आज़ादी का अमृत महोत्सव

पीएनबी प्रतिभा
PNB Pratibha

पंजाब नैशनल बैंक
punjab national bank

G20 भारत 2023 INDIA

अंक : 64–02

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

जुलाई–सितंबर–2023

राजभाषा कीर्ति पुरस्कार–प्रथम

डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा विशेषांक

pnb
पीएनबी स्टाफ जर्नल
PNB staff journal

पीएनबी ने किया एक दिन में 11 हजार पीएम स्वनिधि ऋणों का वितरण

पीएम स्वनिधि एवं स्वयं सहायता समूह ऋण योजना के अंतर्गत पीएनबी ने 11,000 लाभार्थियों को ऋण वितरण किया। इस अवसर पर उत्तर प्रदेश के माननीय मुख्यमंत्री, श्री योगी आदित्यनाथ एवं बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल लाभार्थियों को चेक प्रदान करते हुए। साथ में दृष्टव्य हैं अन्य सम्मानित अतिथि एवं उच्चाधिकारीगण।

आपकी पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' को मिला राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

बैंक की गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' को प्रदत्त राजभाषा कीर्ति द्वितीय पुरस्कार माननीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा तथा राज्य सभा के उप सभापति, श्री हरिवंश नारायण सिंह से ग्रहण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

(आंतरिक परिचालन के लिए)

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

मुख्य संरक्षकः

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षकः

कल्याण कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

एम. परमशिवम
(कार्यपालक निदेशक)

बी.पी.महापात्र
(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोगः

सुनील कुमार गोयल
(मुख्य महाप्रबंधक, डिजिटल बैंकिंग ट्रासफॉर्मेशन प्रभाग)

प्रमोद कुमार दुबे
(महाप्रबंधक, डिजिटल बैंकिंग ट्रासफॉर्मेशन प्रभाग)

प्रबंधकीय संपादकः

देवार्चन साहू
(महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादकः

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

सह संपादकः

बलदेव कुमार मल्होत्रा
(मुख्य प्रबंधक–राजभाषा)

राजीव शर्मा
(वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा)

हृदय कुमार
(राजभाषा अधिकारी)

श्री देवार्चन साहू, महाप्रबंधक (राजभाषा) द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) द्वारा संपादित। पंजाब नैशनल बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, सेक्टर–10, द्वारका, नई दिल्ली

मुद्रणः

इनफिनिटी एडवर्टाइजिंग सर्विसेस, प्राइवेट लिमिटेड, फरीदाबाद

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

पीएनबी प्रतिभा

अनुक्रमणिका

विषय	पृष्ठ संख्या
हिंदी दिवस के अवसर पर माननीय गृह मंत्री जी का संदेश	2–3
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	4–5
कार्यपालक निदेशक का संदेश	6–7
मुख्य सतर्कता अधिकारी का संदेश	8
महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	9
संपादकीय	10
पीआईडीपीआई (PIDPI) एक परिचय/उद्घाटन	11–13
पीएनबी@128–भरोसे का प्रतीक	14–16
समझौता ज्ञापन	17
पर्यावरण की बेहतरी के लिए प्रोजेक्ट "पीएनबी पलाश"	18–19
निवारक सतर्कता और जोखिम प्रबंधन (लेख)	20
ई–सतर्कता (लेख)/उम्र का हर एक पड़ाव/आओ हम सब मिलकर प्रयास करें (कविता)	21–23
तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन पुणे	24–27
डिजिटल बैंकिंग एवं राजभाषा हिंदी–बदलते प्रतिमान (लेख)/हर तस्वीर कुछ कहती है	28–31
ऋण समीक्षा एवं निगरानीः विविध पक्ष एवं महत्व	32–35
कॉरपोरेट गतिविधियाँ	36
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे	37
उच्चाधिकारियों के दौरे/योग्यता–सफलता (कविता)	38–39
डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा (लेख)	40–45
विशेष मुलाकात	46
पंजाब नैशनल बैंक ने मनाया 77वां स्वाधीनता दिवस	47
डिजिटल बैंकिंग और वित्तीय समावेशन में हिंदी (लेख)	48–50
एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यू.पी.आई)	51–53
प्रधान कार्यालय में हिंदी दिवस समारोह एवं कवि सम्मेलन का आयोजन	54–56
अंचल कार्यालयों में हिंदी दिवस समारोह की झलकियाँ	57–58
संसदीय समिति के दौरे	59
राजभाषा गतिविधियाँ	60–61
हर तस्वीर कुछ कहती है–उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ	62
मलंग चाचा (कहानी)/चाँद की व्यथा (कविता)	63–65
हमें गर्व है	66
साइबर धोखाधड़ी–डिजिटल बैंकिंग के उपयोग में बाधक ? (लेख)	67–68
विविध	69
प्रादेशिक भाषा की रचना	70
हिंदी भाषा देश का गौरव और मान (लेख)	71–72
गोकर्ण (कर्नाटक) की यात्रा (यात्रा वृत्तांत)	73–74
आपके पत्र/भावभीनी विदाई	75–76

हिंदी दिवस के अवसर पर माननीय गृह मंत्री जी का संदेश

अमित शाह
गृह मंत्री एवं सहकारिता मंत्री
भारत सरकार

सत्यमेव जयते

प्रिय देशवासियो!

आप सब को हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएं।

भारत भाषिक विविधता का देश रहा है। दुनिया के सबसे बड़े लोकतंत्र की भाषिक विविधता को एकता के सूत्र में पिरोने का नाम **'हिंदी'** है। हिंदी भाषा अपनी प्रवृत्ति से ही इतनी जनतांत्रिक रही है कि इसने भारतीय भाषाओं और बोलियों के साथ–साथ कई वैश्विक भाषाओं को यथोचित सम्मान देते हुए उनकी शब्दावलियों, पदों, वाक्य विन्यासों और वैयाकरणिक नियमों को आत्मसात किया है।

हिंदी भाषा ने स्वतंत्रता आन्दोलन के मुश्किल दिनों में देश को एकता के सूत्र में बाँधने का अभूतपूर्व कार्य किया। अनेक भाषाओं और बोलियों में बंटे देश में ऐक्य भावना से पूरब से पश्चिम और उत्तर से दक्षिण तक स्वतंत्रता की लड़ाई को आगे बढ़ाने में संवाद भाषा हिंदी की महत्त्वपूर्ण भूमिका रही। इसीलिए लोकमान्य तिलक हों, महात्मा गाँधी हों, लाला लाजपत राय हों, नेताजी सुभाषचंद्र बोस हों, राजगोपालाचारी हों, हिंदी के शुरुआती पैरवीकारों में बहुसंख्यक उन प्रदेशों के लोग थे, जिनकी मातृभाषाएं हिंदी नहीं थीं।

किसी भी देश की मौलिक सोच और सृजनात्मक अभिव्यक्ति सही मायनों में सिर्फ उस देश की अपनी भाषा में ही की जा सकती है। प्रसिद्ध साहित्यकार भारतेंदु हरिश्चन्द्र ने लिखा है कि, **''निज भाषा उन्नति अहै, सब उन्नति को मूल।''** यानि कि अपनी भाषा की उन्नति ही सभी प्रकार की उन्नति का मूल है। राष्ट्र की पहचान इस बात से भी होती है कि उसने अपनी भाषा को किस सीमा तक मजबूत, व्यापक एवं समृद्ध बनाया है। यही कारण है कि स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद संविधान निर्माताओं ने अनुच्छेद 343 द्वारा संघ की राजभाषा के रूप में हिंदी और लिपि के रूप में देवनागरी को अपनाया।

माननीय प्रधानमंत्री, श्री नरेन्द्र मोदी जी के नेतृत्व में भारतीय भाषाओं को राष्ट्रीय से वैश्विक मंचों तक यथोचित सम्मान मिला है। हमारी सभी भारतीय भाषाएं और बोलियाँ हमारी सांस्कृतिक धरोहर हैं।

अपनी भाषा में सुनी हुई अवांछनीय बातें भी बहुत बुरी नहीं लगती। कवि **विद्यापति** की शब्दावली में कहूँ तो **'देसिल बयना सब जन मिट्ठा** यानि देशी भाषा सभी जनों को मीठी लगती है। गृह मंत्रालय का राजभाषा विभाग निरंतर प्रयत्नशील है कि शहद समान मीठी भारतीय भाषाओं को आधुनिक तकनीक के माध्यम से अत्याधुनिक और वैज्ञानिक प्रयोग के अनुकूल उपयोगी बनाया जा सके।

आप जिस तरह बोलते हैं, बातचीत करते हैं, उसी तरह लिखा भी कीजिए। भाषा बनावटी नहीं होनी चाहिए। –**महावीर प्रसाद द्विवेदी**

सरकार और जनता के बीच भारतीय भाषाओं में संवाद स्थापित कर जनकल्याणकारी योजनाओं को प्रभावी तौर पर लागू किया जा सकता है दुनिया का सबसे बड़ा लोकतंत्र जन–जन तक उनकी ही भाषा में उनके हित की बात पहुँचाकर आदर्श लोकतंत्र के निर्माण का सबसे अच्छा उदाहरण हो सकता है। राजभाषा विभाग ने इसी उद्देश्य से राजभाषा हिंदी के प्रयोग को सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सहज बनाने की दिशा में काम करते हुए स्मृति आधारित अनुवाद प्रणाली **'कंठस्थ'** का निर्माण और विकास किया है। फिजी में संपन्न 'विश्व हिंदी सम्मेलन में **'न्यूरल मशीन ट्रांसलेशन'** के साथ इसके नए वर्जन (कंठस्थ 2.0) के मोबाइल ऐप का लोकार्पण भी किया गया है।

राजभाषा विभाग की एक नई पहल **'हिंदी शब्द सिंधु'** शब्दकोश का निर्माण है। इस शब्दकोश में संविधान की 8वीं अनुसूची में अधिसूचित भारतीय भाषाओं के शब्दों को शामिल कर इसे निरंतर समृद्ध किया जा रहा है। साथ ही, विभाग ने **'लीला हिंदी प्रवाह'** मोबाइल ऐप भी तैयार किया है, जिसे अपनाकर विभिन्न भाषा–भाषी 14 भारतीय भाषाओं के माध्यम से अपनी–अपनी मातृभाषाओं से स्तरीय हिंदी निःशुल्क सीख सकते हैं।

भाषा परिवर्तन का सिद्धांत यह कहता है कि भाषा जटिलता से सरलता की ओर जाती है। मेरे विचार से हिंदी के सरल और सुस्पष्ट शब्दों को कार्यालयी कामकाज में प्रयोग में लाना चाहिए। टिप्पणी, पत्राचार, ई–मेल, विज्ञप्ति आदि के लिए आम बोलचाल के शब्दों व वाक्यों के प्रयोग से हिंदी के प्रयोग का चलन बढ़ेगा।

हमारे लिए हिंदी का प्रश्न सिर्फ एक भाषा का प्रश्न नहीं, बल्कि राष्ट्रीय स्वाभिमान व सांस्कृतिक गौरव का विषय है। मुझे विश्वास है कि राजभाषा विभाग के उपरोक्त प्रयासों से सभी मातृभाषाओं को आत्मसात करते हुए लोकसम्मत भाषा हिंदी विज्ञानसम्मत व तकनीकसम्मत होकर संपन्न राजभाषा के रूप में स्थापित होगी।

पुनश्च, आप सब को हिंदी दिवस की अनंत शुभकामनाएं।

नई दिल्ली,
14 सितंबर, 2023

(अमित शाह)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

> “उत्कृष्टता कोई कौशल नही है, अपितु एक दृष्टिकोण है।“
> –राल्फ मार्स्टन

प्रिय पीएनबीएंस,

सर्वप्रथम, मैं समस्त पीएनबी परिवार को बधाई देता हूँ कि इस वर्ष हमें राजभाषा हिंदी के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने के लिए राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से दो राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुए हैं। मुझे विश्वास है कि आप सभी इस उत्कृष्ट प्रदर्शन को भविष्य में भी बनाए रखेंगे।

आज, मैं हमारे बैंक और संपूर्ण वित्तीय उद्योग के लिए एक अत्यंत महत्वपूर्ण विषय–डिजिटल परिवर्तन पर कुछ विचार साझा करना चाहता हूँ। तेजी से बदल रहे इस परिदृश्य में, जो संभव है हमें उसकी सीमाओं से आगे बढ़ना चाहिए तथा डिजिटल नवाचार में अग्रणी बनना चाहिए। आज तीव्र एवं निरंतर विकसित हो रहे व्यावसायिक परिदृश्य में, डिजिटलीकरण मात्र विकल्प नहीं अपितु यह एक आवश्यकता है। यह हमारी प्रक्रियाओं में वृद्धि करने, हमारी टीमों को सशक्त बनाने और हमारे ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ देने के लिए प्रौद्योगिकी के सदुपयोग के संबंध में है।

बैंक का उल्लेखनीय प्रदर्शन विभिन्न कारकों, विशेष रूप से डिजिटल और मानव संसाधन परिवर्तन के कारण है। हमने अपनी डिजिटल क्षमताओं को बढ़ाकर और प्रतिभाओं को अपनाकर अर्थपूर्ण निवेश किया है, जिससे हम भविष्य के लिए रणनीतिक रूप से स्वयं को स्थापित कर सकें। हमारे डिजिटल एजेंडा में, ग्राहक सुविधा एवं परिचालन प्रक्रियाओं को नया स्वरुप देने तथा डिजिटल मार्केटिंग तथा ऋण प्रदान करने में प्राथमिक चयन के रूप में स्वयं को स्थापित करना शामिल है।

यह उल्लेखनीय यात्रा प्रत्येक कर्मचारी के समर्पित प्रयासों से प्राप्त की गई है। परिणामस्वरूप, हम आस्ति में गुणवत्ता के साथ अपने प्रदर्शन मेट्रिक्स में भी सकारात्मक बदलाव देख रहे हैं, जिसमें महत्वपूर्ण सुधार देखा गया है।

इन प्रयासों को बनाए रखने के लिए, मैं कुछ प्रमुख बिंदुओं पर प्रकाश डालना चाहूँगा:

> “Excellence is Not a Skill. It is an Attitude.”
> **– Ralph Marston**

Dear PNBians,

First of all, I congratulate the entire PNB family for receiving two Rajbhasha Kirti Awards for excellent work in the field of official language Hindi this year from the Department of Official Language, Ministry of Home Affairs, Government of India. I believe that all of you will continue with this performance in future also.

Today, I wish to share some thoughts on a topic of immense importance to our bank and the entire financial industry - Digital Transformation. In this rapidly evolving landscape, we must continue to push the boundaries of what's possible and become the frontrunner of digital innovation. In today's fast-paced and ever-evolving business landscape, digitalization is not just a choice; it's a necessity. It's about leveraging technology to enhance our processes, empower our teams, and better serve our customers.

The bank's strong performance is due to various factors, particularly digital and HR transformation. We have invested significantly in enhancing our digital capabilities and talent acquisition, positioning ourselves strategically for the future. Progress in our digital agenda includes revamping customer journeys and operational processes, and positioning ourselves as a preferred partner in digital marketing and lending.

This remarkable journey has been achieved by the dedicated efforts of every employee. As a result, we're also seeing positive changes in our performance metrics, including asset quality, which has seen significant improvements.

देवनागरी ध्वनिशास्त्र की दृष्टि से अत्यंत वैज्ञानिक लिपि है। –**रविशंकर शुक्ल**

❖ डिजिटल परिवर्तन के लिए पूरे बैंक के सहयोग और परिवर्तन को अपनाने की इच्छा की आवश्यकता होती है। साथ मिलकर काम करके, हम बैंक के डिजिटल लक्ष्यों को प्राप्त कर सकते हैं।

❖ हमें "डिजिटल–फर्स्ट" के दृष्टिकोण को प्राथमिकता देनी चाहिए, परिचालन को सुव्यवस्थित करने के अवसर तलाशना तथा दैनिक कार्यों में नवोन्मेषी समाधान निकालना चाहिए।

❖ हमारे ग्राहक हमारे प्रयासों के केंद्र में हैं, और डिजिटलीकरण हमें उनको अभूतपूर्व सुविधा, सुरक्षा और व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने में सक्षम बनाता है। आइए परस्पर संपर्क में उनकी अपेक्षाओं से अधिक प्रदान करने का प्रयास करें।

❖ डिजिटल परिदृश्य सदैव परिवर्तनशील रहता है, अतः प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए हमें अपने ज्ञान और कौशल को अवश्य बढ़ाते रहना चाहिए। मैं आपको अपडेट रहने और डिजिटल–संबंधी कौशल विकास हेतु प्रोत्साहित करता हूँ।

❖ बढ़ते डिजिटलीकरण के साथ साइबर सुरक्षा जोखिम भी बढ़ जाता है, और हम सभी के लिए अपने ग्राहकों और बैंक के डेटा की सतर्कतापूर्वक सुरक्षा करना महत्वपूर्ण है।

डिजिटलीकरण हमारे लिए संवृद्धि, विकास और उत्कृष्टता के साथ अपने ग्राहकों की सेवा जारी रखने का महत्वपूर्ण अवसर प्रदान करता है। हमारे बैंक की अनुकूलनशीलता और समुत्थान शक्ति का एक सुदृढ़ इतिहास है। मुझे आप सभी पर पूर्ण विश्वास है।

आइए पीएनबी को बैंकिंग में डिजिटल नवाचार के एक उत्कृष्ट उदाहरण के रूप में स्थापित करने के लिए मिलकर प्रयास करें। मेरा दृढ़ विश्वास है कि अपने अटूट समर्पण और वहनीयता के समन्वय से, हम इस डिजिटल युग में तेजी से विकास को बढ़ावा दे सकते हैं। आइए इस विकास को उत्साह और उत्कृष्टता के प्रति दृढ़ समर्पण के साथ अपनाएं। मैं बैंक की विजय के प्रति आपकी दृढ़ प्रतिबद्धता की सराहना करता हूँ। यह हमारे लिए दृढ़ होकर उभरने और अपनी पूरी क्षमता का उपयोग करने का एक अवसर है साथ ही हमारा फोकस पीएनबी को एक आईटी कंपनी बनाने पर है जो बैंकिंग सेवाएं प्रदान करती है। मैं डिजिटल युग में अपने बैंक को उन्नति के पथ पर देखने के लिए उत्साहित हूँ।

हमने इसे साथ मिलकर किया है, हम इसे साथ मिलकर ही करेंगे।

आप सभी को मेरी बहुत–बहुत शुभकामनाएं।

आपका,

(अतुल कुमार गोयल)
प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी

To keep this journey on, I would like to highlight few key points:

❖ Digital transformation requires collaboration across the bank and a willingness to embrace change. By working together, we can achieve the bank's digital goals.

❖ We must prioritize a "digital-first" mindset, seeking opportunities to streamline operations and explore innovative solutions in everything we do.

❖ Our customers are central to our efforts, and digitalization enables us to provide them with unparalleled convenience, security, and personalized experiences. Let's strive to surpass their expectations at every interaction

❖ The digital landscape is always changing, so we must invest in our knowledge and skills to stay competitive. I encourage you to stay updated and develop digital-related skills.

❖ With increased digitalization comes higher cybersecurity risks, and it's crucial for each of us to vigilantly protect our customers' and the bank's data.

Digitalization presents a great opportunity for us to grow, evolve, and continue serving our customers with excellence. Our bank has a strong history of adaptability and resilience. I have complete confidence in each of you.

Let's collaborate to position PNB as a standout example of digital innovation in banking. I firmly believe that by pooling our unwavering dedication and flexibility, we can foster rapid growth in this digital era. Let's approach this evolution with enthusiasm and a steadfast dedication to excellence. I appreciate your steadfast commitment to the bank's triumph. This is an opportunity for us to emerge stronger and realize our full capabilities and our focus is to make PNB as an IT company which provides banking services. I am excited to witness our bank thrive in the digital age.

We have done it together, we will do it together.

My best wishes to all of you.

Sincerely Yours,

(Atul Kumar Goyal)
Managing Director and CEO

कार्यपालक निदेशक का संदेश

"महान कार्य करने का एकमात्र तरीका यह है कि आप जो करते हैं उससे प्यार करें।" - स्टीव जॉब्स

प्रिय पीएनबीएंस,

मुझे यह जानकर प्रसन्नता हुई कि इस बार पीएनबी प्रतिभा का यह अंक 'डिजिटल बैंकिंग और राजभाषा' विषय पर प्रकाशित किया जा रहा है। डिजिटल बैंकिंग वह क्षेत्र है जो लगभग हम सभी को प्रभावित करता है और जिसमें हम सभी की रुचि होती है तथा डिजिटल प्रौद्योगिकी में नवीनतम रुझानों के साथ अपडेट रहना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल रूपांतरण उद्योग के परिदृश्य को नया आकार देने वाली एक महत्वपूर्ण शक्ति बन गया है। तकनीकी प्रगति की तीव्र गति के संदर्भ में, बैंक परिचालन को सुव्यवस्थित करने, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और लगातार विकसित हो रहे वित्तीय परिदृश्य में प्रतिस्पर्धी बने रहने हेतु डिजिटल कार्यनीतियों को अपनाकर आमूल परिवर्तन के दौर से गुजर रहे हैं।

जैसा कि आप सभी जानते हैं कि हमारे बैंक को इस वर्ष राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से दो राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुए हैं, जिसके लिए मैं आप सभी को बधाई देता हूँ और आशा करता हूँ कि आप इस उपलब्धि को आगे भी जारी रखेंगे। डिजिटल बैंकिंग और राजभाषा न केवल एक दूसरे के पूरक हैं बल्कि किसी भी बैंकिंग कारोबार को बढ़ाने में सहायक भी हैं।

आज हमारा बैंक अपने डिजिटल उत्पादों को हिंदी सहित कई अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध करा रहा है, जिससे उसका ग्राहक आधार काफी बढ़ गया है। डिजिटल परिवर्तन के इस युग में राजभाषा हिंदी अपना पूर्ण सहयोग दे रही है। इसलिए, हमारे बैंक ने अपने अधिकांश डिजिटल उत्पादों में हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं को ग्राहकों के लिए विकल्प के रूप में उपलब्ध कराया है ताकि ग्राहक आसानी से उत्पादों को समझ सकें और उनका उपयोग कर सकें।

"The only way to do great work is to love what you do." - **Steve Jobs**

Dear PNBians,

I am delighted to hear that this time PNB Pratibha is being issued with a theme of 'Digital Banking & Rajbhasha'. Digital Banking is the area which affects and interests almost all of us and staying updated with the latest trends in digital technology is of utmost importance.

Digital transformation in the banking sector has become a pivotal force reshaping the industry's landscape. In response to the accelerating pace of technological advancements, banks are undergoing a paradigm shift by embracing digital strategies to streamline operations, enhance customer experiences, and stay competitive in the ever-evolving financial landscape.

As you all know that our Bank has received two Rajbhasha Kirti Awards this year from the Department of Official Language, Ministry of Home Affairs, Government of India, for which I congratulate all of you and hope that you will continue and will maintain this achievement further. Digital banking and official language are not only complementary to each other but also helpful in increasing any banking business.

Today our Bank is making its digital products available in Hindi as well as in many other regional languages, due to which its customer base has increased a lot. In this era of digital transformation, the official language Hindi is giving its full support. Therefore, our Bank has provided the option of Hindi and other regional languages to the customers in most of its digital products so that the customers can easily understand the products and use them.

हमारे बैंक की डिजिटल रूपांतरण प्रक्रिया सुदृढ़ होने लगी है और चालू वर्ष के दौरान, हमने उद्योग की कुछ अग्रणी डिजिटल प्रक्रियाएं शुरू की हैं:

क) ई–पीएम स्वनिधि

ख) पूर्व–अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण/पूर्व–अनुमोदित कारोबार ऋण

ग) प्री–क्वालिफाइड क्रेडिट कार्ड (पीक्यूसीसी)

घ) पीएनबी किसान तत्काल ऋण योजना

डिजिटल बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र के रूपांतरण ने न केवल ग्राहक संपर्क को बदल दिया है, बल्कि इसने बैंकों के भीतर कार्यस्थल संस्कृति को भी फिर से परिभाषित किया है। कर्मचारी निरंतर प्रशिक्षण और कौशल उन्नयन पहल के माध्यम से नए टूल्स और प्रौद्योगिकियों को अपना रहे हैं। डिजिटल रूपांतरण प्रक्रिया के लिए उभरती प्रौद्योगिकियों को प्रभावी ढंग से नेविगेट करने और उनका लाभ उठाने के कौशल से लैस कार्यबल की आवश्यकता होती है।

इसके अलावा, डिजिटल रूपांतरण ने व्यक्तिगत बैंकिंग अनुभवों के विकास को प्रेरित किया है। बैंक प्रत्येक ग्राहक की प्राथमिकताओं और व्यवहार को समझने के लिए डेटा एनालिटिक्स का लाभ उठाते हैं, और तदनुसार अपनी सेवाओं को तैयार करते हैं। वैयक्तिकरण का यह स्तर ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाता है और दृढ़ ग्राहक निष्ठा को बढ़ावा देता है।

'स्टार्ट–अप','बिग–टेक' से लेकर स्थापित वित्तीय संस्थानों तक, सभी प्रमुख सेवाप्रदाता अंतिम उपयोगकर्ता को त्वरित, कुशल और खास अनुभव प्रदान करने के लिए वित्तीय सेवाओं की मूल्य श्रृंखला के साथ इस तकनीकी बढ़त का उपयोग कर रहे हैं।

अपनी उपस्थिति दर्ज कराने और समकक्षों के बीच सशक्त बने रहने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि मौजूदा उत्पादों में सुधार के अलावा, विशिष्ट विशेषताओं वाले नए उत्पाद भी बार–बार पेश किए जाएं।

मुझे उम्मीद है कि 'डिजिटल बैंकिंग और राजभाषा' विषय पर आधारित पीएनबी प्रतिभा का यह संस्करण मेरे सभी सहयोगियों को बैंकिंग की डिजिटल तकनीक में नए रुझानों से जोड़ेगा।

आपका,

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

Digital Transformation journey of our Bank has begun to stabilize and during current year, we have undertaken some industry's pioneer digital journeys:

a) e-PM SVANidhi

b) Pre-approved Personal Loan/Pre-approved Business Loan

c) Pre-Qualified Credit Card(PQCC)

d) PNB Kisan Tatkal Rin Yojana

The transition to a digital banking ecosystem has not only transformed customer interactions, but it has also redefined the workplace culture within banks. Employees are adapting to new tools and technologies through continuous training and upskilling initiatives. The journey of digital transformation necessitates a workforce equipped with the skills to effectively navigate and leverage emerging technologies.

Furthermore, digital transformation has spurred the development of personalized banking experiences. Banks leverage data analytics to understand individual customer preferences and behavior, tailoring their services accordingly. This level of personalization enhances customer satisfaction and fosters stronger customer loyalty.

From 'start-ups' to 'big-techs' to established financial institutions, all the key players are harnessing this technological edge along the financial services' value chain to provide agile, efficient and differentiated experiences to the end-user.

In order to make presence and to stand strong among peers, it is important that in addition to improvement in existing products, new products with distinctive features are also introduced time and again.

I am hopeful that this edition of PNB Pratibha on "Digital Banking & Rajbhasha" will engage all my colleagues on the new trends in the banking digital technology.

Sincerely Yours,

Binod kumar
(Executive Director)

मुख्य सतर्कता अधिकारी का संदेश

किसी भी संस्था में व्यवसाय की प्रगति तथा सतर्कता एक दूसरे के पूरक होते हैं। एक व्यवसाय तभी अच्छा हो सकता है जब वह निर्धारित अनुपालन के सभी मानक पूरे करे तथा साथ ही व्यक्तिगत और संस्थागत स्तर पर दोषरहित हो। जीवन के सभी क्षेत्रों में सतर्कता का पालन पारदर्शिता और दक्षता को बनाए रखने में मदद करता है।

हमारे बैंक की आंतरिक शक्तियों में कुशल मानव संसाधन प्रमुख रूप से शामिल है। इनमें उच्च गुणवत्ता वाली सेवाओं के साथ–साथ नैतिक आचरण के उच्च मानकों का होना जरुरी है। इसी उद्देश्य की पूर्ति सतर्कता विभाग का लक्ष्य है। पंजाब नैशनल बैंक में सतर्कता प्रयोजन सदैव निवारक (Preventive) और सहभागी (Participative) सतर्कता की ओर केन्द्रित रहा है।

केंद्रीय सतर्कता आयोग भ्रष्टाचार से लड़ने के प्रभावी कार्यान्वयन में कई रणनीतियों को अपनाता है। इसी क्रम में सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया जाता है तथा इसके पालन का उद्देश्य जागरूकता पैदा करना और लोक प्रशासन में समरूपता को बनाए रखना है।

केंद्रीय सतर्कता आयोग प्रतिवर्ष **सरदार वल्लभ भाई पटेल** के जन्मदिन वाले सप्ताह में सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाता है। इस वर्ष 'सतर्कता जागरूकता सप्ताह–2023,' 30 अक्टूबर 2023 से 5 नवंबर 2023 तक मनाया जाएगा।

तदनुसार इस वर्ष सतर्कता जागरूकता सप्ताह का विषय **"भ्रष्टाचार का विरोध करें: राष्ट्र के प्रति समर्पित रहें"** रखा गया है।

केंद्रीय सतर्कता आयोग के तत्वावधान में निम्नलिखित निवारक सतर्कता उपायों के साथ एक त्रैमासिक अभियान भी 16 अगस्त 2023 से 15 नवंबर 2023 तक चलाया गया है:–

- पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प,
- क्षमता निर्माण कार्यक्रम,
- प्रणालीगत सुधार उपायों की पहचान और कार्यान्वयन,
- शिकायत निपटान के लिए आईटी की लेवरेजिंग,
- परिपत्रों/दिशानिर्देशों/मैनुअल का अद्यतन,
- 30.06.2023 से पहले प्राप्त शिकायतों का निराकरण।

मैं पीएनबी परिवार के सभी साथियो से कहना चाहता हूँ कि हर वर्ष की तरह इस वर्ष भी पूरी तन्मयता और निष्ठा के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनायें एवं इस वर्ष के विषय **''भ्रष्टाचार का विरोध करें राष्ट्र के प्रति समर्पित रहें''** को उसकी सच्ची भावना के साथ सफल बनायें।

पीएनबी प्रतिभा का वर्तमान अंक 'डिजिटल बैंकिंग' आधारित विशेषांक है जोकि सतर्कता के निवारक उपायों में से एक है। मैं राजभाषा विभाग को पीएनबी प्रतिभा के इस अंक के सफल संपादन पर हार्दिक बधाई देता हूँ तथा आप सभी से अपील करता हूँ कि उच्च नैतिक मूल्यों के साथ व्यवसाय की प्रगति में अपना योगदान देते रहें।

शुभकामनाओं सहित,

आपका
(राघवेंद्र कुमार)
मुख्य सतर्कता अधिकारी

महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश

बैंक की गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' के माध्यम से आप सभी सुधि पाठकों से एक बार पुनः जुड़ते हुए मुझे बहुत प्रसन्नता हो रही है। सर्वप्रथम मैं आप सभी को गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से प्राप्त दो कीर्ति पुरस्कारों के लिए बधाई देता हूँ। हमारे बैंक को इस वर्ष राजभाषा कीर्ति प्रथम तथा हमारी इस पत्रिका को राजभाषा कीर्ति द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ है। राजभाषा क्षेत्र के उच्चतम पुरस्कारों की प्राप्ति आप सबके सहयोग और प्रयासों का ही प्रतिफल है अतः आप सबको एक बार पुनः बधाई। साथ ही मैं फील्ड में हिंदी का कार्य देख रहे हिंदी अधिकारियों का भी आभारी हूँ जिनके अथक प्रयास से यह संभव हो पाया है। हर वर्ष की भांति इस वर्ष भी हमारे प्रधान कार्यालय सहित अंचल तथा मंडल कार्यालयों में हिंदी माह तथा हिंदी दिवस समारोह का भव्य आयोजन किया गया। प्रधान कार्यालय में आयोजित मुख्य समारोह में सुप्रसिद्ध कवि, पद्मश्री, डॉ. अशोक चक्रधर तथा कवयित्री, सुश्री मधुमोहिनी उपाध्याय जी ने अपनी उपस्थिति से कार्यक्रम की शोभा बढ़ाई इसके लिए मैं दोनों का हृदय से आभारी हूँ।

बैंकों में डिजिटलीकरण के बढ़ते प्रभाव के कारण आज सभी बैंकों में प्रतिस्पर्धा का माहौल है और हर एक बैंक अपने डिजिटल उत्पादों के माध्यम से ग्राहकों को त्वरित सेवाएं प्रदान करने का प्रयास कर रहा है। प्रत्येक ग्राहक बैंक से त्वरित और सुलभ सेवा प्रदान करने की अपेक्षा करता है। ग्राहक की इसी भावना को ध्यान में रखते हुए हमारे बैंक ने भी स्वयं को समय के साथ अद्यतित करते हुए अपने सभी उत्पादों को डिजिटल रूप से लॉन्च किया है जोकि ग्राहकों को शीघ्र और आसान तरीके से सेवाएं प्रदान करने में सक्षम हैं।

वर्तमान में हमारे डिजिटल उत्पाद जो हमारे बैंक के कारोबार को बढ़ाने में अहम भूमिका निभा रहें हैं जैसे पीएनबी का मोबाइल बैंकिंग ऐप–पीएनबी वन, अनेकानेक सुविधाओं से लेस है जिससे ग्राहक के लिए घर बैठे लेन–देन करना अधिक सुलभ और सुविधाजनक है। वहीं सीएमएस, पीएनबी लेंस, सस्त्र पोर्टल, ई–ओटीएस, समर्थ पोर्टल एवं अकाउंट एलोकेशन तथा मॉनिटरिंग मॉड्यूल के माध्यम से उधारकर्ताओं का व्यवस्थित डेटा रखना तथा खातों को अपग्रेड करना पहले की अपेक्षा अब अधिक आसान और सरल है। केंद्रीकृत कमीशन पेमेंट सिस्टम (सीसीपीएस), वीडियो केवाईसी/टैब बैंकिंग के माध्यम से बचत/सावधि/चालू खाता खोलने जैसी सुविधाओं के चलते अब ग्राहक की शाखा में आने की आवश्यकता में निरंतर कमी हो रही है, जिसके कारण ग्राहक तथा बैंक के समय की बहुत बचत होती है। प्री अप्रूव्ड बिजेनस लोन(PABL), ई–जीएसटी एक्सप्रेस के द्वारा ग्राहकों को ई–मुद्रा, डिजिटल गोल्ड लोन, कृषि तत्काल ऋण, केसीसी रिन्यूअल, प्री–अप्रूव्ड पर्सनल लोन (पीएपीएल), डिजी होम लोन, बैंक डिपॉजिट पर ई–ओवरड्राफ्ट (ईओडीएफडी), प्री–क्वालीफाईड क्रेडिट कार्ड के माध्यम से लोन प्रक्रिया को काफी सरल और त्वरित बनाया गया है। व्हाट्सएप बैंकिंग, चैटबॉट पीहू, पॉजिटिव पे सिस्टम (पीपीएस), भीम पीएनबी यूपीआई, ओटीपी आधारित आधार सीडिंग, यूपीआई 123पे (कॉल करो, पे करो) जैसे डिजिटल प्लेटफोर्म के माध्यम से ग्राहक लेन–देन करने में सुविधा अनुभव करते हैं। डिजिटल मार्केटिंग सोशल मीडिया, डिजिटल लाइब्रेरी, ज्ञान कोष जैसी डिजिटल सुविधाएं स्टाफ सदस्यों में बैंकिंग उत्पादों के प्रति जागरूकता फैलाने में बहुत उपयोगी साबित हो रही हैं।

बैंक योजनाओं का डिजिटलीकरण आज समय की आवश्यकता है साथ ही राजभाषा हिंदी के प्रचार–प्रसार में भी डिजिटलीकरण की अहम भूमिका है। गृह मंत्रालय, भारत सरकार के राजभाषा विभाग द्वारा नवोन्मेषी पहल के अतर्गत डिजिटल युक्ति की सहायता से तैयार किये गए कंठस्थ सारथी, बृहद हिंदी शब्द कोश 'शब्द सिंधु' तथा लीला ऐप इसके उत्कृष्ट उदाहरण हैं। इन डिजिटल साधनों के माध्यम से आज हिंदी न जानने वाला व्यक्ति भी हिंदी को बड़ी सरलता और सहजता से सीखने में सक्षम हो पाया है।

हमने अपने बैंक में राजभाषा हिंदी के कार्यान्वयन से जुड़ी तिमाही, छमाही रिपोर्टों को तो डिजिटल प्लेटफार्म से जोड़ा ही था अब पीएनबी प्राईड ऐप के 'राजभाषा मॉड्यूल' के माध्यम से राजभाषा के विविध कार्यों को डिजिटल रूप दे दिया है। जिसके कारण राजभाषा के कामकाज में न केवल पारदर्शिता बढ़ी है बल्कि हिंदी में कामकाज को भी बढ़ावा मिला है।

हम सभी अपने–अपने स्तर यह प्रयास करें कि अपने दैनिक जीवन तथा बैंकिंग कार्यों में हिंदी को अधिकाधिक अपनाएं ताकि हम हमारे ग्राहकों के साथ अपनत्व और विश्वास का रिश्ता कायम करते हुए उन्हें उत्कृष्ट बैंकिंग सेवायें प्रदान करते रहें जिससे बैंक का न केवल ग्राहक आधार बढ़ेगा बल्कि बैंक का कारोबार भी नित नई ऊँचाइयों को छुएगा।

मैं आप सभी का एक बार पुनः धन्यवाद और आभार व्यक्त करता हूँ और आशा करता हूँ कि आप हमारी गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" को अपना स्नेह और प्रोत्साहन इसी प्रकार प्रदान करते रहेंगे।

एक बार पुनः आप सभी को राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों हेतु बधाई। आइये, अपने प्रदर्शन स्तर को हम सब मिलकर और ऊँचा उठाएं तथा इसी तरह हर क्षेत्र में उत्कृष्टता का प्रदर्शन करते रहें।

शुभकामनाओं सहित!

