) **पात्रता**:

i). आवेदक सरकारी कर्मचारी होना चाहिए (केन्द्र सरकार / राज्य सरकार/पीएसयू कर्मचारी)

ii). आवेदक के वेतन (सैलरी) खाते में पिछले 20 महीने से नियमित रूप से सैलरी जमा होनी चाहिए।

iii). पिछले 4 तिमाही में न्यूनतम तिमाही औसत बैंलेंस रूपये 10000/– खाते में होना चाहिए।

iv). स्टाफ सदस्य इस सुविधा के सभी नियम और शर्तों के अधीन पात्र हैं।

v). औसत शेष (बैलेंस) की गणना केंद्रीय स्तर पर बैंक की विश्लेषक टीम द्वारा की जाएगी।

सर्वाधिक अनुमोदित कटौतियाँ – पिछले 12 महीने की औसत सैलरी का 50 प्रतिशत। न्यूनतम टेक होम सैलरी सभी कटौतियों के पश्चात जिसमें प्रस्तावित व्यक्तिगत ऋण की किस्त भी शामिल हो।

4) **लेनदेन की गणना**: ऋण की पात्रता की गणना सीबीएस ट्रांजेक्शन डेटा के आधार पर की जाएगी।

5) **ऋण का प्रकार**: सावधि ऋण ।

6) **योजना कोड**: टीएलपीडीएल (5 लाख, जहाँ ई–स्टाम्प नहीं है)

7) **ऋण राशि**: न्यूनतम रुपये 25000/– अधिकतम रुपये 800000/–, 12 महीने में से 10 महीने की औसत वेतन का 5 गुणा।

8) **मार्जिन**: शून्य

9) **भुगतान अवधि**: ऋण का भुगतान सेवा अवधि के दौरान किया जाएगा, जो कि सर्वाधिक 35 महीने की होगी। किस्त की शुरूआत ऋण भुगतान के 1 महीने बाद से होगी।

10) **क्रेडिट स्कोर की गणना**: न्यूनतम स्वीकार्य स्कोर ≤700 (जिन कर्मचारियों का स्कोर –1 या 0 है वे भी पात्र होंगे और उनके लिए ब्याज की दर आरएलएलआर + 3.50 होगी।

11) **पीएनबी स्कोर**: ऋण के लिए पात्र होने के लिए न्यूनतम स्कोर 50 होना चाहिए।

12) **ब्याज दर**: ब्याज दर की गणना सीआईसी स्कोर के आधार पर की जाएगी, जो निम्नानुसार है:

(i). सीआईसी स्कोर ≥800–आरएलएलआर+2.50 प्रतिशत

(ii). सीआईसी स्कोर ≥ 750 <800–आरएलएलआर + 3.50 प्रतिशत

13) **प्रतिभूति**: शून्य

14) **अपफ्रंट फीस**: ऋण राशि का .50 प्रतिशत + जीएसटी, चार्जेस बैंक के सीबीएस के द्वारा ऑटोमैटिक सिस्टम से रिकवर की जायेगी। न्यूनतम रू. 500+ जीएसटी ये सुविधा अभी 13 राज्य एवं केन्द्रशासित प्रदेश में उपलब्ध है, जो निम्न है, कर्नाटक, दिल्ली, तमिलनाडु, राजस्थान, पुडुचेरी, उत्तर प्रदेश, चंडीगढ़, झारखण्ड, अण्डमान एवं निकोबार द्वीपसमूह, उड़ीसा, हिमाचल प्रदेश, त्रिपुरा और जम्मू कश्मीर।

i). प्रोसेसिंग: पात्र आवेदन पीएनबी इंस्टा लोन के द्वारा पूर्व निर्धारित नियमों के अधीन प्रोसेस और स्वीकृत किए जाएंगे।

ii). यदि आवेदक पात्रता को पूरा नहीं करता तो उसे संबंधित शाखा से संपर्क करने का मैसेज भेजा जाएगा।

iii). संबंधित शाखा ये सुनिश्चित करेगी कि आवेदक का इस योजना में कोई ऋण न हो।

iv). एक व्यक्ति एक ही ऋण लेने का हकदार होगा।

15) **नियम एवं शर्तें**: आवेदक नियम एवं शर्तों को स्वीकार करेगा और डिजिटल दस्तावेज एनईएसएल के द्वारा आधार ओटीपी का उपयोग करते हुए निष्पादित करेगा।

16) खाता खोलना: आवेदक के द्वारा नियम एवं शर्तों की स्वीकृति एवं डाक्यूमेंट के निष्पादन के साथ ही डिजिटल लैंडिंग प्लेटफार्म (पीएनबी इंस्टा) पर पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण खाता सीबीएस में स्वतः खुल जाएगा, जिस शाखा में आवेदक का बचत खाता होगा।

17) शाखा द्वारा किए जाने वाले कार्य:

(i). शाखा प्रोसेस नोट, एप्लिकेशन फार्म, सीआईसी रिपोर्ट, अंडरटेकिंग, ऋण दस्तावेज का प्रिंट लेकर रिकार्ड में रखेगी।

(ii). शाखा ये सुनिश्चित करेगी कि आवेदक के खाते से प्रोसेसिंग फीस की रिकवरी हुई है या नहीं।

(iii). खाते के एनपीए या एसएमए होने पर रिकवरी की जिम्मेदारी संबंधित शाखा की होगी।

(iv). एसआरएम/भुगतान/एसआई का अनुपालन शाखा द्वारा किया जाएगा।

18) भुगतान: ऋण खाता खुलते ही आवेदक के बचत खाते में ऋण का भुगतान हो जाएगा। प्रोसेसिंग शुल्क सीबीएस द्वारा स्वतः रिकवर किया जाएगा।

19) कलेक्शन: ऋण खाता खुलते समय सिस्टम के द्वारा स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन बचत खाते में मासिक किस्त हेतु ऑटो डेबिट मार्क हो जाएगा।

हँसते और रोते, फिर से सो जाना

उमेश वर्मा
प्रबंधक
मंडल कार्यालय, सीतापुर

बचपन की याद में फिर से खो जाना,
गर्मी की छुट्टियों का फिर से आ जाना।
घर के कामों में हाथ बंटाना,
खिलौने के चूल्हों से सब्जी पकाना
और वो सब्जी का सारा कुछ जल जाना
फिर भी उसको हाथों से चाट कर खाना।
आता है वो जब याद, उन यादों में डूब जाना।
हँसते और रोते फिर से सो जाना।

कैरम की गोली को धीरे से उठाना
और गिनते हुए सबको ज्यादा बताना
क्रिकेट की गेंद को हाथों से पीछे छुपाना
और फेंकते हुए उसको गुगली बताना।
लूडो के खेल में शतरंज की चाल चल जाना।
आगे की गोटी को पीछे और पीछे की गोटी को आगे खिसखाना।

फिर से छः आने पर बेमानी कर जाना।
हँसते और रोते फिर से सो जाना।
गर्मी की छुट्टी में भी संडे का आना,
जैसे सब बच्चों के बीच में सबसे ज्यादा प्यार पाना
उस दिन शक्तिमान और श्री कृष्णा के होते हुए भी आहट से डर जाना।
हँसते और रोते फिर से सो जाना।

परीक्षा परिणामों के दिन को भूल जाना।
और वो दिन आने पर दिल का सहम जाना।
असफल हुए तो थम जाना और सफल हुए तो हँसते जाना।

छुट्टी के दिन का कम होते जाना।
फिर वही नई कापी–किताबों का रोना गाना।
हँसते और रोते फिर से सो जाना।

बारिश के मौसम को पहले से याद करना
बिन पानी के उसकी याद में भीग जाना
गर्मी में टिकौरे और बर्फ के गोले,
दोस्तों की आवाज सुन घर के बाहर आ जाना
अमूल हो साथ और क्रेजी को पास बुलाना।
उस बर्फ के गोले को घण्टों चलाना
बिल्लू, पिंकी और चाचा चौधरी
जैसी कॉमिक्स का किराये पर लाना।

वापस करने में फिर एक बार देर हो जाना।
हँसते और रोते फिर से सो जाना।

पीएनबी के संयोजन में दिल्ली बैंक नराकास की 55वीं छमाही बैठक

पीएनबी के संयोजन में दिल्ली बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की 55वीं छमाही समीक्षा बैठक **दिनांक 22 दिसम्बर, 2021 को डॉ० मीनाक्षी जौली, आईएएस, संयुक्त सचिव (राजभाषा), भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग** के मुख्य आतिथ्य में सफलतापूर्वक सम्पन्न हुई। इस कार्यक्रम की अध्यक्षता **श्री समीर बाजपेयी**, अध्यक्ष–दिल्ली बैंक नराकास तथा मुख्य महाप्रबंधक एवं अंचल प्रमुख (दिल्ली), पंजाब नैशनल बैंक ने की। विशिष्ट अतिथि के रूप में **श्री कुमार पाल शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन)**, भारत सरकार, गृह मंत्रालय, उत्तरी क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय–I (दिल्ली) तथा **श्री श्याम सुंदर कथूरिया, संयुक्त निदेशक, कर्मचारी राज्य बीमा निगम मुख्यालय** ने उपस्थित होकर बैठक को गौरवान्वित किया। बैठक में दिल्ली बैंक नराकास के सदस्य बैंकों/बीमा कंपनियों/वित्तीय संस्थानों के स्थानीय कार्यालय अध्यक्ष व राजभाषा प्रभारी भी उपस्थित थे।

बैठक में **श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य–सचिव, दिल्ली बैंक नराकास** एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), पंजाब नैशनल बैंक ने दिल्ली बैंक नराकास की गतिविधियों एवं नवोन्मेषी कार्यों से सभी को अवगत करवाया। बैठक के दौरान दिल्ली बैंक नराकास की गृह पत्रिका **"बैंक भारती" के 26वें अंक का विमोचन** भी किया गया। साथ ही, दिल्ली बैंक नराकास के सदस्य कार्यालयों हेतु आयोजित राजभाषा शील्ड प्रतियोगिता, गृह पत्रिकाओं हेतु शील्ड प्रतियोगिता तथा विभिन्न सदस्य कार्यालयों द्वारा वर्ष पर्यन्त आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेताओं को भी पुरस्कृत किया गया।

इस अवसर पर **डॉ० मीनाक्षी जौली, आईएएस, संयुक्त सचिव (राजभाषा), भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग** ने अपने सम्बोधन में कहा कि राजभाषा हिंदी के प्रचार प्रसार में बैंकों/बीमा कम्पनियों एवं वितीय संस्थाओं का महत्वपूर्ण योगदान रहा है। बैंक नराकास, दिल्ली **इस दिशा में सराहनीय कार्य कर रही है। राजभाषा हिंदी के प्रगामी प्रयोग के लिए हमें कंठस्थ जैसे हिंदी के ई–टूल्स को अधिक से अधिक प्रयोग में लाना होगा। श्री के. पी. शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन), भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग** ने कहा कि हमें हिंदी के विकास के लिए मूल रूप से हिंदी में कार्य को बढ़ावा देना चाहिए। उन्होंने दिल्ली बैंक नराकास द्वारा किए जा रहे नवोन्मेषी कार्यों की सराहना की।