देवार्चन साहू
महाप्रबंधक (राजभाषा)

संपादकीय

प्रिय पाठकों,

"डिजिटल बैंकिंग एवं राजभाषा" विशेषांक के इस अंक के माध्यम से आप सभी से पुनः संवाद करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। मुझे आपको यह सूचित करते हुए अत्यंत हर्ष हो रहा है कि हमारे बैंक की इस पत्रिका को गृह मंत्रालय की गृह पत्रिकाओं की प्रतियोगिता में राजभाषा कीर्ति का द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ है। यह पुरस्कार हमारे माननीय एमडी एवं सीईओ ने पुणे में आयोजित तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन सह हिंदी दिवस पर ग्रहण किया। यह उपलब्धि हमारे शीर्ष प्रबंधन के मार्गदर्शन एवं आप सभी रचनाकारों व पाठकों के सहयोग से प्राप्त हुई है। इस पत्रिका का प्रत्येक अंक बैंकिंग विषय पर आधारित होता है तथा विषय वस्तु के अनुसार बैंकिंग क्रिया–कलापों, तकनीकी तथा प्रौद्योगिकी के जटिल विषयों पर स्तरीय लेखों को आसान भाषा में प्रस्तुत किया जाता है, जिसके प्रतिफल में इस पत्रिका को यह सम्मान प्राप्त हुआ है। अगले वर्ष इस श्रेणी में प्रथम पुरस्कार प्राप्त करने के संकल्प के साथ मुझे आशा है कि आप निरंतर इसी प्रकार अपने सुझाव एवं उत्कृष्ट रचनाओं द्वारा इस पत्रिका के श्रेष्ठ स्तर को बनाए रखने में हमारा सहयोग करेंगे।

पंजाब नैशनल बैंक स्वातंत्र्य समर सेनानियों के स्वप्नों एवं संकल्प की विरासत है। यह संकल्प है भारतीयों द्वारा भारतीय जनमानस के आर्थिक उत्थान के साथ–साथ भारतवर्ष की उन्नति का। आज के इस डिजिटल युग ने बैंक को भारतीय जनमानस के आर्थिक उत्थान के विभिन्न अवसर प्रदान किए हैं। बैंक अपनी पारंपरिक विरासत के साथ आधुनिकता के प्रतिमान डिजिटल उत्पादों का समन्वय कर भारतीय जनमानस के आर्थिक उत्थान का अग्रदूत बन गया है। हमारे ग्रंथों में भी उद्धत है:

"परिवर्तनमेव स्थिरमस्ति"
अर्थात् परिवर्तन ही एकमात्र स्थिरता है

इसी विचार को आत्मसात् करते हुए हमारे बैंक ने अपने डिजिटल उत्पादों की श्रृंखला प्रस्तुत की है। डिजिटलीकरण ने बैंकों को बेहतर व्यावसायिक निर्णय लेने और ग्राहकों को व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने के लिए डेटा एनालिटिक्स एवं कृत्रिम बुद्धिमत्ता की शक्ति का लाभ उठाने में सक्षम बनाया है। ग्राहक के डेटा को एकत्र करके और उसका विश्लेषण कर हमारा बैंक प्रत्येक ग्राहक की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपनी सेवाओं को निरंतर उन्नत कर रहा है। इसके साथ ही फिनटेक में राजभाषा हिंदी के प्रयोग से ग्राहक आधार व्यापक होने के साथ–साथ बैंकिंग सेवाओं का लाभ पंक्ति में खड़े अंतिम आदमी को भी मिल रहा है। इस वर्ष बैंक द्वारा 30 से अधिक डिजिटल उत्पाद लॉन्च किए गए हैं। रिटेल के अंतर्गत बैंक पूर्व स्वीकृत व्यक्तिगत ऋण, एफडी पर ई–ओडी, प्री–क्वालिफाइड क्रेडिट कार्ड, एफडी पर ऑनलाइन सीसी, क्रेडिट कार्ड इन्स्टा ईएमआई, इन्स्टा ईएमओ डेबिट कार्ड, वर्चुअल क्रेडिट कार्ड तथा एमएसएमई के अंतर्गत एमएसएमई ईजी रिन्युअल, एसटीपी जीएसटी सहाय तथा प्री–अप्रूव्ड कारोबार ऋण आदि प्रमुख हैं जिन्होंने बैंक की प्रणाली को पारदर्शी तथा विश्वसनीय बनाया है। हाल ही में बैंक द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह भी मनाया गया। बैंकिंग प्रणाली में पारदर्शिता एवं सतर्कता संबंधी प्रयासों पर माननीय मुख्य सतर्कता अधिकारी (CVO) का संदेश भी इस अंक में शामिल किया गया है। साथ ही डिजिटल बैंकिंग पर ज्ञानपरक और उपयोगी लेख भी आपको इस अंक में मिलेंगे।

बैंक ने जहाँ बैंकिंग में राजभाषा और क्षेत्रीय भाषाओं को अपनाया है वहीं बैंक ने संवैधानिक उत्तरदायित्वों के अंतर्गत हिंदी को प्रोत्साहन देने के लिए डिजिटल माध्यम को अपना लिया है। हमारा बैंक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के मध्य पहला बैंक था जिसने एक समर्पित "राजभाषा पोर्टल" के माध्यम से ऑनलाइन तिमाही प्रगति रिपोर्ट को भरा जाना सुनिश्चित किया। इसी क्रम में हमने बैंक के जीपीएस ट्रेकिंग ऐप "प्राइड" में राजभाषा के मॉड्यूल को जोड़ दिया है। यह सुदृढ़ राजभाषा कार्यान्वयन की दिशा में एक क्रांतिकारी कदम सिद्ध होगा जिससे न केवल फील्ड में कार्यरत राजभाषा प्रहरियों के लिए राजभाषा कार्यान्वयन डिजिटल एवं पारदर्शी होगा अपितु यह उच्चाधिकारियों को भी डिजिटल मॉनिटरिंग करने में सहायक सिद्ध होगा।

हाल ही में पुणे में आयोजित तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन सह हिंदी दिवस का आयोजन भी किया गया जो राजभाषा से जुड़े प्रहरियों के लिए सदैव मार्गदर्शक आयोजन रहा है। इसका विवरण एवं अन्य गतिविधियों का विवरण भी इस अंक में शामिल किया गया है।

मैं पुनः बैंक को प्रथम राजभाषा कीर्ति पुरस्कार तथा हमारी इस गृह पत्रिका को राजभाषा कीर्ति का द्वितीय पुरस्कार प्राप्त करने की बधाइयाँ देती हूँ और आशा करती हूँ कि हमारी पत्रिका को आपका योगदान और मार्गदर्शन आगे भी यूँ ही मिलता रहेगा। हमें आपकी बहुमूल्य प्रतिक्रियाओं और सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी।

शुभकामनाओं सहित!

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

पीआईडीपीआई (PIDPI) एक परिचय

रमण कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग, भारत सरकार के संकल्प सं. 89 दिनांक 21 अप्रैल, 2004, जिसे आमतौर पर जनहित प्रकटीकरण और मुखबिर संरक्षण संकल्प, 2004 (Public Interest Discloure and Protection of Informers) के रूप में जाना जाता है, एक तंत्र की परिकल्पना करता है जिसके द्वारा एक शिकायतकर्ता, शिकायत दर्ज करके व्हिसल ब्लोअर्स बन सकता है और ऐसा कर अपने उत्पीड़न के खिलाफ सुरक्षा की माँग भी कर सकता है।

शुरुआत

सत्येन्द्र दुबे भारतीय अभियांत्रिकी सेवा के अधिकारी थे। वह कोडरमा, झारखंड में भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण में परियोजना निदेशक थे। स्वर्णिम चतुर्भुज राजमार्ग निर्माण परियोजना में कथित रूप से भ्रष्टाचार उजागर करने की वजह से बिहार के गया में उनकी हत्या कर दी गई थी।

2004 में, श्री सत्येन्द्र दुबे की हत्या के बाद दायर एक रिट याचिका (सिविल) संख्या 539/2003 के जवाब में सुप्रीम कोर्ट ने निर्देश दिया कि जब तक कोई कानून नहीं बनाया जाता, सूचना प्रदाताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए एक तंत्र स्थापित किया जाना चाहिए। इसके अनुसरण में, भारत सरकार ने राजपत्र अधिसूचना संख्या 371/12/2002–एवीडी–III दिनांक 21.04.2004 आर/डब्ल्यू शुद्धिपत्र दिनांक 29.04.2004 द्वारा जनहित प्रकटीकरण को अधिसूचित किया। केंद्रीय सतर्कता आयोग पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प के तहत व्हिसल ब्लोअर्स से शिकायतें प्राप्त करने के लिए नामित एजेंसी केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) है।

2013 में अधिसूचना संख्या 371/4/2013–एवीडी-III दिनांक 14.08.2013 के माध्यम से आंशिक रूप से पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प में संशोधन किया गया जिसमें भारत सरकार के मंत्रालयों या विभागों के मुख्य सतर्कता अधिकारी को नामित प्राधिकारी के रूप में अधिकृत किया गया तथा नामित प्राधिकारी द्वारा प्राप्त शिकायत, पर्यवेक्षण और निगरानी के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) को अधिकृत किया गया।

पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प में निम्नलिखित मुख्य प्रावधान हैं:–

1. केंद्रीय सतर्कता आयोग केन्द्रीय सरकार के किसी कर्मचारी या किसी केन्द्रीय अधिनियम, सरकारी कंपनियों, सोसाइटियों या केन्द्रीय सरकार के स्वामित्व या नियंत्रण के किसी स्थानीय प्राधिकारी द्वारा स्थापित किसी निगम के किसी कर्मचारी द्वारा भ्रष्टाचार या पद के दुरुपयोग के किसी आरोप पर लिखित शिकायतें या प्रकटीकरण प्राप्त करने के लिए नामित एजेंसी के रूप में प्राधिकृत है।
2. कोई भी लोक सेवक या गैर सरकारी संगठन सहित कोई व्यक्ति, संविधान के अनुच्छेद 33 के खंड (क) से (घ) में निर्दिष्ट {(क) सशस्त्र बलों के सदस्य या (ख) सार्वजनिक व्यवस्था के रख–रखाव के साथ चार्ज किए गए बलों के सदस्य या (ग) खुफिया या काउंटर खुफिया जानकारी के प्रयोजनों के लिए राज्य द्वारा स्थापित किसी ब्यूरो या अन्य संगठन में कार्यरत व्यक्ति या (घ) किसी भी बल, ब्यूरो या संगठन के प्रयोजनों के लिए स्थापित दूरसंचार प्रणालियों में या उसके संबंध में} को छोड़कर नामित एजेंसी (सीवीसी) को लिखित प्रकटीकरण कर सकता है।
3. केंद्रीय सतर्कता आयोग शिकायतकर्ता की पहचान का पता लगाएगा, यदि वह उचित समझे, तो प्रकटीकरण करने वाले व्यक्तियों से आगे की जानकारी या विवरण माँग सकता है। यदि शिकायत गुमनाम है, तो आयोग मामले में कोई कार्रवाई नहीं करेगा।
4. भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम की धारा 4 (3) के अंतर्गत शिकायतकर्ता की पहचान तब तक सार्वजनिक नहीं की जाएगी जब तक कि शिकायतकर्ता ने स्वयं अपनी पहचान का खुलासा नहीं किया हो।
5. केंद्रीय सतर्कता आयोग किए गए प्रकटीकरण पर विभागाध्यक्ष/संगठन की टिप्पणियाँ/स्पष्टीकरण माँग

सकती है तथा यदि वह उचित समझे, तो प्रकटीकरण करने वाले व्यक्तियों से आगे की जानकारी या विवरण माँग सकता है।

6. सीवीसी प्राप्त शिकायत के अनुसार जाँच पूरी करने के लिए सीबीआई या पुलिस अधिकारियों की सहायता ले सकती है।

7. कार्यालय के दुरुपयोग या भ्रष्टाचार के आरोपों को खोजने पर आयोग संबंधित विभाग या संगठन को उचित कार्रवाई की सिफारिश करती है।

8. यदि मुखबिर को लगता है कि उसे प्रताड़ित किया जा रहा है, तो वह मामले में निवारण की माँग के लिए सीवीसी के समक्ष आवेदन कर सकता है तत्पश्चात सीवीसी संबंधित लोक सेवक या लोक प्राधिकारी को उपयुक्त निर्देश दे सकती है।

9. यदि किसी आवेदन पर या एकत्रित जानकारी के आधार पर, केंद्रीय सतर्कता आयोग को लगता है कि शिकायतकर्ता या गवाह को सुरक्षा की आवश्यकता है, तो वह संबंधित सरकारी अधिकारियों को उचित निर्देश जारी करेगा और इसके विपरीत आयोग के निर्देशों के बावजूद मुखबिर की पहचान का खुलासा किए जाने की स्थिति में, आयोग इस तरह के प्रकटीकरण करने वाले व्यक्ति या एजेंसी के खिलाफ मौजूदा नियमों के अनुसार उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए अधिकृत है।

अब प्रश्न यह उठता है कि शिकायत कैसे करें :

1. शिकायत बंद व सुरक्षित लिफाफे में होनी चाहिए।

2. ''लिफाफे को सचिव, केंद्रीय सतर्कता आयोग को संबोधित किया जाना चाहिए तथा लिफाफे के ऊपर ''जनहित प्रकटीकरण के तहत शिकायत'' लिखा जाना चाहिए।''

3. यदि लिफाफा सुपर–स्क्राइब और बंद नहीं है, तो आयोग के लिए उपरोक्त संकल्प के तहत शिकायतकर्ता की पहचान गुप्त रखना संभव नहीं होगा और शिकायत पर आयोग की सामान्य शिकायत निवारण नीति के अनुसार कार्रवाई की जाएगी।

4. शिकायतकर्ता को शिकायत की शुरुआत या अंत में या संलग्न पत्र में अपना नाम और पता देना चाहिए।

5. भारतीय डाक विभाग ने परिपत्र सं. 31/01/2021 दिनांक 03.03.2021 के माध्यम से सभी डाकघरों को निर्देश दिया है कि वे जनहित प्रकटीकरण के तहत प्राप्त होने वाली शिकायत के लिफाफों पर शिकायतकर्ता के नाम और पते लिखने पर जोर न दें। यह सभी डाकघरों के लिए अनिवार्य है।

6. शिकायत को सावधानीपूर्वक तैयार किया जाना चाहिए ताकि शिकायतकर्ता की पहचान के बारे में कोई विवरण या सुराग न दिया जा सके। हालाँकि, शिकायत का विवरण विशिष्ट और सत्यापन योग्य होना चाहिए।

7. व्हिसल ब्लोअर्स अपने हित में आयोग के साथ कोई और पत्राचार न करें।

कुछ ऐसी शिकायत भी नामित एजेंसी (सीवीसी) को प्राप्त होती हैं जिसे वह पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प के तहत प्राप्त शिकायतों की श्रेणियों में नहीं रखता है तथा उस पर कार्यवाही नहीं करता है, उदाहरणार्थः–

- शिकायत एक खुली स्थिति में प्राप्त हुई हो।
- शिकायत को कई अधिकारियों को संबोधित या पृष्ठांकित किया गया हो।
- शिकायत में उठाए गए मुद्दों को पहले अन्य अधिकारियों के साथ उठाया गया हो।
- शिकायतकर्ता द्वारा स्वयं आरटीआई अधिनियम के प्रावधानों के तहत जानकारी माँगी/प्राप्त की गई हो।
- शिकायतकर्ता ने पहले आयोग की शिकायत निवारण नीति के तहत एक साधारण शिकायत के रूप में इस आयोग के साथ इस मुद्दे को उठाया हो।
- शिकायतकर्ता ईमेल के माध्यम से शिकायत करता है या ईमेल भेजकर अपनी पहले की पीआईडीपीआई (PIDPI) शिकायत के बारे में स्थिति/जानकारी माँगता हो, इस प्रकार अपनी पहचान को सार्वजनिक करता है, जो पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प के प्रावधानों के तहत शिकायत करने के लिए आयोग द्वारा जारी दिशानिर्देशों का उल्लंघन है।

व्हिसल ब्लोअर्स का संरक्षणः–

पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प के अनुसार, व्हिसल ब्लोअर्स के संरक्षण के लिए निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैंः–

1. यह शिकायतकर्ता की पहचान को गुप्त रखता है तथा शिकायतकर्ता को प्रतिशोध और उत्पीड़न से बचाता है ।

2. यदि कोई व्यक्ति इस आधार पर किसी कार्रवाई से व्यथित है कि उसे इस तथ्य के कारण पीड़ित किया जा रहा है कि उसने शिकायत या प्रकटीकरण दायर किया था, तो वह सीवीसी के समक्ष इस मामले में निवारण की माँग कर सकता है।

भारतीय सभ्यता की अविरल धारा प्रमुख रूप से हिंदी भाषा से ही जीवंत तथा सुरक्षित रह पाई है।
–अमित शाह (गृह मंत्री)

3. शिकायतकर्ता की सुरक्षा हेतु सीवीसी संबंधित लोक सेवक या लोक प्राधिकारी को उपयुक्त निर्देश दे सकती है। इसके बावजूद मुखबिर की पहचान का खुलासा होने की स्थिति में, सीवीसी इस तरह के प्रकटीकरण करने वाले व्यक्ति या एजेंसी के खिलाफ मौजूदा नियमों के अनुसार उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए अधिकृत है।

4. आयोग इस संकल्प के तहत प्रेरित/परेशान करने वाली शिकायतें करने वाले शिकायतकर्ताओं के खिलाफ भी कार्रवाई कर सकता है।

अगर संक्षेप में कहा जाए तो पीआईडीपीआई (PIDPI) संकल्प एक प्रकार का कानूनी ढाँचा है जिसे उन व्यक्तियों की सुरक्षा के लिए बनाया गया है जिनमें भ्रष्टाचार, धोखाधड़ी और अन्य अनैतिक कार्यो को उजागर करने की इच्छाशक्ति हो तथा जिनमें अच्छे और बेहतर समाज बनाने के लिए बोलने की क्षमता हो। इस तरह ईमानदार, सत्यनिष्ठ व पारदर्शी समाज का निर्माण किया जा सकता है।

उद्घाटन

विश्व वरिष्ठ नागरिक दिवस पर पीएनबी दिल्ली, भीकाजी कामा प्लेस शाखा में वरिष्ठ नागरिकों के लिए 'पीएनबी पेंशनर्स लाउंज' का शुभारंभ करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल तथा भारतीय लेखक एवं कवि, डॉ. अशोक चक्रधर। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुमन्त महान्ती।

दिल्ली अंचलाधीन शाखा एयर फोर्स स्टेशन, पालम के पुनर्निर्मित परिसर का उद्घाटन करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य अतिथि, श्री एस. के त्रिपाठी, एयर कमांडर। दृष्टव्य हैं श्री एस. पी. सिंह, महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय, दिल्ली एवं बैंक तथा एयर फोर्स स्टेशन, पालम के अन्य वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अधिकारीगण।

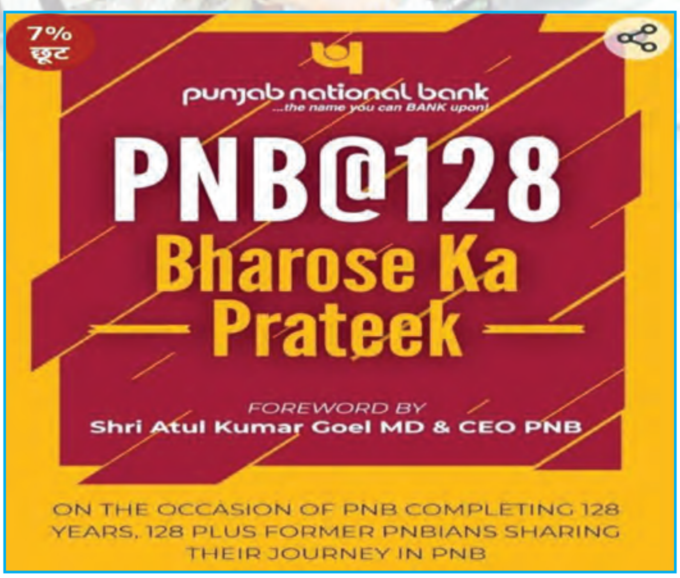
अंचल जोखिम प्रबंधन केंद्र, वाराणसी का उद्घाटन करते हुए श्री अजय कुमार सिंह, अंचल प्रबंधक, वाराणसी एवं श्री आनंद कुमार राय, उप अंचल प्रबंधक, वाराणसी, श्री बिकास कुमार, सहायक महाप्रबंधक एवं अन्य स्टाफ सदस्य।

अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर तराई ने हनुमान चौक बठिंडा शाखा के नये परिसर का उद्घाटन किया। इस अवसर पर शाखा मुख्य प्रबंधक, श्री दीपक रंगा पुष्पगुच्छ भेंट कर श्री पुष्कर तराई का स्वागत करते हुए। दृष्टव्य हैं मंडल प्रमुख, जतिन्द्र मनकोटिया।

"पीएनबी@128- भरोसे का प्रतीक"

बी.एस.मान, मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त), प्रधान कार्यालय

'पीएनबी@128–भरोसे का प्रतीक" पुस्तक पीएनबी के सेवानिवृत्त तथा कार्यरत टॉप एक्जीक्यूटिवस तथा कार्यपालकों द्वारा लिखे गए लेखों का सार–संग्रह है। इस पुस्तक में अपने कार्यकाल के दौरान एक्जीक्यूटिव कार्यपालकों के अनुभवों को साझा किया गया है जिसके माध्यम से आगामी पीढ़ी को इसका लाभ हो सके। पंजाब नैशनल बैंक के मुख्य महाप्रबंधक, श्री बी.एस. मान (सेवानिवृत्त) ने इस पुस्तक के सार को सारगर्भित रूप से प्रस्तुत किया है ताकि पंजाब नैशनल बैंक का प्रत्येक स्टाफ सदस्य इससे लाभान्वित हो सके।



''पीएनबी@128-भरोसे का प्रतीक' पुस्तक का विमोचन बैंक के स्थापना दिवस के अवसर पर बैंक के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा किया गया। उन्होंने कहा कि ''यह पुस्तक बैंकरों की भावी पीढ़ियों के लिए सत्यनिष्ठा, निष्ठा और ईमानदारी के सदियों पुराने मूल्यों की गाइड है जो एक बैंकर के लिए अत्यंत आवश्यक है। प्रत्येक वरिष्ठ पीढ़ी का कर्तव्य है कि वह भावी पीढ़ियों को अपने अनुभव और ज्ञान की उपयुक्त सीख सौंपे''।

पुस्तक में वरिष्ठ, कार्यपालकों (Senior Executive) के 128 से अधिक आलेख हैं जिसमें से बैंक के एमडी एवं सीईओ/ईडी/सीजीएम एवं वरिष्ठ अधिकारी भी शामिल हैं। इन लेखों में बैंक के सर्वोच्च प्रबंध वर्ग के विजन और उन्हें कार्यरूप देने की नीति तथा समय से आगे की सोच और अपने गहन अनुभव साझा किए गये हैं। प्रत्येक लेख बैंक में विभिन्न पदों पर काम करते समय सामने आई विभिन्न चुनौतियों से निपटने के लिए अपनाए गए प्रबंधन सिद्धांतों पर लेखकों के अनुभवों को साझा कर रहे हैं। इन लेखों में, चाहे वे फील्ड या प्रशासनिक कार्यालयों में काम कर रहे हों, उन्होंने सुझाव दिए हैं कि ग्राहकों, सहकर्मियों के साथ कैसे संबंध बनाए रखने चाहिए और नए रिश्ते कैसे विकसित किए जाएं और कारोबार को कैसे बढ़ाया जाए। यह पुस्तक बैंक के समृद्ध इतिहास का भी एक दस्तावेज है, विशेष रूप से राष्ट्रीयकरण के बाद सभी क्षेत्रों में बैंक में क्या परिवर्तन हुए और इन परिवर्तनों ने हितधारकों की समकालीन आवश्यकताओं के अनुसार संस्थान के विकास में कैसे मदद की और उसे आकार दिया।

मैंने प्रत्येक लेख का गहन अध्ययन किया है और बैंक के व्यवसाय लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अधिकारियों द्वारा अपनाए गए कुछ मुख्य निष्कर्षों और विभिन्न प्रबंधन उपकरणों को संक्षेप में प्रस्तुत करने का प्रयास किया है।

पुस्तक का प्रत्येक लेख बहुत ही रोचक एवं प्रेरणास्पद है, प्रत्येक लेख से मुख्य बातें निकालने का प्रयास किया गया है और जिससे नई पीढ़ी उज्ज्वल करियर के लिए और बैंक को नई ऊंचाइयों पर ले जाने के लिए इन बातों का अनुसरण कर सकती है।

पुस्तक की महत्वपूर्ण बातें

1. बैंक कोई संगठन नहीं है और न ही सिर्फ एक एम्प्लायर है, वास्तव में यह एक राष्ट्रीय आंदोलन है, राष्ट्र निर्माण में लगी एक जीवंत कॉरपोरेट कंपनी है। यह भावी भारत के निर्माण के लिए एक विकास इंजन है।
2. बैंकिंग उद्योग कर्मचारियों को भारत के विभिन्न हिस्सों की संस्कृतियों, भूगोलिक प्रणालियों के बारे में कई चीजें सीखने और देश की विभिन्न हस्तियों से मिलने का अवसर भी देता है।

जीवन के छोटे से छोटे क्षेत्र में हिंदी अपना दायित्व निभाने में समर्थ है। –**पुरुषोत्तमदास टंडन**

3. सरकारी बैंक सबसे भरोसेमंद संस्था हैं, जहाँ ग्राहक अपना पैसा रखना सुरक्षित महसूस करते हैं। बैंक कर्मचारी उपयुक्त प्रणालियों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करते हैं जिससे जनता का संस्था में भरोसा उत्पन्न होता है।

4. प्रबंधन को, एक दीर्घकालिक योजना बनानी चाहिए, जिसमें यह विजन हो कि करोबार के सभी महत्वपूर्ण मापदंडों के संदर्भ में बैंक को वर्ष 2030, 2035 और 2045 आदि में किन ऊँचाइयों को छूना है।

5. उच्चतम विश्वसनीयता के आर्थिक विश्लेषण और पूर्वानुमान प्रदान करने के लिए, बैंकों को बाजार और आर्थिक अनुसंधान के लिए एक सहायक कंपनी स्थापित करनी चाहिए।

6. व्यवसाय की समान वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक शाखा को लाभ का केंद्र होना चाहिए और प्रत्येक शाखा को व्यवसाय के प्रत्येक पैरामीटर में प्रदर्शन करना चाहिए

7. प्रेरणा की शक्ति और प्रतिबद्धता, दृढ़ विश्वास और समर्पण के साथ टीम वर्क हमेशा कॉरपोरेट लक्ष्यों को प्राप्त करने में सुविधा प्रदान करता है।

8. बैंक में काम करने वाले प्रबंधकों और कर्मचारियों को एक पारिवारिक इकाई बनानी चाहिए जिसमें प्रत्येक सदस्य को बैंकिंग लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक–दूसरे की जरूरतों के प्रति सहयोगी और सहानुभूतिपूर्ण होना चाहिए।

9. सफल उत्तराधिकार योजना (succession planning) बनाने के लिये 20 प्रतिभाशाली प्रबंधकों की पहचान करें। उनकी प्रोफाइल जाँचें उनकी भूमिका एक/दो बार बदलें। उनके भौगोलिक स्थान बदलें। तनाव के विभिन्न स्तरों में उनका परीक्षण करें। 3 वर्षों के अंत में पाँच चुनें, अपनी सेवानिवृत्ति से एक वर्ष पहले इनमें से 1 को चुनें और अपने अंतिम वर्ष के दौरान उसे प्रशिक्षित करें।

प्रबंधन के महत्वपूर्ण सूत्रः–

- नवनियुक्त एमटी (प्रबंध प्रशिक्षुओं) को देशभर की शाखाओं में तैनात किया जाए। इससे उन्हें विभिन्न संस्कृतियों को समझने में मदद मिलेगी और उनके करियर के दौरान स्थानांतरण और पोस्टिंग का डर दूर हो जाएगा।
- मानव संसाधन किसी संगठन की रीढ़ है और उसकी सबसे बड़ी संपत्ति होती है और वे संकटकाल में भी प्रेरणा देते हुए चमत्कार कर सकते हैं।
- हमें अपने कनिष्ठों और अधीनस्थों से भी सीखने के लिए तैयार रहना चाहिए।
- टीम वर्क हमेशा महत्वपूर्ण होता है। टीम का अभिन्न अंग बनें।
- सही लोगों को सही जगह पर तैनात करने से प्रशासनिक मुखिया का काम आसान और तनावरहित हो जायेगा।
- किसी अधिकारी को मौजूदा प्रभारी के रूप में तैनात करने से पहले उचित देख–रेख और मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है।
- युवा प्रतिभा को निखारना और समय पर पहचान देना निश्चित रूप से उत्तराधिकार योजना का महत्वपूर्ण अंग है।
- परिवर्तन विकास में सहयोगी है, परिवर्तन में हमेशा रुकावटें आती हैं, लेकिन अगर ईमानदारी से बात की जाये तो परिवर्तन के प्रतिरोध पर काबू पाया जा सकता है।

- प्रत्येक उपलब्धि के लिए दूरदर्शिता, समर्थन, मार्गदर्शन और प्रतिभाशाली टीम की आवश्यकता होती है।

सफल नेता बनने के सूत्र

- नेता में उथल–पुथल को झेलने की क्षमता होनी चाहिए, जरूरत पड़ने पर बैल को सींग से पकड़ने का साहस होना चाहिए, निश्चित रूप से शांत रहना और विनम्रता बनाए रखनी चाहिए।
- सदैव चुनौती को साहसपूर्वक स्वीकार करें और संस्थान के हित में कार्य करें, सफलता अवश्य मिलेगी
- हमेशा सकारात्मक रहें, अपनी टीम को प्रेरित रखें और ईमानदारी से प्रयास करें, परिणाम अवश्य मिलेगा।
- टीम शब्द शक्तिशाली है और तभी परिणाम देता है जब "मैं" 'हम' में बदल जाता है।
- सहकर्मियों को लगातार प्रेरित करना, अनुवर्ती कार्रवाई, प्रोत्साहन और प्रशिक्षण भावी नेता के गुण हैं।
- योजना बनाएं, क्रियान्वित करें, मापें, निगरानी करें और समीक्षा करें, सफलता आपकी है।
- प्रत्येक वरिष्ठ पीढ़ी का कर्तव्य है कि वह आने वाली पीढ़ियों को उचित शिक्षण प्रदान करें और अपने अनुभव के निचोड़ से अवगत कराएं।
- आपको अपने दिमाग को अपनी भावनाओं से अधिक मजबूत होने के लिए प्रशिक्षित करना होगा अन्यथा आप कभी भी खुद को खो देंगे।

- **जो लोग खुद पर विश्वास करते हैं और चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं, जिनके पास सही दृष्टिकोण और चुनौती लेने की इच्छा है, उनके लिए पीएनबी उत्कृष्ट स्थान है।**
- मार्गदर्शन के माध्यम से संवारना, वरिष्ठों द्वारा सलाह देना, शाखा बैंकिंग के दौरान संभाले जाने वाले काम की मात्रा, अनुभवों को समृद्ध करती है।
- **बैंक में आप भावी पीढ़ी के लिए काम करते हैं। इसलिए यह मत सोचिए कि आपके प्रयासों से केवल आपको ही फायदा होना चाहिए।**
- ज्ञान एक संपत्ति है और जब आप अपने वरिष्ठों के साथ ठोस तर्कों के साथ चर्चा करते हैं, तो अधिकारी आश्वस्त हो जाते हैं।
- वरिष्ठ अधिकारी का विश्वास और समर्थन हमेशा कनिष्ठ अधिकारियों के व्यवहार को सकारात्मक रूप से प्रेरित करता है और आकार देता है।
- सफल शाखा प्रमुख के लिए यह आवश्यक है कि वह हर स्थिति में शांत रहें, कर्मचारियों को साथ ले कर चले, वास्तविक कार्यों के लिए कर्मचारियों की रक्षा करे और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण रखे और साथ ही शाखा मामलों के बारे में उच्च अधिकारियों को अद्यतन रखे।
- वरिष्ठों का समर्थन पाने के लिए उन्हें बिना किसी हेर–फेर या छिपाव के सीधे तरीके से सच बताना चाहिए।
- असाधारण परिस्थितियों में असाधारण काम का फल अवश्य मिलता है।

श्रेष्ठ बैंकर के गुण:

- कड़ी मेहनत, ईमानदारी, संतुष्टि और विनम्रता सफलता प्राप्त करने के मूलमंत्र हैं।
- ईमानदारी हमेशा सबसे अच्छी नीति होती है और व्यक्ति को हमेशा भरोसेमंद रहना चाहिए क्योंकि विश्वास की ही अंततः जीत होती है।
- जब तक कोई निर्धारित प्रक्रियाओं/निर्देशों का अनुपालन करने में सक्षम है, उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके कार्यों/निर्णयों पर सवाल नहीं उठाया जाएगा।
- फोलो अप करें..... सफलता के लिए मुद्दों का कड़ाई से फोलो अप करना महत्वपूर्ण है।
- कर्मचारियों के साथ घनिष्ठ संपर्क के साथ काम करना, उनकी समस्याओं को समझना, लक्ष्यों के लिए लगातार अनुवर्ती कार्रवाई करना, परिणाम देता है।
- **दिन के अंत में कभी भी जल्दबाजी में कार्यालय न छोड़ें, पाँच मिनट के लिए बैठें और आराम करें और सुनिश्चित करें कि जो भी महत्वपूर्ण है वह सुरक्षित है।**
- ऋण प्रस्तावों पर सदैव गुण–दोष के आधार पर विचार किया जाना चाहिए न कि आंतरिक/बाहरी दबाव के आधार पर।
- जिसमें रुचि, ध्यान, ईमानदारी, निष्ठा, परिश्रम की भावना और धैर्य है, उसके लिए कुछ भी असंभव नहीं है।
- बैंकरों के लिए हर असाइनमेंट और पोस्टिंग हमेशा एक चुनौती होती है, जो भी होता है अच्छे के लिए होता है।
- हमें काम करते समय हमेशा सतर्क रहना चाहिए।

उत्तम ग्राहक सेवा–सफलता का मूल मंत्र

- सेवा संगठन में, एक–से–एक ग्राहक से संपर्क करने से स्थायी संबंध बनाने में काफी मदद मिलती है, इसके अलावा मौखिक प्रचार को प्रोत्साहित किया जाता है जो किसी भी अन्य मार्केटिंग प्रयासों से बेहतर है।
- बैंक में सर्वोत्तम ग्राहक सेवा के लिए, कर्मचारियों को बैंक द्वारा जारी दिशा–निर्देशों से अच्छी तरह वाकिफ/अद्यतन होना चाहिए।
- जब हम अपने ग्राहकों की समस्याओं को समझने और समाधान खोजने का प्रयास करते हैं, तो यह ग्राहकों को प्रसन्न करता है और इससे व्यवसाय के विकास की प्रबल संभावना होती है।
- कारोबार के लिए और जरूरतमंद ग्राहकों की मदद हेतु हमेशा नई पहल के बारे में सोचें।
- जरूरतमंद ग्राहकों की आर्थिक उन्नति के लिए मदद का हाथ बढ़ाएं।
- पूरा किया गया काम आपको खुशी और मानसिक शांति देता है जबकि लंबित काम आपको थकान और चिंता देता है।

सभी बैंकरों को मेरा सुझाव है कि वे 'पीएनबी@128–भरोसे का प्रतीक' पुस्तक अवश्य पढ़ें। निश्चित तौर पर वरिष्ठों के अनुभव का निचोड़ आपको अपने करियर का मार्ग प्रशस्त करने में आपकी मदद करेगा।

हिंदी सरल भाषा है। इसे अनायास सीखकर लोग अपना काम निकाल लेते हैं। –जगन्नाथ प्रसाद चतुर्वेदी

समझौता ज्ञापन

पंजाब नैशनल बैंक ने कमर्शियल वाहनों की को–सोर्सिंग के लिए टाटा मोटर्स फाइनेंस सॉल्यूशन लिमिटेड के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। इस को–सोर्सिंग समझौते से फ्लीट मालिकों, कमर्शियल वाहन संचालकों को सहज व बाधारहित समाधान मिलेगा, साथ ही यह सभी भौगोलिक क्षेत्रों में बैंक के एमएसएमई व्यवसाय को मजबूत करेगा। समझौता ज्ञापन का आदान–प्रदान पीएनबी के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल और टाटा मोटर्स फाइनेंस के एमडी, श्री सम्राट गुप्ता के बीच पीएनबी, ईडी, श्री एम. परमशिवम, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील कुमार चुघ, महाप्रबंधक, श्री ललित तनेजा और टीएमएफएसएल, सीओओ, श्री आनंद बंग की उपस्थिति में हुआ।

एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल और टाटा मोटर्स फाइनेंस के एमडी, श्री सम्राट गुप्ता समझौता ज्ञापन का आदान–प्रदान करते हुए। दृष्टव्य हैं पीएनबी ईडी, श्री एम. परमशिवम, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील कुमार चुघ, महाप्रबंधक, श्री ललित तनेजा और टीएमएफएसएल, सीओओ, श्री आनंद बंग।

पीएनबी ने पूरे भारत में खुदरा विक्रेताओं, थोक डीलरों और अमूल पसंदीदा आउटलेट्स को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए जीसीएमएमएफ लिमिटेड (जिसे अमूल के नाम से जाना जाता है) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया है। श्री एम. परमशिवम, कार्यपालक निदेशक, पीएनबी और श्री जयेन मेहता, एमडी, जीसीएमएमएफ लिमिटेड की गरिमामय उपस्थिति में श्री सुनील कुमार चुघ, सीजीएम, पीएनबी और श्री अतुल अग्रवाल, एसजीएम, जीसीएमएमएफ के बीच समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए।

देश की सबसे बड़ी दुग्ध उत्पादक कंपनी अमूल के साथ पीएनबी द्वारा समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किये गए। इस अवसर पर समझौता ज्ञापन का आदान–प्रदान करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम तथा श्री जयेन मेहता, एमडी, जीसीएमएमएफ लिमिटेड।

पर्यावरण की बेहतरी के लिए प्रोजेक्ट "पीएनबी पलाश"

पंजाब नैशनल बैंक ने एक पर्यावरणीय प्रयास "पीएनबी पलाश" की शुरुआत की है। यह आठ महीने तक चलने वाला अभियान है जिसमें विभिन्न उपायों जैसे ऊर्जा एवं संसाधनों के संरक्षण, कागज के उपयोग में कमी, कूड़ा प्रबंधन और सुव्यवस्थित डिजिटल प्रक्रियाओं के माध्यम से स्थिरता लायी जा सकेगी। प्रधान कार्यालय में आयोजित समारोह में बैंक के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा, "एक अग्रणी बैंक होने के नाते पर्यावरण अनुकूल पहल न केवल हमारे कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व का अंग है बल्कि यह व्यवसाय में प्रगति के अवसर भी उपलब्ध कराता है। इस प्रोजेक्ट का मूल उद्देश्य संरक्षण के प्रयासों में सक्रिय योगदान करना, दीर्घकालिक व्यवहार अपनाने को बढ़ावा देना और कर्मचारियों की संलग्नता को प्रोत्साहित करना है। "इस पहल के तहत पीएनबी के एक लाख से अधिक कर्मचारी कम से कम दो पौधे प्रति व्यक्ति लगाएंगे। इस प्रोजेक्ट की कुछ कैंपेन थीमों में डिजी ब्रांच, ग्रीन डेटा सेंटर, इलेक्ट्रिक व्हीकल फाइनेंस, रिसायकिलिंग कैंप्स, पेड़ लगाने का अभियान, कागज बचाने का अभियान और ऊर्जा संरक्षण ओलंपिक आदि शामिल हैं। यह कैंपेन आरबीआई के सस्टेनेबल फाइनेंस के विजन के क्रम में हैं और वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग (डीएफएस) की पहल इन्हैंस्ड एक्सेस एंड सर्विसेज एक्सीलैंस (EASE 6.0) के छठे संस्करण के तहत है। इस मौके पर पीएनबी के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल, पीएनबी के कार्यपालक निदेशकगणों – श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार और श्री एम. परमशिवम, प्रधान कार्यालय के सभी मुख्य महाप्रबंधकों, अंचल प्रबंधकों और पीएनबी परिवार के अन्य स्टाफ सदस्यों की गरिमामयी उपस्थिति रही।

पीएनबी को मिला प्रोजेक्ट "पीएनबी पलाश" के लिए पुरस्कार

पीएनबी पलाश परियोजना के तहत 1 लाख से अधिक पेड़ लगाने के लिए पीएनबी को 'सीएसआर ग्रीन इनिशिएटिव ऑफ द ईयर' श्रेणी के तहत 'ग्रीन रिबन चैंपियंस' पुरस्कार से सम्मानित किया गया। नई दिल्ली में आयोजित एक कार्यक्रम के दौरान माननीय केंद्रीय राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार), विज्ञान एवं प्रौद्योगिकीय पीएमओ, कार्मिक, लोक शिकायत, पेंशन, अंतरिक्ष और परमाणु ऊर्जा राज्य मंत्री, डॉ. जितेंद्र सिंह से बैंक की ओर से यह पुरस्कार महाप्रबंधक, श्री मनीष अग्रवाल ने ग्रहण किया।

हिंदी के द्वारा सारे भारत को एक सूत्र में पिरोया जा सकता है। –महर्षि दयानंद

"पीएनबी पलाश"

पीएनबी ने पर्यावरण की बेहतरी के लिए प्रोजेक्ट 'पीएनबी पलाश' की शुरुआत की है। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय के परिसर में पौधारोपण कर अभियान का शुभारम्भ करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं महाप्रबंधक, श्री देवार्चन साहू।

मण्डल कार्यालय, फाजिल्का द्वारा सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत पीएनबी पलाश अभियान का आयोजन किया गया इसके तहत पौधारोपण करते हुए मण्डल प्रमुख, फाजिल्का, श्री कुमार शैलेंद्र।

सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत पीएनबी 'पलाश' एक हरित पहल योजना के अंतर्गत आरसेटी, अलवर परिसर में वृक्षारोपण करते हुए श्री गिरिवर कुमार अग्रवाल, मंडल प्रमुख,अलवर एवं श्री वेद प्रकाश, उप मंडल प्रमुख, तथा स्टाफ सदस्य।

मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना द्वारा 'पीएनबी पलाश–पीएनबी की हरित पहल' योजना के अंतर्गत मंडल प्रमुख, श्री अभय कुमार सिन्हा, रामकृष्ण मिशन के महाराज स्वामी एवं विद्यार्थियों द्वारा 'रामकृष्ण मिशन औद्योगिक प्रशिक्षण केंद्र, नरेंद्रपुर के परिसर में वृक्षारोपण किया गया जिसमें विभिन्न प्रकार के पौधों को रोपित किया गया।

पीएनबी ने पेश किया पीएनबी जीएसटी सहाय ऐप

पंजाब नैशनल बैंक ने पीएनबी जीएसटी सहाय ऐप की शुरुआत की है जो कि जीएसटी सहाय योजना पर आधारित एक मोबाइल एप्लीकेशन है। यह एक एंड टू एंड डिजिटल उत्पाद है जिसके तहत जीएसटी इन्वॉयसों पर ऋण लिया जा सकता है। इस एकीकरण के साथ पीएनबी जीएसटी इन्वॉयसों का प्रयोग करते हुए एमएसएमई को बाधारहित ऋण का प्रवाह प्रदान करने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक बन गया है। यह पहल एमएसएमई क्षेत्र को और देश में डिजिटल क्रेडिट पारिस्थितिकी तंत्र के विकास को आगे ले जाने की बैंक की रणनीति के क्रम में है। पीएनबी जीएसटी सहाय की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता यह है कि पूरी ऋण प्रक्रिया डिजिटल है। यह ऋण प्राप्तकर्ता व ऋण देने वाले के बीच किसी तरह के मानवीय हस्तक्षेप को दूर रखता है और पूरी प्रक्रिया को कम लागत वाला, त्वरित व सहज बनाता है। इस सेवा के माध्यम से ऋण लेने वाले के बैंक खाते में ऋण की रकम सीधे जमा हो जाती है। पीएनबी जीएसटी सहाय ऐप की शुरुआत के मौके पर बोलते हुए एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल, ने कहा, "फिनटेक क्षेत्र में विकास हमारे बैंकिंग करने के तरीके को बदल रही है। उभरते हुए डिजिटल समाधानों के माध्यम से ग्राहकों को नई तरह की क्रेडिट सुविधाएं दी जा रही हैं। तकनीकी की मदद से असेसमेंट के कई मुद्दे, मार्केट रिपोर्ट और मूल्यांकन संबंधी दिक्कतों का हल कुछ ही क्लिक्स में हो जाता है। पीएनबी नवीनतम प्रौद्योगिकी पर काम करते हुए अपनी क्रेडिट यात्रा को अधिकतम संभव सीमा तक डिजिटल बना रहा है। हमारा बैंक शीर्ष उद्यमियों को सेवाएं देने के साथ ही जनता की सेवा और गैर कॉर्पोरेट/कृषि व गैर–कृषि सूक्ष्म/लघु उद्यमियों को छोटे ऋण उपलब्ध कराने में अग्रणी रहा है। सभी जीएसटी पंजीकृत एमएसएमई व्यावसायिक प्रतिष्ठान (प्रोपराइटरशिप), जिनका खाता पीएनबी में है, वे पीएनबी जीएसटी सहाय सेवा के पात्र हैं। क्रेडिट लिमिट प्रति इन्वॉयस 10000 रुपये से शुरु होकर 2 लाख रुपये तक है, जबकि प्रति ऋण प्राप्तकर्त्ता 10 लाख रुपये की ऊपरी सीमा रखी गई है। समय पूर्व भुगतान का विकल्प इस प्रक्रिया को सरल बनाता है।

जिस देश को अपनी भाषा और साहित्य के गौरव का अनुभव नहीं है, वह उन्नत नहीं हो सकता।
–डॉ. राजेंद्र प्रसाद

निवारक सतर्कता और जोखिम प्रबंधन

प्रशान्त त्रिपाठी, प्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

बैंक के सर्वांगीर्ण विकास और लाभप्रदता के लिए बैंकिंग क्षेत्र में निवारक सतर्कता और जोखिम प्रबंधन करना आवश्यक है। बैंकिंग की दुनिया में, जहाँ प्रतिदिन अरबों रुपये का लेन–देन होता है और वित्तीय स्थिरता महत्वपूर्ण है वहाँ निवारक सतर्कता और जोखिम प्रबंधन, उद्योग की सुरक्षा सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इन प्रथाओं में उन जोखिमों का मुकाबला करने या कम करने के लिए निवारक उपायों को लागू करना शामिल है जो संभावित रूप से बैंक के संचालन, प्रतिष्ठा और विश्वसनीयता को नुकसान पहुँचा सकते हैं।

निवारक सतर्कता से तात्पर्य किसी बैंक के भीतर किसी भी अनैतिक या अवैध गतिविधियों की निगरानी करना, उनका पता लगाने और रोकने के सक्रिय दृष्टिकोण से है। इसमें नियमों, नैतिकता और आंतरिक नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जाँच और संतुलन का एक मजबूत ढाँचा तैयार करना शामिल है। मजबूत आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और तंत्र स्थापित करके, बैंक संभावित जोखिमों का प्रभावी ढंग से आंकलन, पहचान और उन्मूलन या उन्हें कम कर सकते हैं। बैंकों के लिए चिंता का विषय प्राथमिक क्षेत्र की वित्तीय धोखाधड़ी है। यह विभिन्न माध्यमों से हो सकती है, जैसे मनी लॉन्ड्रिंग, इनसाइडर ट्रेडिंग या गबन।

निवारक सतर्कता तंत्र में कर्मचारियों की पृष्ठभूमि की गहन जाँच, सख्त एंटी–मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और नो–योर–कस्टमर (केवाईसी) प्रक्रियाओं को लागू करना और किसी भी संदिग्ध गतिविधि की पहचान करने के लिए लेन–देन की निरंतर निगरानी शामिल है। वित्तीय धोखाधड़ी का पता लगाने और उसे रोकने में सक्रिय रहकर, बैंक अपनी संपत्ति की सुरक्षा कर सकते हैं और अपने ग्राहकों और हितधारकों का विश्वास बनाए रख सकते हैं।

बैंकों को विभिन्न प्रकार के जोखिमों का सामना करना पड़ता है, जिनमें क्रेडिट जोखिम, तरलता जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और कानूनी जोखिम शामिल हैं। इन जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन करने के लिए निवारक सतर्कता विधियों को नियोजित किया जाता है और इन जोखिमों को नियंत्रित करने, कम करने और स्थानांतरित करने के लिए जोखिम प्रबंधन प्रथाओं को लागू किया जाता है। सक्रिय जोखिम प्रबंधन में जोखिम प्रबंधन नीतियां और प्रक्रियाएं बनाना, जोखिम की सीमा निर्धारित करना और बैंक के जोखिम प्रोफाइल की लगातार निगरानी करना शामिल है। व्यापक जोखिम मूल्यांकन करके, बैंक संभावित कमजोरियों की पहचान कर सकते हैं और विभिन्न जोखिमों के प्रभाव को कम करने के लिए उचित नियंत्रण लागू कर सकते हैं।

परिचालन जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए, बैंक मजबूत आईटी बुनियादी ढाँचे, आपदा वसूली योजनाओं और साइबर सुरक्षा उपायों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इसमें स्ट्रिक्ट एक्सेस कंट्रोल लागू करना, सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर को नियमित रूप से अपडेट करना और नियमित आंतरिक और बाहरी ऑडिट करना शामिल है। इन क्षेत्रों में निवारक उपाय अपनाकर, बैंक परिचालन विफलताओं, ग्राहक गोपनीयता के उल्लंघन और प्रतिष्ठा क्षति को रोक सकते हैं। इसके अलावा, बैंकिंग में निवारक सतर्कता और जोखिम प्रबंधन के लिए नियामक अधिकारियों, आंतरिक लेखापरीक्षा टीमों और वरिष्ठ प्रबंधन सहित विभिन्न हितधारकों के बीच सहयोग की आवश्यकता होती है।

नियामक संस्थाएं धोखाधड़ी को रोकने और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए दिशा–निर्देश और विनियम निर्धारित करके बैंकों की मदद करती हैं। आंतरिक ऑडिट टीमें नियंत्रणों का मूल्यांकन करने और उन्हें मजबूत करने, कमजोर क्षेत्रों की पहचान करने और सुधार की सिफारिश करने के लिए प्रबंधन के साथ मिलकर काम करती हैं। वरिष्ठ प्रबंधन बैंक की जोखिम क्षमता को निर्धारित करने और यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है कि निवारक उपायों को प्रभावी ढंग से लागू किया जाए।

बैंकों को सतर्क निगरानी और नियमों के अनुपालन के माध्यम से धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकने में सक्रिय होना चाहिए। इसके अतिरिक्त, बैंक के वित्तीय स्वास्थ्य और प्रतिष्ठा को प्रभावित करने वाले विभिन्न जोखिमों की पहचान करने, नियंत्रण करने और उन्हें कम करने के लिए प्रभावी जोखिम प्रबंधन प्रथाएं आवश्यक हैं। निवारक उपाय अपनाकर और हितधारकों के साथ सहयोग करके, बैंक अपने परिचालन की सुरक्षा कर सकते हैं, ग्राहकों का विश्वास बनाए रख सकते हैं और समग्र रूप से वित्तीय प्रणाली की स्थिरता में योगदान कर सकते हैं।

हिंदी उन सभी गुणों से अलंकृत है जिनके बल पर वह विश्व की साहित्यिक भाषाओं की अगली श्रेणी में सभासीन हो सकती है। **–मैथिलीशरण गुप्त**

ई- सतर्कता

गीतांजलि, वरिष्ठ प्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

ई–सतर्कता क्या है? सामान्य भाषा में 'सतर्कता का अर्थ है सावधानी अथवा ध्यान देना कि हम अपने आसपास होने वाली घटनाओं पर चूक या उल्लंघन का पता लगाने के लिए विशेष ध्यान दें। यह शासन की गतिविधियों में गड़बड़ी की निगरानी, रोकथाम और पता लगाने को दर्शाता है।

ई–सतर्कता आधुनिक तकनीक का लाभ उठाकर सतर्कता, रोकथाम और पता लगाने का एक आधुनिक उपकरण है। **ई–सतर्कता,** आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की अंतर्निहित प्रणाली के माध्यम से गवर्नेंस की गतिविधियों में कानूनों, नियमों और निर्देशों का अनुपालन और इसके उल्लंघन का पता लगाना सुनिश्चित करती है। यह सरकार और सार्वजनिक संस्थाओं के कामकाज में अखंडता, पारदर्शिता और समानता को भी सुनिश्चित करती है, जो कि सुशासन के प्रतीक हैं।

वर्तमान में **तकनीकी प्रगति** की सहायता से कुशल, पारदर्शी और नागरिक केंद्रित विधि से, विविध सरकारी गतिविधियों को सरलता से संपादित करना संभव हो गया है। पिछले कुछ वर्षों में, **ई–गवर्नेंस** के युग की शुरुआत करने के लिए केंद्र और राज्य सरकारों के विभिन्न संगठनों और प्राधिकरणों द्वारा बड़ी संख्या में पहल की गई हैं। **ई–सेवाएं** प्रदान करने में सुधार और इन प्रक्रियाओं को सरल व पारदर्शी बनाने हेतु विभिन्न स्तरों पर निरंतर प्रयास किए गए हैं।

भारत में आईटी (सूचना प्रौद्योगिकी) का उपयोग सरकारी विभागों के कंप्यूटरीकरण के क्षेत्र का तेजी से विकास हुआ है। यह शासन के कारगर मुद्दों (जैसे नागरिक केंद्रता, सेवा उन्मुखता) में गति और पारदर्शिता को समाहित करते हैं। **ई–प्रोक्योरमेंट, ई–लैंड रिकॉर्ड, ई–ऑफिस, ई–परीक्षा, ई–भर्ती, ई–पेमेंट, ई–बैंकिंग, स्कॉलरशिप, पेंशनभोगी के लिए ई–जीवन प्रमाण पत्र, ई–सब्सिडी, ऑनलाइन बुकिंग/आरक्षण (रेलवे, एयरलाइंस रोडवेज, आदि) पासपोर्ट सेवाएं, ई–कोर्ट, चिकित्सा परामर्श** इत्यादि क्षेत्रों में, आईटी ने भारी प्रभाव डाला है।

डिजिटलीकरण से सामान्य जनता को बहुत आसानी हुई है, जैसे भ्रष्टाचार का कम होना, विभिन्न सेवाओं की कुशल एवं त्वरित डिलीवरी से सेवा–गुणवत्ता में सुधार, सेवाओं का लाभ उठाने में लगने वाले समय में कमी, बढ़ी हुई पारदर्शिता, नागरिकों के बीच जागरूकता। फिर भी डिजिटलीकरण को विभिन्न चुनौतियों (जैसे साइबर धोखाधड़ी, साइबर अपराध, सरकारी अधिकारियों और आईटी सिस्टम को चलाने वाले विक्रेताओं के कर्मचारियों और बाहरी लोगों द्वारा कदाचार आदि) का सामना करना पड़ता है। इसीलिए यह आवश्यक है कि हम इस समस्या का सतत् रूप से निदान करें एवं आईटी आधारित प्लेटफार्मों की प्रणाली और प्रक्रियाओं को सुदृढ़ करें।

आज के युग में **सतर्कता** को सक्रिय भूमिका निभाने के लिए विभिन्न आईटी परिवर्तनों के अनुकूल होने की आवश्यकता है जो डेटा, रिपोर्ट और प्रक्रियाओं की जाँच करने में मदद करेगा।

आईटी आधारित प्रणालियों की मजबूती को बढ़ाने के लिए कुछ सक्रिय उपाय इस प्रकार हैं:–

1. **ई–सिस्टम:–** ई–सिस्टम और प्रक्रियाओं को समय–समय पर इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा जारी आईटी अधिनियम, नियमों और दिशा–निर्देशों के प्रावधानों के साथ जोड़ा जाना चाहिए। साथ ही साथ प्रासंगिक मानक प्रचालन प्रक्रिया का सख्त पालन करवाना चाहिए।
2. किसी भी प्रक्रिया के स्वामित्व की गोपनीयता, अखंडता, उपलब्धता और निर्विवाद प्रमाणीकरण के संदर्भ में

हिंदी एक जानदार भाषा है। वह जितनी बढ़ेगी देश को उतना ही लाभ होगा।
–पंडित जवाहरलाल नेहरु

सूचना–सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए आधारभूत संरचना (जैसे ई–प्लेटफार्म और आईटी सक्षम सेवाएं) में एन्क्रिप्शन तंत्र को लागू करके इसे सतत् रूप से अद्यतन और मजबूत बनाना चाहिए।

3. **आईटी सिस्टम–सुरक्षा ऑडिटः**– विभिन्न एजेंसियों में प्रयुक्त होने वाले सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों, आईटी प्रणाली आदि सभी आईटी प्रणालियों और प्रक्रियाओं की सुरक्षा ऑडिट एजेंसियों द्वारा की जानी चाहिए। यह ऑडिट नियमित अंतराल पर मानक के अनुसार की जानी चाहिए। यदि आईटी प्रणाली के सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग में कोई बड़ा परिवर्तन होता है, तो पहले परिवर्तन के प्रभाव का विश्लेषण किया जाना चाहिए तत्पश्चात् उत्पादन वातावरण में परिवर्तित अनुप्रयोग/आईटी प्रणाली को प्रयोग में लाने से पहले सुरक्षा के लिए परीक्षण/ऑडिट किया जाना चाहिए।

4. **सूचना–सुरक्षा प्रबंधन प्रणालीः**– आवश्यकता एवं अनिवार्यता के आधार पर डेटा प्राधिकरण, प्रक्रिया प्राधिकरण, डेटा सुरक्षा आदि सुनिश्चित करना चाहिए।

5. **निर्माता (मेकर)/जाँचकर्ता (चेकर) अवधारणाः**– यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जिस एजेंसी ने आईटी सिस्टम बनाया अथवा आपूर्ति की है, वही एजेंसी आईटी प्रणाली की जाँचकर्ता ना हो। किसी भी कोड के माध्यम से डेटा हानि/गोपनीय डेटा के उजागर होने की संभावना के लिए जाँचकर्ता (चेकर) को सतत् जाँच करनी चाहिए।

6. आईटी प्रणाली और इसकी ऑनलाइन संपरीक्षण प्रणाली अलग–अलग गुप्त कक्षों में होनी चाहिए ताकि ऑडिटिंग सिस्टम की विशिष्टता बनाए रखी जा सके। ऑडिट प्रणाली का नियंत्रण आईटी प्रणाली के प्रशासक के पास नहीं होना चाहिए।

7. प्राथमिक सर्वर के अलावा किसी अन्य स्थान पर बैकअप सर्वर रख सकते हैं जहाँ प्राथमिक सर्वर की सटीक प्रतिकृति रन टाइम आधार पर या नियमित अंतराल पर बनाई जाती रहे जिससे यह किसी भी आपदा की स्थिति में, प्राथमिक सर्वर के दुर्घटनाग्रस्त होने आदि के मामले में डेटा पुनर्प्राप्त करने में मदद करेगा। इन मामलों में स्वतः उत्पन्न अलर्ट (ऑटोमेटेड अलर्ट) की प्रणाली, जैसे कि सर्वर एक निश्चित स्तर से स्लो–डाउन हो रहा है या कट ऑफ तिथि और समय पर निविदाएं/बोलियाँ पंजीकृत करने, विभिन्न सेवाओं के लिए आवेदन आदि के दौरान व्यवधान होना आदि समस्याओं के निवारण के लिए एक विंडो अवधि होनी चाहिए।

8. सभी लेन–देन सर्वर क्लॉक टाइम के साथ स्टांप किए जाने चाहिए। सर्वर टाइम को सत्यापित स्रोत के साथ लिंक किया जाना चाहिए। सर्वर क्लॉक के समय के साथ छेड़छाड़ को रोकने या सेवा को बंद करने के लिए सेवा विज्ञापन की देय तिथि के अनाधिकृत उपयोग और गोपनीय डेटा तक अनाधिकृत पहुँच (जैसे समापन समय से पहले निविदाओं/बोलियों को देखना) रोकने के लिए सर्वर क्लॉक टाइम में किसी भी परिवर्तन के लिए एक लॉग का रख–रखाव किया जाना चाहिए।

9. **ई–प्रोक्योरमेंटः**– सिस्टम की गुणवत्ता एवं आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए वित्त मंत्रालय एवं इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा जारी दिशा–निर्देश को ऑडिट में अनिवार्य बनाया जाए।

10. **ऑडिट ट्रेल्सः**– सभी आईटी सिस्टम (हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर) की ऑडिट ट्रेल्स को बनाए रखना चाहिए जिससे उपयोगकर्ता के लॉगिन, एक्सेस अवधि आदि के डिजिटल फुटप्रिंट की निगरानी की जा सके। इन लॉग्स को सरकार के मौजूदा दिशा–निर्देशों के अनुसार उचित अवधि के लिए सक्षम और सुरक्षित बनाए रखा जाना चाहिए।

11. **फोरेंसिक जाँचः**– ई–सेवाओं में सघन और तीव्र फोरेंसिक जाँच होनी चाहिए जिससे घटना के साक्ष्य, डेटा की उपयोगिता को तीव्र एवं सरल बनाया जा सके। हर संगठन के पास रिकॉर्ड करने, संरक्षित करने, लेन–देन और गतिविधि लॉग रिकार्ड को वैध करने के लिए एक नीति होनी चाहिए।

12. **सतत्–निगरानीः**– ई–सेवाओं की सुरक्षा और संचालन की सतत् निगरानी की जानी चाहिए। ई–सेवाओं की निगरानी के अलावा सिस्टम की सुरक्षा के लिए सतत् जागरूकता होनी चाहिए और साइबर हमलों को रोकना चाहिए।

13. **जागरूकताः**– ई–सेवाओं के संचालक/अंदरूनी सूत्र जान–बूझकर या अनजाने में ई–सेवाओं के हेर–फेर के उल्लंघन की सुविधा प्रदान कर सकते हैं। इनसे बचने के लिए सूचना–सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना चाहिए।

14. **क्षमता–निर्माण** (capacity–building):– इसके लिए नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए।

15. जब एक सॉफ्टवेयर सिस्टम किसी बाहरी एजेंसी के माध्यम से विकसित किया जाता है, तो विकसित सॉफ्टवेयर और परीक्षण सेटअप को लाइव सेटअप से अलग करने के लिए पर्याप्त सावधानी अपनाई जानी चाहिए। विकास और परीक्षण के लिए उपयोग किया जाने वाला सर्वर या मशीन सर्वर या हार्डवेयर से अलग होना चाहिए, जहाँ सॉफ्टवेयर को एक अलग स्थान पर चलाया जाना चाहिए।

16. वर्तमान में कार्यरत आईटी प्रणालियों को प्रत्येक दो से तीन वर्षों में या जब कोई बड़ा कार्यात्मक परिवर्तन शामिल किया गया हो, उनका पुनः ऑडिट सुनिश्चित करना चाहिए।

17. आईटी सिस्टम को सिर्फ यूजर आईडी और पासवर्ड पर निर्भर रहने के बजाय डिजिटल सिग्नेचर सिस्टम, ई–साइन, ओटीपी या बायोमेट्रिक आधारित यूजर प्रमाणन का इस्तेमाल करना चाहिए। इसके अतिरिक्त स्क्रीन लॉग आउट की प्रणाली को निश्चित समय समाप्ति पर लागू किया जा सकता है ताकि किसी भी अनाधिकृत व्यक्ति की सिस्टम तक पहुँच के विरूद्ध सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। इसके अलावा संवेदनशील दस्तावेजों को ट्रांसमिशन से पहले एन्क्रिप्ट किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए एक ई–निविदा प्रणाली में तकनीकी बोलियों के साथ–साथ वित्तीय बोलियों को एन्क्रिप्ट किया जाना चाहिए ताकि बैक एंड स्टाफ को कुछ भी दिखाई न दे।

निष्कर्ष:–ई–सतर्कता हेतु सामान्य जनता में जागरूकता का निर्माण अति आवश्यक है। साथ ही साथ आईटी सिस्टम की सुरक्षा हेतु विभिन्न स्तर पर जाँच, अनुकूल–परिवर्तन एवं सतत् विकास आवश्यक है।

उम्र का हर एक पड़ाव

उम्र का हर एक पड़ाव बड़ा खुशगवार होता है।
खुशनसीब हैं वो लोग जिनका परिवार होता है।।
हमारा हरेक जन्मदिन भी, तभी यादगार होता है।
जब हमारे आसपास हमारा पूरा परिवार होता है।।

उम्र का हर एक पड़ाव बड़ा खुशगवार होता है।
मस्ती भरे पल और सुकूं भरा एक संसार होता है।।
दिलों में जब फिक्र और मन में असंख्य प्यार होता है।
प्रेम, विश्वास ही तो रिश्तों का मजबूत आधार होता है।।

उम्र का हर एक पड़ाव बड़ा खुशगवार होता है।
प्यार की बारिश तो कभी नफरत का दीदार होता है।।
हर एक रिश्ता बस एहसासों का तलबगार होता है।
अपनों के बीच होने से चेहरे पर हमेशा निखार होता है।।

उम्र का हर एक पड़ाव बड़ा खुशगवार होता है।
जन्मदिन भी हमारे लिए एक त्यौहार होता है।।
जिसे मनाने के लिए एकत्र सारा परिवार होता है।
खुशियाँ बांटने से ही तो खुशियों में विस्तार होता है।।

विनय कुमार गुप्ता
सहायक महाप्रबंधक
सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

आओ हम सब मिलकर प्रयास करें

आओ हम सब मिलकर प्रयास करें।
सबका भला करने का अभ्यास करें।।
एक–दूसरे पर खुद से ज्यादा विश्वास करें।
गैरों में भी अपनेपन का आभास करें।।

आओ हम सब मिलकर प्रयास करें।
देवता हम सभी के दिलों में वास करें।।
जो औरों को हँसा दे ऐसे सुहास करें।
हृदय से इंसानियत का एहसास करें।।

आओ हम सभी मिलकर प्रयास करें।
खुशियों भरे जहां में कुछ देर प्रवास करें।।
खुद के साथ औरों का भी विकास करें।
हँसी संग सभी की खुशियों का समास करें।।

राम सिंह
प्रबंधक
पीएफ एवं पेंशन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन पुणे (बैंक को दो राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुए)

हिंदी दिवस के अवसर पर वर्चुअल माध्यम से संबोधित करते हुए माननीय केन्द्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री, श्री अमित शाह।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 14 एवं 15 सितंबर 2023 को पुणे (महाराष्ट्र) में "हिंदी दिवस एवं तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन" का आयोजन माननीय केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा, श्री हरिवंश नारायण सिंह, उप सभापति, राज्य सभा, केरल के माननीय राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान, श्रीमती भारती प्रवीण पवार, केन्द्रीय स्वास्थ्य राज्य मंत्री, श्री भानुप्रताप वर्मा, केंद्रीय एमएसएमई राज्य मंत्री, श्री भृर्तहरि महताब, अध्यक्ष, संसदीय राजभाषा समिति की गरिमामय उपस्थिति में किया गया। इस अवसर पर सांसदगण तथा गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से सचिव राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव, श्रीमती मीनाक्षी जौली एवं हिंदी के विद्वान उपस्थित रहे। कार्यक्रम की शुरुआत में माननीय केन्द्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री, श्री अमित शाह जी ने वर्चुअल माध्यम से हिंदी दिवस के अवसर पर अपने संदेश द्वारा वहाँ उपस्थित सभी हिंदी प्रेमियों को शुभकामनाएं दीं।