श्री समीर बाजपेयी, अध्यक्ष–दिल्ली बैंक नराकास एवं अंचल प्रमुख (दिल्ली) ने कहा कि हमें स्वतः हिंदी में कार्य करने को तत्पर रहना चाहिए। उन्होंने सभी सदस्य कार्यालयों से अनुरोध किया कि राजभाषा हिंदी के उत्तरोत्तर विकास के लिए हर संभव प्रयास करें ताकि दिल्ली बैंक नराकास, सर्वश्रेष्ठ नराकासों में अपना स्थान बनाए रख सके। साथ ही, दिल्ली बैंक नराकास की ओर से संयुक्त सचिव को आश्वासन दिया गया कि हम भारत सरकार द्वारा वार्षिक कार्यक्रम में दिए गए समस्त लक्ष्यों की पूर्ति हेतु यथोचित हर संभव प्रयास करेंगे।

बैठक के दौरान 'राजभाषा कार्यान्वयन में ई–टूल्स की महत्ता' विषय पर राजभाषा संगोष्ठी का आयोजन भी किया गया, जिसमें **श्री श्याम सुंदर कथूरिया, संयुक्त निदेशक, कर्मचारी राज्य बीमा निगम मुख्यालय** ने सभी को **ई–टूल्स के माध्यम से राजभाषा कार्यान्वयन में दक्षता** हेतु तकनीकी पहलुओं से अवगत करवाया।

अंत में श्रीमती रंजना खरे, उप महाप्रबंधक–प्रधानाचार्या, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली द्वारा दिए गए धन्यवाद ज्ञापन के साथ बैठक संपन्न हुई।

दिल्ली बैंक नराकास की गृह पत्रिका "बैंक भारती" अंक का विमोचन करते हुए डॉ० मीनाक्षी जौली, आईएएस, संयुक्त सचिव (राजभाषा), विशिष्ट अतिथि श्री के. पी. शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन), श्री समीर बाजपेयी, अध्यक्ष–दिल्ली बैंक नराकास, श्रीमती रंजना खरे, उप महाप्रबंधक–प्रधानाचार्या, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली, श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य–सचिव, दिल्ली बैंक नराकास।

राजभाषा शील्ड प्रतियोगिता के विजेताओं को शील्ड एवं प्रमाणपत्र देकर पुरस्कृत करते हुए मुख्य अतिथि डॉ. मीनाक्षी जौली, आईएएस, संयुक्त सचिव (राजभाषा), विशिष्ट अतिथि श्री के. पी. शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन), श्री समीर बाजपेयी, अध्यक्ष–दिल्ली बैंक नराकास, श्रीमती रंजना खरे, उप महाप्रबंधक–प्रधानाचार्या, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली, श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य–सचिव, दिल्ली बैंक नराकास।

विविध गतिविधियां

श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपत राय जी की प्रतिमा पर माल्यार्पण करते हुए।

श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक का प्रधान कार्यालय में आगमन पर पौधा भेंट कर स्वागत करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री संजय कुमार।

श्री कल्याण कुमार के पीएनबी के कार्यपालक निदेशक नियुक्त किए जाने पर पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए श्री फिरोज़ हस्नैन, महाप्रबंधक, श्री संजय वार्ष्णेय, महाप्रबंधक और श्री आशुतोष कुमार झा, महाप्रबंधक अंचल कार्यालय, मुम्बई।

संविधान दिवस के अवसर पर अंचल प्रमुख, अहमदाबाद श्री बिनय कुमार गुप्ता की अध्यक्षता में संविधान की प्रस्तावना का सामूहिक वाचन करते हुए अंचल कार्यालय के स्टाफ सदस्यगण।

अहमदाबाद अंचल द्वारा "स्टाफ जबाबदेही समिति तथा अनुशासनिक कार्रवाई" पर आयोजित एक दिवसीय कार्यशाला में उपस्थित श्री राजेश वर्मा, मुख्य महाप्रबंधक, मानव संसाधन प्रभाग, प्रधान कार्यालय तथा श्री बिनय कुमार गुप्ता, अंचल प्रमुख, अहमदाबाद।

अंचल कार्यालय, गुरूग्राम फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0 के दौरान उपस्थित अंचल प्रमुख, गुरुग्राम श्री एस. के. धूपर, उप अंचल प्रमुख श्री धवन तथा सहायक महाप्रबंधक श्री अबरार अहमद।

विविध गतिविधियां

माननीय मुख्यमंत्री उत्तराखण्ड श्री पुष्कर सिंह धामी जी को स्मृति चिन्ह भेंट करते हुए अंचल प्रमुख देहरादून श्री संजय कांडपाल व मंडल प्रमुख, हल्द्वानी श्रीमती सरिता सिंह।

गांधी जयंती के उपलक्ष्य में वित्त मंत्रालय के दिशा निर्देशों के तहत संतृप्ति अभियान की शुरूआत करते हुए श्री संदीप कुमार पाणिग्रही, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़ श्री विनोद सिंघल, उप मंडल प्रमुख, श्री एच. एस. गुमरा, एलडीएम एवं श्री आर. के. मौजा, मुख्य प्रबंधक।

अंचल कार्यालय, गुरुग्राम में आयोजित दीपावली मिलन समारोह के दौरान उपस्थित अंचल प्रमुख श्री एस. के. धूपर तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

मंडल कार्यालय, नागपुर दौरे के दौरान आयोजित शाखा व्यवसाय समीक्षा बैठक में संबोधित करते हुए श्री समीर बाजपेयी, मुख्य महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय, साथ में हैं श्री आशीष चतुर्वेदी मंडल प्रमुख, नागपुर।

मंडल कार्यालय, खड़गपुर एवं पश्चिम मिदनापुर के शाखा प्रमुखों की 6 एस कार्यक्रम से संबंधित समीक्षा में मार्गदर्शन करते हुए महाप्रबंधक श्री महेंद्र दोहरे।

गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित अंचल कार्यालय, आगरा के शीर्ष कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य।

विविध गतिविधियां

मंडल कार्यालय, इंदौर द्वारा गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित मंडल प्रमुख श्री प्रेम कुमार अग्रवाल एवं उप मंडल श्री संजीव लोंढे तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।

अंचल कार्यालय, कोलकाता द्वारा गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित श्री नबीन कुमार दास, अंचल प्रमुख, श्री सुनील कुमार अग्रवाल, महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, श्री पुष्कर तराई, मंडल प्रमुख, मंडल कार्यालय, कोलकता उत्तर एवं स्टाफ सदस्यगण।

मंडल कार्यालय, इंदौर द्वारा आयोजित क्रेडिट आउटरिच कार्यक्रम में ग्राहकों से रूबरू होते हुए मंडल प्रमुख, इंदौर श्री प्रेम कुमार अग्रवाल।

गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित श्री संजय कांडपाल, अंचल प्रमुख, पटना एवं अन्य स्टाफ सदस्य।

मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित श्री प्रताप मल्लिक, मंडल प्रमुख तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित मुजफ्फरपुर मंडल के स्टाफ सदस्य।

विविध गतिविधियां

गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित 'फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0' के दौरान उपस्थित अंचल कार्यालय, शिमला के स्टाफ सदस्यगण।

गांधी जयंती के अवसर पर मंडल कार्यालय, गांधीनगर में आयोजित फिट इंडिया फ्रीडम रन में सहभागिता करते हुए स्टाफ सदस्यगण।

हेलीकॉप्टर दुर्घटना में जिला कांगड़ा के शहीद लांस नायक श्री विवेक कुमार की धर्मपत्नी श्रीमती प्रियंका देवी को एक करोड़ रुपए का चेक भेंट करते हुए मुख्य महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय श्री सुनील सोनी, अंचल प्रमुख, शिमला श्री प्रमोद दुबे एवं मंडल प्रमुख, धर्मशाला श्री अमरेन्द्र कुमार।

गांधी जयंती के अवसर पर मंडल कार्यालय, राजकोट में आयोजित "फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0" कार्यक्रम के दौरान उपस्थित श्री एस. के. राघव, मंडल प्रमुख, राजकोट तथा अन्य स्टाफ सदस्यगण।

मंडल कार्यालय, सीतापुर में आयोजित 6एस से संबंधित बैठक की अध्यक्षता करते हुए श्री विशेष कुमार श्रीवास्तव, मुख्य महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय, साथ में हैं मंडल प्रमुख, सीतापुर श्री पवन कुमार, पीएलपी प्रमुख श्री मनीष चौधरी।

श्री अशोक कुमार गुप्ता, महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय, मंडल कार्यालय वड़ोदरा में आयोजित 6एस संबंधी बैठक में उपस्थित मंडल प्रमुख, वड़ोदरा श्री अजय टिबड़ेवाल एवं उप अंचल प्रमुख श्री चित्तरंजन पृष्टी।

विविध गतिविधियां

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली (उत्कृष्टता केंद्र) में संविधान दिवस की शपथ ग्रहण करते हुए संकाय सदस्य तथा प्रशिक्षण में शामिल प्रशिक्षणार्थी।

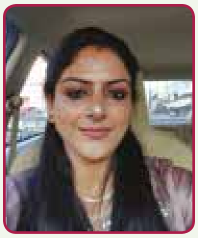
आगरा अंचल एवं आगरा मंडल द्वारा आयोजित फिट इंडिया फ्रीडम रन 2.0 के दौरान उपस्थित उच्चाधिकारीगण एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण।

6एस अभियान के तहत नागपुर मंडल के अंतर्गत शाखा कापसी में ग्रामीण महिलाओं को ऋण स्वीकृति पत्र प्रदान करते हुए श्री आशीष चतुर्वेदी मंडल प्रमुख, नागपुर।

ज्वॉईनिंग का सफर

कलश मिश्रा
मंडल कार्यालय, सीतापुर

एक अलग सा माहौल बन गया था,
ऐसा लग रहा था मानो विकास ही रुक गया हो,
जाने कितनी ही बीमारियों को झेलना,
मानो हर रोज नई–नई वैरायटीज को चखना सा हो गया था,
ऐसे में पता चला जब, ज्वाईनिंग हुई है बैंक में,
माहौल ही ऐसा था, यकीन ही नहीं हो रहा था जेहन में,
कुछ बातें मन को झकझोरे जा रही थी,
कि जाना हमें कहाँ था और गाड़ी हमारी कहाँ जा रही थी,
क्योंकि यहाँ नौकरी करना उस समय मेरी जरूरत थी,
पर क्या करें साहब !
धीरे–धीरे मेरी ये जरुरत, मेरी चाहत में बदलने लगी थी।
आमतौर पर कहें तो सफर कोई इतना मुश्किल भी नहीं था,
यकीनन साथी भी अच्छे थे और सबसे बड़ी बात,
पूरे स्टाफ का साथ, प्यार, अंडरस्टैंडिंग और को–ऑपरेशन था।
फिर शुरुआत हुई एक नए सफर की,
नए लोगों से मिलने की, नए–नए काम करने की,
कभी–कभी तारीफों के पुल, तो कभी–कभी तानों की लहरें सहने की।
और इसी तरह बढ़ता गया हमारे अनुभवों का सफर,
इसी अपेक्षा के साथ लेते हैं विदा,
कि रहे हम जीवन में हमेशा आगे की ओर अग्रसर।



भारतीय भुगतान उद्योग में एक और दस्तक-बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड

तरनुम सिंह
मुख्य प्रबंधक (विपणन)
डिजिटल बैंकिंग प्रभाग, प्रधान कार्यालय

भारत में डिजिटल भुगतान उद्योग दिन दुने रात चौगुने ढंग से बढ़ रहा है। डिजिटल इंडिया की सफलता के एक साक्ष्य के रूप में यूपीआई की शुरुआत के साथ, 2016 के विमुद्रीकरण ने हमें भारतीय भुगतान उद्योग में एक उल्लेखनीय वृद्धि का गवाह बनाया, इसके बाद कोविड–19 महामारी के दौरान डिजिटल भुगतान को बढ़ावा मिला।

डिजिटल लेनदेन के एकमात्र उद्देश्य लेनदेन में सहजता को बढ़ाने और नकदी के रखरखाव की लागत और जोखिम को कम करने के लिए एक अन्य कैशलेस और संपर्क रहित डिजिटल भुगतान साधन ई–रूपी 2 अगस्त, 2021 को लॉन्च किया गया था। ई–रुपी की शुरुआत कोविड टीकाकरण के लिए निर्बाध भुगतान अनुभव के साथ की गई।

इसी तरह रु. 5000 तक की संपर्क रहित लेनदेन राशि के लिए आरबीआई की अनुमति के अनुरुप रूपे एनसीएमसी डेबिट कार्ड के माध्यम से पीओएस टर्मिनलों पर संपर्क रहित लेनदेन की कार्यक्षमता शुरू की गई थी। यह कार्यक्षमता कई ग्राहकों को कम राशि के लेनदेन के लिए पिन दर्ज किए बिना अपने पीओएस लेनदेन को बिना किसी परेशानी के पूरा करने में सक्षम बनाती है। हालांकि, यह कार्यक्षमता ग्राहकों के लिए विभिन्न सुरक्षा चिंताओं को आमंत्रित करती है। उदाहरण के लिए यदि कोई कार्ड चोरी हो जाता है तो लेनदेन किसी पिन या सुरक्षा उपाय के बिना किया जा सकता है।

नतीजतन, विभिन्न फिनटेक संपर्क रहित लेनदेन के लिए एक वैकल्पिक, अधिक सुरक्षित पद्धति के साथ आए हैं: बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण। दुनिया भर के विभिन्न बैंक जैसे कि बैंक ऑफ साइप्रस, एरीबा, आरबीएस, बीएनपी पारिबा आदि ने पहले ही वीज़ा और मास्टरकार्ड के लिए बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड जारी कर दिए हैं।

बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड दुनिया भर में ग्राहकों का पसंदीदा विकल्प बन गया है:

सुरक्षाः खोए हुए कार्ड के बारे में चिंता करने की जरूरत नहीं है। कार्ड बायोमेट्रिक्स द्वारा सुरक्षित है

सरलः ग्राहक को पिन कोड याद रखने की आवश्यकता नहीं है

ऑस्ट्रेलिया, कनाडा, फ्रांस, जर्मनी और यूके के उपभोक्ताओं के साथ किए गए एक शोध में उल्लेख किया गया है कि 88% उपभोक्ता भविष्य में इस कार्ड को रखना चाहेंगे, और एक मित्र को इसकी सिफारिश करेंगे 80% से अधिक ने कहा कि वे संपर्क रहित लेनदेन के लिए फिंगरप्रिंट का उपयोग करने के अपने अनुभव से संतुष्ट हैं और 60% ने कहा कि वे अपने बैंक को इस नई सेवा के लिए प्रति माह अतिरिक्त रु. 70 का भुगतान करने के लिए तैयार होंगे।

बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड यदि भारत में लॉन्च किया जाता है तो निश्चित रूप से निम्नलिखित लाभों के कारण डिजिटल भुगतान उद्योग में एक और क्रांति लाएगाः

- धोखाधड़ी से सुरक्षाः कार्ड पर बायोमेट्रिक कॉन्टैक्टलेस लेनदेन के लिए लॉक की तरह काम करता है।
- हाइजीनिक – ग्राहकों को उच्च मूल्य के लेनदेन के लिए पीओएस टर्मिनल को छूने की जरूरत नहीं है।
- सुविधाजनकः उपभोक्ताओं को एक से अधिक पिन कोड याद रखने की आवश्यकता नहीं है।
- मौजूदा बैंक के बुनियादी ढांचे में कोई बदलाव नहीं।
- बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड के प्रयोग की सम्पूर्ण प्रक्रिया सहज और सरल है।
- बायोमेट्रिक कार्ड कार्डधारक को स्लीव के साथ दिया जाता है।

- कार्डधारक बस बायोमेट्रिक कार्ड को स्लीव में डाल देता है और अपनी उंगलियों को बायोमेट्रिक रीडर पर रखता है। {जैसा कि चित्र (क) में दिखाया गया है}
- सहजता से कार्डधारक को रेपिड नामांकन प्रक्रिया के माध्यम से स्लीव में शामिल एलईडीए कार्ड की चिप में बायोमेट्रिक टेम्प्लेट को सहेजता है।
- फिंगरप्रिंट डेटा को कार्ड में ही संग्रहीत और प्रमाणित किया जाता है, इसलिए मौजूदा भुगतान अवसंरचना के किसी भी स्तर पर किसी भी बदलाव की आवश्यकता नहीं है।
- लेन–देन के समय, कार्ड को पीओएस टर्मिनल के पास रखा जाता है, जैसा कि सामान्य संपर्क रहित लेनदेन के मामले में होता है। हालांकि, लेन–देन/टैप और भुगतान के दौरान, प्रमाणीकरण के लिए कार्ड पर फिंगरप्रिंट सेंसर पर नामांकित उंगली/अंगूठे का निशान लगाया जाना है। {जैसा कि चित्र (ख) में है}

चूंकि संपर्क रहित भुगतान, भुगतान उद्योग का भविष्य हैं, इसलिए ग्राहकों के पास संपर्क रहित भुगतान पर भरोसा करने के लिए कोई कारण होना चाहिए। इसलिए ग्राहकों को सुरक्षित रूप से और अत्यधिक विश्वास के साथ संपर्क रहित लेनदेन करने में सक्षम बनाने के लिए, भारत में डेबिट कार्ड के एक नए प्रकार यानि बायोमेट्रिक डेबिट कार्ड की आवश्यकता है।

चित्र (क)

चित्र (ख)

आज कुछ लिखा नहीं !

शिवानी सिंह
वरिष्ठ प्रबंधक (कृषि)
प्रधान कार्यालय

आज तो मैं...

अनचाही उलझाती पहेलियों में व्यस्त थी
अनकही जिम्मेदारियों से कुछ त्रस्त थी
वो चितचोर चाँद भी तो शाम को दिखा नहीं
इसलिए आज कुछ लिखा नहीं।

अनदेखे भविष्य में कुछ खोई हुई थी
बीती बातों से आँखें भारी थी तो दिनभर सोई हुई थी
घड़ी की चुभती सुईयों का पहिया भी तो रुका नहीं
इसलिए आज कुछ लिखा नहीं।

रिश्तों की उधेड़–बुन में कुछ गुम सी थी
उस स्वेटर की खुशबू हाँ तुम–सी थी
मनचला मन हसीन यादों तक टिका नहीं
इसलिए आज कुछ लिखा नहीं।

'आज' की खिड़की पर बैठे कल को निहारती रही
जिंदगी के पावन जुए में हर 'आज' हारती रही
'आज' के सिक्के लेकर भी बेईमान मन बिका नहीं
इसलिए आज कुछ लिखा नहीं।

बैंकिंग में साइबर सुरक्षा का महत्व

शिवानी साकल्ले
एस डब्ल्यू ओ ''ए''
नेहरु नगर, शाखा, भोपाल

वित्तीय क्षेत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए लेन–देन और संचार के डिजिटल माध्यमों का महत्व तेजी से बढ़ता जा रहा है, जिससे समाज और अर्थव्यवस्था का सशक्तिकरण हो रहा है। डिजिटल परिचालनों के लाभों को मान्यता प्रदान करते हुए, विश्व भर की सरकारें अपनी वित्तीय संस्थाओं के दैनिक कार्यों में डिजिटलीकरण को बढ़ावा दे रही हैं। तथापि, इलेक्ट्रॉनिक लेन–देनों में हुई अभूतपूर्व वृद्धि और तेजी से विकसित होती डिजिटल अर्थव्यवस्था के चलते साइबर हमले गंभीर चिंता का विषय बन गए हैं। इस प्रकार, डिजिटलीकरण ने न केवल अवसर उपलब्ध कराए हैं, अपितु इसने अर्थव्यवस्थाओं को ऐसे जोखिमों के समक्ष ला खड़ा किया है जिनमें बैंकिंग और अन्य वित्तीय संस्थाओं के परिचालनों में गंभीर व्यवधान उत्पन्न करने की क्षमता है।

इंटरनेट बैंकिंग और नवीनतम तकनीकयुक्त वित्तीय सेवाओं के बढ़ते उपयोग के साथ ही साइबर जोखिमों में वृद्धि हुई है और साइबर अपराधों में भी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ रहा है। ऐसे हमले करने वालों में ''हैक्टिविस्ट्स'', साइबर अपराधी शामिल हैं जो राजनीतिक और वित्तीय अस्थिरता पैदा करने तथा वित्तीय अवसंरचना को ठप्प करने के लिए वित्तीय प्रलोभनों से प्रेरित होते हैं।

साइबर सुरक्षा

साइबर सुरक्षा हमारे सिस्टम, नेटवर्क, उपकरणों और कार्यक्रमों को द्वेषपूर्ण सॉफ्टवेयर के हमले से बचाती है। इस प्रकार अपराधियों की डेटा तक अवैध पहुँच को रोका जा सकता है।

महत्व–राष्ट्र के किसी भी महत्वपूर्ण मुद्दे या किसी भी डेटा के बारे में जानकारी जो व्यक्तिगत रूप से उपयोग करने के लिए है, अगर साझा किया जाता है तो कई समस्याएं पैदा होंगी। इसलिए अगर कई स्तरों पर सुरक्षा जाँच लगाई जाएगी, तो सूचना और महत्वपूर्ण डेटा को लीक होने से बचाया जा सकता है।

साइबर सुरक्षा के प्रकार

नेटवर्क सिक्योरिटी–नेटवर्क को मैलवेयर द्वारा अटैक किए जाने से बचाता है और इसीलिए हमेशा सुरक्षित नेटवर्क का ही उपयोग करना चाहिए।

- ◈ क्लाउड सुरक्षा – क्लाउड संसाधनों में डेटा की सुरक्षा के लिए साधन उपलब्ध कराये जाते हैं।
- ◈ सूचना सुरक्षा – डेटा को अनाधिकृत या अवैध पहुँच से बचाने में मदद करता है।
- ◈ एंड–यूजर सिक्योरिटी–सिस्टम में किसी भी बाहरी डिवाइस को लगाने, किसी भी मेल या लिंक को खोलने के दौरान उपयोगकर्ता को सचेत रहना चाहिए।
- ◈ एप्लीकेशन सिक्योरिटी–सिस्टम और सॉफ्टवेयर को किसी भी खतरे से मुक्त रखने में मदद करता है।

साइबर सुरक्षा के लिए प्रौद्योगिकी विजन

24 सितंबर, 2020 को, भारतीय रिज़र्व बैंक ने शहरी सहकारी बैंकों के लिए साइबर सुरक्षा विजन की रूपरेखा जारी की थी। शहरी सहकारी बैंकों के लिए ''साइबर सुरक्षा के लिए प्रौद्योगिकी विजन– 2020–2023'' प्रकाशित किया गया।