लोकार्पणः

इस अवसर पर माननीय केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा ने अनुवाद कार्य को सरल बनाने हेतु स्मृति आधारित अनुवाद टूल के उन्नत संस्करण कंठस्थ 2.0 तथा ई–ऑफिस इन्टीग्रेशन और हिंदी बृहत शब्दकोश "हिंदी शब्द सिंधु (संस्करण–2) का लोकार्पण किया।

हिंदी दिवस के अवसर पर स्मृति आधारित अनुवाद टूल के उन्नत संस्करण 'कंठस्थ 2.0' तथा ई–ऑफिस इन्टीग्रेशन और हिंदी बृहत शब्दकोश "हिंदी शब्द सिंधु (संस्करण–2) का लोकार्पण करते हुए केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा।

पीएनबी को प्रथम राजभाषा कीर्ति पुरस्कार:-

पंजाब नैशनल बैंक को वर्ष 2022–23 हेतु 800 से ज्यादा स्टाफ वाले कार्यालय की श्रेणी में क्षेत्र 'क' में प्रथम राजभाषा कीर्ति पुरस्कार तथा गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' हेतु राजभाषा कीर्ति द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ।

पंजाब नैशनल बैंक को इस सम्मेलन में दो–दो राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुए वर्ष 2022–23 हेतु 800 से ज्यादा स्टाफ वाले कार्यालयों की श्रेणी में क्षेत्र 'क' में प्रथम राजभाषा कीर्ति पुरस्कार तथा गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' हेतु द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ। बैंक की ओर से यह पुरस्कार बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल ने ग्रहण किये।

पीएनबी बैंक को प्रदत्त विशेष पुरस्कार माननीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा से ग्रहण करते हुए विभागीय प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा। दृष्टव्य हैं सचिव राजभाषा, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, श्रीमती अंशुली आर्या तथा संयुक्त सचिव, श्रीमती मीनाक्षी जौली।

इसके अलावा राजभाषा सम्मेलन में उत्कृष्ट योगदान देने के लिए पीएनबी को विशेष पुरस्कार से सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार राजभाषा विभाग की विभागीय प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा ने ग्रहण किया। राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा केंद्र सरकार तथा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों हेतु आयोजित कंठस्थ प्रतियोगिता के अंतर्गत पीएनबी को जाँचकर्ता की श्रेणी में द्वितीय तथा अनुवादक श्रेणी में प्रोत्साहन पुरस्कार भी प्राप्त हुआ। जिसे क्रमशः श्री कमलेश मिश्रा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) तथा डॉ. स्वस्ति नाथ झा, राजभाषा अधिकारी ने ग्रहण किया।

गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा आयोजित अखिल भारतीय कंठस्थ प्रतियोगिता में जाँचकर्ता की श्रेणी में प्रदत्त द्वितीय पुरस्कार केरल के राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान एवं गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा से ग्रहण करते हुए श्री कमलेश मिश्रा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) तथा अनुवादक की श्रेणी में प्रदत्त प्रोत्साहन पुरस्कार प्राप्त करते हुए डॉ. स्वस्ति नाथ झा, राजभाषा अधिकारी।

पीएनबी ने किया 'पथप्रदर्शक' पुस्तिका का परिचालनः-

पंजाब नैशनल बैंक द्वारा नवोन्मेषी कार्यों के तहत राजभाषा नीति–नियमों तथा राजभाषा संबंधी महत्वपूर्ण प्रावधानों के सार के रूप में 'राजभाषा पथ–प्रदर्शक' पुस्तिका का प्रकाशन किया है। जिसे इस समारोह में सहभागिता करने वाले सभी प्रतिभागियों में वितरित किया गया।

माननीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा तथा केन्द्रीय स्वास्थ्य राज्य मंत्री, श्रीमती भारती पवार को राजभाषा प्रदर्शनी के दौरान राजभाषा पथ प्रदर्शक दिखाते हुए राजभाषा विभाग की प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा।

राजभाषा प्रदर्शनीः-

पीएनबी द्वारा लगाई गई राजभाषा प्रदर्शनी स्टॉल का उद्घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी,श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं तत्कालीन अंचल प्रबंधक मुम्बई, श्री बी.पी. महापात्र, अंचल प्रबंधक, दिल्ली, श्री समीर बाजपेयी, महाप्रबंधक, श्री देवार्चन साहू एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पंजाब नैशनल बैंक ने इस दो दिवसीय समारोह में एक राजभाषा प्रदर्शनी भी लगाई जिसका उद्घाटन एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा किया गया। प्रदर्शनी में पीएनबी द्वारा लगाये गए स्टॉल की केरल के राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान, माननीय केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा, श्री हरिवंश नारायण सिंह, उप सभापति, राज्य सभा, सचिव राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव, श्रीमती मीनाक्षी जौली तथा अन्य प्रतिभागियों द्वारा खूब सराहना की गई। इस अवसर पर दिल्ली (बैंक) नराकास के अध्यक्ष, श्री समीर बाजपेयी, तत्कालीन अंचल प्रबंधक, मुंबई, श्री बी.पी. महापात्र, महाप्रबंधक, श्री देवार्चन साहू तथा विभिन्न संस्थानों के उच्चाधिकारी एवं राजभाषा अधिकारी इसमें शामिल हुए।

पीएनबी द्वारा लगाई गई प्रदर्शनी स्टॉल में पधारे केरल के राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान, सचिव राजभाषा, गृह मंत्रालय, श्रीमती अंशुली आर्या, अध्यक्ष दिल्ली (बैंक) नराकास एवं मुख्य महाप्रबंधक, श्री समीर बाजपेयी, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर कुमार तराई तथा विभागीय प्रमुख, राजभाषा, श्रीमती मनीषा शर्मा।

राष्ट्रभाषा की साधना कोरी भावकुता नहीं है। –जगन्नाथ मिश्र

विमोचन

इस अवसर पर अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर कुमार तराई द्वारा स्वरचित कविता संग्रह 'वक्त का पहिया' का विमोचन केरल के राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान, माननीय केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा, सचिव राजभाषा, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव, श्रीमती मीनाक्षी जौली के करकमलों द्वारा किया गया।

अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर कुमार तराई के स्वरचित कविता संग्रह "वक्त का पहिया' का विमोचन करते हुए केरल के राज्यपाल, श्री आरिफ मोहम्मद खान, केंद्रीय गृह राज्य मंत्री, श्री अजय कुमार मिश्रा, सचिव, राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, संयुक्त सचिव, श्रीमती मीनाक्षी जौली, मुख्य महाप्रबंधक एवं अंचल प्रबंधक, दिल्ली, श्री समीर बाजपेयी तथा महाप्रबंधक, श्री पुष्कर कुमार तराई।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 14 एवं 15 सितंबर 2023 को पुणे (महाराष्ट्र) में "हिंदी दिवस एवं तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन के दौरान प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, सचिव, राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या, तत्कालीन अंचल प्रबंधक, मुम्बई, श्री बी.पी महापात्र, अंचल प्रबंधक, दिल्ली, श्री समीर बाजपेयी, महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवार्चन साहू, राजभाषा विभागीय प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा।

अनुरोध

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

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

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

पीएनबी प्रतिभा का आगामी अंक रिटेल कारोबार, एमएसएमई एवं कृषि विशेषांक (अक्टूबर–दिसंबर 2023) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

डिजिटल बैंकिंग एवं राजभाषा हिंदी – बदलते प्रतिमान

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

यह एक सर्वविदित एवं निर्विवाद सत्य है कि आज पारंपरिक परिभाषा व परिवेश–प्रायः अप्रासांगिक हो चुके हैं। भारत की बैंकिंग व्यवस्था भी आज विश्व बैंकिंग में सम्मानजनक स्थान बनाये रखने, अर्थव्यवस्था में समरस होने तथा त्वरित व गुणवत्ता पूर्ण सेवा प्रदान करने की दृष्टि से समस्त बैंकिंग उद्योग में सक्रिय है। इतिहास साक्षी है कि बैंक व वित्तीय व्यवसाय करने वाली संस्थाओं का मुख्य उद्देश्य लाभ अर्जन ही रहा है, चाहे उनका स्वरुप कार्यप्रणाली व नियामक उद्देश्य कुछ भी रहे हों।

वर्तमान में संचार सूचना क्रान्ति, नवीनतम प्रौद्योगिकी एवं डिजिटल क्रांति के युग में सेवा प्रदान करने के माध्यम के रूप में भाषा की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। अतः आज विभिन्न वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों में सर्वग्राह्य भाषा तथा डिजिटल बैंकिंग में सरल भाषा का प्रयोग–अनुप्रयोग एक विकल्प नहीं अपितु आवश्यकता बन गया है। भारत के संदर्भ में देश के अधिसंख्य भूभाग में अधिसंख्य लोगों द्वारा बोली, लिखी व समझी जाने वाली भाषा राजभाषा हिंदी ही हो सकती है। बैंकिंग में डिजिटलीकरण व उसमें भाषा प्रयोग में जहाँ कुछ व्यावहारिक चुनौतियाँ है, वहीं उन्नत भविष्य तथा सम्भावनायें भी अपार हैं।

बैंकिंग उद्योगः– बैंकिंग उद्योग जगत से तात्पर्य "देश की समस्त आर्थिक, वित्तीय व बैंकिंग गतिविधियों के संपादन, निष्पादन व क्रियान्वयन से है। वर्तमान में इस क्षेत्र में भारतीय स्टेट बैंक, राष्ट्रीयकृत बैंक, पुराने व नये निजी बैंक, विदेशी बैंक, ग्रामीण बैंक, वित्तीय व गैर–वित्तीय बैंकिंग कम्पनियाँ, सहकारी समितियाँ, भुगतान बैंक सम्मिलित हैं। 1 सितम्बर 2018 से इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक की स्थापना के साथ 650 शाखायें, लगभग 3300 एक्सेस प्वॉइट के साथ देश के 1.55 लाख डाकघर भी बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ गये हैं।

बैंकिंग–विकास यात्राः– डिजिटल बैंकिंग एवं राजभाषा हिंदी – बदलते प्रतिमान के समग्र विवेचन से पूर्व बैंकिंग के विकास क्रम अतीत एवं वर्तमान, की चर्चा भी समसामयिक व प्रासांगिक होगी। भारतीय बैंकिंग की विकास यात्रा अद्वितीय है, जो इस प्रकार हैः

1. ब्रिटिशकालीन भारतीय बैंकिंग – (1668–1947)
2. भारतीय बैंकिंग–संक्रमणकाल – (1947–1949)
3. बैकिंग का संवृद्धिकाल – (1949–1969)
4. राष्ट्रीयकरण के बाद–सामाजिक बैंकिंग – (1969–1991)
5. सुधारवादी एवं उदारवादी बैंकिंग – (1991–2000)
6. ई–बैंकिंग एवं वित्तीय समावेशन – (2000–2013)
7. नवीनतम प्रौद्योगिकी जन्य डिजिटल बैंकिंग – (2014 से निरंतर)

डिजिटल भारत, सुन्दर, सपनाः भारत सरकार ने डिजिटल डिवाइस की खाई को पाटने के लिये "इलेक्ट्रॉनिक्स व प्रौद्योगिकी मंत्रालय की परिकल्पना पर आधारित 'डिजिटल भारत (DIGITAL INDIA) जैसा व्यापक कार्यक्रम प्रारम्भ किया। 2014 से 2018 तक चरणबद्ध तरीके से लागू किया गया। ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था व नवोन्मेषी डिजिटल बैंकिंग [INNOVATIVE DIGITAL BANKING] के प्रगामी प्रयोग, प्रचार व प्रसार एवं रूपान्तरण में यह कार्यक्रम एक सुविचारित व प्रभावी कदम माना जा रहा है। बैंकिंग के क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी जनित डिजिटल डेमोक्रेसी के माध्यम से वित्तीय समावेशन [FINANCIAL INCLUSION] व समावेशी विकास [INCLUSIVE GROWTH] का महत्वाकांक्षी लक्ष्य प्राप्त करने में क्षेत्रीय भाषायें व राजभाषा हिंदी की महत्वपूर्ण भूमिका होगी।

डिजिटलीकरण यात्रा के प्रस्थान बिन्दुः– डिजिटल भारत कार्यक्रम के अन्तर्गत हर गाँव को ब्रॉड बैण्ड से जोड़ने की

भाषा को लेकर विदेशी लोगों का अनुसरण ना किया जाए। –भीमसेन शर्मा

प्रक्रिया निरंतर जारी है। नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ इलेक्ट्रॉनिक्स एंड इनफॉरमेशन टेक्नोलॉजी ने डिजिटल भारत अभियान व राष्ट्रीय डिजिटल साक्षरता मिशन जैसी क्रांति का सूत्रपात किया है। जॉर्ज वाशिंगटन विश्वविद्यालय के इन्स्टीट्यूट फॉर पॉलिटिकल 'डेमोक्रेसी एंड इंटरनेट' ने ऑनलाइन व डिजिटल दुनिया में सक्रिय रहने वालों को ऑनलाइन पॉलिटिकल सिटीजन्स कहा है। 'डिजिटल एक्टिविज्म' की अवधारणा का जन्म भी इसी से हुआ है।

डिजिटल बैंकिंग विविध आयाम:— नवीनतम तकनीक एवं परिष्कृत प्रौद्योगिकी के माध्यम से कम समय में, कम लागत पर बैंकिंग सेवायें ग्राहकों तक पहुँचाना ही 'डिजिटल बैंकिंग' है। नकदी आधारित समाज से नकदी रहित समाज की ओर प्रवृत्त करने के लिये डिजिटल बैंकिग उत्पाद आज न केवल समय की माँग है, अपितु बैंकिंग का भविष्य भी। रोकड़—प्रबंधन में होने वाले व्यय व जोखिम को कम करने में डिजिटल बैंकिंग सर्वाधिक सरल, सुरक्षित व पारदर्शी माध्यम है। कुछ प्रमुख आयाम इस प्रकार हैं:—

1. **सूचना प्रौद्योगिकी:** दूरस्थ क्षेत्रों में कंप्यूटर व मोबाइल के माध्यम से सूचनाओं के आदान—प्रदान को संभव बनाने वाली तकनीक को 'सूचना प्रौद्योगिकी' [ICT] कहा जाता है। इसमें कोई अतिश्योक्ति नहीं कि सूचना प्रौद्योगिकी व इंटरनेट डिजिटल बैंकिंग के ध्वजवाहक हैं।

2. **वित्तीय प्रौद्योगिकी:** जिस प्रौद्योगिकी के माध्यम से वित्तीय नवोन्मेष तकनीकों का विकास, नये व्यवसाय मॉडलों का सृजन तथा डिजिटल माध्यम से, प्रयोग—अनुप्रयोग से बाजार प्रभावित हो तथा वित्तीय सेवाओं के विपणन में जिसका सहारा लिया जाए, उसे वित्तीय प्रौद्योगिकी [FINTECH] कहा जाता है। नवीन वित्तीय प्रौद्योगिकी व डिजिटल बैंकिंग के समन्वित प्रयोग से साइबर सुरक्षा व बैंकिंग व्यवसाय संवर्धन में सहायता मिल सकती है।

3. **बिटकॉइन एवं ब्लॉकचेन:**— बिटकॉइन एक विकेन्द्रित धन हस्तांतरण प्रणाली है, जिसमें कोई शुल्क नहीं लगता। एक—दूसरे व्यक्ति के बीच आभासी मुद्रा [CRYPTO CURRENCY] के लेन—देन को संभव, आसान, त्वरित व सुरक्षित बनाने वाली एक डिजिटल बैंकिंग प्रणाली है, जो वस्तुतः बैंकिंग के विकल्प के रूप में ही प्रयुक्त होती है। ब्लॉक चेन से दुनियाभर के कंप्यूटर्स [ओपन लेजर, नोड्स कहलाते हैं जो आपस में जुड़े होते हैं। हर 10 मिनट में नोड्स अद्यतन [UPDATE] होते हैं।

4. **कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रौद्योगिकी:**— कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रौद्योगिकी से तात्पर्य उस प्रौद्योगिकी से है जो मशीनों व कंप्यूटर्स को मनुष्य की भाँति बुद्धिमान बनाने में सहायक होती है। वित्तीय प्रौद्योगिकी एवं डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता [AI] नवीनतम आयाम है।

5. **नेट बैंकिंग, डिलीवरी चैनल:**— डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में कंप्यूटर इनफायनेट, स्विफ्ट, मोबाइल बैंकिंग तथा इंटरनेट के माध्यम से सुलभ विविध वैकल्पिक डिलीवरी चैनल सर्वाधिक महत्वपूर्ण हैं। बैंकिग क्षेत्र में लैन, वैन, गैन व मैन का प्रयोग सफलतापूर्वक किया जा रहा है। ई—मेल, पेजिंग, ई—कॉमर्स, सेल्युलर, मोबाइल, सैटेलाइट फोन, ई—फैक्स, मल्टी मीडिया आदि सुविधायें भी उपलब्ध हैं जो कुछ हद तक हिंदी भाषा में प्रयुक्त होने से डिजिटल बैंकिंग का मार्ग प्रशस्त कर रही हैं।

डिजिटल बैंकिंग एवं भाषा:— भाषा मनुष्य की सबसे बड़ी शक्ति है। भाषा सामूहिक सम्पदा है। भारतीय संस्कृति, अर्थशास्त्र, सभ्यता और बैंकिंग व वित्तीय उद्योग में भी हमारी क्षेत्रीय भाषायें व देश के अधिसंख्य भूभाग में बोली, समझी, लिखी जाने वाली हिंदी प्रयुक्त हो रही है।

राजभाषा हिंदी:—राजभाषा किसी भी देश की संवैधानिक मान्यता—प्राप्त प्रशासनिक भाषा होती है। हिंदी को 14 सितंबर, 1949 को संघ की राजभाषा घोषित किया गया था तथा देश को 'क' 'ख' व 'ग' क्षेत्रों में प्रयोग की दृष्टि से बाँटा गया था। चूँकि देश की अर्थव्यवस्था, आर्थिक गतिविधियों व वित्तीय क्षेत्र से जुड़े 80 प्रतिशत से अधिक कार्य बैंकों के माध्यम से संपन्न होते हैं। अतः बैंक भी सरकार की राजभाषा नीति के अनुसरण में अधिकांश कार्य राजभाषा—हिंदी में निष्पादित करने के लिये दायित्वाधीन हैं। इसी कारण न केवल परम्परागत व नवोन्मेषी बैंकिंग में अपितु डिजिटल बैंकिंग में भी हिंदी का प्रयोग हो रहा है।

बदलते प्रतिमानः— आज भारतीय बैंकों की पहचान प्रौद्योगिकी संपन्न और प्रगतिशील बैंकों के रूप में है। बैंकों के साथ कई सेवा चैनल, नवीनतम तकनीक, अच्छी ग्राहकोन्मुख योजनायें और नई पीढ़ी की बैंकिंग जुड़ी है। भाषा प्रयोग की दृष्टि से भी बैंक संवेदनशील हैं। प्रतिमान भी बदल रहे हैं, इसके प्रति भी बैंक सतर्क हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी एवं हिंदीः— क्रांति केवल सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में ही नहीं आई है, भाषा के क्षेत्र में भी आई है। इस क्रांति ने देश की भाषाओं को समृद्ध किया है। यही कारण है कि आज बैंकों ने अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम, कोर बैंकिंग सॉल्यूशन की सभी सुविधायें उपलब्ध कराई हैं। मोबाइल बैंकिंग ऐप में हिंदी में काम करने की सुविधा के साथ—साथ एटीएम मशीनों के द्विभाषीकरण/त्रिभाषीकरण, पासबुक प्रिंटिंग, सोशल मीडिया पर हिंदी का प्रयोग आदि कार्य संपन्न हो रहे हैं। बैंकों ने सक्षम आईटी टीम बनाकर पद्धतिबद्ध तरीके से डिजिटल उत्पादों में हिंदी के प्रयोग को कार्यान्वित करने में अपेक्षित सफलता प्राप्त की है। सभी एटीएम कियोस्क व कैश जमा मशीनों में तीन भाषा—क्षेत्रीय भाषा, हिंदी तथा अंग्रेजी में स्क्रीन प्रदर्शित हो रहे हैं। एचआरएमएस पोर्टल का भी बैंकों में द्विभाषीकरण हो रहा है। इस प्रकार बैंकों में हिंदी का बहुआयामी प्रयोग हो रहा है।

तकनीकी समुन्नयन एवं हिंदीः— वर्तमान में भाषा और तकनीकी एक सिक्के के दो पहलु हैं। हिंदी टंकण के लिये विभिन्न प्रकार के की—बोर्ड विकल्प जैसे इंस्क्रिप्ट, रेमिंग्टन, फोनेटिक आदि के साथ—साथ—यूनिकोड एनकोडिंग को मान्यता है। कंप्यूटर पर अंग्रेजी की तरह ही सरलता से अन्य भारतीय भाषाओं में कार्य किये जा सकते हैं, जैसे—वर्ड प्रोसेसिंग, डेटा—प्रोसेसिंग व ई—मेल वेबसाइट निर्माण आदि। इसके लिये भाषा की बारीकियों का ज्ञान भी आवश्यक है।

राजभाषा हिंदी—प्रौद्योगिकी— डिजिटलीकरणः कंप्यूटर को प्रारम्भिक दौर में एक अबूझा किन्तु बुद्धिमान बक्सा मात्र समझा जाता था, आज वैश्विक स्तर पर हिंदी को अन्य माध्यमों से पहुँचाने में इंटरनेट व प्रौद्योगिकी, डिजिटलीकरण की ओर अग्रसर है। आज हिंदी लोकल से ग्लोबल [स्थानीय से वैश्विक] हो रही है। बैंकिंग उद्योग भी हिंदी को माध्यम बनाकर डिजिटलीकरण का मार्ग प्रशस्त कर रहे हैं।

प्रौद्योगिकी तकनीकी समस्या—चुनौती : यद्यपि प्रौद्योगिकी, डिजिटलीकरण व यूनिकोड के पदार्पण से जहाँ बैंकिंग के

कामकाज में सरलता आई है, वहीं भाषा के सम्प्रेषण के रूप में एक चुनौती सामने आती है। ऑरेकल पैकेज सॉफ्टवेयर अंग्रेजी की अपेक्षा हिंदी व अन्य भारतीय भाषाओं को कम सपोर्ट करता है। एसएमएस में भी भाषा की समस्या है। अंग्रेजी के 160 शब्दों को एक वाक्य के रूप में गिना जाता है, जबकि हिंदी के 60 शब्दों को एक वाक्य के रूप में। अतः हिंदी में प्रेषित संदेश व्यय साध्य हैं जो हिंदी व भारतीय भाषाओं के प्रयोग में बाधक है।

प्रतिमान एवं संभावनायेंः— परिवर्तन की पीड़ा बदलने की पीड़ा से कम होती है। अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम संव्यवहारों [INTERNATIONAL BEST PRACTICES] के तहत कार्य करते हुये जहाँ डिजिटल युग में बैंकिंग के समक्ष अनेक चुनौतियाँ हैं, वहीं उन्नत भविष्य की भी अपार संभावनायें हैं।

1. डिजिटल बैंकिंग युग में नव—सृजित शब्द—ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था, सीमा, भार—विहीन, नेटवर्क सार्थक होंगे। संगठनात्मक प्रतिस्पर्धा व सामर्थ्य का सृजन होगा आर्थर सी० क्लार्क ने भी कहा था 'किसी भी उन्नत प्रौद्योगिकी को जादू से कम नहीं माना जाना चाहिये'।
2. विश्व बैंक व अन्तरराष्ट्रीय मुद्रा कोष का मानना है कि डिजिटलीकरण के कारण भविष्य में भारत की छद्म आर्थिकी में 26 से 27% की कमी के साथ—साथ सकल घरेलू उत्पाद [GDP] में वृद्धि होगी।
3. वैल्यू उत्पाद से डेटा, सूचना व ज्ञान की ओर उन्मुख होने से भविष्य में बैंकों के ग्राहक भी अधिकांशतः डिजिटल हो जायेंगे। सन् 2025 तक वैश्विक प्रौद्योगिकी पर व्यय + 4 बिलियन होगा जिसमें लगभग 80 प्रतिशत व्यय डिजिटलीकरण पर होना सम्भाव्य है। आधार माध्यम से भुगतान में लगभग 400% व मोबाइल वॉलेट से भुगतान में 104% की वृद्धि हुई है। भविष्य में और वृद्धि होगी। विश्व के कुछ बैंकिंग लेन—देन [डिजिटल] में अकेले 40% भुगतान

भारत में होते हैं। प्रत्यक्ष लाभ अन्तरण [DBT] शत्–प्रतिशत डिजिटल होता है।

4. विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल भुगतान बढ़ा है। भीम, यूपीआई के प्रयोग, डेबिट कार्ड, एम–वॉलेट व आधार आधारित लेन–देन में वृद्धि हुई है।

5. डिजिटल बैंकिंग के कारण वैश्विक स्तर पर शाखा परिसर का आकार औसतन 5000 वर्ग फीट से 3000 वर्ग फीट हुआ। शाखा विस्तार में भी 5–6 प्रतिशत की कमी आई। एटीएम विस्तार जो 2010 में 10% था वह अब लगभग 7% से भी कम है।

डिजिटल क्रांति जेनरेशन वार:– डिजिटल बैंकिंग का भविष्य जोकि 65 प्रतिशत युवा शक्ति [15 से 35 वर्ष] पर निर्भर है उनकी अपेक्षाओं व आकांक्षाओं के अनुरूप निम्नोक्त बैंकिंग उत्पाद उपलब्ध हैं–

1. कार्ड सहित एटीएम या वाइट लेबल एटीएम।
2. प्रीपेड कार्ड, एम वॉलेट तथा ई–वॉलेट।
3. सत्याभासी मुद्रा, बिटक्वाइन व ब्लॉकचेन पद्धति।
4. ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, पीओएस आदि।

समीक्षात्मक विश्लेषण :– इकोनॉमिक लीडरशिप कांउसिल में टाइम्स ग्रुप के चेयरमैन, श्री विनीत जैन ने कहा था कि भविष्य में क्षमता निर्माण, नवोन्मेष एवं डिजिटलीकरण को प्रोत्साहित करने के लिये उत्कृष्ट मस्तिष्क, विचारशील व दूरदर्शी लोगों की सेवायें ली जायेंगी।

विमुद्रीकरण, नकदी रहित लेन–देन, जाली नोटों से असली तबाही, आतंकवाद का वित्तपोषण, व कालेधन की स्थिति से निपटने का मुद्दा – डिजिटलीकरण व डिजिटल बैंकिंग की सहायता से न केवल आम जनता, अपितु बैंक कर्मचारियों, यूनियनों, प्रबंधन, भारतीय बैंक संघ, भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार की चिंता व चिंतन के दायरे में होना चाहिये।

एनपीसीआई के तत्कालीन सीईओ, श्री ए० पी० होता ने कहा है कि "बैंकों का नैतिक दायित्व व सामाजिक कर्तव्य बनता है कि वे डिजिटल बैंकिंग में भारत की प्रादेशिक भाषाओं व राजभाषा–हिंदी को बढ़ावा दें तथा वित्तीय समावेशन व समावेशी विकास की मुहिम को आगे बढ़ायें। यदि बैंक मात्र लाभ की दृष्टि से देखेगें तो लक्ष्यों की प्राप्ति नहीं होगी।

अंत में:– यह कहना प्रासांगिक होगा कि डिजिटल व आधुनिक प्रौद्योगिकी अच्छे उत्पाद लाने में सहायता कर सकते हैं, बैंकिंग उद्योग को बदल नहीं सकते। जब लाखों ग्राहक प्रतिदिन करोड़ों ट्रांजेक्शन करेंगे, तब डेटा इंटेलीजेंस सॉल्यूशन, बैंक लेवल डेटा सुरक्षा व साइबर सुरक्षा संबंधी उपाय करने आवश्यक हैं ताकि जोखिम को कमतर किया जा सके। इसमें सर्वग्राह्य व सरल हिंदी भाषा सामान्य जनमानस को डिजिटल बैंकिंग की ओर आकृष्ट करने व नये प्रतिमान गढ़ने में सर्वाधिक उपयुक्त हो सकती 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 28 नवंबर 2023 तक ईमेल पते pnbstaffjournal@mail.co.in या राजभाषा विभाग की rajbhashavibhag@pnb.co.in पर भेज दीजिये। कृपया प्रविष्टि में फोटो सहित अपना पूर्ण विवरण अवश्य लिखें। हस्तलिखित/रोमन लिपि में टंकित प्रविष्टियाँ स्वीकार नहीं की जाएंगी। केवल पीएनबी के स्टाफ सदस्य ही इस प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं। प्रत्येक स्टाफ सदस्य की केवल एक प्रविष्टि पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।

ऋण समीक्षा एवं निगरानीः विविध पक्ष एवं महत्व

रौशन चौरसिया, वरिष्ठ प्रबंधक, अंचल कार्यालय, आगरा

बैंकों को अर्थव्यवस्था का मूल आधार माना जाता है। जनसामान्य से जमाएं स्वीकार करना तथा विविध प्रकार के ऋण वितरण करना इसका प्रमुख कार्य है। एक ओर बैंक जैसी वित्तीय संस्थाएं व्यवसाय एवं उद्योगों की बचतों को विनियोग में परिवर्तित करती हैं, वहीं दूसरी तरफ उनकी वित्तीय माँगों को भी पूरा करती हैं।

समीक्षा व निगरानी का अर्थः– समीक्षा किसी वस्तु या सेवा की गुणवत्ता का निर्णय या चर्चा होती है। समीक्षा के आधार पर ही हम आगे का निर्णय लेने में सक्षम हो पाते हैं।

बैंकिंग जगत में समीक्षा से तात्पर्यः– खातों की समीक्षा एक प्रकार की जाँच है। समीक्षा से तात्पर्य बैंक से ऋण लेने वाले ग्राहकों की प्रोफाइल का समय–समय पर मूल्यांकन करने से है।

निगरानी का आशयः– सतर्कता या सावधान रहने से है। निगरानी या सतर्कता का उद्देश्य स्वयं या अपने व्यवसाय को भविष्य में होने वाली नकारात्मक घटनाओं से निपटने के लिए की जानी वाली तैयारी से होता है।

ऋण निगरानी, किसी संपत्ति की गुणवत्ता, ऋण खातों की समीक्षा करने की सतत् प्रक्रिया है। साथ ही यह ऋण संपत्ति की सटीकता व उसके मानक की न्यायिक जाँच से संबंधित है।

क्यों है आवश्यक ऋण समीक्षा एवं निगरानीः– हमेशा से कहा जाता रहा है कि रोकथाम इलाज से बेहतर होती है या सावधानी हटी दुर्घटना घटी वैसे ही बैंकिंग में ऋण खातों की समीक्षा एवं निगरानी के संबंध में भी यह बात बिलकुल सटीक बैठती है कि किसी भी ऋण खाते के संबंध में कुछ भी नकारात्मक घटित होने से पूर्व उसके रोकथाम संबंधी सुरक्षात्मक उपायों की समीक्षा एवं निगरानी कर लेनी चाहिए। बैंक के क्रेडिट पोर्टफोलियो की गुणवत्ता को बेहतर बनाए रखने के लिए क्रेडिट पोर्टफोलियो और खातों की निगरानी करना बेहद आवश्यक होता है।

किसी भी फसल को उगाते समय उसे एक प्रकिया से गुजरना पड़ता है। जैसे बीज डालने मात्र से हमें पेड़ तथा फल की प्राप्ति नही हो पाती है, उसके लिए समय–समय पर उसकी देखभाल या निगरानी करनी पड़ती है, उसे खाद, पानी, धूप की भी जरूरत पड़ती है, ठीक उसी प्रकार एक बैंकर्स द्वारा सिर्फ ऋण देने से उनका दायित्व संपन्न नहीं हो जाता अपितु मूल कार्य तो ऋण की आवश्यक समीक्षा व निगरानी होता है, जिसके अभाव में दिए गए ऋण खराब या एन.पी.ए. हो जाते हैं तथा बैंकों को प्राप्त होने वाली "ब्याज आय" बंद हो जाती है। अतः ऋण देने के साथ–साथ उसकी सही निगरानी भी जरूरी है।

एक अच्छा प्रोसेसड व स्वीकृत किया गया ऋण भी खराब हो सकता है यदि उसको ठीक प्रकार से संवितरित नहीं किया गया हो तथा संवितरण के बाद जरूरी समीक्षा व निगरानी ना की गई हो।

ऋण की निगरानी के लिए निम्नलिखित बातों का होना आवश्यक हैः–

1. ये जानना अत्यंत आवश्यक है कि स्वीकृत ऋण जिस उद्देश्य के लिए ग्राहक को दिया गया है, क्या ग्राहक उसी उद्देश्य के लिए ऋण राशि का प्रयोग कर रहा है या नहीं। कहीं ग्राहक ऋण राशि का प्रयोग अन्य गैर–स्वीकृत ऋण के लिए तो नहीं कर रहा है।
2. ऋण स्वीकृति के लिए उधारदाता एवं उधारकर्ता के बीच जो भी नियम एवं शर्तों पर सहमति बनी है, क्या वे सभी नियम एवं शर्तें अनुपालित हो रही हैं?

भारत की परम्परागत राष्ट्रभाषा हिंदी है। **–नलिन विलोचन शर्मा**

3. चूँकि, विभिन्न प्रकार के ऋण प्रक्षेपण, मान्यताओं एवं अनुमानों के आधार पर प्रसंस्कृत व स्वीकृत किए जाते हैं, अतः ऐसे में दिए गए ऋण की निगरानी करना बेहद आवश्यक बन जाता है।

4. यह आवश्यक रूप से देखा जाए कि मानक खाते, मानक रूप में ही सक्रिय हों। एन.पी.ए. या नकारात्मक न हों।

5. ऋणधारक के पास जाकर समय–समय पर उसके व्यवसाय की जाँच की जानी चाहिए।

बैंकों द्वारा प्रदत्त ऋण की समीक्षा व निगरानी के लिए अनेकों कदम उठाए गए हैं ताकि स्वीकृत ऋण स्टैंडर्ड कैटेगरी में चलते रहें तथा बैंकों को ब्याज के रूप में आय प्राप्त होती रहे। यद्यपि यह एक जटिल प्रक्रिया है परन्तु सभी बैंक इसके प्रति तत्पर हैं तथा लगातार कार्य कर रहे हैं। सभी बैंकों ने स्वीकृत ऋण की पर्याप्त समीक्षा व निगरानी करने हेतु एक विभाग का गठन किया हुआ है, जिसका उद्देश्य ऋणों की पर्याप्त देखभाल करना है। हमारे बैंक में इसके लिए प्रधान कार्यालय, अंचल कार्यालय व मंडल कार्यालय स्तर पर ऋण समीक्षा एवं निगरानी विभाग बनाया गया है।

ऋण समीक्षा व निगरानी विभाग का मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार है:–

1. बैंक के क्रेडिट पोर्टफोलियो को सुदृढ़ता प्रदान करना।

2. ऋण जोखिम का मूल्यांकन करना, उसकी समीक्षा करना तथा यह सुनिश्चित करना कि ऋण की पर्याप्त व समयानुसार वसूली हो रही है या नही।

3. ऐसे खातों की सूक्ष्मता से जाँच करना, जो दवाबग्रस्त हों, तथा जिनमें ब्याज या किश्तों की रिकवरी समयानुसार न हो रही हो, जिससे समय रहते ऐसे खातों को स्टैंडर्ड खातों की श्रेणी में ही रखा जा सके।

4. उधार खातों की निगरानी व समीक्षा के विषय में भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों की अनुपालना करना।

5. ऐसे उधार खातों की पहचान करना जिनमें अधिक जोखिम मौजूद हो जैसे उस खाते का प्रायः दबावग्रस्त होना, व्यवसाय के लेन–देनों का ऋण खातों में हस्तांतरित न करना, उधार खातों की आंतरिक जोखिम रेटिंग का निम्न श्रेणी का होना इत्यादि। ऐसे खातों की पहचान करके उचित उपाय करना जिससे इनकी उचित एवं आवश्यक निकास योजना बनाई जा सके।

6. उधार खातों की मासिक व तिमाही समीक्षा करना तथा यह सुनिश्चित करना कि खाता मानक श्रेणी में ही चल रहा है या नहीं।

ऋण खातों में प्रारंभिक चेतावनी संकेतः

- 30 दिनों से ज्यादा ब्याज के भुगतान में देरी।
- वित्तीय कारणों से चेक की वापसी होना।
- बैंक के साथ उधारकर्ता के व्यवहार में पारदर्शिता की कमी होना।
- प्लांट और मशीनरी का बार–बार क्षतिग्रस्त होना और बिक्री टर्नओवर में गिरावट।
- बार–बार काम रुक जाना।
- आवधिक विवरणियों के प्रस्तुतीकरण में देरी।
- बिलों का लंबे समय तक बकाया होना।
- ओवर–लिमिट या ब्याज/किश्तों के भुगतान हेतु अतिरिक्त समय की माँग करना।
- कार्यशील पूँजी हेतु दिये गए नकद क्रेडिट लिमिट का पूरा या लगातार उपयोग करते रहना।
- देनदार एवं लेनदार की धनराशि में असामान्य वृद्धि का होना।

ऋण समीक्षा व निगरानी करने के संबंध में बैंक द्वारा निर्देशित उपकरणः–

प्रारंभिक चेतावनी संकेतों का पता लगाना और किसी खाते के अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए समय पर कार्रवाई

शुरू करना निगरानी अधिकारी का प्राथमिक कार्य है। क्रेडिट संपत्ति में बैंक के जोखिम की सुरक्षा सर्वोपरि होती है। सुरक्षा जोखिम कारकों पर निर्भर होती है जिन्हें क्रेडिट करते समय पहचानना पड़ता है तथा उसे स्वीकार करना पड़ता है। किसी भी स्वीकृत ऋण की पर्याप्त निगरानी रखना बहुत जरुरी है, अतः ऋण समीक्षा एवं निगरानी हेतु बैंक ने अनेकों उपाय प्रदान किये हैं जिनकी विस्तृत सूची तैयार करना मुश्किल है परंतु निम्नलिखित निगरानी उपकरणों की सहायता से ऋण की निगरानी की जा सकती हैः–

- **कारखानों एवं अन्य व्यावसायिक स्थानों का आवधिक दौराः**– स्वीकृत ऋण की निगरानी में सबसे अहम् रोल आवधिक दौरे का होता है। बैंक ने इस संबंध में दिशा–निर्देश दिया है कि बैंक द्वारा वित्त पोषित संपत्ति का समय–समय पर दौरा करते रहना चाहिए ताकि वित्त पोषित संपत्ति की स्थिति का पता चलता रहे।

- **संवितरण पश्चात् अनुपालन का प्रावधानः**– स्वीकृत किये गए ऋण का वितरण करने से पहले स्वीकृति पत्र में दी गई शर्तो का अनुपालन हुआ है या नहीं, इस संबंध में संवितरण पश्चात् अनुपालन का प्रावधान बैंक ने किया है ताकि ऋण का वितरण सही तरीके से किया जा सके।

- **स्वीकृत नकद ऋण लिमिट के संबंध में बाहरी एजेंसियों द्वारा स्टॉक ऑडिट का प्रावधानः**– व्यापारियों के व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने के लिए कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होती है जिसके लिए बैंक नकद ऋण लिमिट की व्यवस्था करता है, नकद ऋण, स्टॉक को खरीदने हेतु प्रदान की जाती है। अतः बैंक अधिकारियों को वित्त पोषित संपत्ति अर्थात् स्टॉक की पर्याप्त निगरानी करनी पड़ती है। स्टॉक की निगरानी एक तो आवधिक दौरों के द्वारा की जाती है तथा दूसरी बैंक ने निगरानी के लिए स्टॉक ऑडिट कराने के दिशा–निर्देश दिए हैं जिसके माध्यम से बैंकर्स ये सुनिश्चित कर सकते हैं कि वित्त पोषित संपत्ति सही स्थिति में है तथा बैंक द्वारा दिए गए फण्ड का सही उपयोग हो रहा है।

- **कानूनी लेखा परीक्षाः**– स्वीकृत किये गए ऋण के संबंध में ऋणदाता द्वारा गिरवी रखी गई संपत्ति के संबंध में कानूनी लेखा परीक्षा करने का प्रावधान बैंक ने किया है ताकि बैंक को यह पता चल सके कि गिरवी रखी गई संपत्ति सही है तथा बैंक सरफेसी संबंधी कानूनी कदमों को लागू कर सकता है।

- **एजेंसी विशेष निगरानी प्रणाली (ए.एस.एम):**– बैंक ने बड़े ऋणों की निगरानी के लिए एजेंसी विशेष निगरानी (ए.एस.एम) संबंधी दिशा–निर्देश जारी किये हैं, ये निगरानी ऋणदाताओं द्वारा लिए गए ऋण, जिनकी सीमा 250 करोड़ रुपये या उससे ऊपर की है, उस स्थिति में ए.एस.एम प्रणाली को अपनाया जाता है जिससे खातों की बेहतर स्थिति का पता चल पता है।

- **निवारक निगरानी प्रणाली (पी.एम.एस एवं ई.डब्ल्यू.एस रिपोर्ट सिस्टम):**– खातों की निगरानी के लिए पी.एम.एस सिस्टम एक बेहतर उपाय है जो कि रुपये 1.00 करोड़ या उससे अधिक के ऋण के लिए उपयोग किया जाता है तथा जिसकी मदद से बैंक अधिकारी यह पता लगाने में सक्षम हो जाते हैं कि खाते की स्थिति क्या है, ग्राहक खातों को सही तरीके से चला रहा है या नहीं, किश्तों का समय से भुगतान कर रहा है या नहीं, स्टॉक विवरण समय पर प्रस्तुत हो रहा है, नकद ऋण लिमिट में खातों में विक्रय की हुई राशि समय पर जमा हो रही है, इस तरह के अनेको पॉइंट्स पर वार्निंग सिग्नल के द्वारा बैंक अधिकारी यह जान पाते हैं कि खाते की स्थिति कैसी है तथा उचित कार्रवाही कर पाने में समर्थ होते हैं ताकि समय रहते इन खातों को एनपीए–होने से बचाया जा सके।

- **त्रैमासिक सूचना प्रणाली (क्यू. एम. एस रिपोर्ट):**– बैंक द्वारा स्वीकृत खातों में ऋण लेने वाले के व्यवसाय की त्रैमासिक सूचना रिपोर्ट लेने का प्रावधान है। ऐसी रिपोर्ट बैंक द्वारा स्वीकृत 30.00 करोड़ रु. या उससे ऊपर के फंड आधारित लिमिट में लिया जाता है ताकि ऋण लेने वाले के व्यवसाय की वर्तमान स्थिति के बारे मे पता चल सके।

- **मासिक अथवा त्रैमासिक स्टॉक विवरणः**– व्यापारियों के व्यवसाय को चलाने के लिए कार्यशील पूँजी की जरूरत होती है जिसके लिए बैंक नकद ऋण लिमिट की व्यवस्था करती है, नकद ऋण स्टॉक को खरीदने हेतु प्रदान की जाती है। अतः ऋण लेने वालों को बैंक में मासिक या त्रैमासिक आधार पर स्टॉक विवरण जमा करना पड़ता है जिससे बैंक यह पता लगा पाते हैं कि दिये गए फंड का सही उपयोग हो रहा है या नहीं।

- **एसएमए खातों की निगरानीः**– ऐसे खातों की सूक्ष्मता से जाँच करना, जो दवाबग्रस्त हों तथा जिनमें ब्याज या किश्तों की रिकवरी समयानुसार न हो रही हो, जिससे समय रहते ऐसे खातों को स्टैंडर्ड खातों की श्रेणी में ही रखा जा सके। बैंक ने निगरानी करने के लिए रिपोर्ट्स बनाई है जिसकी मदद से बैंक अधिकारी खातों में किश्त या ब्याज की वसूली हेतु या आगे की कार्यवाही करने हेतु 0 से 30 दिन या 30 से 60 दिन या 60 से 90 दिन वाली रिपोर्ट का उपयोग कर सकते हैं।

- **क्रेडिट ऑडिट एंड समीक्षाः**– ऐसे खाते जिनकी सीमा 10 करोड़ रुपये या उससे ज्यादा है, ऐसे खातों की निगरानी हेतु अलग से क्रेडिट ऑडिट एंव समीक्षा प्रणाली का प्रावधान बैंक द्वारा किया गया है ताकि ऋण डेटा के खातों की सही स्थिति का पता चल सके। ये भी ऋण निगरानी करने का उचित माध्यम है जिसे स्वतंत्र ऑडिट अधिकारियों द्वारा किया जाता है तथा बैंक के प्रधान कार्यालय द्वारा ऐसी रिपोर्ट का विश्लेषण किया जाता है तथा उन पर उचित कार्यवाही की जाती है।

- **स्वीकृत खातों की वार्षिक समीक्षाः**– सामान्यतः बैंक नकद क्रेडिट लिमिट को एक वर्ष के लिए स्वीकृत करता है तथा वार्षिक आधार पर हम किसी खाते की स्थिति का पता लगाते हैं कि वर्ष भर में ऋण डेटा के व्यवसाय में क्या खरीद, बिक्री, लाभ हुए हैं, व्यवसाय की स्थिति क्या है इत्यादि।

- **पीएनबी प्राइड ऐप/सिस्टमः**– इस सिस्टम की सहायता से बैंक अधिकारी एस.एम.ए. खातों या पी.एन.पी.ए. खातों की निगरानी सुचारू रूप से रख सकते हैं। इस सिस्टम की सहायता से बैंक अधिकारी ऋणदाताओं को उनके मोबाइल नंबर पर कॉल कर सकते हैं तथा उस कॉल की स्थिति का जायजा हम बाद में भी ले सकते हैं।

- **आंतरिक एवं बाह्य ऑडिटर द्वारा खातों की वार्षिक, त्रैमासिक, मासिक निरीक्षण रिपोर्टः**– बैंक के सभी कार्यो के निरीक्षण के लिए खातों का वार्षिक, त्रैमासिक, मासिक निरीक्षण ऑडिटर के द्वारा करवाया जाता है ताकि यह पता चल सके कि बैंकिंग कार्य प्रणाली बैंक के दिशा–निर्देशों के आधार पर चल रही है या नहीं तथा समय रहते किसी कमी को सुधारा जा सके।

- **खाता संचालन जाँचः**– ऋण दिये गए खातों का उचित संचालन हो रहा है या नहीं, पर्याप्त टर्नओवर खातों में जमा किया जा रहा है, कहीं खातों में अधिक बकाया तो नहीं है, जारी चेक या बिल का लगातार रिटर्न होना, मुख्य व्यवसाय के अलावा किसी व्यक्ति के पक्ष में चेक जारी करना, या फिर बड़ी नकदी की निकासी करना आदि।

- **कंसोर्टियम एडवांस के मामले में आवधिक बैठकेंः**– बैंक अगर किसी ग्राहक को कंसोर्टियम एडवांस प्रणाली के अंतर्गत ऋण सुविधा मुहैया कराती है तो ऐसे मामले में बैंक को खातों की पर्याप्त निगरानी बनाए रखनी पड़ती है साथ ही ऐसे एडवांस में सामान्यतः त्रैमासिक आधार पर सभी मेम्बर बैंकर्स के साथ बैठक करनी होती है तथा खातों के संचालन तथा अन्य स्थिति के बारे में चर्चा की जाती है जिससे ऐसे खातों की निगरानी की जाती है।

- **दिये हुए ऋण खातों में डेटा सुधारः**– स्वीकृत हुए ऋण को शाखाओं द्वारा सिस्टम में खोला जाता है तथा खाता खोलते समय ऋण डेटा से संबंधित कुछ सूचनाओं को सिस्टम में डालना पड़ता है परन्तु कभी–कभी कुछ सूचनायें सिस्टम में डालने से रह जाती हैं जिनका सुधार करना बेहद जरूरी होता है ताकि उन खातों से संबंधित सभी सूचनायें सही हो सके जिनका उपयोग भविष्य में कभी भी हो सकता है। डेटा सुधार निम्न हो सकते हैंः –

  - ऋण डेटा में गलत मोबाइल नंबर का होना।
  - ऋण डेटा की व्यवसायिक एवं निवास स्थान की अधूरी सूचना का होना।
  - गिरवी रखी संपत्ति के मूल्य का गलत लिखा होना।
  - ऋण पर ब्याज का गलत लगा होना।
  - शिक्षा ऋण के संबंध में गलत या अधूरी सूचना का होना।

अंत में यह कहा जा सकता है कि ऋण का स्वीकृत करना जितना महत्वपूर्ण है उतना ही दिए गए ऋण की पर्याप्त समीक्षा एवं निगरानी करना। बैंकों द्वारा प्रदत्त ऋण की समीक्षा व निगरानी के लिए अनेकों कदम उठाए गए हैं ताकि स्वीकृत ऋण स्टैंडर्ड कैटेगरी में चलते रहें तथा बैंकों को ब्याज के रूप में आय प्राप्त होती रहे जोकि बैंक का प्रमुख उद्देश्य होता है। निगरानी प्रक्रिया का ध्यान हमेशा उधार दिये गए फंड की सुरक्षा की दृष्टि से होना चाहिए ताकि बैंक का हित सुरक्षित रहे।

कॉरपोरेट गतिविधियां

ग्राहकों के लिए विभिन्न उत्पाद और सेवाओं का शुभारंभ

पंजाब नैशनल बैंक द्वारा ग्राहकों हेतु विभिन्न उत्पाद और सेवाओं का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यक्रम में मंचासीन हैं प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार तथा श्री एम. परमशिवम।

प्रथम तिमाही, वर्ष 2023-24 के वित्तीय परिणाम

वर्ष 2023–24 हेतु पीएनबी के प्रथम तिमाही वित्तीय परिणाम के लिए आयोजित कार्यक्रम में मंचासीन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार तथा श्री एम. परमशिवम।

अंचल प्रबंधक व्यवसायिक सम्मेलन का आयोजन

पंजाब नैशनल बैंक के प्रधान कार्यालय में आयोजित अंचल प्रबंधक व्यवसायिक सम्मेलन के दौरान अंचल प्रबंधकों को संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार एवं श्री एम. परमशिवम।

हिंदी हमारे देश और भाषा की प्रभावशाली विरासत है। –माखनलाल चतुर्वेदी

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे

अगरतला में माननीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण की पूर्वोत्तर के क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के साथ आयोजित समीक्षा बैठक के दौरान सहभागिता करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं भारतीय स्टेट बैंक के चेयरमैन, श्री दिनेश कुमार खारा, पीएनबी के महाप्रबंधक, श्री शिव शंकर सिंह, त्रिपुरा ग्रामीण बैंक के चेयरमैन, श्री सत्येन्द्र सिंह तथा अन्य अधिकारीगण।

मुंबई में आयोजित डिजिटल बैंकिंग उत्पादों के लॉन्चिग कार्यक्रम के दौरान सभी बैंकों के प्रतिनिधियों के साथ मंच साझा करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर, श्री शक्तिकांत दास एवं पंजाब नैशनल बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित मानव संसाधन परिवर्तन प्रक्रिया के तहत नेतृत्व विकास कार्यक्रम (उड़ान) के दौरान श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री एस.के.राणा, मुख्य महाप्रबंधक एवं श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी सहित अन्य उच्चाधिकारीगण।

लखनऊ अंचल के दौरे के अवसर पर आयोजित टाउन हॉल बैठक में स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल के गुवाहाटी अंचल के दौरे के अवसर पर उनका पुष्पगुच्छ से स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, गुवाहाटी, श्री चितरंजन पृष्ठी। दृष्टव्य हैं मंडल प्रमुख, अगरतला, श्री बिकास दास, त्रिपुरा ग्रामीण बैंक के चेयरमैन, श्री सत्येन्द्र सिंह एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

उच्चाधिकारियों के दौरे

कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे के वाराणसी अंचल के दौरे के अवसर पर उनका पारंपरिक ढंग से स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री अजय कुमार सिंह एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित अनुपालना अधिकारियों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम में कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे का स्वागत करते हुए श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय, महाप्रबंधक एवं मुख्य अध्ययन अधिकारी।

कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार और पश्चिमी वायु सेना कमान, मुख्यालय से एयर कमोडोर, एस.के. त्रिपाठी, वीएसएम, ने पीएनबी वायु सेना स्टेशन पालम शाखा का उद्घाटन किया। दृष्टव्य हैं महाप्रबंधक, सुरिंदर पाल सिंह, मेजर जनरल, राज सिन्हा, वीएसएम (पीएनबी के मुख्य रक्षा बैंकिंग सलाहकार) एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

मुंबई में आयोजित एक कार्यक्रम के दौरान कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार पीएनबी के क्रेडिट कार्ड के नए वेरिएंट का लोकार्पण करते हुए। दृष्टव्य हैं पंजाब नैशनल बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण।

कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार के चंडीगढ़ अंचल के दौरे के अवसर पर उनका पुष्पगुच्छ से स्वागत करते हुए अंचल प्रबंधक, डॉ. राजेश प्रसाद एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पश्चिम बंगाल में आयोजित 161वीं राज्य स्तरीय बैंकर समिति की तिमाही समीक्षा बैठक के दौरान मुख्य अतिथि, डॉ. अमित मित्रा, पश्चिम बंगाल के पूर्व वित्त मंत्री एवं वित्तीय सलाहकार का स्वागत करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार।

मैं उन लोगों में से हूँ, जो चाहते हैं और जिनका विचार है कि हिंदी ही भारत की राष्ट्रभाषा हो सकती है। –बाल गंगाधर तिलक

उच्चाधिकारियों के दौरे

वाराणसी अंचल के दौरे के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय की प्रतिमा पर माल्यार्पण करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, पंचकुला में प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान दीप प्रज्ज्वलन करते हुए मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेन्द्र कुमार। दृष्टव्य हैं उप महाप्रबंधक, श्री शिव प्रसाद एवं सहायक महाप्रबंधक, श्री विनय कुमार गुप्ता।

योग्यता -सफलता

योग्यता को समझना भी योग्यता का काम है,
योग्यता ही सफलता का अर्थपूर्ण नाम है....
हो सकती है सफलता क्षणिक भर भी,
पर योग्यता ही जीवन का स्थाई मुकाम है....

अनैतिकता का रास्ता भले आसान होता है,
पर सम्मान उसी का होता है जिसे पर्याप्त ज्ञान होता है....
कुछ लोग हो जाते हैं सफल ज्ञान के अभाव में भी,
पर ऐसी सफलताओं पर जल्द ही पूर्ण विराम होता है...

मेहनत करने वालों को आलोचनाएं नीचे खींचती हैं,
पर मेहनत व ईमानदारी उसे निरंतर सींचती है....
संघर्ष को वे हार नहीं समझते,
भले ही पलभर के लिए किस्मत आँखें मीचती है ....

सकारात्मकता बुरे वक्त की दवाई है,
मान–सम्मान ही जीवन की असली कमाई है...
मेहनत करते रहने से वक्त बदलता है,
यही संघर्ष की मूल सच्चाई है....

दूसरों के दृष्टिकोण से हमें चोटिल नहीं होना है,
बल्कि आलोचनाओं से प्रेरित होना है...
अपनी योग्यताओं के अवसरों को नहीं खोना है,
क्योंकि जो आग में तपा है वही खरा सोना है!

संजीव कुमार
मुख्य प्रबंधक
शाखा, बल्लभगढ़

डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा

हरगोविंद सी. मकवाना, उप–प्रबंधक (सेवानिवृत्त), शाखाः नया, नरोड़ा–अहमदाबाद

प्रस्तावना :–

आज का बैंकिंग युग **'डिजिटल बैंकिंग'** का युग है। इस डिजिटल बैंकिंग युग में प्रत्येक बैंक अपने नये–नये **''डिजिटल बैंकिंग** उत्पादों को ग्राहक–वर्ग एवं व्यापार में प्रतिस्पर्धा हेतु ला रहा है। बैंकिंग क्षेत्र में उदारीकरण तथा वैश्वीकरण एवं अंतरराष्ट्रीय मानदंड अपनाये जाने के बाद प्रतिस्पर्धा का त्वरित दौर आरंभ हो गया है। इस दौर में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में निजी क्षेत्र के बैंक और विदेशी बैंकों ने भी अपनी नींव डाली है। इसलिए राष्ट्रीयकृत बैंकों को अपना अस्तित्व बनाये रखने के लिए अपनी कार्यशैली और योजनाओं तथा उत्पादों पर काफी चिंतन करना पड़ा। इस दौरान राष्ट्रीयकृत बैंकों ने **'डिजिटल बैंकिंग'** प्रतिस्पर्धा का सामना करने हेतु अनेक तथ्यों एवं उपायों पर विचार–विमर्श किया– जैसे संतुष्ट ग्राहक सेवा, डिजिटल बैंकिंग उत्पादों, नवोन्मेषी उत्पाद, कंप्यूटरीकरण की व्यापकता एवं महत्व, प्रौद्योगिकी प्रयोग, वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों का प्रयोग एवं प्रसार आदि डिजिटल–बैंकिंग के अंतर्गत आने वाली प्रमुख चीजें हैं।

क्या है डिजिटल बैंकिंग ?

''डिजिटल बैंकिंग'' का तात्पर्य एक ऐसी बैंकिंग प्रणाली से है, जिसके जरिये कंप्यूटर एवं मोबाइल को इंटरनेट' से जोड़कर आंकड़ों के रूप में सूचनाओं को अतिशीघ्र आदान–प्रदान करने हेतु ऐसे डिजिटल उत्पादों का जल्द आविष्कार एवं सृजन करना है, जो ग्राहकों को आवश्यक जानकारी तथा सूचनाओं को कम लागत पर तथा कम समय में अतिशीघ्रता से उपलब्ध करवाकर उनकी संतुष्टि में महत्वपूर्ण वृद्धि करे।

दूसरे अर्थ में डिजिटल बैंकिंग का मतलब तकनीकी मदद से बैंकिंग को पुराने तथा नये ग्राहकों तथा संभावित ग्राहकों तक पहुँचाना है। खाता खोलने से इनमें लेन–देन के लिए डिजिटल उत्पादों का प्रयोग डिजिटल बैंकिंग कहलाता है। सामान्य अर्थ में डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है तकनीक की मदद से ''आपका बैंक हमेशा आपके साथ, हर–समय आपकी जेब में रहता है'' और कभी भी, कहीं भी, किसी भी समय पर आप उसकी सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।

'डिजिटल बैंकिंग' एक ऐसी बैंकिंग प्रणाली है, जिसने पूरे विश्व की कायापलट कर दी है। अतः पूरे विश्व को एक मुट्ठी में कैद कर दिया है। इसी तरह इस– **'डिजिटल युग में''** डिजिटल बैंकिंग का महत्वपूर्ण योगदान है। पूरी दुनिया ने इस – 'डिजिटल युग' में 'डिजिटल बैंकिंग के साथ चलना एवं ताल मिलाना प्रारंभ कर दिया है जो न केवल आवश्यक है बल्कि अनिवार्य भी है। इसी तरह बैंकिंग ग्राहकों को भी 'डिजिटल उत्पादों का प्रयोग करना' डिजिटल बैंकिंग' के तहत आवश्यक एवं अनिवार्य हो गया है। अतः डिजिटल बैंकिंग का महत्व बैंकों को अपने ग्राहकों को कम लागत पर 'डिजिटल उत्पादों' को बेचकर एक–दूसरों को एक कड़ी में पिरोना तथा एक साथ जोड़ना भी है। इसलिए दिन–प्रतिदिन नये–नये उत्पादों के आविष्कार की वजह से डिजिटल बैंकिंग'' का महत्व और बढ़ जाता है।

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था के विकास में उस देश के बैंकिंग क्षेत्र की अहम भूमिका होती है। बैंकिंग क्षेत्र ही किसी भी देश की अर्थव्यवस्था के विकास की आधारशिला होता है। बैंकिंग, अर्थव्यवस्था की जीवन रेखा है।

भारतीय बैंकिंग व्यवस्था आज सूचना प्रौद्योगिकी के दौर से गुजर रही है। बैंकिंग सेवाओं में इंटरनेट के लागू होने से बैंकों का आधुनिकीकरण हुआ है और 'डिजिटल बैंकिंग' के कारण बैंक के ग्राहकों को भी अधिकतम लाभ हुआ है।

'डिजिटल बैंकिंग' एक सामान्य शब्द है और इसमें नेट–बैंकिंग, टेलीफोन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि शामिल हैं। आज की रफ्तार भरी जिंदगी में जब सीमित समय में ही हमें सब काम निपटाने होते हैं तो ऐसे में प्रत्येक मिनट का अत्यधिक महत्त्व होता है। इसी भाग–दौड़ के बीच यदि बैंक जाना पड़ा तो आधा दिन तो चुटकियों में ही निकल जाता है। ऐसे में 'डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को बड़ी मात्रा में राहत दी है।' डिजिटल बैंकिंग' या 'ऑनलाइन बैंकिंग के जरिये आप मिनटों में पैसों का लेन–देन, लोन के लिए आवेदन पत्र व अन्य बैंक से संबंधित कई काम निपटा सकते हैं और यह सब करते वक्त न ही हमारा ज्यादा समय बर्बाद होता है, न ही हमको इसके लिए किसी प्रकार का अतिरिक्त भुगतान करना पड़ता है।

''डिजिटल बैंकिंग ''बैंकिंग का वो आधुनिक स्वरूप है, जिसमें आपको पारंपरिक बैंकिंग सुविधाएँ अपने घर पर बैठे–बैठे ही इंटरनेट के जरिये तुरंत मिल जाती हैं और हम वह सभी बैंकिंग कार्य कर सकते हैं जो हम किसी बैंक शाखा में जाकर करते हैं। डिजिटल बैंकिंग' के माध्यम से बैंक ग्राहक अपने कंप्यूटर या मोबाइल फोन द्वारा अपने बैंक के नेटवर्क और वेबसाइट का इस्तेमाल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग के लिए कर सकते हैं। बदलते बैंकिंग परिवेश के अंतर्गत आज बैंकिंग प्रणाली बदल रही है। जोकि वर्तमान बैंकिंग प्रणाली 'डिजिटल बैंकिंग' प्रणाली का स्वरूप ले रही है। अतः इनका सावधानीपूर्ण प्रयोग बेहद सुरक्षित है।' डिजिटल– बैंकिंग' के तहत हम 24X7X365 बैंकिंग संव्यवहार अथवा लेन–देन कर सकते हैं। बैंकिंग के किसी भी कामकाज के लिए अब ग्राहकों को बैंक–परिसर में घण्टों तक लाइन में यानि कतार में खड़ा रहने की आवश्यकता नहीं है।

''डिजिटल बैंकिंग सुविधा ने बैंकिंग सुविधाओं का प्रयोग आसान कर दिया है। ''डिजिटल बैंकिंग' से हम सरलता से अपने खाते से पैसे निकाल सकते हैं एवं जमा भी कर सकते हैं। धनराशि का एक खाते से दूसरे खाते में इंटरनेट के माध्यम से अंतरण भी कर सकते हैं। खरीददारी बिलों का भुगतान भी कर सकते हैं। रेलवे तथा एयर टिकटों का आरक्षण भी कर सकते हैं। इन व्यवहारों के लिए नकद राशि की बिल्कुल आवश्यकता ही नहीं पड़ती है। इसी तरह 'डिजिटल बैंकिंग' प्रणाली, कैश–लैस (नकद–रहित) प्रणाली है।

बैंक डिजिटल सेवा पिछले कई सालों से प्रदान कर रहे थे, परंतु केन्द्र सरकार द्वारा की गई नोटबंदी (विमुद्रीकरण) के बाद ही डिजिटल लेन–देन की तरफ लोगों का ध्यान आकर्षित हुआ है। नवंबर–2016 के बाद से 'डिजिटल' लेन–देन में बढ़ोत्तरी हुई है। भारत सरकार के समर्थन एवं

प्रयासों से लोग अब डिजिटल भुगतान के तरीकों को अपना रहे हैं। नकदी की माँग अब धीरे–धीरे कम हो रही है। भुगतान के नये–नये तरीके जैसे आधार–पे, भीम, क्यूआर कोड, पे–टीएम, जी–पे से अब डिजिटल लेन–देन में अधिक मदद मिल रही है। नियो बैंकिंग के साथ, एसबीआई, पीएनबी, एचडीएफसी, येस बैंक डिजिटल बैंकिंग अपना रहे हैं। नयी से नयी तकनीकों का आविष्कार एवं ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं ने डिजिटल बैंकिंग को एक नया आयाम प्रदान किया है। सेवाओं को प्रयोग करने का, खरीददारी करने का तथा वस्तुओं को उपभोग करने का, लोगों का तरीका बदल गया है। ग्राहकों की जेबों में बैंक समा गया है। 'डिजिटल बैंकिंग' युग में नकदी का प्रयोग न्यूनतम और 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। भारतीय बैंक भी नवीन डिजिटल उत्पादों को ला रहे हैं तथा बैंक ग्राहकों की सुविधाओं का भी विशेष ध्यान रख रहे हैं।

आज ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं के कारण एवं उनके अनुरूप स्वयं को ढालने की प्रक्रिया में सभी बैंक, ग्राहकों को नित नये–नये उत्पादों और वैकल्पिक–डिलिवरी चैनलों की सहूलियतें प्रदान करने में दिन–रात एक कर रहे हैं, क्योंकि ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने वाले उत्पादों और वैकल्पिक डिलिवरी चैनल आदि डिजिटल उत्पाद ही डिजिटल बैंकिंग' को वित्तीय रूप से सशक्त बनाते हैं।

डिजिटल क्रांतिः– दूरस्थ क्षेत्रों में कंप्यूटर, मोबाइल और इंटरनेट से सूचनाओं के आदान–प्रदान को संभव बनाने वाली तकनीक संचार–सूचना प्रौद्योगिकी कहलाती है। परंतु

बैंकिंग–क्षेत्र में इसका निरंतर विकास, विस्तार प्रयोग–अनुप्रयोग एक नई डिजिटल क्रांति का सूत्रपात है। इससे ग्राहक–सेवा तथा अन्य बैंकिंग क्रिया–कलापों में गुणात्मक सुधार हुआ है। डिजिटल बैंकिंग' के तहत वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवायें उपलब्ध करवाना, ग्राहक–सेवा संतुष्टि का एकमात्र स्त्रोत है। अतः आदर्श एवं उत्तम ग्राहक–सेवा की किसी भी स्तर पर उपेक्षा नहीं की जा सकती है। ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने में अंतर–बैंक प्रतिस्पर्धा भी बढ़ती जा रही हैं। वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से 'आदर्श बैंकिंग सेवाओं के द्वारा ग्राहकों की संतुष्टि को कायम बनाये रखना अति आवश्यक है। आदर्श 'डिजिटल बैंकिंग' सेवाएं ही आदर्श ग्राहक–सेवा है, जो बैंकिंग व्यवसाय विकास का तथा ग्राहक–संतुष्टि का मूल आधार है। क्योंकि बैंकिंग व्यवसाय विकास का केन्द्र–बिंदु केवल ग्राहक ही है।

डिजिटल बैंकिंग की आवश्यकता एवं लाभः– "डिजिटल बैंकिंग के अंतर्गत डिजिटल उत्पादों की श्रृंखला को ही 'डिजिटल बैंकिंग' कहा जाता है। वर्तमान एवं भविष्यकालीन बैंकिंग में ग्राहकों की आकांक्षाएं तथा अपेक्षाएं दिन–प्रतिदिन बढ़ती जा रही हैं।

इन परिस्थितियों में वर्तमान बैंकिंग व्यवसाय को कायम बनाये रखने के लिए भावी चुनौतियों का सामना करने हेतु' डिजिटल बैंकिंग' को अपनाना अनिवार्य हो गया है। अतः "डिजिटल बैंकिंग' की आवश्यकता निम्नलिखित तथ्यों एवं मुद्दों से फलीभूत होती है।

- बैंकिंग कार्यो में तत्परता एवं पारदर्शिता। खाते की शेष राशि की जानकारी पाना।
- समय एवं व्ययों में अधिकतम बचत। खाते की विवरणी देखना।
- वैकल्पिक उत्पाद का चयन एवं स्वतंत्रता। बिलों का अतिशीघ्र भुगतान करना।

- घर एवं कार्यालय स्थल पर बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता।
- न्यूनतम लागत पर सेवाओं की उपलब्धता। ऑनलाइन खरीददारी करना।
- लाइन/कतार प्रथा से छुटकारा। एफडी, आरडी या अन्य खाता खोलना।
- कागज–रहित एवं नकद रहित कार्यव्यवस्था। ऑनलाइन टैक्स भुगतान करना।
- नये–नये डिजिटल उत्पादों की प्राप्ति एवं लाभ। बैंकिंग की अन्य सेवाओं के लिए आवेदन करना या शिकायत करना।
- नवीनतम तकनीक का लाभ।
- समय बचत के कारण अन्य कार्य करने के लिए पर्याप्त समय का आवंटन।
- प्रीमियम ग्राहकों की आवश्यकताओं पर विशेष ध्यान देने में पर्याप्त समय की उपलब्धि।
- नई तकनीक के कारण कम समय में कार्य निपटाने की सुविधा की प्राप्ति।
- मशीनों द्वारा अद्यतन प्रौद्योगिकी उपलब्ध होने से ज्यादा स्टाफ सदस्यों की आवश्यकता नहीं।
- ज्यादा स्टाफ की आवश्यकता न होने से बैंक के स्थानापन्न व्यय में कमी आती है।
- कॉरपोरेट जगत को नये–नये डिजिटल उत्पादों से लाभान्वित किया जा सकता है।
- ग्राहकों की भीड़ में कमी एवं अन्य कार्यों के लिए पर्याप्त समय की उपलब्धता।
- कम लागत के कारण बैंकों की लाभप्रदता एवं लाभ में वृद्धि होती है।

प्रतिस्पर्धात्मक लाभ :– गुणवत्तापूर्ण डिजिटल बैंकिंग सेवा प्रदान करने वाला बैंक, अपने समकक्ष दूसरे बैंकों की तुलना में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ में रहता है एवं ग्राहक उससे जुड़ना पसंद करते हैं।