आवश्यकता

- ◈ हाल के समय में शहरी सहकारी बैंकों सहित वित्तीय क्षेत्र में साइबर घटनाओं / हमलों की संख्या, आवृत्ति और प्रभाव कई गुना बढ़ गए हैं।
- ◈ इसलिए, यह आवश्यक है कि साइबर हमलों से बचाव, पता लगाने, प्रतिक्रिया करने और पुनःप्राप्ति के लिए शहरी सहकारी बैंकों की सुरक्षा व्यवस्था को बढ़ाया जाए।

भारत में साइबर कानून

भारत में साइबर अपराध तीन मुख्य कानूनों आईटी अधिनियम, आईपीसी (भारतीय दंड संहिता) और राज्य स्तरीय विधान (एसएलएल) के तहत पंजीकृत हैं।

आईटी कानून के तहत साइबर कानूनों के मामले

- कंप्यूटर स्रोत दस्तावेजों के साथ छेड़छाड़–अनुच्छेद 65
- कंप्यूटर सिस्टम, डेटा परिवर्तन के साथ हैकिंग–अनुच्छेद 66
- संरक्षित प्रणालियों तक गैर–अधिकृत पहुँच–अनुच्छेद 70
- गोपनीयता और गोपनीयता का उल्लंघन–अनुच्छेद 72

- झूठे डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र प्रकाशित करना – अनुच्छेद 73

निष्कर्ष

साइबर क्राइम दिन–प्रतिदिन अपने पैर फैलाते जा रहे हैं। इसके दुष्प्रभाव के शिकार बनने से सुरक्षित रहने का सबसे उचित तरीका सुरक्षा के उपायों का पालन करना है। हालांकि हमें हमेशा जागरूकता पर ध्यान देना चाहिए, क्योंकि, 'रोकथाम इलाज से बेहतर है'। एक व्यापक साइबर सुरक्षा संदर्भ में, वित्तीय क्षेत्र में साइबर सुरक्षा सुनिश्चित करना वित्तीय और बैंकिंग क्षेत्र, जो हमारे जैसी विकासशील और बदलती हुई अर्थव्यवस्था के महत्वपूर्ण स्तंभ हैं, में सुरक्षा व्यवस्था को बढ़ाने और मजबूत करने की दिशा में एक निर्णायक कदम है। जैसा कि पूरे विश्व में हुई विभिन्न घटनाओं से पता चलता है, साइबर खतरों की कोई भौगोलिक अथवा संस्थागत सीमाएं नहीं होती। वित्तीय क्षेत्र में विभिन्न बाजार भागीदार बड़े पैमाने पर एक दूसरे पर निर्भर होते हैं। ऐसी स्थिति में, साइबर जोखिमों के संकट से निपटने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि आर्थिक व्यवधानों से वित्तीय स्थिरता के लिए कोई खतरा पैदा न हो, एक समन्वित दृष्टिकोण होना आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, लोगों को पासवर्ड प्रबंधन और साइबर सुरक्षा संबंधी जानकारी के बारे में जागरूक करना आवश्यक है।

"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 10 अप्रैल, 2022 तक ईमेल पते pnbstaffjournal@pnb.co.in पर भेज दीजिये। कृपया प्रविष्टि में फोटो सहित अपना पूर्ण विवरण अवश्य लिखें। हस्तलिखित/रोमन लिपि में टंकित प्रविष्टियां स्वीकार नहीं की जाएंगी। केवल पीएनबी बैंक के स्टाफ सदस्य ही इस प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं। प्रत्येक स्टाफ सदस्य की केवल एक प्रतिक्रिया पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।

यूपीआई आवर्ती अधिदेश / UPI RECURRING MANDATE

नवीन पाण्डेय
वरिष्ठ प्रबंधक
डिजिटल बैंकिंग प्रभाग

एनपीसीआई ने यूपीआई आवर्ती भुगतान की कार्यक्षमता शुरू की है। यूपीआई 2.0 के तहत पेश की गई इस नई सुविधा के साथ, ग्राहक अब आवर्ती भुगतान के लिए किसी भी यूपीआई एप्लिकेशन का उपयोग करके आवर्ती ई–अधिदेश को सक्षम कर सकते हैं, जैसे उपभोग बिलों का भुगतान, बीमा प्रीमियम आदि ऐसे भुगतानों में पहले से ही ऐसा तंत्र होता है जिसमें बिलिंग चक्र की अवधारणा, भुगतान की अंतिम तिथि और भुगतान में देरी /चूक के मामले में जुर्माना शामिल है। ऐसे भुगतानों के लिए बेहतर नियंत्रण और परेशानी मुक्त प्रक्रिया के लिए उपयोगकर्ता बिलर/व्यापारी/कॉरपोरेट को अपने खातों को डेबिट करने के लिए अधिदेश प्रदान करने के तंत्र का चयन कर रहे हैं।

उपयोगकर्ता निम्नलिखित आवृत्ति के लिए एकबारगी/साप्ताहिक/दैनिक/पाक्षिक/मासिक/द्विमासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक/वार्षिक आवृत्ति के लिए आवर्ती अधिदेश बना सकता है।

किसी भी यूपीआई–सक्षम एप्लिकेशन में एक 'अधिदेश' खंड होगा, जिसके माध्यम से ग्राहक स्वतः– नामे अधिदेश बना सकते हैं, संशोधित कर सकते हैं, रोक सकते हैं और साथ ही निरस्त भी कर सकते हैं। अगला कदम अधिदेश का प्रबंधन करना है। यह खंड ग्राहकों को उनके संदर्भ और रिकॉर्ड के लिए उनके पिछले अधिदेश को देखने की अनुमति देता है। यूपीआई उपयोगकर्ता यूपीआई आईडी, क्यूआर स्कैन या इंटेंट के माध्यम से ई–अधिदेश बना सकते हैं।

आवर्ती अधिदेश के मामलों का प्रयोग करें:

भुगतानकर्ता का अधिदेश उपयोग शुरू करने का मामला

उदाहरण 1: विक्रम को अपने ड्राइवर को हर महीने रुपये 10000 का वेतन देना पड़ता है। वह हर महीने की पहली तारीख को रुपये 10000 के लिए देय इस आवर्ती भुगतान के लिए एक अधिदेश बनाने का फैसला करता है। विक्रम यूपीआई पीएसपी ऐप खोलता है। वह अपने ड्राइवर की यूपीआई आईडी दर्ज करता है, राशि रु. 10000, वैधता तिथि (1 अगस्त 2017 से 31 जुलाई 2018) मासिक के रूप में आवृत्ति, निश्चित के रूप में राशि नियम और हर महीने की 1 तारीख के रूप में आहरित दिन। एक बार जब विक्रम अपने यूपीआई पिन या बायोमेट्रिक्स के साथ अनुरोध को अधिकृत करता है तो यूपीआई अधिदेश बन जाता है।

हर महीने की पहली तारीख को ड्राइवर के खाते में वेतन जमा हो जाता है।

उदाहरण 2: एक कंपनी महीने के शीर्ष 10 प्रदर्शन करने वालों को रुपये 1000 का उपहार वाउचर देने का फैसला करती है। कंपनी का अधिकारी अपना यूपीआई पीएसपी ऐप खोलता है और सभी 10 प्रदर्शन करने वाले कर्मचारियों की यूपीआई आईडी, राशि रु. 1000, 1 वर्ष की वैधता (1 अगस्त 2017 से 31 जुलाई 2018), आवृत्ति का रूप "एक बार" राशि नियम के रूप में निश्चित दर्ज करके व्यक्तिगत रूप से एक अधिदेश बनाता है। एक बार जब अधिकारी अपने यूपीआई पिन या बायोमेट्रिक्स के साथ अनुरोध को अधिकृत करता है तो यूपीआई अधिदेश बन जाता है। अधिकारी "माई मैंडेट्स" स्क्रीन में बनाए गए क्यूआर को देख सकता हैं और ईमेल के माध्यम से बनाए गए क्यूआर को प्रदर्शन करने वालों से साझा कर सकता है।

प्रदर्शन करने वाला अपना यूपीआई ऐप खोलता है और क्यूआर स्कैन करता है और अपने खाते में क्रेडिट प्राप्त करने में सक्षम होता है।

प्राप्तकर्ता का अधिदेश उपयोग शुरू करने का मामला

उदाहरण: गणेश एक आगामी फोन मॉडल को प्री–बुक करना चाहता है, वह वेबसाइट पर जाता है, फोन मॉडल और अन्य विवरण का चयन करता है जिसके आधार पर एक क्यूआर उत्पन्न होता है। फिर वह अपना यूपीआई पीएसपी ऐप खोलता है और वेबसाइट पर उत्पन्न क्यूआर को स्कैन करता है, क्यूआर से बनाए गए अधिदेश को अपने यूपीआई पिन या बायोमेट्रिक्स के साथ अधिकृत करता है। एक अधिदेश बनाया जाता है और वेबसाइट को उसी पर सूचित किया जाता है।

वर्चुअल डेबिट कार्ड

के.टी. अनुराधा मोहपात्रा
प्रबंधक
सूचना प्रौद्योगिकी प्रभाग

वर्चुअल डेबिट कार्ड क्या है?

पीओएस, ई–कॉमर्स और एटीएम के माध्यम से लेनदेन करने के लिए डेबिट कार्ड एक आवश्यक उपकरण है। भौतिक डेबिट कार्ड ग्राहक को एटीएम, ऑनलाइन के साथ–साथ ऑफलाइन प्लेटफॉर्म पर आसानी से लेनदेन करने की अनुमति देते हैं। हालांकि, वर्चुअल डेबिट कार्ड भौतिक डेबिट कार्ड का एक डिजिटल संस्करण है जहाँ ग्राहक को कार्ड साथ रखने की आवश्यकता नहीं होती है। इसमें भौतिक डेबिट कार्ड के समान सभी विवरण होते हैं लेकिन केवल प्रतिबंध यह है कि डेबिट कार्ड के इस डिजिटल रूप का उपयोग केवल ऑनलाइन भुगतान करने के लिए किया जा सकता है और भौतिक भुगतान प्लेटफॉर्म के लिए उपयोग नहीं किया जा सकता है।

पीएनबी वर्चुअल डेबिट कार्ड का संदर्भ फोटो

पीएनबी वन के माध्यम से पीएनबी वर्चुअल डेबिट कार्ड

बैंक ने वर्चुअल डेबिट कार्ड लॉन्च किया है जिसका उपयोग सभी मर्चेंट साइटों पर सेकेंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन (ओटीपी) के माध्यम से ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए किया जा सकता है। कार्ड के लाभ इस प्रकार हैं:

- रुपे क्लासिक डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा।
- कार्ड का उपयोग केवल ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए किया जाएगा (एटीएम और पीओएस लेनदेन के लिए नहीं)।
- अलग से सेटअप/स्थापना या पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है। पीएनबी वन ऐप का उपयोग करने वाले सभी पात्र ग्राहक वर्चुअल डेबिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं।
- डेबिट कार्ड नंबर तुरंत जेनरेट किया जा सकता है और पीएनबी वन में देखा जा सकता है।
- डेबिट कार्ड को तत्काल सक्रिय किया जा सकता है और ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए उपयोग किया जा सकता है।
- चूंकि इसे तत्काल जारी और सक्रिय किया जाता है, ग्राहक भौतिक डेबिट कार्ड के लिए आवेदन न करने का विकल्प चुन सकता है (यदि केवल ई–कॉमर्स लेनदेन की आवश्यकता है)।
- इन डेबिट कार्डों को जारी करने और एएमसी के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।
- ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए प्रतिदिन की सीमा रु. 60,000 प्रति दिन रहेगी।