अप्रयुक्त ग्रामीण बाजार तक पहुँचः– डिजिटल बैंकिंग एक जरिया है जिससे बैंक अप्रयुक्त ग्रामीण बाजार में अपनी पहुँच बना सकते हैं। अभी भी कई ऐसे ग्रामीण इलाके हैं जहाँ बैंकिंग सेवायें नहीं पहुँच सकी हैं।

क्रॉस सेलिंग एवं मार्केटिंग का माध्यम :–'डिजिटल बैंकिंग' बैंकों को एक 'साईबर स्पेस' प्रदान करता है, क्योंकि

इंटरनेट बैंकिंग के इस्तेमाल के लिए ग्राहकों को बैंक–वेबसाइट या मोबाइल एप्लीकेशन का इस्तेमाल करना ही होगा। बैंक इस अवसर को अपने बैंक में अन्य योजनाओं की जानकारी प्रदान करने तथा अपने अन्य उत्पाद बेचने के लिए उपयोग कर सकता है। अन्य शब्दों में कहें तो साइबर स्पेस' बैंक को मार्केटिंग/विपणन का एक प्लेटफोर्म प्रदान करता है।

अतः उपरोक्त लाभों को ग्राहकों को उपलब्ध करवाने में बैंक सफल होंगें और अपने 'डिजिटल उत्पादों को आसान तरीके से उपलब्ध करवाकर आदर्श ग्राहक–सेवा उपलब्ध करवाएंगे तो डिजिटल बैंकिंग का भविष्य अत्यंत सुनहरा एवं उज्ज्वल होगा इसमें कोई संदेह नहीं है।

नियो बैंकः– एक फिनटेक फर्म है, जो आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का प्रयोग करती है। "डिजिटल बैंकिंग" के डिजिटल उत्पादोंः– वर्तमान बैंकिंग जगत ने भावी चुनौतियों को ध्यान में रखकर निम्न डिजिटल उत्पादों को ग्राहकों की अपेक्षा अनुसार सृजन करके उनको संतुष्ट करने की कामयाब कोशिश की है जो निम्नलिखित हैं।

1) एटीएम कार्ड (डेबिट कार्ड)
2) क्रेडिट कार्ड, पीएनबी मोबी ईज.
3) प्रीपेड कार्ड, पिन/लास्ट
4) अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड
5) वर्ल्ड ट्रेवल कार्ड
6) इंटरनेट बैंकिंग, टेब बैंकिंग
7) एस.एम.एस सेवा, ई–कैश
8) नकदी जमा मशीन, डिजिटल कैश
9) पासबुक प्रिंटिग मशीन
10) ईजी पे सुविधा
11) सीटीएस
12) मोबाइल बैंकिंग
13) ईसीएस सुविधा
14) ई–कॉमर्स/ईमेल
15) सीएमएस सुविधा
16) पीओएस मशीन
17) एनईएफटी/आरटीजीएस
18) एटीएम कियोस्क
19) ई–स्टेटमेंट/ईसीएमएस (एफसीएम)
20) भीम यूपीआई
21) मोबाइल वॉलेट
22) ब्लॉक चेन
23) आधार कार्ड भुगतान प्रणाली
24) बायोमेट्रिक भुगतान
25) *99# भुगतान विकल्प
26) नियो बैंक, मोबी क्विक

अतः उपरोक्त डिजिटल उत्पादों का जागरूकतापूर्वक, सतर्कतापूर्वक तथा इनका सावधानीपूर्वक प्रयोग किया जाये तो सभी समस्याओं, चुनौतियों तथा साइबर– क्राईमों (अपराध) एवं साईबर घोटालों से बचा जा सकता हैं।

डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा

राजभाषा की परिभाषा एवं मान्यता प्राप्त का दर्जाः– जिस भाषा में देश या राष्ट्र का सरकारी कामकाज निष्पादित किया जाना–निहित हो, वही राजभाषा कहलाती है। दूसरे शब्दों में केन्द्र सरकार, राज्य सरकार, सरकारी उपक्रमों आदि में कामकाज, पत्राचार और अन्य सार्वजनिक कार्य/प्रयोजनों के लिए जिस भाषा का प्रयोग करते हैं उसे 'राजभाषा' कहते हैं। राजभाषा किसी भी देश की संवैधानिक मान्यता प्राप्त प्रशासनिक भाषा होती है। अधिसंख्य लोगों द्वारा प्रयुक्त किये जाने के कारण हिंदी को राजभाषा का दर्जा दिया गया है।

14 सितम्बर सन् 1949 को संविधान सभा ने एकमत से हिंदी को राजभाषा का दर्जा दिये जाने का निर्णय लिया तथा वर्ष 1950 में संविधान के अनुच्छेद 343 (1) के द्वारा हिंदी को देवनागरी लिपि में राजभाषा का दर्जा दिया गया। हिंदी भारतवर्ष के हृदय की कुँजी है। सरल, सक्षम और वैज्ञानिक भाषा के रूप में – ग्राहक संतुष्टि की भी कसौटी है। हिंदी जनभाषा, संपर्क भाषा, राष्ट्रभाषा और आत्म–गौरव के प्रतीक स्वरूप राजभाषा बनायी गयी है। सूचना प्रौद्योगिकी युग में यह–कंप्यूटर के लिए सर्वाधिक उपयुक्त भाषा है। ऐसा सभी बैंकों का प्रबंधन तंत्र भी मानता है। हिंदी भाषा ही ऐसा माध्यम है, जो सरल एवं जनसाधारण की पहुँच के करीब है। प्राचीन काल से ही हिंदी एक जनप्रिय भाषा के रूप में जानी जाती हैं। पूरे भारतवर्ष में हिंदी भाषा बोली जाती है तथा सभी क्षेत्रों में हिंदी का प्रयोग–ज्यादातर होता है। इस प्रकार हम दावा कर सकते है कि यदि देश के विभिन्न प्रांतों तथा विभिन्न समाजों को एक कड़ी में जोड़ने वाली कोई मजबूत एवं लोकप्रिय भाषा है तो वो भाषा हिंदी ही है।

डिजिटल बैंकिंग में राजभाषा कार्यान्वयनः— भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा राष्ट्रीयकृत/निजी/विदेशी बैंकों में राजभाषा हिंदी के अधिक से अधिक मात्रा में कार्यान्वयन पर जोर दिया जा रहा है। क्योंकि डिजिटल बैंकिंग के उत्पादों का लाभ प्राप्त करके व्यक्ति, समाज और राष्ट्र का विकास होता है। अतः बैंकों द्वारा प्रदत्त डिजिटल बैंकिंग उत्पादों में ऐसी सरल, आसान भाषा का प्रयोग किया जाए जिसे व्यक्ति, समाज और राष्ट्र आसानी से समझ सके और इसका लाभ भी सरलता से प्राप्त कर सके। इसलिए बैंकिंग संस्थानों में डिजिटल बैंकिंग उत्पादों में हिंदी भाषा को ज्यादा से ज्यादा प्रयोग करें।

डिजिटल बैंकिंग उत्पादों में राजभाषा का महत्वः—

1. **हिंदी एक सशक्त भाषाः**— राजभाषा हिंदी एक सशक्त भाषा है जिसका एक समृद्ध इतिहास रहा है और एक स्वर्णिम भविष्य भी है। डिजिटल बैंकिंग उत्पादों में हिंदी का प्रसार और प्रयोग बढ़ेगा। यह निर्विवाद सत्य है कि बैंकिंग सेवाओं, योजनाओं एवं सुविधाओं का महत्तम लाभ देश की आम—जनता को मिला। डिजिटल उत्पादों को आम—जनता आसानी से समझ पायेगी। क्योंकि देश की अधिकांश जनता हिंदी को आसानी से बोल सकती है और समझ भी सकती है। अतः राष्ट्र के कोने—कोने में हिंदी की पुकार सुनाई देती है।

2. **ग्रामीण जनता की बैंकिंग समस्याओं का आसान समाधानः**— हमारे भारतवर्ष की जनसंख्या का 80% भाग गाँवों में निवास करता है। गाँव की अधिकांश जनता गरीब, अनपढ़ एवं कम शिक्षित होती है। उनको अंग्रेजी भाषा का ज्ञान बिल्कुल नहीं होता है। लेकिन ग्रामीण लोग हिंदी भाषा को अपनी बोलचाल की भाषा तथा व्यवहार की भाषा के रूप में सरलता से अपना सकते हैं। इसलिए डिजिटल बैंकिंग उत्पाद में हिंदी का प्रयोग किया जाए तो "डिजिटल बैंकिंग ग्रामीण जनता को सहायता प्रदान करने में महत्वपूर्ण साबित होगी तथा ग्रामीण जनता बैंकिंग सेवा से ज्यादा से ज्यादा मात्रा में लाभान्वित हो पायेगी।

3. **किसानों को बैंकिंग डिजिटल उत्पादों' का प्रयोग करने में सरलताः**— हमारा देश कृषि—प्रधान देश है। कृषि क्षेत्र का करीबन 70% से अधिक भाग देश की कुल आय में होता है। कृषि विकास के लिए 'डिजिटल बैंकिंग' के अंतर्गत कृषि—कार्ड, बायोमेट्रिक मशीन जिससे किसान अपनी आवश्यकता के आधार पर नकदी निकाल सकते हैं तथा अन्य कृषि—योजनायें ऑन—लाइन प्रस्तुत की जाती हैं। किसान हिंदी भाषा को सहजता से एवं सरलता से बोल और समझ भी सकते हैं। इसलिए कृषकों को डिजिटल उत्पादों जैसे कृषि—कार्ड, एटीएम, पासबुक प्रिंटिंग मशीन तथा ऑनलाइन बैंकिंग द्वारा प्रस्तुत की गई योजनाओं का लाभ उपलब्ध करवाने के लिए उनको समझ में आने वाली हिंदी भाषा का प्रयोग करेंगे तो देश का कृषकवर्ग भी इन इलेक्ट्रॉनिक (डिजिटल) उत्पादों का प्रयोग करेगा और इसके साथ—साथ कृषकों तथा हमारे देश के कृषि क्षेत्र के विकास में भी वृद्धि होगी। अतः कृषि क्षेत्र की योजनायें जैसे कि 'किसान पोर्टल, फसल बीमा मोबाइल ऐप, स्वास्थ्य कार्ड आदि डिजिटल उत्पादों में हिंदी के प्रयोग से कृषि क्षेत्र में डिजिटल क्रांति आ चुकी है।

4. **सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम (एमएसएमई) उद्यमों की सफलता में हिंदी का योगदानः**— सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम प्रकार के उद्यमों यानि एमएसएमई उद्यमों का सामान्यतः संचालन मध्यमवर्गीय आय वाले लोग करते हैं, जिनके पास अंग्रेजी भाषा का ज्ञान नहीं होता है। सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमियों को हिंदी भाषा में सभी डिजिटल उत्पादों के बारे में अवगत करवाया जाए तो ये लोग इन डिजिटल उत्पादों/योजनाओं को आसानी से समझकर विभिन्न डिजिटल बैंकिंग के उत्पादों/ऋण योजनाओं को "डिजिटल पोर्टल' पर प्रस्तुत करके इन सभी डिजिटल उत्पाद/ऋण योजनाओं का लाभ ले सकते हैं।

5. **डिजिटल बैंकिंग' के तहत डिजिटल उत्पादों के विपणन में राजभाषा का योगदानः**— "विपणन (मार्केटिंग) की सफलता की असली कुँजी बैंक ग्राहकों के साथ संपर्क की भाषा यानि संपर्क का माध्यम भाषा ही है। अतः डिजिटल बैंकिंग के डिजिटल उत्पादों का ग्राहकवर्ग या बाजार में विपणन के लिए सरल एवं लोक—प्रचलित भाषा का होना अनिवार्य है। आज कोई भी ग्राहक चाहे ग्रामीण हो या शहरी, गरीब हो या धनी, शिक्षित हो या अशिक्षित लेकिन उसके पास हिंदी भाषा की जानकारी अवश्य ही होती है। इसलिए डिजिटल उत्पादों/सेवाओं/योजनाओं की विपणन की भाषा यदि हिंदी होगी तो इसका लाभ ग्राहकों को मिलेगा तथा साथ—साथ इसका लाभ बैंकों को भी मिलेगा और ग्राहकों तथा बैंकों का विकास भी होगा। इसमें राजभाषा हिंदी के प्रयोग का बड़ा योगदान है।

6. **डिजिटल बैंकिंग और मधुर ग्राहक संबंधों में राजभाषा का महत्वः**— डिजिटल बैंकिंग व्यवसाय में

बैंक और ग्राहकों के बीच मधुर समन्वय होना आवश्यक है। ग्राहकों के साथ उनके कार्यों में तथा वार्तालाप एवं विचार–विमर्श करते समय सरल और आसानी से समझी जाने वाली भाषा का प्रयोग करना बहुत जरूरी है ताकि ग्राहक–तथ्यों एवं जानकारी के महत्वों को आसानी से समझ सकें। हिंदी ही केवल ऐसी भाषा है जिसका प्रयोग हरेक ग्राहक अपने व्यक्तव्य में आसानी से कर सकता है। अतः डिजिटल बैंकिंग' और ग्राहकों के साथ कायम मधुर संबंध बनाये रखना है तो डिजिटल बैंकिंग–प्रणाली में राजभाषा हिंदी के प्रयोग को शत्–प्रतिशत लागू करना ही पड़ेगा। राजभाषा हिंदी की डिजिटल बैंकिंग में महत्ता के लिए निम्न दो पंक्ति समर्पित है

''कोटि–कोटि मदों की भाषा, जन–गण, मन की,
मुखरित भाषा।
हिंदी है, पहचान एवं शान हमारी, हिंदी है
हमारी राजभाषा।।

7. **डिजिटल बैंकिंग में कंप्यूटरीकरण और राजभाषा का योगदान**:– डिजिटल बैंकिंग में कंप्यूटरीकरण के क्षेत्र में राजभाषा हिंदी का प्रयोग बहुत ही महत्वपूर्ण मुद्दा है। कंप्यूटरीकरण के बाद हिंदी के प्रयोग में हमारे हाथ काफी हद–तक बंध गये थे लेकिन अब सरकारी व गैर–सरकारी प्रयासों से कंप्यूटर पर भी हिंदी राजभाषा का प्रयोग होने लगा है।' सी–डैक ने हिंदी सिखाने के लिए 'लीला, प्रबोध, लीला प्रवीण' और 'लीला प्राज्ञ' आदि सॉफ्टवेयर बनाये हैं।

8. **डिजिटल बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी और राजभाषा**:– डिजिटल बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी भी अपने प्रवाह के लिए भाषा का माध्यम ढूँढती है और जनभाषा से बेहतर कोई और सशक्त माध्यम नहीं हो सकता। इस बात को बहुराष्ट्रीय कंपनियों, विदेशी बैंक और अमेरिका जैसे देश भी महसूस करने लगे हैं। इसका सीधा–सीधा अर्थ यही है कि राजभाषा हिंदी के प्रयोग ने अब बाजार का रुख अपना लिया है और शायद भविष्य में यह रुख डिजिटल बैंकिंग के उत्पादों के विकास और प्रयोग में काम आएगा। सूचना संबंधी प्रौद्योगिकी कार्यो में राजभाषा हिंदी वेबसाइट का निर्माण, हिंदी में ई–मेल, संदेश भेजना, आदि राजभाषा कार्यान्वयन का महत्वपूर्ण उदाहरण है। सभी वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों में इसका प्रयोग–अनुप्रयोग भाषाई नवोन्मेष को राजभाषा कार्यान्वयन की दृष्टि से नये आयाम दे रहा है।

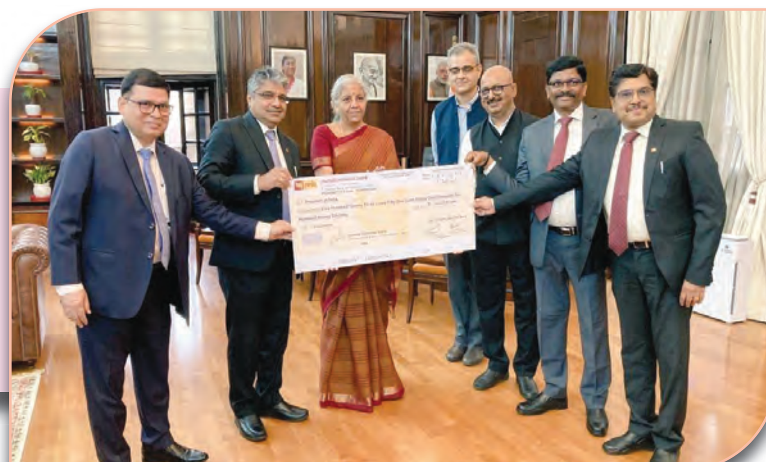
9. **डिजिटल बैंकिंग के डिजिटल उत्पादों में वित्तीय समावेशन'' की सफलता में राजभाषा का महत्वः**– देश की गरीब जनता जिनकी आमदनी बहुत कम है तथा जो अपना जीवन निर्वाह गरीबी रेखा से नीचे व्यतीत कर रहे हैं तथा सेवाओं से वंचित हैं, को बहुत ही कम लागत पर सभी डिजिटल बैंकिंग सुविधा देने को 'वित्तीय समावेशन' कहते हैं। इस स्थिति में अंग्रेजी भाषा से अनजान एवं अपरिचित लोगों को उनकी ही भाषा यानि जानी–मानी राजभाषा हिंदी में जानकारी प्रदान करके डिजिटल बैंकिंग सुविधाएं/उत्पादों को उनके पास पहुँचाया जा सकता है। अतः हिंदी भाषा ही उन बैंकिंग सुविधाओं से वंचित लोगों के लिए डिजिटल बैंकिंग उत्पादों तथा सेवाओं/योजनाओं के बारे में जानकारी एवं लाभ प्राप्त करने का एकमात्र स्रोत है।

निष्कर्ष :– उपरोक्त को मद्देनजर रखते हुए हम यह निर्विवाद रूप से कह सकते हैं कि ''डिजिटल बैंकिंग तथा राजभाषा हिंदी' विषय–वस्तु में पारस्परिक संबंध है। ये दोनों एक–दूसरे के पूरक हैं। डिजिटल उत्पादों का विकास एवं सृजन तथा इनका प्रयोग एवं प्रसार, देश के विकास के लिए सुनहरा मौका है। जो भारतीय बैंकों के लिए विदेशी बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा में टिके रहने का एक रामबाण अस्त्र एवं शस्त्र भी है। इनकी वृद्धि के किए राजभाषा हिंदी का प्रयोग एक महती भूमिका निभाता है। डिजिटल बैंकिंग की वृद्धि के लिए राजभाषा हिंदी एक 'सेतु' है।

अतः राजभाषा हिंदी 21वीं सदी के ''डिजिटल बैंकिंग के वर्तमान एवं भविष्य के लिए अनमोल, अनिवार्य एवं कामयाब सुनहरा उज्ज्वल भविष्य भी है।

विशेष मुलाकात

त्रिपुरा में आयोजित एक कार्यक्रम के दौरान माननीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण का पुष्पगुच्छ भेंटकर अभिनन्दन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं भारतीय स्टेट बैंक के चेयरमैन, श्री दिनेश कुमार खारा, त्रिपुरा ग्रामीण बैंक के चेयरमैन, श्री सत्येंद्र सिंह एवं अन्य अधिकारीगण।



पीएनबी की ओर से देय लाभांश राशि 324 करोड़ रुपये का चेक माननीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण को सौंपते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, निदेशक, बोर्ड, श्री पंकज शर्मा, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा मुख्य महाप्रबंधक एवं मुख्य वित्तीय अधिकारी, श्री दिलीप कुमार जैन।

खेल, युवा मामलों के मंत्री और सूचना तथा प्रसारण मंत्री, श्री अनुराग ठाकुर के प्रधान कार्यालय में आगमन पर उनका स्मृति चिन्ह प्रदान कर अभिनन्दन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

दूसरों की बोली की नकल करना भाषा के बदलने का एक कारण है। –**गिरींद्रमोहन मित्र**

पंजाब नैशनल बैंक ने मनाया 77 वां स्वाधीनता दिवस

पंजाब नैशनल बैंक ने अपने प्रधान कार्यालय और सभी अंचल व मंडल कार्यालयों सहित देश भर में अपनी 10000 से ज्यादा शाखाओं के साथ 77 वां स्वाधीनता दिवस बड़े ही उल्लासपूर्वक ढंग से मनाया। एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने कार्यपालक निदेशकों, मुख्य महाप्रबंधकों, महाप्रबंधकों व अन्य बैंककर्मियों की उपस्थिति में पीएनबी के द्वारका स्थित प्रधान कार्यालय में भारत का राष्ट्रीय ध्वज फहराया।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित 77वें स्वतंत्रता दिवस समारोह के अवसर पर ध्वजारोहण करने के पश्चात् सुरक्षा कर्मियों से सलामी लेते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में हैं मुख्य सुरक्षा अधिकारी (सीएसओ), मेजर गौरव प्रताप सिंह उप्पल।

शहीदों की स्मृतियों का सम्मान करते हुए, श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ, ने कहाः "लंबी अवधि पहले हमने नियति के साथ साक्षात्कार करते हुए स्वतंत्रता की अखंड ज्योति प्रज्ज्वलित की थी। यह तेजस्वी लौ आज भी जल रही है और हमें अपने योद्धाओं के बलिदान का स्मरण कराती है जिनके बिना हम एक लोकतांत्रिक समाज में नहीं रह रहे होते। हमें अपने स्वतंत्रता सेनानियों के शौर्य को नहीं भूलना चाहिए जिन्होंने ब्रिटिश राजतंत्र से युद्ध लड़ा और भारत को स्वतंत्र कराने व भावी पीढ़ी को उज्ज्वल व आशाओं से भरा भविष्य देने के लिए अपना जीवन बलिदान किया। हमारी स्वतंत्रता प्राप्ति के 77 सालों में भारत ने महत्वपूर्ण आर्थिक व सामाजिक विकास हासिल किया है। अब विश्व की पाँचवीं सबसे बड़ी अर्थव्यवस्थाओं में भारत का स्थान है इसके अतिरिक्त उन्होंने कहा कि "स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद से ही पीएनबी पीएमजेडीवाई, मुद्रा लोन, किसान क्रेडिट कार्ड, एमएसएमई इकाइयों के लिए फंड के सहयोग और वाहन ऋण जैसी पहल के साथ देश के आर्थिक विकास का एक महत्वपूर्ण सहभागी रहा है। अपने डिजिटल परिवर्तन के अंग के तौर पर ग्राहकों के लिए बैंकिंग सेवाओं को सुविधाजनक व बाधा रहित बनाने के लिए हमने पिछले साल 35 डिजिटल उत्पाद पेश किए। मुझे यह भी घोषणा करते हुए प्रसन्नता हो रही है कि हमने पीएनबी के इतिहास में पहली बार वित्तीय वर्ष 2023–24 की पहली तिमाही में 22 लाख करोड़ रुपये का व्यवसाय प्राप्त किया जो हमें देश में सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक बनाता है।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित 77वें स्वतंत्रता दिवस समारोह के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय की प्रतिमा पर माल्यार्पण के पश्चात् प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम एवं सीवीओ, श्री राघवेंद्र कुमार।

इस अवसर पर पीएनबी ने स्वतंत्रता सेनानी और पीएनबी संस्थापक, श्री लाला लाजपत राय को भी श्रद्धांजलि अर्पित की। समारोह में राष्ट्रगान के गायन के साथ शपथ ली गयी व स्टाफ की ओर से आयोजित सांस्कृतिक कार्यक्रम के अवसर पर सांस्कृतिक प्रस्तुतियां भी दी गईं।

पीएनबी ने अपने सीएसआर कार्यक्रम के तहत और पीएनबी प्रेरणा के माध्यम से कैंसर रोगियों के घरों पर उनकी बहुआयामी पीड़ा को कम करने के लिए 150 मेडिकल विजिट को प्रायोजित करते हुए 'कैन सपोर्ट' को लेकर अपनी प्रतिबद्धता दिखाई। बैंक ने नैशनल एसोसिएशन फॉर दि ब्लाइंड, नई दिल्ली को 30 कंबल व एक वॉटर कूलर प्रदान किया।

प्रधान कार्यलय, द्वारका में आयोजित स्वतंत्रता दिवस समारोह के अवसर पर पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा, श्रीमती पूनम गोयल, नैशनल एसोसिएशन फॉर दि ब्लाइंड को 1 लाख रुपये का चेक प्रदान करते हुए।

डिजिटल बैंकिंग और वित्तीय समावेशन में हिंदी

अपराजिता गुप्ता, प्रबंधक, मण्डल कार्यालय, देहरादून

वित्तीय समावेशन का अर्थ है वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को सभी नागरिकों तक पहुँचाना। वित्तीय समावेशन का उद्देश्य वे बाधाएँ हटाना है जो लोगों को वित्तीय क्षेत्र में भाग लेने से वंचित करती हैं और उन्हें अपने जीवन को सुधारने के लिए इन सेवाओं का उपयोग करने से रोकती हैं। इसे समावेशी वित्त भी कहा जाता है।

वित्तीय समावेशन के निम्न घटक हैं :

- जनसंख्या के दुर्गम वर्गों के बीच वित्तीय सेवाओं के विस्तार को बढ़ावा देना, विशेष रूप से सेवाहीन और संवलित समूहों को लक्षित करते हुए।
- महिला आर्थिक सशक्तिकरण को बढ़ावा देना
- वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण
- वित्तीय साक्षरता को प्रोत्साहित करना

भारत में स्वतंत्रता के इतने वर्ष पश्चात् भी सभी नागरिकों को समान रूप से वित्तीय सुविधाएं उपलब्ध नहीं हैं। एक ओर बैंकिंग क्षेत्र में फिनटेक, डिजिटल बैंकिंग, मोबाइल बैंकिग, इंटरनेट बैंकिंग के जरिए नवोन्मेषी कार्य किए जा रहे हैं, वहीं कुछ ऐसे नागरिक भी हैं जिन्हें मूल बैंकिंग सुविधाएं भी उपलब्ध नहीं हैं। वित्तीय समावेशन हेतु बैंकों एवं सरकार द्वारा भरसक प्रयास किए जा रहे है किन्तु जनसंख्या का वह समूह जो बैंकिंग सुविधाओं से वंचित है, ग्रामीण या दूरस्थ क्षेत्रों में वास करता है जहाँ उनकी क्षेत्रीय या हिंदी भाषा में बैंकिंग ज्ञान उपलब्ध कराना वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को सरल बनाने का कार्य कर सकता है।

आर्थिक सर्वेक्षण 2022–2023 के अनुसार, हमारे देश की जनसंख्या का 65% भाग ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करता है और 47% जनसंख्या का आजीविका आधार कृषि है। हालाँकि सरकार ने ग्रामीण समुदायों में छोटे व्यापारियों को डिजिटल लेन–देन को अपनाने के लिए प्रेरित किया है, लेकिन यह आश्चर्य की बात नहीं है कि हमारे गाँवों में स्थित एक स्थानीय भाषा बोलने वाले व्यापारियों के लिए अंग्रेजी भाषा में विपणन द्वारा लेन–देन करना चुनौतीपूर्ण होगा। ऐसे में हिंदी तथा स्थानीय भाषाएं बैंक तथा बैंकिंग सुविधा से वंचित नागरिकों के बीच सेतु का कार्य कर सकती हैं और वित्तीय समावेशन में अहम भूमिका निभा सकती हैं।

भारत में डिजिटल वित्तीय समावेशन – वास्तविकता एवं संभाव्यता

भारत की असमानता रिपोर्ट–2022 हमारे देश में डिजिटल प्रौद्योगिकी तक पहुँचने में मौजूद असमानता को दर्शाती है। इस रिपोर्ट के अनुसार, भारत के सबसे धनी 60% गरीब व्यक्ति 40% की तुलना में चार गुणा अधिक डिजिटल भुगतान करने के लिए संभावित हैं। रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा एक रिपोर्ट के अनुसार भारत अब भी दुनिया में दूसरे सबसे अधिक गैर–बैंक जनसंख्या की सूची में सम्मिलित है। वास्तव में, 2021 में 100 के पैमाने पर, भारत की वार्षिक वित्तीय समावेशन सूची 53.9 पर थी। हमारी जनसंख्या का एक महत्वपूर्ण हिस्सा अब भी डिजिटल वित्त और वित्तीय समावेशन के क्षेत्र के बाहर रहकर और अवैध क्रेडिट के गैर–अधिकृत स्रोतों पर निर्भर है। वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पहुँच राष्ट्र की आर्थिक भलाई और आर्थिक विकास के लिए महत्वपूर्ण है। लोगों की घरेलू बचत को बैंकों में जमा कराना और उन्हें सफलतापूर्वक अर्थव्यवस्था की बढ़ती ऋण आवश्यकता को आवंटित करना देश के प्रौद्योगिक विकास में मदद करता है।

वित्तीय साक्षरता के साथ–साथ, इन ग्राहकों के साथ उनकी भाषा में संवाद करना उन्हें डिजिटल वित्तीय प्रणाली का प्रयोग

करने के लिए उत्साहित करने की दिशा में एक बड़ा कदम हो सकता है। जब बैंक एक गैर–अंग्रेजी भाषा का ग्राहक प्राप्त करता है, तो स्थानीयकृत ऑनलाइन प्लेटफार्मों, भाषाई विज्ञापनों, एआई–संचालित ऑनलाइन मार्गदर्शन उपकरणों, चैटबॉट्स आदि के माध्यम से उन्हें प्रोत्साहन और समर्थन देना, इन्हें डिजिटल वित्तीय सफलता की ओर बढ़ाते हैं। भारत जैसे बहुभाषी देश में बैंकिंग सेवाओं को एक या दो भाषाओं में प्रदान करना निर्धारित उद्देश्य को पूरा नहीं करेगा।

अनेक सोशल मीडिया उपयोगकर्ताओं ने इस बात पर जोर दिया कि यदि सेवाएं उनकी मातृभाषा में उपलब्ध होती तो कठिन बैंकिंग लेन–देनों का संचालन करना, ऋण प्राप्ति की शर्तों को समझना, चोरी हुए डेबिट या क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करना, आदि बहुत आसान हो जाता। 2015 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक निर्देश जारी किया था जिसमें बैंकों को अपने खुदरा ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी, और किसी क्षेत्रीय भाषा सहित तीन भाषाओं में खाते खोलने के फॉर्म, वेतनपत्र, पासबुक, आदि उपलब्ध कराना था। हालाँकि, 2022 तक केवल नौ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने इस मानक का पालन करने के लिए तीन भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने हेतु स्वयं को सक्षम बनाया और अन्य बैंक इस उद्देश्य की दिशा में काम कर रहे हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने आईआईटी (IIT) मद्रास के साथ साझेदारी की है और एक बहुभाषी ध्वनि बैंकिंग समाधान विकसित करने का निर्णय लिया, जिससे दृष्टिहीन और अनपढ़ व्यक्तियों को उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं में सहायता मिल सके। इस पहल का प्रमुख उद्देश्य उस भाषा बाधा को हटाना है जो लाखों भारतीयों के डिजिटल वित्तीय समावेश के रास्ते में रुकावट डालती है। यह उम्मीद की जाती है कि अंतिम समाधान आरंभ में हिंदी, तमिल, तेलुगु और अंग्रेजी में आवाज कमांड के माध्यम से सुरक्षित बैंकिंग सेवाएं प्रदान करेगा। 2019–20 में ग्रामीण भारत ने हमारे देश के कुल जीडीपी का आधे हिस्से में योगदान किया था। जब उनके द्वारा उनकी खुद की भाषा में डिजिटल, सुरक्षित और नकदी सेवाओं का उपयोग होगा, तो ग्रामीण भारत बैंकिंग तंत्र और समग्र अर्थव्यवस्था के लिए शानदार विकास में महत्वपूर्ण योगदान कर सकता है।

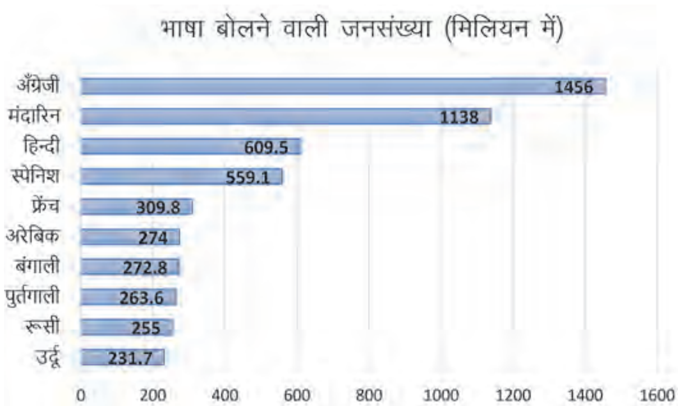
बैंकिंग परिदृश्य में हिंदी भाषा की भूमिका

बैंकों में हिंदी का प्रयोग कम तथा अंग्रेजी का प्रयोग अधिक होता है। इस कारण निरक्षर या कम पढ़े–लिखे लोगों को बैंकिंग सेवाओं का पूर्ण लाभ उठाने में परेशानी होती है। बैंकों में हिंदी का प्रयोग बढ़ाना मात्र सांविधिक दायित्व नहीं है अपितु इससे बैंकिंग कार्य जन–जन तक पहुँचाने में मदद मिलेगी और परिणाम स्वरुप कम पढ़े–लिखे लोग भी बैंकों में बेझिझक पहुँचकर अपनी लेन–देन की प्रक्रिया सहजता से कर सकेंगे। इससे बैंकिंग व्यवसाय में भी बढ़ोत्तरी होगी। सामाजिक बैंकिंग के इस युग में जनता की भाषा अर्थात् हिंदी में काम करना तथा हिंदी भाषा के माध्यम से बैंकों द्वारा बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करना बैंकों की कार्य प्रणाली का अभिन्न अंग होना चाहिए। एक ओर सरकार द्वारा जनधन योजना के तहत प्रत्येक ग्रामीण का खाता खुलवाया जा रहा है जिसका लक्ष्येतर समूह बैंकिंग सेवा से वंचित नागरिक हैं, किन्तु दूसरी ओर बैंकिंग के सभी कार्य अंग्रेजी भाषा में किए जाते हैं जिसे समझना इन नागरिकों के लिए असंभव है। जब तक ग्राहकों को उसकी भाषा में बैंकिंग सेवाएं नहीं मिलेंगी, तब तक नागरिक पूर्णतः बैंकिंग उद्योग के पात्र नहीं बनेंगे। आज के इस दौर में सरकारी योजनाओं के सभी प्रकार का लाभ बैंक द्वारा भुगतान से हो रहा है। महिलाएं बैंक जाती हैं तो कम पढ़े–लिखे होने के कारण अंग्रेजी नहीं समझ पाती हैं।