“ इंसान को कठिनाईयों की आवश्यकता होती है, क्योंकि सफलता का आनंद उठाने के लिए ये जरूरी है। ”

(डॉ. ए.पी.जे. अब्दुल कलाम)

जीवन का मकसद

पवन गुप्ता
वरिष्ठ प्रबंधक
लुधियाना पूर्व

कई बार मैं सोचता हूँ कि मेरे जीवन का मकसद क्या है। इस मनुष्य जीवन का क्या मकसद है। 84 लाख योनियों में से केवल मनुष्य योनि ही भोगयोनि और कर्मयोनि दोनों हैं। बाकी सभी योनियां अपने पिछले कर्मों का भुगतान करने के लिए जन्मी हैं। तो मुझे आखिर किस कर्म के लिए पृथ्वी पर मनुष्य जन्म मिला है। क्या मेरे जीवन का बस यही मकसद है कि मैं इस पृथ्वी के संसाधनों का भरपूर उपयोग करूँ और समय आने पर शरीर त्याग दूँ। किंतु ऐसा होता तब तो मुझे भी कोई भोगयोनि मिल जाती। आखिर उस ईश्वर ने मानव को इस पृथ्वी पर किसी उद्देश्य के लिए तो भेजा ही है।

मुझे ऐसा लगा कि शायद भगवान ने हमें उनकी बनाई इस सृष्टि की रक्षा करने के लिए भेजा होगा। क्योंकि हम ही वृक्ष लगाकर इस भगवान की बनाई इस सुंदर पृथ्वी को हरा–भरा रख सकते हैं और अन्य जीव जंतुओं के लिए घर और अन्न की व्यवस्था कर सकते हैं। किंतु हम तो इसके विपरीत इस पृथ्वी को, इस सृष्टि को बरबाद करने पर तुले हुए हैं। हम तो पृथ्वी के संसाधनों की रक्षा करने की जगह उनका दुरुपयोग किए जा रहे हैं।

हमारे पूर्वज अपने जीवन के इस उदेश्य को शायद भली भांति समझते थे। तभी तो वे प्रकृति की हर वस्तु को देवी देवता मान कर पूजते थे। चाहे वो प्रातःकाल उठकर सूर्यदेव को नमस्कार करना हो, चाहे गंगा, यमुना, सरस्वती आदि नदियों को देवी मानना हो, या फिर तुलसी, पीपल तथा अन्य वृक्षों, पेड़–पौधों को हमें जीवनदान देने का एक स्त्रोत मानते हुए पूजना हो या फिर हिमालय, मंदराचल जैसे पर्वतों एवं सागर को भगवान का निवास स्थान मानते हुए उनका सम्मान करना हो। वे जानते थे कि ईश्वर ने उन्हें मनुष्य जीवन इन प्राकृतिक संसाधनों की रक्षा करने एवं आगे आने वाली पीढ़ी के लिए सहेजने के लिए दिया है। शायद यही कारण है कि हमें प्रकृति के और नजदीक लाने और प्राकृतिक संसाधनों का महत्त्व समझाने के लिए ही हमारे पूर्वजों ने नदियों, पेड़–पौधों, पर्वतों आदि को धार्मिक कथाओं से जोड़ दिया। किंतु हम इन कथाओं को बस एक कपोल कल्पना मानने लगे। हम यह भूल बैठे कि हमारे जीवन का भी कोई मकसद है। हमारा भी कर्तव्य है कि हमारी आगे आने वाली पीढ़ी के लिए पृथ्वी को हरा भरा, प्रदूषण रहित और प्राकृतिक संसाधनों से भरपूर छोड़ें। हम तो इसके एकदम उलट संसाधनों का दुरुपयोग करने में लगे हुए हैं।

हमें अब यह समझना होगा कि केवल विश्व पर्यावरण दिवस, विश्व जल दिवस मनाना और चिंतन करने से कुछ नहीं हासिल होगा, जब तक कि प्रत्येक व्यक्ति इसकी गंभीरता को न समझे। हर व्यक्ति को पृथ्वी, पर्यावरण एवं जल संरक्षण में अपनी भूमिका निभानी होगी, तभी हमारे मानव जीवन का मकसद पूरा हो सकता है और आगे आने वाली पीढ़ियों के लिए आदर्श बन सकते हैं।

अनुरोध

पीएनबी स्टाफ जर्नल/प्रतिभा के सुधी पाठकों से अनुरोध है कि इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों एवं रचनाओं के बारे में यदि आप अपनी प्रतिक्रिया से हमें अवगत करायेंगे 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 सेवानिवृत 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 के आगामी अंक को जोखिम प्रबंधन विशेषांक (जनवरी–मार्च, 2022) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

कोशिश करने वालों की कभी हार नहीं होती

जैनम शाह
अधिकारी
अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

कालू का गाँव रामपुर, शहर से कुछ पंद्रह किलोमीटर दूर था जहाँ वो अपनी माँ और दो छोटी बहनों के साथ रहता था। कालू का बापू उसके 8 बरस का होते–होते उसे घर की जिम्मेदारी सौंप के परलोक सिधार गया था। माँ की तबीयत बरसों से खराब ही चल रही थी। दवा और पूरे घर का खर्च बापू की रोज की मजदूरी से चलता था। जिसका भार कालू के छोटे से कंधों पर आ गया था।

हालांकि गाँव की प्राथमिक पाठशाला में कालू तीन वर्ष ही जा पाया था। लेकिन पढ़ाई में उसकी रूचि हमेशा ही रही। खुद के कंधों पर घर का बोझ लेकर उसने निश्चय किया था कि वो अपनी बहनों को जरुर पढ़ाएगा।

समय के साथ–साथ बड़ी बहन पांचवीं और छोटी दूसरी कक्षा में आ गई थी। गाँव के फौजी काका ने बताया था कि अगर बड़ी बहन "नवोदय विद्यालय की परीक्षा पास कर लेती है तो उसकी आगे की पढ़ाई बिना खर्चे के पूरी हो सकती है। कालू ने मन ही मन ये ठान भी लिया था।

उस साल इंद्र देव किंचित नाराज से हो गए थे गाँव में लगातार कई दिनों तक बारिश से हर तरफ त्राहि–त्राहि मच गई थी। नदी किनारे के घर पूरी तरह जलमग्न हो गए थे और पूरा गाँव कमर तक पानी से भरा हुआ दिखाई दे रहा था। नवोदय प्रवेश परीक्षा एक महीने में थी और उसकी तैयारी के लिए किताबों का प्रबंध अभी नहीं हो पाया था। बारिश के पानी के साथ बड़ी बहन का उत्साह भी बहा जा रहा था और कालू को ये डर था कि अगर एक बार बड़ी बहन की हिम्मत टूट गई तो उसके साथ–साथ छोटी बहन भी हौंसला खो देगी।

यही सोच के कालू निकल पड़ा एक दिन, पानी के उफान में कमर तक डूबा हुआ, ना रास्ते का पता, ना खतरों की खबर, बस मन में एक जूनून और अद्भुत हौसला। उस वक्त कालू के लिए राष्ट्रकवि रामधारी सिंह 'दिनकर' जी की ये पंक्तियाँ एकदम सटीक बैठती हैं:

"सच है विपत्ति जब आती है,
कायर को ही दहलाती है,
शूरमा नहीं विचलित होते,
क्षण एक नहीं धीरज खोते,
विघ्नों को गले लगाते हैं,
कांटों में राह बनाते हैं।
है कौन विघ्न ऐसा जग में,
टिक सके वीर नर के मार्ग में,
खम ठोंक ठेलता है जब नर,
पर्वत के जाते पाँव उखड़,
मानव जब जोर लगाता है,
पत्थर पानी बन जाता है।

आखिरकार शहर में स्थित पुस्तकालय से कालू ने पुस्तकों का इंतजाम कर ही लिया। वापस आने पर उसके हाथ में किताबों को देखकर बड़ी बहन खुशी के मारे चीख ही पड़ी थी। उस समय नदी की उफनती धारा के साथ दो धाराएं पलकों से भी बह रहीं थी, एक अपनी कतिपय सफलता की और दूसरी एक नए उत्साह की। उस वक्त कालू बस यही सोच रहा था कि शायद किसी दिन ये उत्साह तकदीर बदल पाए.......शायद कालू के हर त्याग और तपस्या का परिणाम भी मिल पाए.....शायद जिन सपनों की आहुति उसने घर के यज्ञ–कुण्ड में दी थी, उन आहुतियों का प्रताप उसके सपने साकार कर पाए.......शायद........। बस इन्हीं उम्मीदों के भरोसे ही वो अपना सफर जारी रख पाया था इतने वर्षों तक। और आज.... उस वक्त गाँव में एक पत्रकार द्वारा ली गई अपनी तस्वीर में वो अपने बीस वर्षों के बलिदान को देखता है तो उसकी आँखों में दो बूंदें चमक उठती हैं और चेहरे पर विजयी मुस्कान। आज उसकी बड़ी बहन सरकारी बैंक में अधिकारी है और छोटी बहन पीसीएस अधिकारी। कालू की खुद की बड़ी सी दुकान है।

यकीनन सच ही कहा है:

"कोशिश करने वालों की, कभी हार नहीं होती"

वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं

कुलदीप सिंह
प्रबंधक (सूचना प्रौद्योगिकी)
मंडल कार्यालय, संगरूर

प्रतिस्पर्धा व कंप्यूटरीकरण ने बैंकिंग परिदृश्य की दशा व दिशा दोनों ही बदल दी है। लेजर बहियों का स्थान कंप्यूटर व पासबुक का स्थान खाता विवरणी ने ले लिया है। विभिन्न प्रकार के प्लास्टिक कार्डों जैसे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड आदि ने भारतीयों के बटुए की मोटाई काफी कम कर दी है। भारतीय बैंकिंग एक बदलाव के चक्र का सामना कर रही है और यह बदलाव बैंक ग्राहक के लिए सुविधा व सहजता का ही वाहक रहा है।

तकनीकी के समन्वय ने भारतीय बैंकिंग व्यवस्था को उन्नत व मजबूत ही बनाया है। अब ग्राहकों को बैंक परिसर में जाकर बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त करने के लिए लंबी लाइनों में इंतजार करने की आवश्यकता नहीं है। अब किसी भी प्रकार की बैंकिंग सुविधा का प्रयोग या लेन–देन घर या ऑफिस से सहजता से कर सकते हैं और यह सब संभव हुआ है विगत कुछ वर्षों से वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों जैसे ए.टी.एम., मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, फोन बैंकिंग, कॉलसेंटर आदि के उद्भव व क्रमिक उन्नयन से।

बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु विभिन्न प्रकार के वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के प्रकार, उपादेयता व सीमाओं को हम निम्नवत समझ सकते हैं:

1. ए.टी.एम.

ए.टी.एम. ने पुरानी टेलर मशीनों का स्थान ले कर समय–सीमा की बाध्यता को समाप्त कर दिया है। किसी भी समय, किसी भी बैंक के ए.टी.एम. से नकदी की उपलब्धता आज के समय में सुनिश्चित है। इससे बैंक परिसर आने वाले ग्राहकों की संख्या में कमी हुई है। समय के साथ–साथ ए.टी.एम. कार्ड ने डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड आदि का रूप लेकर नकदी की उपलब्धता ने खरीदारी, टिकट बुकिंग, व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर भुगतान सुविधा उपलब्ध कराकर ग्राहक सुविधा का स्तर ऊँचा किया है।

साथ ही, एटीएम क्लोनिंग, फ्रॉड व इसके प्रयोग में सतर्कता की आवश्यकता के कारण अब भी इसे सुरक्षित बनाने की दिशा में प्रयासों की आवश्यकता है।

2. नेट बैंकिंग:

इंटरनेट, ऑनलाइन बैंकिंग व इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधाओं को और सरल बनाया गया है। इसके माध्यम से ग्राहक निम्न बैंकिंग लेन–देन को त्वरित गति से सहजता से कर सकते हैं:

(क) अतः बैंक या अंतर बैंक, एनईएफटी /आरटीजीएस के माध्यम से धन का अंतरण।

(ख) आवर्ती जमा व सावधि जमा खाते खोलना।

(ग) इंटरनेट से खरीदारी करना व दैनिक बिलों का भुगतान करना।

बेहतर तकनीक के प्रयोग ने इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से नई विविध सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं, जो निम्नवत हैं:

1. खाते की जानकारी।
2. तीसरे पक्ष को धन–अंतरण।
3. खाता–विवरणी प्राप्त करना।
4. आयकर, बिक्रीकर आदि का भुगतान।
5. शेयरों की बिक्री व खरीद।
6. सिनेमा टिकट, होटल बुकिंग, स्कूल, कॉलेज की फीस आदि।

3. मोबाइल बैंकिंग:

मोबाइल की सर्व सुलभता ने बैंकिंग सेवाओं को भी सर्व सुलभ व समय के बंधनों से मुक्त कर दिया है। नैशनल पेमेंट काउंसिल ऑफ इंडिया व बैंकों के सम्मिलित प्रयासों से धन अंतरण, बिल भुगतान, खाते की जानकारी, खाता विवरणी, मोबाइल, डिश टीवी व ब्रॉडबैंड रिचार्ज जैसे कार्य आसानी से मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से संभव हैं।

4. फोन बैंकिंग व बैंकिंग कॉलसेंटर:

यद्यपि फोन बैंकिंग व बैंकिंग कॉलसेंटर अभी प्राथमिक चरण में हैं, फिर भी, खाते की जानकारी, शिकायत दर्ज कराना, ए.टी.एम. कार्ड को बंद करना आदि सुविधाएं इस माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही हैं।

वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों की प्रमुख विशेषताएं

बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों की प्रमुख विशेषताएं निम्नवत हैं–

1. तकनीकी निर्भरता।
2. चौबीस घंटे सेवाओं की उपलब्धता।
3. लागत में बचत।
4. बड़े भौगोलिक क्षेत्र में सेवाओं की उपलब्धता।
5. सर्वजन हेतु समस्तरीय सेवाओं की उपलब्धता।
6. विधिक, वित्तीय, तकनीकी जोखिम का निहित होना।
7. ग्राहक व सेवा–प्रदाता में भौतिक संपर्क व संवाद न होना।

वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों से उपलब्ध लाभ व अवसर

इन नवीन चैनलों ने बैंकिंग सेवाओं को एक बड़े क्षेत्र व समूह तक पहुँचाने के स्वर्णिम अवसर उपलब्ध कराए हैं। इनके प्रयोग से शाखा परिसर में ग्राहकों की भीड़ कम हुई है व समय का उपयोग नए ग्राहक जोड़ने में किया जा रहा है। बैंकों की लागत में कमी आई है व परिचालन लाभ बढ़ा है। सरकार की योजनाओं जैसे– बैंक खातों से आधार संख्या को जोड़ने में भी वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों ने महती भूमिका निभाई है।

इस क्षेत्र में बैंक व ग्राहक दोनों के लिए असीमित संभावनाएं उपलब्ध हैं जिनका प्रयोग व प्रचार–प्रसार करने की आवश्यकता है।

वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों द्वारा प्रस्तुत चुनौतियाँ

इन चैनलों की सबसे बड़ी चुनौती इन चैनलों के द्वारा प्रदान की जाने वाली संभावनाओं का दोहन करना है। इतने तकनीकी उन्नयन व इन पर जोर देने के बाद भी बहुत कम ग्राहक इन माध्यमों का प्रयोग कर रहे हैं। कम लागत का पूर्ण लाभ तभी उपलब्ध हो पाएगा जब इन सुविधाओं को प्रयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हो। कार्ड क्लोनिंग, फिशिंग हमले, फ्रॉड आदि भी प्रमुख चुनौतियाँ हैं, जिससे ग्राहकों के मन में संदेह रहता है, जिन्हें दूर करने की व उनके प्रयोग हेतु शिक्षित करने की आवश्यकता है।

उपसंहार:

विविध प्रकार के वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के होने के बाद भी राष्ट्रीयकृत बैंकों की शाखाओं में आने वाले ग्राहकों की संख्या अब भी अधिक है। जिस प्रकार के लाभ ये चैनल बैंक व ग्राहक दोनों को उपलब्ध कराते हैं, उन्हें देखते हुए इनका अधिकाधिक व सुरक्षित प्रयोग दोनों पक्षों हेतु लाभ का ही परिचायक है।

इन चैनलों के प्रयोग में, उन्हें सुरक्षित बनाने में नित – प्रतिदिन नए कदम उठाए जा रहे हैं, जिससे अधिकाधिक ग्राहकों को इनसे जोड़ने में मदद मिलेगी। इसके लिए आवश्यक है कि बैंककर्मियों द्वारा ग्राहकों को इनके लाभ, उपयोग आदि के बारे में सूचित व शिक्षित किया जाए।

हर बड़े कार्य के संपादन में कठिनाइयाँ आती हैं, उनमें समय लगता है। यह तथ्य वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों का उपयोग बढ़ाने के संबंध में भी सत्य है।

पिता का प्यार

रतन दुरेजा
प्रबंधक (सेवानिवृत्त)
मंडल कार्यालय, सिरसा

पढ़ाई पूरी करने के बाद एक छात्र किसी बड़ी कंपनी में नौकरी पाने की चाह में इंटरव्यू देने के लिए पहुँचा।

छात्र ने बड़ी आसानी से पहला इंटरव्यू पास कर लिया।

अब फाइनल इंटरव्यू कंपनी के डायरेक्टर को लेना था, और डायरेक्टर को ही तय करना था कि उस छात्र को नौकरी पर रखा जाए या नहीं...

डायरेक्टर ने छात्र का सीवी देखा और पाया कि पढ़ाई के साथ–साथ यह छात्र ईसी में भी हमेशा अव्वल रहा...

डायरेक्टर– "क्या तुम्हें पढ़ाई के दौरान कभी छात्रवृत्ति (scholarship) मिली...?"

छात्र– "जी नहीं..."

डायरेक्टर– "इसका मतलब स्कूल–कॉलेज की फीस तुम्हारे पिता अदा करते थे.."

छात्र– "जी हाँ , श्रीमान।"

डायरेक्टर– "तुम्हारे पिताजी क्या काम करते हैं?"

छात्र– "जी वो लोगों के कपड़े धोते हैं..."

यह सुनकर कंपनी के डायरेक्टर ने कहा– "जरा अपने हाथ तो दिखाना..."

छात्र के हाथ रेशम की तरह मुलायम और नाजुक थे...

डायरेक्टर– "क्या तुमने कभी कपड़े धोने में अपने पिताजी की मदद की...? "

छात्र– "जी नहीं, मेरे पिता हमेशा यही चाहते थे कि मैं पढ़ाई करूँ और ज्यादा से ज्यादा किताबें पढ़ूँ...

हाँ, एक बात और, मेरे पिता बड़ी तेजी से कपड़े धोते हैं..."

डायरेक्टर– "क्या मैं तुम्हें एक काम कह सकता हूँ...?"

छात्र– "जी, आदेश कीजिए..."

डायरेक्टर– "आज घर वापस जाने के बाद अपने पिताजी के हाथ धोना...फिर कल सुबह मुझसे आकर मिलना..."

छात्र यह सुनकर प्रसन्न हो गया...उसे लगा कि अब नौकरी मिलना तो पक्का है,

तभी तो डायरेक्टर ने कल फिर बुलाया है...

छात्र ने घर आकर खुशी–खुशी अपने पिता को ये सारी बातें बताईं और अपने हाथ दिखाने को कहा...

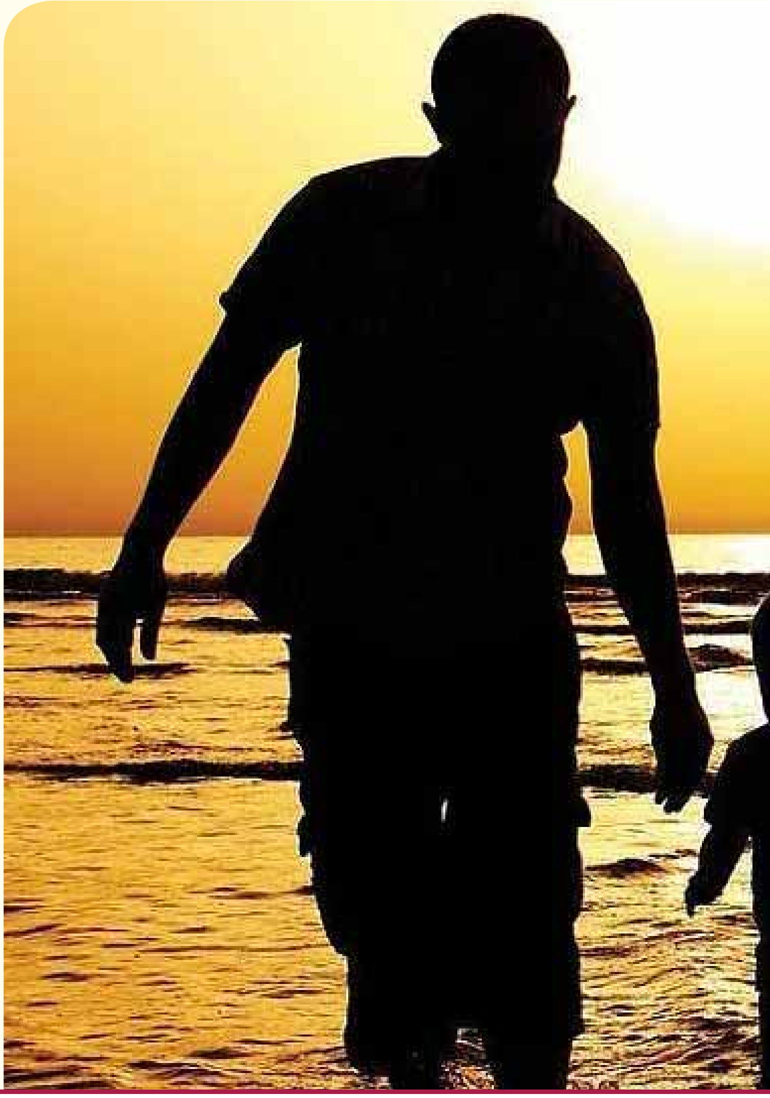
पिता को थोड़ी हैरानी हुई...लेकिन फिर भी उसने बेटे की इच्छा का मान करते हुए अपने दोनों हाथ उसके हाथों में दे दिए...

छात्र ने पिता के हाथों को धीरे–धीरे धोना शुरू किया। कुछ देर में ही हाथ धोने के साथ ही उसकी आँखों से आंसू भी झर–झर बहने लगे...

पिता के हाथ रेगमाल (emery paper) की तरह सख्त और जगह–जगह से कटे हुए थे...

यहाँ तक कि जब भी वह कटे के निशानों पर पानी डालता, चुभन का अहसास पिता के चेहरे पर साफ झलक जाता था...।

छात्र को ज़िंदगी में पहली बार एहसास हुआ कि ये वही हाथ हैं जो रोज़ लोगों के कपड़े धो–धोकर उसके लिए अच्छे खाने, कपड़ों और स्कूल की फीस का इंतज़ाम करते थे...



पिता के हाथ का हर छाला सबूत था उसके एकेडैमिक करियर की एक–एक कामयाबी का...

पिता के हाथ धोने के बाद छात्र को पता ही नहीं चला कि उसने उस दिन के बचे हुए सारे कपड़े भी एक–एक कर धो डाले...

उसके पिता रोकते ही रह गए, लेकिन छात्र अपनी धुन में कपड़े धोता चला गया...

उस रात बाप–बेटे ने काफी देर तक बातें की...

अगली सुबह छात्र फिर नौकरी के लिए कंपनी के डायरेक्टर के ऑफिस में था...

डायरेक्टर का सामना करते हुए छात्र की आँखें गीली थीं...

डायरेक्टर– '' हाँ, तो फिर कैसा रहा कल घर पर? क्या तुम अपना अनुभव मेरे साथ शेयर करना पसंद करोगे....?''

छात्र– ''जी हाँ, श्रीमान कल मैंने जिंदगी का एक वास्तविक अनुभव सीखा...

नंबर एक... मैंने सीखा कि सराहना क्या होती है...मेरे पिता न होते तो मैं पढ़ाई में इतनी आगे नहीं आ सकता था...

नंबर दो... पिता की मदद करने से मुझे पता चला कि किसी

काम को करना कितना सख्त और मुश्किल होता है...

नंबर तीन.. मैंने रिश्तों की अहमियत पहली बार इतनी शिद्दत के साथ महसूस की...''

डायरेक्टर– ''यही सब है जो मैं अपने मैनेजर में देखना चाहता हूँ...

मैं यह नौकरी केवल उसे देना चाहता हूँ जो दूसरों की मदद की कद्र करे, ऐसा व्यक्ति जो काम किए जाने के दौरान दूसरों की तकलीफ भी महसूस करे...

ऐसा शख्स जिसने सिर्फ पैसे को ही जीवन का ध्येय न बना रखा हो...

मुबारक हो, तुम इस नौकरी के पूरे हक़दार हो...''

आप अपने बच्चों को बड़ा मकान दें, बढ़िया खाना दें, बड़ा टीवी, मोबाइल, कंप्यूटर सब कुछ दें...

लेकिन साथ ही अपने बच्चों को यह अनुभव भी हासिल करने दें कि उन्हें पता चले कि घास काटते हुए कैसा लगता है ?

उन्हें भी अपने हाथों से ये काम करने दें...

खाने के बाद कभी बर्तनों को धोने का अनुभव भी अपने साथ घर के सब बच्चों को मिलकर प्राप्त करने दें...

ऐसा इसलिए नहीं कि आप मेड पर पैसा खर्च नहीं कर सकते, बल्कि इसलिए कि आप अपने बच्चों से सही में प्यार करते हैं...

आप उन्हें समझाते हैं कि पिता कितने भी अमीर क्यों न हो, एक दिन उनके बाल सफेद होने ही हैं...

सबसे अहम है आप के बच्चे किसी काम को करने की कोशिश की कद्र करना सीखें...

एक दूसरे का हाथ बंटाते हुए काम करने का जज्बा अपने अंदर लाएं...

यही है सबसे बड़ी सीख.............

आँखें बन्द करके जो प्रेम करे वो ' प्रेमिका ' है। आँखे खोल के जो प्रेम करे वो ' दोस्त ' है। आँखे दिखा के जो प्रेम करे वो 'पत्नी' है। अपनी आँखे बंद होने तक जो प्रेम करे वो 'माँ' है। परन्तु आँखों में प्रेम न जताते हुए भी जो प्रेम करे वो 'पिता' है। वास्तव में वह बच्चे बहुत अभागे होते हैं जिनके पिता संसार से विदा हो जाते हैं। होनी बलवान होती है..वरना पिता कब जाना चाहते हैं। बेटे को छाती से लगा लेने से समस्त थकान छू–मंतर हो जाती है। अगली सुबह फिर निकल पड़ता है बच्चों के लिए खुशियाँ एकत्र करने के लिए..स्वयं के लिए तो बस चिंता परेशानी तनाव..यही उसके साथी है। कभी मुझसे पूछना पापा के जाने का दुख क्या होता है। उनके आशीर्वाद से समस्त वैभव मान–सम्मान शिक्षा सम्पत्ति संतान सुख सब पर्याप्त है..परन्तु उनके प्यार व स्नेह को आज भी लालायित है मन..

धूमिल सी यादें

बिराजमान केरकेट्टा
मंडल प्रमुख एवं सहायक महाप्रबंधक
मंडल कार्यालय, नदिया

गुजरे जो वक्त ख्यालों में तेरे
हमने उसे तारीखों से बांध रखा है
लम्हें भी जो गुजारे है साथ तेरे
हर एहसासों को समेट रखा है।

मुझे मालूम है तुम आ नहीं पाओगे
शायद किसी से कह भी नहीं पाओगे
लोग तो समझ जाएंगे चेहरे की गुलो सी रंगत
चाहोगे मगर तुम कैसे छुपा पाओगे?

फासलों को तुमने शायद निगेहबां बना रखा है
सरहद भी जिसे थाम ना पाये वहाँ पहरा लगा रखा है
क्या करोगे उस एहसास का जो जद्दो जहद मचा रखा है
संभल कर आना, अंधेरा है मगर दर पर हमने दीया जला रखा है।

सर्द है मौसम मगर बहुत हलचल है बाहर
शायद तुमने सबको बाखबर रखा है
सबसे सबको मिलने मिलाने का वायदा निभाओगे
हमसे शिकवा है शायद तुमको,
अपनो से इतना दूर जो कर रखा है।

जिंदगी का सफर

देवेंद्र कुमार
शाखा– करेंसी चेस्ट
मंडल कार्यालय, श्रीनगर

जिंदगी की राहें कांटों से भरी हैं,
पर हमें कांटों के बीच गुलाब सा मुस्कुराना है।

जिंदगी में तो मिलेंगे पानी से भरे समुंद्र,
पर हमें तैर कर उस पार भी जाना है।

राहों में खड़े मिलेंगे मुश्किलों के पहाड़,
पर हौंसले से अपने उसका भी सर झुकाना है।

जिंदगी में अगर कभी गिरना भी पड़े,
तो गिरते हुए भी हमें झरनों सा खिलखिलाना है।

जब कभी जिंदगी बन जाएगी सुनसान नगरी,
तो खुद ही गीत बन कर खुद ही गुनगुनाना है।

जिंदगी कभी हमें अपनों से दूर भी ले जाएगी,
तो बहुत दूर रहते हुए भी अपनों में नजर आना है।

जब बीच में ही कोई छोड़ देगा साथ अपना,
तो खुद अपने ही सहारे, हमें उस चांद के पार जाना है।

मुश्किलों से भरा होगा जिंदगी का ये सफर,
पर हमें मुश्किलों को भी हँसते हुए गले लगाना है।

जब निकल जाएगी रुह, अपने इस शरीर से,
तो हमें भी उन चमकते हुए तारों में चमचमाना है।

माँ तेरे जाने के बाद

संकल्प उमा शर्मा
अधिकारी
आर.एन.टी. मार्ग, शाखा, इंदौर

खुशियाँ सारे जमाने की सिराने रखकर !
तू चली गयी कहाँ !!
सब कुछ पास हो कर भी !
अब अधूरा लगता है !!
माँ तेरे जाने के बाद ...

घने अंधेरों में भी अपनी झलक !
तेरी आँखों में पा लेता था !!
अब तो सूरज की रोशनी में भी !
दर्पण में खुद को तलाशता हूँ !!
माँ तेरे जाने के बाद ....

मैं कैसा हूँ .. कहाँ हूँ ... ये जाने बिना !
दिन नहीं ढलता था तेरा !!
जरूर तू कहीं से देख रही है मुझे !
ये सोच रोते–रोते हँस देता हूँ !!
माँ तेरे जाने के बाद ....

मुझे दुनियादारी नहीं आती

खुशबू जैन
वरिष्ठ प्रबंधक
एमसीसी, रोहतक

साजिशों से भरी दुनिया में मुझे, दुनियादारी नहीं आती।
सच को छुपाने की मुझको, क्यों कलाकारी नहीं आती।।

दूसरों को दबाना नहीं सीखा, बेवजह दब जाना नहीं सीखा।
अन्दर से कुछ बाहर से कुछ, वो अदाकारी नहीं आती।।

लोग क्यों अपना बनकर हमें धोखा ऐसे दे जाते हैं।
शायद इसलिए मैं पीछे हूँ, ये होशियारी नहीं आती।।

पत्थर दिल हुआ ये कहाँ अब, क्या सोचेंगे किसे और कब।
जिस में केवल मेरा हो भला वो समझदारी नहीं आती।।

भले ही सुर्ख़ियों में होने लगी, बदनाम मैं कहीं कहीं
बेशक वफादार न समझो मुझे, मगर गद्दारी नहीं आती।।

शुभारंभ

भानु प्रताप बाली
प्रबंध प्रशिक्षु
शाखा कार्यालय, कटरा (जम्मू)

एक नये वर्ष का
दिलों में हर्ष का
मनुष्य के तर्ष का
होने लगा शुभारंभ।

एक नयी सुबह का
पहाड़ों पर धूप का
प्रकृति के रुप का
होने लगा शुभारंभ।

एक नई सोच का
जिज्ञासाओं की खोज का
लहरों की मौज का
होने लगा शुभारंभ।

मन में तरंग का
पर्यावरण के रंग का
खुशबू और बहार के संग का
होने लगा शुभारंभ।

शुभारंभ! शुभारंभ! शुभारंभ!
सकारात्मक ऊर्जा का।

मेरी जीवन यात्रा

यतेंद्र कुमार
मंडल प्रमुख
मंडल कार्यालय, जम्मू

मेरी जीवन यात्रा का प्रारम्भ, एक तत्व जल से है,
एक तत्व वनस्पति हूँ मैं, केवल जल हूँ मैं,
मेरा जीवन और मृत्यु वो जल ही है,
फिर मैंने जन्म लिया कीड़े मकौड़ों में।

मुझे मिले दो तत्व, वायु और अग्नि
तो मैं बना उड़ने वाला कीड़ा ।
अगर मिले अग्नि में पृथ्वी तो
मैं बना रेंगने वाला कीड़ा।
फिर कई जन्म और मृत्यु
फिर वायु और अग्नि में मिला
जल और मैं बना पंछी,
जन्म और मृत्यु फिर भी मिलते रहे,
पंछी से पशु तक पहुँचने में मिली पृथ्वी।

चार तत्व जल, वायु, अग्नि और पृथ्वी
मिले तब मैं बना पशु,
इन चार तत्वों से चौरासी लाख योनियाँ बनती हैं,
पशु और मनुष्य में भिन्नता है आकाश तत्व,
मनुष्य हैं पांच तत्व, मैं हूँ सृष्टि का सिरमोर,
ये मस्तिष्क जो आकाश है
मुझे सबसे उत्तम रखता है,
मुझमें है विवेक, तभी हूँ मैं
चौरासी लाख योनियों में उत्तम।

आत्मा एक तत्व वनस्पति में भी है,
चार तत्व पशु में भी हैं,
पर मनुष्य है आकाश, मुझमें है विवेक,
यही वो तत्व है जो
आत्मा को परमात्मा से मिलाता है
मुझमें है विश्वास, आस्था और भरोसा,
कि तिमिर के उस पार है एक आवाज, एक रोशनी,
इस आकाश में है आवाज और रोशनी।
देवता भी तरसते हैं मनुष्य की इस योनि को,
मनुष्य जन्म में है मुक्ति, जन्म और मृत्यु से।
यही है रास्ता आत्मा का परमात्मा से मिलन का।
मेरे प्रारब्ध कर्म निमित करते हैं मेरा जन्म ,
मुझे मेरे भाग्य अनुसार, माँ–पिता, भाई–बहन,
देश–वेश प्राप्त होता है।

जीवन आगे बढ़ता रहता है,
मेरे प्रयास, मेरी चेष्टा, मुझे
मेरी नियति की ओर बढ़ाती है,
मेरे भावुकता से भरे प्रयास,
मुझे उस स्थान पर खड़ा
कर देते हैं जहाँ मुझे पहुँचना है,
यही मेरी नियति है, यही उसकी रजा है,
मैं विश्वास करना शुरु करता हूँ।

फिर कृपा होती है, कुछ दया और अनुकंपा,
उस परमपिता की करुणा के बाद,
मुझे विश्वास होने लगता है
प्रभु की कृपा, सदगुरु की दया,
उस विधि का ज्ञान, फिर उस शिष्य का प्रयास।

विश्वास करने से शुरु होकर,
विश्वास होने तक की यात्रा,
भाग्य से नियति तक पहुँचना ही मेरा जीवन है,
आत्मा का परमात्मा से मिलन ही मेरा जीवन है,
मेरी मृत्यु ही मेरा जीवन है,
मेरी मृत्यु ही आत्मा का परमात्मा से मिलन है।

"उठो जागो और तब तक नहीं रुको जब तक लक्ष्य ना प्राप्त हो जाए।"
(स्वामी विवेकानन्द)

सेवानिवृत्ति

श्री अरुण कुमार सिंह, उप अंचल प्रमुख, पटना के सेवानिवृत्ति के अवसर पर उपस्थित कार्यपालक निदेशक श्री संजय कुमार, अंचल प्रमुख, पटना श्री संजय कांडपाल तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

श्री रामदास हेगड़े, महाप्रबंधक को सेवानिवृत्ति के अवसर पर सम्मानित करते हुए श्री बी. पी. महापात्र, अंचल प्रमुख, मुंबई।

अंचल प्रमुख, देहरादून श्री आर.डी. सेवक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर पुष्पगुच्छ भेट कर भावभीनी विदाई देते हुए अंचल प्रमुख, देहरादून श्री संजय कांडपाल एवं मंडल प्रमुख, हल्द्वानी श्रीमती सरिता सिंह।

मंडल कार्यालय, आगरा में कार्यरत श्री सुरेन्द्र कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक को सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए श्री गणपत लाल, अंचल प्रमुख, आगरा, श्री कंवलजीत शोरी, महाप्रबंधक–शस्त्र एवं श्री राजीव जैन, मुख्य प्रबंधक।

श्री सुनील कुमार, प्रबंधक, शाखा बलिया, मंडल कार्यालय, मऊ की सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए शाखा प्रबंधक तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

श्री दिनेश कुमार गुप्ता, विशेष सहायक, सिविल लाइंस शाखा देवरिया, मंडल कार्यालय, मऊ की सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए शाखा प्रबंधक तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

आपके पत्र

''पीएनबी प्रतिभा'' का जुलाई–सितंबर 2021 अंक ''राजभाषा विशेषांक'' प्राप्त हुआ, धन्यवाद। पत्रिका जहाँ एक ओर बैंकिंग संबंधी क्रियाकलापों से अपने पाठकों को अवगत कराने में सफल हुई है, वहीं दूसरी ओर राजभाषा संबंधी लेखों के समावेश से पत्रिका की उपादेयता और भी बढ़ गई है। पत्रिका का मुद्रण स्तरीय और साज–सज्जा आकर्षक है। पत्रिका के सुंदर एवं ज्ञानप्रद विशेषांक के लिए सम्पूर्ण संपादकीय टीम एवं सभी रचनाकारों को हार्दिक बधाई। निश्चित रूप से यह पत्रिका सुधि पाठकों के लिए ज्ञानवर्धक व रोचक रहेगी।

पवन कुमार
महाप्रबंधक – प्रभारी राजभाषा
आईएफसीआई लिमिटेड

पीएनबी प्रतिभा का राजभाषा विशेषांक प्राप्त हुआ। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का सन्देश बेहद सारगर्भित है एवं हिंदी के प्रति उनके अनुराग को दर्शाता है। हॉकी खिलाड़ी श्री शमशेर सिंह के सम्मान का समाचार रोचक है एवं निःसंदेह बैंक के स्टाफ सदस्यों में इससे खेलों के प्रति रुझान एवं लगाव बढ़ेगा। कोविड–19 और भारतीय एमएसएमई, बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व तथा राजभाषा हिंदी की विकास यात्रा नामक आलेख काफी ज्ञानवर्धक हैं। अन्य आलेख भी स्तरीय हैं।

पत्रिका के आगामी अंकों हेतु शुभकामनाएं।

संजीव प्रकाश
महाप्रबंधक, राजभाषा कक्ष,
भारतीय रिज़र्व बैंक

आपकी पत्रिका के राजभाषा विशेषांक की प्रति हमें प्राप्त हो गई है। पत्रिका की विषयवस्तु पिछली बार की तरह ही रोचक और ज्ञानवर्धक है। सच ही तो है राजभाषा हिंदी हमारी पहचान और गौरव है। गांधीवादी और हिंदी एक–दूसरे से जुड़े हुए संदर्भ हैं।

पत्रिका में 'ऑनलाइन बैंकिंग में हिंदी की भूमिका' और डिजिटल बैंकिंग से व्यवसाय में वृद्धि' जैसे आलेख पत्रिका के सार्थक उद्देश्य को दर्शाते हैं। व्यवसाय से जुड़ी जानकारी अपनी भाषा में पढ़ने की बात ही कुछ और है, पुस्तक समीक्षा के जरिए किए गए इस तरह के प्रयास सराहनीय हैं। भारत के दूर–दराज के इलाकों से जुड़े पहलुओं पर अपने अनुभव साझा करने वाले आलेखों ने पत्रिका को जीवंत बना दिया है।

पत्रिका के अगले अंक के लिए शुभकामनाएं।

अशोक कुमार वर्तिया
उप महाप्रबंधक
भारतीय निर्यात–आयात बैंक
प्रधान कार्यालय, मुंबई

''पीएनबी प्रतिभा'' राजभाषा विशेषांक का नवीनतम अंक प्राप्त हुआ, धन्यवाद। आपका राजभाषा विशेषांक, साहित्यिक विधाओं एवं बैंक की समस्त गतिविधियों का शब्द चित्र सा प्रतीत होता है। इस अंक में राजभाषा हिंदी, बैंकिंग, साहित्य, इतिहास एवं समसामयिक विषयों पर ज्ञानवर्धक विषयवस्तु का समावेश किया गया है।

'गांधीवादी एवं हिंदी', कोविड–19 और भारतीय एमएसएमई, 'डिजिटल बैंकिंग से व्यवसाय में वृद्धि, 'राजभाषा कार्यान्वयन एवं चुनौतियाँ, 'ऐतिहासिक गाँव–मलाणा' 'राजस्थान की वीरांगना हाडी रानी एवं एक मुट्ठी चावल आदि में सारगर्भित एवं प्रभावोत्पादक जानकारी दी गई है।

निश्चित रूप से पत्रिका सुधि पाठकों का मनोरंजन एवं ज्ञानवर्धन करेगी।

अजय कुमार
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
इंडियन बैंक, कॉरपोरेट कार्यालय,
राजभाषा विभाग,

हमें आपकी गृह पत्रिका ''पीएनबी प्रतिभा'' का जुलाई–सितंबर, 2021 का अंक प्राप्त हुआ, धन्यवाद। पत्रिका को राजभाषा विशेषांक के रूप में प्रकाशित किया गया है। सर्वप्रथम पंजाब नैशनल बैंक को राजभाषा कीर्ति पुरस्कार से सम्मानित किया गया इस हेतु आपके समस्त राजभाषा विभाग को राष्ट्रीय बैंक की ओर से शुभकामनाएं। पत्रिका में राजभाषा हिंदी के प्रयोग को और अधिक बढ़ाने के सम्बन्ध में विभिन्न गुणवत्तापूर्ण लेख प्रकाशित किये गए हैं। विशेषांक में प्रकाशित गांधीवादी और हिंदी लेख में देश की संस्कृति को बचाने में हिंदी के योगदान का सुन्दर चित्रण किया गया है यह दर्शाया गया है कि किस प्रकार से हिंदी भाषा ने गुलामी की जंजीरों को तोड़ फेंकने में देश की सहायता की। राजभाषा हिंदी की विकास यात्रा नामक लेख में पाठक को हिंदी के विकास संबंधी अनेकों जानकारियाँ प्राप्त होती हैं। इसके अतिरिक्त ऑनलाइन बैंकिंग में हिंदी की भूमिका, राजभाषा कार्यान्वयन एवं चुनौतियाँ, हमारी भाषा हमारी पहचान हमारा स्वाभिमान लेख भी ज्ञानवर्धक हैं।

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

रंजन कुमार बरुन
उप महाप्रबंधक
राष्ट्रीय आवास बैंक, नई दिल्ली

भावभीनी विदाई

श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी को सेवानिवृत्ति के अवसर पर पुष्पगुच्छ भेंट कर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल।

श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी को सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह भेंट कर भावभीनी विदाई देते हुए नए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल एवं कार्यपालक निदेशकगण तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी।

श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी की सेवानिवृत्ति के अवसर पर संबोधित करते हुए नए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अतुल कुमार गोयल। मंच पर उपस्थित हैं प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, कार्यपालक निदेशकगण तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी।

मुख्य विशेषताएं

- शून्य/न्यूनतम शुल्क
- ऐड ऑन कार्ड सुविधा
- आकर्षक रिवार्ड प्वाइंट्स
- आकर्षक मर्चेंट ऑफर्स
- नकद एडवांस, रिवॉल्व, ईएमआई एवं ऑटो डेबिट सुविधा
- व्यापक बीमा कवरेज

आकर्षित डिस्काउंट/कैशबैक के लिए कृपया देखें "www.pnbcard.in"

टोल फ्री 1800 1802 345 | टोल्लड 01204616200 | हमें फोलो करेः

T&C apply

पंजाब नैशनल बैंक ...भरोसे का प्रतीक !

pnb

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