बैंकिंग क्षेत्र के कुछ तथ्यों पर प्रकाश डालें तो आज भी देश में प्रधानमंत्री जन–धन योजना द्वारा 80% से भी अधिक नागरिकों के पास बैंक खाता है तथा इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग व अन्य वैकल्पिक बैंकिंग माध्यमों के चलते घर बैठे बैंकिंग कार्य संपन्न करना पूर्ण हुआ है। किन्तु आंकड़ों के अनुसार 17% जन–धन खाताधारक बैंक खातों का प्रयोग नहीं करते तथा अन्य खाताधारकों की श्रेणी में बैंकों में 38% से अधिक खाते गैर–परिचालित हैं। विभिन्न संस्थाओं द्वारा किए गए अनुसंधानों से यह ज्ञात हुआ है कि इसका मूल कारण बैंकों में अंग्रेजी भाषा का प्रचलन भी है जिसे समझने में विशेष रूप से जन–धन खातों का लक्ष्येतर समूह सक्षम नहीं है। मोबाइल बैंकिंग, एटीएम व इंटरनेट बैंकिंग के साधन अंग्रेजी भाषा में उपलब्ध हैं। देश के 51% किसानों को बैंकिंग या अन्य वित्तीय साधनों से ऋण सुविधा प्राप्त नहीं हो पाती है क्योंकि वे बैंकिंग की जटिल प्रक्रिया और भाषाई अवरोध के कारण साहूकारों के पास जाना ज्यादा पसंद करते हैं। इस

चुनौती का समाधान करने का माध्यम भी हिंदी और भारतीय भाषाएं ही हो सकती हैं।

सरकार द्वारा गठित महिला उद्यमी योजनाएं तभी सफल होंगी जब महिलाएं बैंकिंग कार्यों को सहजतापूर्वक समझेंगी तथा किसी अन्य पर आश्रित हुए बिना स्वयं बैंकिंग कार्यों को संपन्न करेंगी। विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में वास कर रही महिलाओं को आत्म–निर्भर बनाने हेतु बैंकों से जोड़ना आवश्यक है। ऐसे में हिंदी भाषा बैंकों तथा ग्रामीण महिलाओं के मध्य सेतु का कार्य करेगी। हिंदी के प्रयोग से ग्राहकों की अपेक्षित सेवाएं सहज और सफलतापूर्वक पूरी की जा सकती हैं। हिंदी से प्रभावित होने वाले बैंकिंग क्षेत्र में सर्वप्रथम परामर्श बैंकिंग है। वास्तव में ग्राहक पहली बार बैंक शाखा में एक उत्सुक ग्राहक के रूप में ही आता है अगर उसकी उत्सुकता एवं जिज्ञासा को उसकी अपनी भाषा में शामिल किया जाए जिसे ग्राहक और बैंक आसानी से समझते



हों, तो परामर्श अत्यंत सार्थक होगा। अतः ऐसी भाषा हिंदी ही हो सकती है क्योंकि हिंदी के द्वारा ग्राहकों की अपेक्षाओं को आसानी से समझा व पूरा किया जा सकता है। अतः इस भाव को बढ़ाने में हिंदी अत्यंत उपयोगी सिद्ध हो सकती है।

ग्रामीण क्षेत्र में लोगों के जीवन स्तर में वृद्धि हेतु बैंकों की अहम भूमिका होती है। वर्तमान में बैंक अपने कुल ऋण का एक बड़ा भाग ग्रामीण क्षेत्रों में वितरित करते हैं। गाँव के किसान व कृषि मजदूर सभी स्थानीय भाषा हिंदी को अच्छी तरह से समझते और बोलते हैं। ऐसे में बैंकों द्वारा अपनी व्यवसायी भाषा के रुप में हिंदी भाषा का प्रयोग करना उनके राष्ट्रीय दायित्व एवं राष्ट्र की अपेक्षा की भी पूर्ति कर सकता है।

विश्व में हिंदी भाषा का स्थान

वर्ष 2023 में विश्व में सर्वाधिक बोली जाने वाली भाषाएं तथा भाषा बोलने वाली जनसंख्या की गणना की जाए तो निम्न आंकड़ें सामने आते हैं।

रैंक	देश	हिंदी भाषी जनसंख्या
1	भारत	42,20,48,642
2	नेपाल	80,00,000
3	संयुक्त राज्य अमरीका	6,49,000
4	मॉरीशस	4,50,170
5	फिजी	3,80,000
6	दक्षिण अफ्रीका	2,50,292
7	सूरीनाम	1,50,000
8	युगांडा	1,00,000
9	संयुक्त राष्ट्र	45,800
10	न्यूजीलैंड	20,000
11	जर्मनी	20,000
12	त्रिनिदाद और टोबेगो	16,000
13	सिंगापुर	3,000

इससे सिद्ध होता है कि समस्त विश्व में बोली जाने वाली विदेशी भाषाओं में हिंदी भाषा की लोकप्रियता विकसित हो रही है तथा हिंदी भाषी लोगों की जनसंख्या दिन–प्रतिदिन बढ़ रही है। इसका श्रेय वैश्वीकरण को जाता है क्योंकि इसके कारण भारतीय नागरिकों को अन्य देशों में शिक्षा, रोजगार, पर्यटन हेतु जाने के अवसर प्राप्त हुए हैं। प्रत्येक राष्ट्र में भारतीय नागरिकों की गिनती बढ़ती जा रही है। भारतीय नागरिक अनेक राष्ट्रों के अभिशासन का भी नेतृत्व कर रहे हैं। ऐसे में हिंदी तथा स्थानीय भाषा को बैंकिंग कार्य में उपयोग करना तथा इससे जन–जन तक बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराना सरल हो सकता है।

नागरी वर्णमाला के समान सर्वांगपूर्ण और वैज्ञानिक कोई दूसरी वर्णमाला नहीं है।
– बाबू राव विष्णु पराड़कर

"एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यू. पी. आई)"

तनिष्ठा चक्रवर्ती, वरिष्ठ प्रबंधक, डीबीटी प्रभाग, प्रधान कार्यालय

पृष्ठभूमिः

पिछले कुछ दशकों में, भारत ने इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के क्षेत्र में लगातार प्रगति की है। डिजिटल भुगतान में नवाचारों ने देश भर में संगठनों को एक किफायती भुगतान तंत्र की सुविधा प्रदान करने के लिए प्रेरित किया। अतः, नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया ने यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यू.पी.आई.) की शुरुआत की।

एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यू.पी.आई.) क्या है ?

- 11 अप्रैल, 2016 को भा.रि.बैं. द्वारा 21 सदस्य बैंकों के साथ एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस प्रणाली का मुंबई में शुभारंभ किया गया था।
- यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यू.पी.आई.) एक अत्यधिक नवीन नवोन्मेषी,वहनीय उत्पाद है, तथा इसे बहुत ही कम समय में मानकीकृत तरीके से किसी भी बैंक के साथ आसानी से जोड़ा जा सकता है।
- यू.पी.आई. भारत की मोबाइल आधारित हर समय 'त्वरित भुगतान' प्रणाली है जो व्यक्ति से व्यक्ति (पी2पी) एवं व्यक्ति से मर्चेंट (पी2एम) दोनों के भुगतान में सहयोग करती है।
- यू.पी.आई. का मुख्य कार्य ग्राहक द्वारा बनाए गए वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए), यू.पी.आई. आईडी, यू.पी.आई. संख्या, खाता संख्या एवं भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (आईएफएससी) का उपयोग करके बैंक खातों के बीच आसान तथा सुरक्षित धन अंतरण में सहयोग करना है।

यू.पी.आई. इकोसिस्टम में भागीदारः

1. **भुगतानकर्ता पी.एस.पी. (भुगतान सेवा प्रदाता)**— भुगतानकर्ता पी.एस.पी. के रूप में सदस्य बैंक, जिसमें बैंक किसी ग्राहक को यू.पी.आई. ऐप में जोड़ सकता है, जिससे ग्राहक को यू.पी.आई. सेवाओं के लिए पंजीकरण करने की अनुमति मिलती है और जहाँ भी आवश्यक हो, वित्तीय लेनदेन या गैर–वित्तीय अनुरोध शुरू करने की स्वीकृति मिलती है।
2. **प्रेषक बैंक** — सभी यू.पी.आई. उपयोगकर्ताओं के पास यू.पी. आई. सक्षम बैंक में एक बैंकिंग खाता होना चाहिए। लेनदेन करते समय, उपयोगकर्ता के बैंक खाते से डेबिट किया जाएगा। प्रेषक बैंक ग्राहक द्वारा निर्धारित यू.पी.आई. पिन को प्रमाणित करने की जिम्मेदारी भी रखता है।
3. **भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगमः** एनपीसीआई यू.पी.आई. नेटवर्क का स्वामी, नेटवर्क ऑपरेटर, सेवा प्रदाता और समन्वयक है।
4. **आदाता पी.एस.पी. (भुगतान सेवा प्रदाता)**— बैंक आदाता पी.एस.पी. की भूमिका में होते हैं जिसमें बैंक किसी ग्राहक/मर्चेंट को धन प्राप्त करने या संग्रहण अनुरोध करने के लिए अपने साथ जोड़ सकता है।
5. **लाभार्थी बैंक**— यू.पी.आई. उपयोगकर्ता को मिलने वाला कोई भी क्रेडिट लाभार्थी के बैंक खाते में जमा किया जाएगा। यू.पी.आई. लेनदेन में धनराशि प्राप्त करने वाला बैंक लाभार्थी बैंक के रूप में कार्य करेगा।
6. **प्राप्तकर्ता/लाभार्थी/ग्राहक**— कोई भी ग्राहक जो यू.पी. आई. सक्षम खाते और यू.पी.आई. आईडी के साथ बैंक से जुड़ा है सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।
7. **मर्चेंटः** भाग लेने वाले मर्चेंट वे हैं जिन्हें ग्राहकों से यू.पी. आई. सक्षम भुगतान स्वीकार करने के लिए उनके बैंकों द्वारा जोड़ा गया है।

यू.पी.आई. से जुड़े लेनदेन के प्रकार

1. **ग्राहक ऑन–बोर्डिंगः**

ग्राहक निम्नलिखित प्लेटफार्मों के माध्यम से यू.पी.आई. प्रणाली में जुड़ सकते हैंः

- भीम मोबाइल एप्लीकेशन
- यू.पी.आई. बैंक पी.एस.पी. ऐप
- तृतीय पक्ष यू.पी.आई. अनुपालक ऐप
- *99# (यूएसएसडी)
- प्रत्येक बैंक के मोबाइल बैंकिंग ऐप जो यू.पी.आई. से जुड़े हैं
- 123Pay– फीचर फोन और वॉयस–आधारित भुगतान के लिए एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यू.पी.आई.)।

उपर्युक्त सूचीबद्ध टूल्स भारत में सभी मोबाइल डिवाइस पर कार्य करते हैं और मोबाइल डेटा से जुड़े ग्राहकों और मोबाइल डेटा से नहीं जुड़े ग्राहकों दोनों के डेटा बेस को भी कवर करते हैं।

2. गैर–वित्तीय लेनदेनः

यू.पी.आई. किसी भी भुगतान सेवा प्रदाता (PSP) ऐप पर निम्नलिखित प्रकार के गैर–वित्तीय लेनदेन का समर्थन करेगा।

- पिन सेट/बदलें
- वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) जारी करना
- लेन–देन की स्थिति की जाँच
- विवाद/पूछ–ताछ दर्ज करना

3. वित्तीय लेन–देनः

क. भुगतान अनुरोधः ऐसा लेन–देन जहाँ ग्राहक इच्छित लाभार्थी को धनराशि 'प्रेषित' करने की शुरुआत करता है। भुगतान पते में मोबाइल नंबर और एमएमआईडी, आईएफएससी के साथ खाता संख्या तथा वर्चुअल आईडी शामिल होते हैं।

ख. संग्रह अनुरोधः ऐसा लेनदेन जहाँ ग्राहक वर्चुअल आईडी का उपयोग करके इच्छित प्रेषक से धन 'प्राप्त' करता है।

यू.पी.आई. में लेन–देन सीमाः

एनपीसीआई के अनुसार यू.पी.आई. लेनदेन की सीमा प्रतिदिन रु.1 लाख है। हालाँकि, नए जुड़े उपयोगकर्ताओं के हितों की रक्षा के लिए, एनपीसीआई ने यू.पी.आई. ऐप में ही कुछ कूलिंग अवधि सीमाओं की अनुशंसा की है।

क्रम संख्या	पैरामीटर	एंडरोएड पर नवीन पंजीकरण	आईओएस पर नवीन पंजीकरण
1.	संचयी सीमा	रु.5000	रु.5000
2.	अवधि	24 घंटे	72 घंटे
3.	अधिकतम एक्सपोज़र	रु.5000	रु.15000
4.	अपवर्जन (Exclusion)	सत्यापित मर्चेंट	लागू नहीं

यू.पी.आई. का कारोबारी उपयोगः

यू.पी.आई. एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) के एक सेट के माध्यम से निम्नलिखित क्षमताएं प्रदान करता हैः

1. **यू.पी.आई. ऑटोपेः** यू.पी.आई. ऑटोपे ग्राहकों को उनकी यू.पी.आई. लेनदेन के लिए आवर्ती भुगतान सेट करने की अनुमति देता है। रु.15,000 तक के आवर्ती भुगतान को वांछित आवृत्ति पर सेट किया जा सकता है। ग्राहक द्वारा एक बार प्राधिकरण प्रदान किया जाना आवश्यक है। बैंक ने इसे सक्षम कर दिया है।

2. **यू.पी.आई. इकोसिस्टम में रुपे कार्ड लिंक करनाः** भारत में एनपीसीआई द्वारा अपनी तरह का पहला वैश्विक कार्ड भुगतान नेटवर्क विकसित किया है तथा दुकानों, एटीएम और ऑनलाइन पर व्यापक स्वीकृति के लिए यू.पी.आई. द्वारा सक्षम किया है।

3. **भारत इंटरफेस फॉर मनी (भीम) ऐपः** भीम एक यू.पी.आई. सक्षम ऐप है जो ग्राहकों को आसान लेन–देन भुगतान को त्वरित एवं सरल बनाता है। ग्राहक केवल किसी मोबाइल नंबर या यू.पी.आई. आईडी का उपयोग करके तत्काल बैंक–से–बैंक भुगतान कर सकते हैं, पैसों का भुगतान और संग्रहण कर सकते हैं, या क्यूआर कोड का उपयोग करके स्कैन और भुगतान कर सकते हैं। बैंक का अपना भीम–पीएनबी ऐप है जो नवीनतम तकनीकी से लैस है तथा यह एनपीसीआई के सभी दिशानिर्देशों का अनुपालन करता है।

4. **यू.पी.आई. लाइटः** यू.पी.आई. लाइट एक नवीन ग्राहक–अनुकूल पूर्व–अनुमोदित भुगतान समाधान है जो वास्तविक समय में कोर बैंकिंग सिस्टम पर लेनदेन ट्रैफिक लोड डाले बिना कम मूल्य के लेनदेन को सक्षम करने के लिए मौजूदा प्रोटोकॉल का उपयोग करता है। वर्तमान शासनादेशों के अनुसार, शेष राशि की सीमा रु. 2,000 उपलब्ध है, जिसका उपयोग ग्राहक रु. 500 से कम के लेनदेन के लिए कर सकते हैं और यू.पी.आई. से जुड़े बैंक खातों से आवश्यकतानुसार पुनःपूर्ति कर सकते हैं। बैंक यू.पी.आई. लाइट में जारीकर्ता और अधिग्रहणकर्ता के रूप में सक्रिय है।

5. **यू.पी.आई. 123 पेः** यह सेवा अधिक समावेशी होने और देश में 400 मिलियन से अधिक फीचर फोन उपयोगकर्ताओं तक पहुँचने के लिए निर्मित की गई है। यह सेवा डुअल टोन मल्टी–फ्रीक्वेंसी (डीटीएमएफ) सिग्नलिंग तकनीक द्वारा एक खाता संख्या और फोन नंबर का उपयोग करती है और लेन–देन के लिए यू.पी.आई. दो–कारक प्रमाणीकरण प्रोटोकॉल का पालन करती है। बैंक ने इस सेगमेंट को लाइव कर दिया है। बैंक ने यह तकनीक पहले ही लागू कर दी है।

6. **एएसबीए (आईपीओ) के लिए यू.पी.आई.ः** नेशनल स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई) और बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) पर आईपीओ की सदस्यता लेते समय ग्राहक भुगतान विकल्प के रूप में अपनी यू.पी.आई. आईडी प्रदान कर सकते हैं। आईपीओ आवेदन करते समय भुगतान विकल्प के रूप में अपनी यू.पी.आई. आईडी प्रदान करने के लिए उन्हें अपने ब्रोकर को सूचित करना होगा। हाल ही में, आरबीआई ने सिंगल–ब्लॉक–एंड–मल्टीपल–डेबिट की यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यू.पी.आई.) अधिदेश सेवा को एकीकृत

हिन्दुस्तान के लिए देवनागरी लिपि का व्यवहार होना चाहिए, रोमन लिपि का व्यवहार यहाँ हो ही नही सकता। –**महात्मा गाँधी**

करके सेकेंडरी मार्केट में ब्लॉक की गई राशि द्वारा समर्थित ट्रेडिंग को भी स्वीकृति दे दी है और इसके बाद इसे 'यू.पी.आई. ब्लॉक सुविधा' के रूप में जाना जाएगा।

7. **यू.पी.आई. लाइट ऑफ़लाइन:** भारतीय रिज़र्व बैंक ने तकनीकी नवाचारों को प्रोत्साहित करने के लिए एक पायलट योजना की अनुमति दी है जो ऑफ़लाइन मोड में छोटे मूल्य के डिजिटल लेनदेन (500 रुपये) को सक्षम बनाता है। अत:, एनपीसीआई और नियामक इसके लिए एक वैकल्पिक समाधान लेकर आए हैं जो उनके कोर बैंकिंग अवसंरचना पर भार डाले बिना कम मूल्य के लेनदेन को संसाधित कर सकता है, अर्थात् एनएफसी (नियर फील्ड कम्युनिकेशन) तकनीक पर आधारित यू.पी.आई. – लाइट ऑफ़लाइन सेवा। बैंक प्रेषक बैंक के रूप में इसमें सक्रिय है।

8. **कन्वर्सेशनल भुगतान– हेलो यू.पी.आई.:** यह यू.पी. आई. 123 चंल अवसंर चना पर एक सुरक्षित वॉयस कॉल– आधारित एक्सटेंशन है जो कोई भी, किसी भी फोन से, भारत में कहीं से भी भुगतान उपलब्ध कराता है। बैंक ने यह तकनीक लागू कर दी है।

9. **यू.पी.आई. पर क्रेडिट लाइन:** यू.पी.आई. पर क्रेडिट लाइन की पहल का उद्देश्य, चैनल के रूप में यू.पी.आई. का उपयोग करके एमएसएमई/खुदरा क्षेत्र को ऋण प्रदान करना है। इस संबंध में एनपीसीआई यू.पी.आई. पर क्रेडिट लाइन लेकर आया है जिसमें पूर्व–स्वीकृत ऋण को यू.पी.आई. से जोड़ा जा सकता है। बैंक ने इस सेगमेंट में लाइव कर दिया है।

यू.पी.आई. इंटरनेशनल:

यू.पी.आई. भारत की मोबाइल आधारित, 'त्वरित भुगतान' प्रणाली है जो ग्राहकों को ग्राहक द्वारा बनाए गए वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) का उपयोग करके प्रत्येक क्षण त्वरित भुगतान करने की सुविधा देती है। हालाँकि, वैश्विक बाज़ार में विकास की क्षमताओं एवं संभावनाओं को देखते हुए, यू.पी.आई. का अंतरराष्ट्रीयकरण भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार दोनों का घोषित नीतिगत उद्देश्य है। अन्य अधिकार क्षेत्रों के त्वरित भुगतान प्रणाली (एफपीएस) के साथ यू.पी. आई. का अंतर्संबंध, निवासियों को विदेश में प्रेषण भेजने के लिए एक सुविधाजनक, त्वरित, कम लागत वाला और पारदर्शी विकल्प प्रदान करता है।

इस संबंध में, सिंगापुर के एफपीएस के साथ यू.पी.आई. का पहला ऐसा लिंकेज है अर्थात भारत और सिंगापुर के बीच उपयोगकर्ता आधार बढ़ाने और अंतर–संचालनीयता लाने के उद्देश्य से PayNow का फरवरी 2023 में शुभारंभ किया गया था। इस लिंकेज के माध्यम से, मोबाइल फोन नंबरों का उपयोग करके भारत से सिंगापुर और यू.पी.आई. आईडी का उपयोग करके सिंगापुर से भारत में फंड ट्रांसफर किया जा सकता है। बैंक इस क्षेत्र में लाभार्थी और आदाता पी.एस.पी. बैंक के रूप में सक्रिय है।

यू.पी.आई. इंटरनेशनल एक नई सुविधा है जो विदेश में चयनित व्यापारियों को भारतीय बैंक खातों का उपयोग करके क्यूआर कोड आधारित भुगतान करने में सक्षम बनाती है। उक्त सुविधा सिंगापुर, मॉरीशस जापान, थाईलैंड, हांगकांग आदि जैसे कई देशों के लिए उपलब्ध है। बैंक एक जारीकर्ता और एक अधिग्रहणकर्ता के रूप में क्यूआर कोड आधारित यू.पी.आई. अंतरराष्ट्रीय लेनदेन में सक्रिय है।

हाल ही में नई दिल्ली में जी–20 शिखर सम्मेलन में भाग लेने वाले सभी विदेशी प्रतिनिधि अब भारतीय बैंक खाते के बिना भुगतान के लिए ई–रुपी और यू.पी.आई. का उपयोग कर सकते हैं। यू.पी.आई. वन वर्ल्ड, जी–20 देशों से आने वाले यात्रियों के लिए तैयार किए गए यू.पी.आई. सुविधाओं का एक भाग है।

यू.पी.आई. इकोसिस्टम की मात्रा:

भारत में डिजिटल इकोसिस्टम का विकास विभिन्न कारकों से प्रेरित है, जिसमें डिजिटलीकरण पर सरकार का जोर, इंटरनेट और स्मार्टफोन की पहुँच में वृद्धि और ई–कॉमर्स का उदय शामिल हैं। एनपीसीआई के अनुसार, कैलेंडर वर्ष 2022 के अंत में, यू.पी.आई. का कुल लेनदेन मूल्य 125.95 ट्रिलियन रुपये था, जो साल–दर–साल (YoY) से 1.75 गुना अधिक है। दिलचस्प बात यह है कि वित्त वर्ष 2012 में कुल यू.पी. आई. लेनदेन मूल्य भारत की जीडीपी का लगभग 86% था। संपूर्ण यू.पी.आई. पारिस्थितिकी तंत्र के यू.पी.आई. P2P और P2M लेनदेन की वर्तमान लेनदेन मात्रा इस प्रकार है:

यू.पी.आई. P2P और P2M लेनदेन						
माह	कुल		पी2पी		पी2एम	
	मात्रा (एमएन)	मूल्य (सीआर)	मात्रा (एमएन)	मूल्य (सीआर)	मात्रा (एमएन)	मूल्य (सीआर)
अगस्त, 23	10,586.02	15,76,536.56	4,388.83	11,79,095.66	6,197.18	3,97,440.90

यू.पी.आई. इकोसिस्टम में बैंक की स्थिति (अगस्त, 23):

हमारा बैंक प्रेषक बैंक के रूप में यू.पी.आई. इकोसिस्टम में 5वें स्थान पर है (अगस्त 23 तक का डेटा प्रस्तुत किया गया है):

यू.पी.आई. प्रेषक बैंक (अगस्त'23)							
क्रम	यू.पी.आई. प्रेषक बैंक	कुल मात्रा (मिलियन में)	अनुमत :	बीडी :	टीडी:	कुल डेबिट रिवर्सल गणना	डेबिट रिवर्सल सफलता %
1.	पंजाब नैशनल बैंक	518.59	94.33%	4.52%	1.15%	2.54	88%

*बीडी–बिजनेस डिकलाइनय ' टीडी–टेक्निकल डिकलाइन

प्रधान कार्यालय में हिंदी दिवस समारोह एवं कवि सम्मेलन का आयोजन

प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली में आयोजित राजभाषा समारोह एवं सांस्कृतिक संध्या में उपस्थित बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार तथा श्री एम. परमशिवम, मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ), श्री राघवेन्द्र कुमार, मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री सुमन्त महान्ती, महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवार्चन साहू, सहायक महाप्रबंधक, श्रीमती मनीषा शर्मा बैंक की गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' के नवीन अंक का विमोचन करते हुए।

पंजाब नैशनल बैंक के समस्त अंचल, मंडल और शाखाओं में सितंबर माह को हिंदी माह के रूप में मनाया जाता है। हर वर्ष की भांति इस वर्ष भी प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली में हिंदी माह के उपलक्ष्य में राजभाषा समारोह का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल ने की। इस अवसर पर बैंक के कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेन्द्र कुमार सहित मुख्य महाप्रबंधकगण एवं महाप्रबंधकगण विशेष रूप से उपस्थित रहे।

समारोह का उद्घाटन सत्रः

कार्यक्रम का शुभारंभ एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशकों द्वारा दीप–प्रज्वलन कर किया गया। तदोपरांत स्टाफ सदस्यों द्वारा सरस्वती वंदना तथा नृत्य प्रस्तुति दी गई। इसके बाद राजभाषा विभाग की विभागीय प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा ने ऑडियो एवं वीडियो के माध्यम से राजभाषा गतिविधियों की रिपोर्ट की जानकारी समस्त स्टाफ सदस्यों को दी। अपने अध्यक्षीय उद्बोधन में बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय ने सर्वप्रथम राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से बैंक को 02 'राजभाषा कीर्ति' पुरस्कार, (बैंक की श्रेणी में 'प्रथम' तथा गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' हेतु 'द्वितीय पुरस्कार) प्राप्त करने पर प्रसन्नता जताते हुए इसका श्रेय सभी स्टाफ सदस्यों को दिया और आगे भी इस प्रदर्शन को कायम रखने की आशा जताते हुए अपनी बधाई और शुभकामनाएं दीं।

समारोह के आरंभ में दीप प्रज्वलन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

पीएनबी प्राइड के राजभाषा मॉड्यूल का शुभारंभ:-

इस अवसर पर माननीय एमडी एवं सीईओ द्वारा नवोन्मेषी पहल के अंतर्गत राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा बनाये गए पीएनबी प्राइड ऐप में राजभाषा मॉड्यूल का उद्घाटन किया गया। इस पहल के अंतर्गत राजभाषा हिंदी के अनुपालन को और भी अधिक डिजिटल और पारदर्शी बनाने का प्रयास किया गया है। इसके माध्यम से राजभाषा अधिकारियों द्वारा वित्तीय वर्ष के दौरान प्रधान कार्यालय के विभागों, अंचल, मंडल तथा शाखाओं के राजभाषाई निरीक्षण को स्थल पर ही अद्यतित करने की सुविधा प्रदान की गई है। इसके अलावा प्रधान कार्यालय की गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' के नवीन अंक का विमोचन एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशकगणों, सीवीओ के करकमलों द्वारा किया गया।

राजभाषा समारोह के अवसर पर ऐप आधारित राजभाषा मॉड्यूल का उद्घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

लाला लाजपत राय राजभाषा शील्ड का वितरण:-

वित्तीय वर्ष 2022–23 के दौरान राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने वाले प्रधान कार्यालय के विभिन्न प्रभागों/विभागों, अंचल कार्यालयों तथा प्रशिक्षण केन्द्रों को विभिन्न विधाओं में लाला लाजपत राय शील्ड एवं प्रशस्ति पत्र एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशक गण तथा सीवीओ महोदय द्वारा प्रदान किये गए।

राजभाषा समारोह के अवसर पर विजेताओं को लाला लाजपत राय शील्ड एवं प्रशस्ति पत्र प्रदान करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

कवि सम्मेलन में अतिथि कवियों द्वारा प्रस्तुति:-

राजभाषा समारोह के अगले चरण में सुप्रसिद्ध कवि, पदमश्री, डॉ. अशोक चक्रधर और कवयित्री, सुश्री मधुमोहिनी उपाध्याय ने अपनी कविताओं के माध्यम से कार्यक्रम को गरिमा प्रदान करते हुए समारोह में उपस्थित सभी श्रोताओं को मंत्रमुग्ध कर दिया।

सर्वप्रथम कवयित्री, सुश्री मधुमोहिनी उपाध्याय ने अपनी हृदय स्पर्शी कविताओं से श्रोतागणों को अंत तक बांधे रखा तो वहीं डॉ. अशोक चक्रधर ने अपनी मर्मस्पर्शी कविताओं, व्यंग्य के माध्यम से श्रोताओं को जीवन के अनेक रंगों से साक्षात्कार करवाया।

राजभाषा समारोह के दौरान काव्य पाठ करते हुए डॉ. अशोक चक्रधर।

राजभाषा समारोह के दौरान काव्य पाठ करते हुए सुश्री मधुमोहिनी उपाध्याय।

प्रधान कार्यालय के राजभाषा विभाग की विभागीय प्रमुख, श्रीमती मनीषा शर्मा द्वारा समारोह में उपस्थित सभी प्रतिभागियों को धन्यवाद ज्ञापित कर कार्यक्रम के औपचारिक समापन की घोषणा की गई।

राजभाषा समारोह के दौरान सांस्कृतिक प्रस्तुति देती स्टाफ सदस्याएं।

राजभाषा समारोह के अंत में सभी स्टाफ सदस्यों को धन्यवाद ज्ञापित करते हुए सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा।

"जीवन का सबसे सुंदर और सरल नियम: जो आपके साथ नहीं होना चाहिए, वह आप दूसरों के साथ न करें........"

राष्ट्रभाषा हिंदी का किसी भी क्षेत्रीय भाषा से कोई संघर्ष नहीं है। –अनंत गोपाल

अंचल कार्यालयों में हिंदी दिवस समारोह की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

अंचल कार्यालय, कोलकाता

अंचल कार्यालय, रायपुर

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

अंचल कार्यालय, जयपुर

अंचल कार्यालय, दिल्ली

अंचल कार्यालय, गुवाहाटी

अंचल कार्यालय, दुर्गापुर

75 आज़ादी का अमृत महोत्सव

अंचल कार्यालयों में हिंदी दिवस समारोह की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, पटना

अंचल कार्यालय, मेरठ

अंचल कार्यालय, लखनऊ

अंचल कार्यालय, लुधियाना

अंचल कार्यालय, भोपाल

अंचल कार्यालय, शिमला

अंचल कार्यालय, मुंबई

अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर

सरलता, बोधगम्यता और शैली की दृष्टि से विश्व की भाषाओं में हिंदी महानतम स्थान रखती है। —**अमरनाथ झा**

संसदीय समिति के दौरे

जयपुर अंचल में राज्यसभा को दिए गए आश्वासन से संबंधित संसदीय आश्वासन समिति के आगमन पर सांसद श्री एम. थंबी दुरई का पुष्पगुच्छ भेंट कर स्वागत करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

माननीय संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा मंडल कार्यालय, ठाणे का राजभाषाई निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर माननीय श्री भर्तृहरि महताब (अध्यक्ष), डॉ. मनोज राजोरिया (संयोजक), माननीय सदस्य, श्री प्रतापराव जाधव, श्रीमती कांता कर्दम, डॉ. अमी याज्ञिक, श्री धर्मराज खटीक, डॉ. रामेश्वरलाल मीना, श्री रामनारायण साव, श्री मुकेश शर्मा, श्री अब्दुल मोहीब उपस्थित थे। इस अवसर पर माननीय संसदीय समिति ने बैंक द्वारा हिंदी में किए जा रहे कार्यों की सराहना की। बैंक की ओर से श्री देवार्चन साहू (महाप्रबंधक), श्रीमती मनीषा शर्मा (सहायक महाप्रबंधक), श्री बिभु प्रसाद महापात्र (तात्कालीन अंचल प्रबंधक, मुंबई तथा मुख्य महाप्रबंधक), श्री अर्जुन मूलचंदानी (मंडल प्रमुख तथा उप महाप्रबंधक) आदि ने सहभागिता की। इस अवसर पर अंचल कार्यालय, मुंबई की छमाही पत्रिका 'दर्पण' का विमोचन किया गया।

जयपुर अंचल में संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा मंडल कार्यालय, जयपुर–सीकर का राजभाषाई निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर संसदीय राजभाषा समिति के संयोजक माननीय डॉ. मनोज राजोरिया, सांसद, श्रीमती सरोज पांडेय, श्रीमती कांता कर्दम, डॉ. अमी याज्ञिक एवं पंजाब नैशनल बैंक से महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवार्चन साहू, अंचल प्रबंधक, जयपुर, श्री राधा कृष्ण बाजपेयी, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा, मंडल प्रमुख, जयपुर–सीकर, श्री हरि मोहन मीणा, प्रबंधक (राजभाषा), ममता मीणा एवं उप प्रबंधक (राजभाषा), श्री आशीष कुमार मीणा उपस्थित रहे। इस अवसर पर पीएनबी की गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' के नवीनतम अंक तथा मंडल कार्यालय, जयपुर, सीकर की नोटिंग सहायिका का विमोचन माननीय संसदीय राजभाषा की तीसरी उपसमिति के द्वारा किया गया।

राजभाषा गतिविधियाँ

प्रधान कार्यालय में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक के दौरान राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों के साथ प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, प्रभागों एवं विभागों के विभागाध्यक्ष एवं टीम राजभाषा।

अंचल कार्यालय, कोलकाता में "भारतीय डिजिटल ई–रूपया, पर आयोजित बैंकिंग संगोष्ठी के दौरान मंचासीन हैं मुख्य वक्ता, श्री रविभूषण, उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय कोलकाता। इस अवसर पर श्री फिरोज हसनैन, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील अग्रवाल, तत्कालीन महाप्रबंधक, श्री शिवशंकर सिंह, महाप्रबंधक और श्री रमण कुमार सिंह, अपर मुख्य सतर्कता आदि की गरिमामय उपस्थिति रही।

नराकास, दिल्ली (बैंक) की 58वीं छमाही बैठक एवं संगोष्ठी के अवसर पर नराकास, दिल्ली बैंक की पत्रिका 'बैंक भारती' का विमोचन करते हुए मुख्य अतिथि, श्री कुमार पाल शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन), श्री राजेश श्रीवास्तव, उप निदेशक (नीति), मुख्य महाप्रबंधक एवं अध्यक्ष नराकास, दिल्ली बैंक, श्री समीर बाजपेयी, मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री सुमन्त महान्ती, महाप्रबंधक (राजभाषा), श्री देवार्चन साहू एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा।

अंचल कार्यालय, लुधियाना में आयोजित राजभाषा संबंधी समीक्षा बैठक के दौरान अंचल प्रबंधक, श्री पुष्कर तराई, सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा, मुख्य प्रबंधक, (राजभाषा), श्री अटल बाजपेयी एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

मंडल कार्यालय, गुरुग्राम द्वारा आयोजित संगोष्ठी में स्टाफ सदस्यों से चर्चा करते मुख्य अतिथि, श्री कुमार पाल शर्मा, उप निदेशक (कार्यान्वयन), राजभाषा, उत्तरी क्षेत्रीय कार्यालय, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार। दृष्टव्य हैं श्री परवेन्द्र कुमार, मण्डल प्रमुख, गुरुग्राम एवं श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) तथा सुश्री रानी, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

देश के सबसे बड़े भू–भाग में बोली जानेवाली हिंदी राष्ट्रभाषा–पद की अधिकारिणी हैं।
–सुभाष चन्द्र बोस

राजभाषा गतिविधियाँ

पीएनबी के संयोजन में कार्यरत नराकास फिरोजपुर की छमाही बैठक में उपस्थित विभागीय प्रमुख, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, श्रीमती मनीषा शर्मा, मंडल प्रमुख, मोगा, श्री अजीत कुमार पाण्डेय, नराकास अध्यक्षा, श्रीमती गीता मेहता, सदस्य सचिव, श्री नरेश कुमार, प्रबंधक (राजभाषा) तथा अन्य अधिकारीगण।

बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति द्वारा वर्ष 2022 के दौरान राजभाषा नीति के उत्कृष्ट कार्यान्वयन हेतु अंचल कार्यालय, रायपुर को तृतीय पुरस्कार प्रदान किया गया। बैंक की ओर से शील्ड एवं प्रमाण–पत्र प्राप्त करते हुए श्री नवीन जाधव, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

राजभाषा के श्रेष्ठ कार्यान्वयन के लिए नराकास मोगा से प्राप्त प्रथम पुरस्कार ग्रहण करते हुए मंडल कार्यालय, मोगा से जिला समन्वयक अधिकारी, श्री इकवंत सिंह एवं प्रबंधक (राजभाषा), श्री नरेश कुमार।

नराकास सीतापुर की छमाही बैठक में मंडल कार्यालय, सीतापुर को उत्कृष्ट राजभाषा कार्यांवयन हेतु प्रदत्त प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए मंडल प्रमुख, श्री धीरेंद्र कुमार झा एवं प्रशस्ति पत्र ग्रहण करते हुए, श्रीमती अमृता गुप्ता, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

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।

हर तस्वीर कुछ कहती है- उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ

माँ बिन जग में है सब सूना–सूना और खाली

प्रेम कुमार अग्रवाल
महाप्रबंधक,
रिमड प्रभाग, प्रधान कार्यालय

माँ बिन जग में है सब सूना–सूना और खाली।
माँ है तो जीवन लगता फूलों से लदी एक डाली।।

माँ होती है हर दिन को स्नेह से महकाने वाली।
माँ से ही हर दिन होली और होती हर रात दीवाली।।

उसके होने से ही मिल पाती है हमको भर–पेट थाली।
सब राहें रहती हैं रोशन और साँझ लगे मतवाली।।

होती है सबकी वो पालनहार और जीवन देने वाली।
उसके होने से ही तो जीवन में आती है खुशहाली।।

जन्म से बुढ़ापे तक वही होती है हमें सँभालने वाली।
अपनी बगिया को वो सींचें ऐसे हो जैसे कोई माली।।

उसके मन से निकलने वाली दुआ न जाए कभी खाली।
हमारे दुःख में तो कभी खुशी में अपनी आँखें भिगाने वाली।

एक माँ ही होती है बच्चे के
हर नाज–नखरे उठाने वाली।

माँ है तो सबकुछ है जग में
समझो बात मेरी ये आली।।

जिम्मेदारी–एक अहसास।

यतेंद्र कुमार,
उप महाप्रबंधक,
लेखा परीक्षा एवं निरीक्षण प्रभाग, प्रधान कार्यालय

नन्हें से हाथ
कब जिम्मेदारी के कामों में बड़े हो जाते हैं,
जिस पल जब हम माँ–बाप का सहारा बन जाते हैं।
अंत में पछताने से कुछ नहीं बदलता,
वक्त कब गुजर जाता है पता ही नहीं चलता,
इसलिए जो करना है अभी करना है,
माँ–बाप का शरीर ही मरता है पर वे अविनाशी हैं।
अपने उस अंश की मुस्कुराहट में,
उस संस्कार में, बड़ों की सेवा करने की प्रवृत्ति में,
और माँ–बाप का जीवन उनका वह अंश जीता है।
ख्वाहिशें तो हर उस अंश की होती हैं पर,
माँ–बाप की सेवा से बड़ा कोई बलिदान वह दे नहीं सकता।
आसमान में उड़ना तो आसान है पर,
जमीं पर रह कर माँ–बाप के साथ
रहना ही जीवन है।

माँ का दर्जा

खुशबू जैन, वरिष्ठ प्रबंधक, सोनीपत रोड शाखा, रोहतक

माँ से बढ़कर कोई नहीं इस दुनिया में, माँ के समीप होने भर से जिन्दगी का सारा बोझ हल्का हो जाता है। यह तस्वीर हमें समझा रही है कि माँ का व्यक्तित्व, उसकी महत्ता, उसकी ममता दुनिया में हर चीज से ऊपर है। माँ के आगे तो खुदा भी झुक जाता है।

कितने ही 7 सितारा होटल में चले जाइए, माँ के हाथ से बने खाने का स्वाद ही अलग है। पढ़–लिखकर कितना ही पैसा, रुतबा और रसूख हासिल कर लें पर सफलता माँ के कदमों में ही है। आज के युग में नौजवान पढ़–लिखकर दूसरे देशों में बसते हैं पर, जो माँ के कदमों में बसता है वह महान है।

माँ की ममता ही अलग है। बच्चों की थोड़ी सी परेशानी की आहट ही उसकी आँखें नम कर देती है और आज माँ की सेवा कर इन्होंने जन्नत की सैर कर ली है।

कैसे निज सोये भाग को कोई सकता है जगा, जो निज भाषा–अनुराग का अंकुर नहीं उर में जगा। –हरिऔध

मलंग चाचा

राजीव शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय

इतनी भीड़ तो आज तक शहर में किसी राजनेता की शव यात्रा में भी न रही होगी जितनी आज मलंग चाचा की शव यात्रा में थी। ऐसा प्रतीत हो रहा था कि जैसे, पूरा शहर ही उमड़ पड़ा हो और ऐसी कोई आँख न थी, जो नम न हो। खाली जबड़ा, लटके हुए गाल तथा मोटे–मोटे लेंसों के पीछे, दो गहरे गड्ढों में टिमटिमाती आँखों वाला, लगभग 90 वर्षीय बूढ़ा, जो देखने में तनिक भी आकर्षक नहीं था मगर, वह शख्स जब अपनी कमजोर आवाज में कुछ कहता था, तो बड़े–बड़े बुद्धिमानों के तर्क धरे के धरे रह जाते थे।

सुना है कि, अंग्रेजों के समय में मलंग चाचा को कचहरी में कुर्सी मिली हुई थी और बड़े–बड़े अंग्रेज जज, चाचा के तर्क सुनकर, अपना फैसला बदल देते थे। गजब के तर्क थे चाचा के पास। मलंग चाचा का असली नाम, नवाब चन्द था। पूर्वजों की सैंकड़ों एकड़ जमीन के इकलौते वारिस, नवाब चन्द के सारे शौक फकीरों वाले थे। सुना है कि चाचा अपने खाने लायक अनाज रखकर, बाकी सब गरीबों तथा जरूरतमन्दों में बाँट दिया करते थे। चाचा ने शादी नहीं की थी और न ही किसी शौक को अपने पास फटकने दिया। सारा दिन खेत मजदूरों के साथ और शाम को शहर के इस कोने से दूसरे कोने तक, हर गली–नुक्कड़ पर लोगों से मिलना एवं बतियाना, चाचा की दिनचर्या थी।

आज़ादी के बाद, मलंग चाचा ने अपनी जमीन एवं खेत, मजदूरों के नाम कर दिये थे। वे मजदूर, कृतज्ञतावश हर फसल पर चाचा के घर अनाज डाल जाते। अंग्रेजों की कोई पेंशन भी मिलती थी चाचा को। गुजारे लायक बहुत हो जाता था। चाचा, उसमें से भी जरूरतमन्दों को बाँट दिया करते।

एक बार, सेठ कृष्ण चन्द को व्यापार में काफी घाटा हो गया। लेनदारों ने कुर्की करवा दी। सेठ फुटपाथ पर आने की कगार पर था जब, चाचा ने अपनी हवेली गिरवी रखकर, सेठ की मदद की। सेठ संभल गया, व्यापार फिर से चमक पड़ा। उसने, चाचा की हवेली छुड़वा दी और ब्याज के तौर पर जब कुछ पैसे चाचा को देने चाहे तो, चाचा ने सरेबाजार, उसे ऐसी खरी–खोटी सुनायी कि सेठ ने उस शर्मिन्दगी से उभरने के लिये, अपनी समस्त पूँजी और व्यापार अपने सभी नौकरों के नाम कर दिया और स्वयं चाचा के प्रति समर्पित हो गया। आज, चाचा की इस शव यात्रा में अगर कोई पुराना एवं घनिष्ठ साथी है तो वह, सेठ कृष्ण चन्द, जिसका विलाप हर किसी के अन्दर ऐसे उतरता जा रहा था जैसे कोई पुत्र अपने पिता के देहावसान पर विलाप करता हो।

यूँ तो मलंग चाचा, मेरे दादा जी की पीढ़ी के थे मगर, उन्होंने हमें कभी पीढ़ी अन्तराल का अहसास नहीं होने दिया। उनकी यही खासियत उन्हें हर किसी के साथ जोड़ती थी। शहर का शायद ही कोई परिवार ऐसा हो, जिसकी चाचा ने पैसे से, अनाज से, सिफारिश से या सलाह देकर सहायता न की हो। शहर के झगड़ों का निपटान, अदालत में कम, चाचा की हवेली पर अधिक होता था। दूध का दूध तथा पानी का पानी करने की गजब की बख्श थी। चाचा के फैसले के विरूद्ध जाने की हिम्मत, पूरे शहर में किसी में नहीं थी। चाचा तो मानों, शहर के बेताज बादशाह हों। पिता जी बताया करते थे कि हकीम रहमतुल्ला के इन्तकाल के बाद, उसके दोनों बेटे, जायदाद का बंटवारा अदालत के माध्यम से करवा लाये लेकिन, चाचा ने हुक्म जारी कर दिया कि हकीम साहिब की पुश्तैनी हवेली पर उसी भाई का हक होगा, जो हकीम साहिब की बेवा की सेवा करेगा। अदालती हुक्म से हवेली के मालिक बने बड़े बेटे ने यह जिम्मेवारी स्वीकार कर ली मगर, दो वर्ष उपरान्त, हकीम साहिब की बेवा द्वारा, अपनी देखभाल पर असन्तुष्टि व्यक्त करने पर, बड़े बेटे ने तुरंत हवेली खाली करके छोटे भाई को सौंप दी थी, जिसने अन्तिम समय तक अपनी माँ की अच्छी तरह सेवा की और उसके इन्तकाल के बाद, चाचा ने बड़े से कहकर, हवेली के कागज़ात छोटे के नाम करवा दिये। अदालत द्वारा किये गए बंटवारे के बावजूद, चाचा द्वारा किये गये बंटवारे से खुश, वह दोनों भाई भी चाचा की शव यात्रा में शामिल थे।

मेरा, चाचा से कोई अधिक वास्ता नहीं रहा था। बचपन से ही हॉस्टल और फिर महानगर से डॉक्टरी पढ़ने के बाद, जब मैं घर लौटा तो, पिता जी मुझे, चाचा का आशीर्वाद दिलवाने उनकी हवेली ले गये थे। मैं पहली बार उस हवेली की ड्योढ़ी में घुसा

था। करीब 25 फुट लम्बी तथा 15 फुट चौड़ी ड्योढ़ी के दोनों तरफ, बड़ी–बड़ी बैठकें, एक लम्बे–चौड़े दालान के कोने में एक बगीचा तथा हैण्डपम्प, फिर एक बरामदा, जिसके दायें छोर पर रसोई, बायें छोर पर गुसलखाना तथा बीच में दो बड़े–बड़े कमरे थे। हवेली की बनावट, उसकी सदी का अहसास दे रही थी। सफेदी भी मैली पड़ चुकी थी मगर, ईंटों का फर्श एकदम लाल सूर्ख था। चाचा तो एकदम मलंग थे। उनकी हवेली, कपड़ों तथा खाने–पीने का सारा ध्यान, उनके चाहने वाले ही रखते थे। बिना पगार के, चाचा की चाकरी, उन्हें किसी मन्दिर या मस्जिद की सेवा का सुख देती थी।

मलंग चाचा उस समय, तख्त पर बैठे, अपने पैरों को गर्म पानी में डुबो रहे थे। पिता जी ने उन्हें चरण स्पर्श किया तथा मैंने भी उनका अनुकरण किया। चाचा ने दोनों हाथ मेरे सिर पर रखकर आशीर्वाद दिया। पिता जी ने मिठाई सहित, मेरे डॉक्टर होने की खुशखबरी चाचा को सुनाई। चाचा का सीना, गर्व से ऐसे फूल गया मानों, उनका ही बेटा डॉक्टर बना हो। चाचा ने तुरन्त एक लड्डू अपने मुँह में डालकर, शेष डिब्बा हवेली में काम करने वाले समस्त, 'भक्तजनों' के सुपुर्द कर दिया। कुछ पल तक यूँ ही खुशी का आनन्द लेने के बाद चाचा मुझसे बोले, "लोग, डॉक्टर को दूसरा भगवान कहते हैं मगर, यह भगवान, जल्दी ही चढ़ावे के आदी हो जाते हैं। इससे भेदभाव की स्थिति उत्पन्न हो जाती है। अगर इस चढ़ावे को हटा दिया जाए, तो भेदभाव भी स्वतः हट जाता है। पैसा तो बेटा, वेश्याएं भी खूब कमा लेती हैं लेकिन, समाज में इज्ज़त नहीं कमा पाती। मेरा आशीर्वाद सदैव तुम्हारे साथ है। फिर भी, कभी आवश्यकता महसूस हो तो, बेझिझक मेरे पास आ जाना"। चाचा ने, मेरे दोनों हाथों को, अपने बूढ़े मगर, मजबूत हाथों से जकड़ लिया। गजब की गर्माहट थी उस पकड़ में, और शायद कोई अदृश्य शक्ति भी। मुझे प्रतीत हो रहा था कि जैसे, मेरे हाथ जड़ हो गये हों और किन्हीं तरंगों का संचार, उस पकड़ के माध्यम से, मेरे भीतर तक हो गया हो। हालाँकि, मुझे महानगर के एक सरकारी अस्पताल से नियुक्ति पत्र मिल चुका था मगर, चाचा से इस मुलाकात ने मेरी सोच पर ऐसा प्रभाव डाला, कि मैंने महानगर के सरकारी अस्पताल में नौकरी करने के स्थान पर, अपने ही शहर के एक चैरिटबल अस्पताल में नौकरी करने का निर्णय लिया था। चाचा के शब्द आज भी मुझे मेरी आवश्यकताओं से आगे की तृष्णाओं से मुक्ति पाने में सहायक होते हैं। अपने शहर में रहने के बाद ही मैं जान पाया था कि इस शहर को एक अच्छे अस्पताल तथा डॉक्टर की कितनी आवश्यकता है।

मुझे, इस बात का बेहद सन्तोष है कि चाचा के मार्गदर्शन, अपनी मेहनत तथा शहर के लोगों की मदद से इस चैरिटबल अस्पताल को, प्रदेश का अग्रणी अस्पताल बनाने का सफर तो हमने तय कर लिया है मगर, शहर में, एक शोध केन्द्र स्थापित करने का मेरा सपना, अब मलंग चाचा के जाने के बाद, व्यवहारिकता से दूर होता प्रतीत हो रहा है।

शव यात्रा, अब श्मशान भूमि पहुँच चुकी थी। चूँकि, वहाँ अन्दर इतनी जगह नहीं थी कि सब लोग समा सकें अतः यह निर्णय पहले से ही ले लिया गया था कि, दाह–संस्कार, श्मशान के पीछे बहती नहर के किनारे किया जाएगा। पास–पड़ोस के गाँव के मजदूरों ने, जिन्हें, चाचा ने जमीनों का मालिक बना दिया था, आठ फीट ऊँचा एक चबूतरा बनाकर, उसी पर चिता सजायी। हालाँकि, कोई अवकाश नहीं था मगर फिर भी सभी व्यापार, बाज़ार, यहाँ तक कि सरकारी कार्यालय भी बन्द थे। सारा शहर नहर के किनारे उमड़ पड़ा था। चाचा के मुरीद, शव दहन से पूर्व, चाचा के पाँव छूना चाहते थे। इसी क्रम में चार घण्टे लग गये। साँझ ढलते–ढलते, चाचा के शरीर को, कृष्ण चन्द जी ने मुखाग्नि देकर, पंचतत्व के सुपुर्द कर दिया।

रात होने तक, सब लोग अपने–अपने घरों में लौट आये। किसी घर में भी चूल्हा नहीं जला। पूरा शहर मातम के माहौल में डूब चुका था। वक्त अपनी गति से अग्रसर होता रहा। मलंग चाचा को गये तीन दिन हो गये थे मगर, इन तीन दिनों में, हर किसी के पास, चर्चा का एक ही विषय था–मलंग चाचा। चौथ की बैठक का आयोजन, शहर के सबसे बड़े पार्क, लीला पार्क में किया गया। शहर के समस्त लोगों के साथ, प्रदेश के गणमान्य व्यक्ति भी, अपने श्रद्धा सुमन अर्पित करने के लिए उपस्थित थे। हर कोई, चाचा के विशाल व्यक्तित्व, दिलेरी तथा अहसानों का ही जिक्र कर रहा था तभी, मंच से गूँजी कृष्ण चन्द जी की आवाज ने सबको स्तब्ध कर दिया। "अब मैं आप सबके समक्ष मलंग चाचा की वसीयत पढ़ना चाहता हूँ, जो उन्होंने करीब दस वर्ष पूर्व लिखकर, मुझे सौंप दी थी। सब हैरान रह गये। आखिर चाचा के पास वसीयत करने लायक बचा ही क्या था और इस दुनिया में, चाचा का कौन सगा–संबंधी है, जिसके नाम उन्होंने वसीयत की होगी ? प्रत्येक मुख और कान, चाचा के व्यक्तित्व एवं अहसानों की बातों से हटकर, इसी चर्चा के प्रवाह में बह निकले। हर तरफ कौतूहल का वातावरण था। कृष्ण चन्द जी ने पढ़ना शुरू किया, मैं, नवाब चन्द उर्फ मलंग चाचा, सुपुत्र, स्वर्गीय रत्न चन्द, निवासी चकौर हवेली, बाज़ार लोहारा, मुरादनगर, आज दिनांक 12 अगस्त, 1976 को, पूरे होश–ओ–हवास में, यह वसीयत करता हूँ कि, मेरी मृत्यु के बाद, मेरी तमाम जायदाद, हवेली तथा पेंशन की तमाम जमा राशि, डॉक्टर योगेन्द्र, सुपुत्र श्री राजाराम, को सौंप दी जाए, जिससे वह, इस शहर में, लोगों के ईलाज के लिए, शोधशाला

हिंदी साहित्य की नकल पर कोई साहित्य तैयार नहीं होता।
–सूर्यकांत त्रिपाठी 'निराला'

की स्थापना करें। मेरी, इस वसीयत के पढ़े जाने के वक्त मौजूद, तमाम हाजरीन से गुजारिश है कि वह भी, शोधशाला के इस नेक कार्य में अपना यथासंभव योगदान देकर लाईलाज बिमारियों के ईलाज के शोध में सहयोग करें।

गवाह — हस्ताक्षर

(कृष्ण चन्द, नेक राम) — (नवाब चन्द्र)

वसीयत सुनकर, मेरी आँखों से अश्रुधारा फूट पड़ी और सिर, श्रद्धावश झुक गया। मेरे मस्तिष्क में कौंध गया कि, दस वर्ष पूर्व, जब मैं डॉक्टरी पूरी करके लौटा था, तो पिता जी, मुझे आशीर्वाद दिलवाने चाचा के पास ले गये थे। मैं हैरान था कि, चाचा को क्या तभी ज्ञात हो गया था कि, मैं सरकारी नौकरी ठुकरा कर, इसी शहर में ही डॉक्टरी करूँगा और मेरे मन में शोध केन्द्र स्थापित करने की इच्छा जागृत होगी, या फिर, इन सब भावनाओं का संचार, चाचा ने स्वयं, मेरे हाथों को अपने हाथों में जकड़कर कर दिया था। चाचा की पीढ़ी तो शायद शोध केन्द्र की अवधारणा से वाकिफ भी न रही होगी। फिर कैसे दस वर्ष पूर्व, चाचा ने यह सब सोच लिया? मेरे जहन में, एक के बाद एक सवाल आते जा रहे थे और मैं, मलंग चाचा स्वरूप अथाह समुद्र की थाह पाने के प्रयास में, गहरा उतरता जा रहा था।

मलंग चाचा की दूरदर्शिता और मेरा सपना साकार रूप में, आज मेरे सामने हैं। मलंग चाचा चिकित्सा शोध केन्द्र। शहरवासियों, तथा हमारी चैरिटबल संस्था के सहयोग से तैयार यह शोध केन्द्र, मलंग चाचा के व्यक्तित्व की भांति ही, हर समय, हर किसी की सहायता करता रहता है। सरकार ने भी, चाचा के प्रति अपना सम्मान दर्शाते हुए, शहर का नाम मलंग नगर कर दिया है। चाचा के बाद भी, चाचा का परोपकार निरन्तर जारी है।

चाँद की व्यथा

रो – रोकर चाँद ने एक दिन,
अपनी व्यथा सुनाई
अपनी कष्ट, करूण कथाएं,
दुनिया को बतलाई

किसकी काली नजर लगी है,
मेरी कोमल काया पर
बहुत दिनों के बाद है आया,
कोई मेरी शाला पर

कभी अपोलो मुझको छूता,
लूना कभी सताता
कभी चांग'ई मुझको छेड़े,
मुझको नहीं सुहाता

इतनी दूरी होने पर भी,
दौड़े भागे आएं
ईंट, पत्थर, धूल, मिट्टी की,
फोटो बस ले जाएं

सभी बताते मुझको नीरस,
निर्जीव और बेजान
'नासा' ने भी घोषित कर दिया,
मुझको रेगिस्तान
बड़े – बड़े गड्ढे हैं मुझ में,
ऊँचे – नीचे पहाड़
चारों ओर धूल ही धूल है,
उड़ता फिरे गुबार

असामान्य तापमान है,
उबड़ – खाबड़ जमीं
दुनिया वाले बतलाते हैं,
जाने कितनी कमी
नीर समीर नहीं है कुछ भी,
जीने के लिए जो जरूरी
सब कुछ सुनना, सहना ही है,
अब मेरी मजबूरी

रही सही इज्जत मेरी अब,
जल्द उतरने वाली
चंद्रयान, इसरो, भारत का,
सबके ऊपर भारी

जो कुछ राज और बचा है,
वह भी खुल जाएगा
मेरी कंचन काया को अब,
कौन इतना सराहेगा

अब तो यह क्रम चलना ही है,
होगी मुझ पर सैर
पिकनिक यहाँ मनायेंगे सब,
चाहे देर सवेर

अब चेहरों की तुलना मुझसे,
कौन कवि करेगा ?
चंद्रमुखी या चंद्रबदन यह,
उपमा कौन धरेगा ?

कौन कहेगा चन्दा मामा ?
किसमें मेरा अक्स दिखेगा ?
कोमलांगी है चाँद के जैसी,
ऐसा कौन कहेगा ?

कौन पसंद करेगा ऐसे,
धूल, मिट्टी, गड्ढ़ों को ?
क्या मेरी लोरी सुनाएगी,
माँ अपने बच्चों को ?

चलता फिरता घर था मेरा,
सदियों से दूर गगन में
छोड़ उसे नहीं और ठिकाना,
धरती या अंबर में

है मेरी ये गहन वेदना,
किस – किसको बतलाऊं ?
ईश्वर मुझको राह दिखाएं,
क्या करूं ?, कहां मैं जाऊं ?

बृज गोपाल दास
उप–प्रबंधक (सेवानिवृत्त)
शाखा–बिशेश्वरगंज (3401), वाराणसी

हमें गर्व है।

अंतरराष्ट्रीय किकबॉक्सिंग प्रतियोगिता में भारत का प्रतिनिधित्व कर चुके पंजाब नैशनल बैंक में अधिकारी पद पर कार्यरत सुधीर सक्सेना ने पंजाब के लवली प्रोफेशनल यूनिवर्सिटी में 1 जुलाई से 5 जुलाई तक आयोजित की गई राष्ट्रीय किकबॉक्सिंग प्रतियोगिता में रजत पदक जीता। इस सफलता पर भारतीय इंडिया किकबॉक्सिंग के अध्यक्ष, श्री संतोष अग्रवाल ने सुधीर सक्सेना को बधाई दी।

पंजाब नैशनल बैंक के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने श्री सुधीर सक्सेना को स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यक्रम में सम्मानित करते हुए उनका उत्साहवर्धन किया। सुधीर नवंबर माह में पुर्तगाल में होने वाली किकबॉक्सिंग वर्ल्ड चैंपियनशिप में भारत का प्रतिनिधित्व करेंगे। श्री सुधीर सक्सेना ने विश्व के कई मंचों पर भारत का प्रतिनिधित्व करते हुए भारत को अलग पहचान दिलाई है। वे इस विधा में अब तक कई राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय पुरस्कार जीत चुके हैं। हम उन्हें आगामी किकबॉक्सिंग वर्ल्ड चैम्पियनशिप हेतु समस्त पीएनबी परिवार की ओर से शुभकामनाएं देते हैं और पीएनबी प्रतिभा के संपादक मंडल की ओर से उनके सुखद भविष्य की कामना करते हैं।

मंडल कार्यालय, पश्चिमी दिल्ली के अंतर्गत आने वाली विकासपुरी 'ए' ब्लाक शाखा में एसडब्ल्यूए के रूप में पदस्थापित सुश्री दिव्या शर्मा ने अदम्य साहस और बहादुरी का परिचय देते हुए दिनांक 4 अगस्त 2023 को शाखा में एक बदमाश को रंगे हाथों पकड़ा। इस दौरान उन्हें पेट और हाथ में कई चोटें भी आईं परन्तु अपनी चोटों तथा दर्द की परवाह किये बगैर उन्होंने हिम्मत और बहादुरी से बदमाश को पकड़ कर पुलिस के हाथों सौंप दिया। उनके इस बहादुरी भरे काम के लिए मंडल प्रमुख, श्री एस.पी. गोस्वामी द्वारा उन्हें सम्मानित किया गया। आपकी बहादुरी एवं जिम्मेदारी पूरे पीएनबी परिवार के लिए प्रेरणास्रोत है। पीएनबी परिवार और पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल आपके इस जज्बे को सलाम करता है और आपके सुखद भविष्य की कामना करता है।

मंडल कार्यालय, आगरा की शाखा खंडोली में कार्यरत श्रीमती राशि गुप्ता के पति डॉ. प्रशान्त गुप्ता जोकि पेशे से एक फिजियोथेरेपिस्ट (physiotherapist) हैं ने एशिया बुक रिकॉर्ड एवं इंडिया बुक रिकॉर्ड में अपनी तरह का एक अद्भुत रिकॉर्ड दर्ज करवाया है। उन्होंने 2 मिनट 45 सैंकण्ड्स में 60 अलग– अलग व्यायाम करने का रिकॉर्ड अपने नाम किया। आपके इस सराहनीय कार्य के लिए पीएनबी परिवार तथा पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल आपको हार्दिक बधाई देते हुए आपके सुखद भविष्य की कामना करता है।

मंडल कार्यालय, वडोदरा में अधिकारी के रूप में कार्यरत सुश्री निर्मला गोदारा ने दुनिया का सबसे ऊँचा मोटरेबल पास 'उमलिंग ला पास' को स्वयं मोटरसाईकल चलाकर पार किया। इसी के साथ वह राजस्थान की प्रथम महिला चालक बनीं जिन्होंने अपनी रॉयल एनफील्ड को चलाकर दुनिया का सबसे ऊँचा मोटरेबल पास 'उमलिंग ला पास' पार किया हैं। दिनांक 10.07.2023 को बीकानेर से शुरू की हुई उनकी यात्रा 4800 किलोमीटर की दूरी पार करते हुए दिनांक 24.07.2023 को सफलता पूर्वक संपन्न हुई। बीकानेर से शुरू किये गए इस सफर में चंडीगढ़, पटनीटोप, श्रीनगर, कारगिल, लेह, पेंगोंग लेक, हनले, उमलिंग ला, सरचू, मनाली, चंडीगढ़, जयपुर पार करते हुए आप वापस बीकानेर पहुँची। इस यात्रा के दौरान आपने 11 से अधिक पासेस को कवर किया। सुश्री निर्मला ने राइड मेनिया 2022 द्वारा आयोजित बीकानेर से गोवा की 4118 किलोमीटर की यात्रा भी सफलतापूर्वक सम्पन्न की है। बीकानेर से शुरू हुई इस यात्रा को नोखा, नागौर, जोधपुर, सिरोही, आबूरोड, अहमदाबाद वडोदरा, सूरत, मुंबई, लोनावला, पुणे, गोवा और वापसी में नासिक, सूरत से रास्ता आपने पार किया हैं। पीएनबी परिवार तथा पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल आपकी इस उपलब्धि पर आपको बधाई देता है और आपके सुखद भविष्य की कामना करता है।

मैं मानती हूँ कि हिंदी प्रचार से राष्ट्र का ऐक्य जितना बढ़ सकता है वैसा बहुत कम चीजों से बढ़ सकेगा। –लीलावती मुंशी

साइबर धोखाधड़ी डिजिटल बैंकिंग के उपयोग में बाधक?

धीरेन्द्र मंडावत, वरिष्ठ प्रबंधक, आईटी, आश्रम रोड, अहमदाबाद

परिचयः—

'साइबर अपराध एक जंजाल है
कर सकता जो सभी को कंगाल है।''

डिजिटलाइजेशन और इंटरनेट के विकास के साथ इंटरनेट और कार्यों के डिजिटल माध्यम का उपयोग सभी क्षेत्रों में बढ़ गया है। हम लगातार कंप्यूटर, इंटरनेट, विभिन्न डिजिटल और मोबाइल उपकरणों का उपयोग कर रहे हैं। इन यंत्रों के उपयोग करने से होने वाले विभिन्न जोखिमों और इनके नियंत्रण एवं सुरक्षित उपयोग हेतु ली जाने वाली सावधानियों के प्रति जागरूकता की आवश्यकता है।

क्योंकि साइबर अपराधियों के पास इंटरनेट पर संपूर्ण जानकारी तक आसान पहुँच होती है। इससे बैंकों के साथ—साथ ग्राहकों को भी काफी वित्तीय नुकसान होता है, जिसका असर देश की अर्थव्यवस्था पर पड़ता है। इसके अलावा गैर—मौद्रिक साइबर अपराध तब होता है, जब वायरस बनाए जाते हैं और अन्य उपकरणों में फैलाए जाते है, या जब गोपनीय कॉरपोरेट डेटा ऑनलाइन साझा किया जाता है। साइबर धोखाधड़ी डिजिटल बैंकिंग के उपयोग में बाधक तो है, लेकिन प्रौद्योगिकी की वजह से बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों में बहुत वृद्धि हुई है।

साइबर धोखाधड़ी पर नियंत्रण से ही डिजिटल बैंकिंग का होगा विकास।

डिजिटल इंडिया नामक अभियान का उद्देश्य डिजिटल उपायों में बढ़ोत्तरी करना है लेकिन यह क्रांति आम जनता को फायदा पहुँचाने के बजाय जिस तरह से हर दूसरे व्यक्ति को चूना लगाने की तरफ मुड़ गई है— इसे देखकर हर कोई हैरान है।

- देश के हर क्षेत्र में एटीएम फ्रॉड, बीपीओ के जरिये देश—विदेश में ठगी, क्लोनिंग के जरिये क्रेडिट कार्ड से बिना जानकारी धन निकासी और बड़ी कंपनियों के अकाउंट व वेबसाइट की हैकिंग और फिरौती वसूली की घटनाएं हो रही हैं।
- डिजिटल बैंकिंग में साइबर अपराध न केवल ग्राहक को प्रभावित करते हैं, बल्कि डेटा पुनर्प्राप्त करने का प्रयास करते समय बैंकों को भी प्रभावित करते हैं। जहाँ इसमें बुनियादी ढाँचे, डेटा, प्रतिष्ठा और वित्त में नुकसान शामिल है।
- **अलग—अलग प्रकार की साइबर ठगीः—** दिल्ली में एटीएम कार्ड की क्लोनिंग करके सैकड़ों लोगों के अकाउंट से हजारों—लाखों रुपये उड़ाने का मामला सामने आया है। सुबह होने पर जब वे यह संदेश देखते हैं, तब तक खाते से कई बार पैसे निकाले जा चुके होते हैं। अधिकांश एटीएम मशीनों में ठगों द्वारा चोरी छिपे ग्राहकों के कार्ड की सूचनाएं पढ़ने, अनजाने में फोन पर माँगी जाने वाली सूचना, वनटाइम पासवर्ड आदि के कारण जालसाजी के शिकार हो जाते हैं।
- माना जाता है कि वर्ष 2015 में पूरी दुनिया में करीब 56 लाख साइबर हमले हुए, जिनसे दो करोड़ से ज्यादा लोग प्रभावित हुए। साल भर पहले अपने देश में भी कुछ ऐसा ही हादसा घटित हुआ था, जब एक सरकारी बैंक ने अपने छह लाख उपभोक्ताओं के एटीएम कार्ड पहले तो ब्लॉक कर दिए, फिर उन्हें ग्राहकों से वापस मंगा लिया।

- इस घटना के पीछे एटीएम कार्डो की क्लोनिंग को जिम्मेदार बताया जा रहा है, जिसके तहत क्लोन कार्डो की मदद से उपभोक्ताओं के खाते से धन निकासी की जा रही थी।

- यही वजह है कि आज दुनिया में कोई भी बैंक तमाम उपाय करने के बावजूद इसकी गारंटी देने में समर्थ नहीं है कि उसके उपभोक्ताओं का पैसा पूरी तरह महफूज रहेगा, बल्कि इस संबंध में बैंक धोखाधड़ी की ज्यादातर जिम्मेदारी अपने उपभोक्ताओं पर ही डालने की कोशिश करते हैं।

- बैंकिंग का सारा कामकाज घर बैठे कराने से लेकर कई तरह के वित्तीय लेन–देन का जो इंतजाम उपभोक्ताओं को इंटरनेट से जोड़कर किया गया है, उसने सुविधा के साथ–साथ कई मुसीबतें भी पैदा कर दी हैं।

इंटरनेट, मोबाइल और एटीएम के मार्फत बैंकिंग के इंतजाम करते हुए एक तरफ बैंकों ने अपने दफ्तरों का आकार और कर्मचारी संख्या में कटौती की है तो दूसरी तरह ग्राहकों को इसके लिए हतोत्साहित किया है कि हर वाणिज्यिक काम के लिए बैंकों की शाखा में न जाएं।

हालाँकि हर बैंक दावा करता है कि उसने अपने सर्वरों तक हैकरों की पहुँच के रास्ते में कई बाधाएं कायम की हैं, लेकिन दुनिया भर के हैकरों ने कंप्यूटरों के नेटवर्क और सर्वरों में सेंधमारी करके साबित कर दिया है कि अगर बैंक व सरकारें डाल–डाल हैं, तो वे पात–पात हैं।

साइबर विशेषज्ञों का अभाव व डिजिटल धोखाधड़ी पर हमारा ध्यान न जाने के कुछ कारण अहम हैं।

साइबर हैकरों की तरफ हमारा ध्यान तभी जाता है जब वे कोई बड़ी वारदात को अंजाम दे चुके होते हैं। अक्सर यह देरी काफी नुकसानदेह साबित होती है। यह समस्या इसलिए ज्यादा गंभीर और बड़ी है, क्योंकि ऐसी गड़बड़ियों को रोकने में सक्षम विशेषज्ञों का अभाव है।

हमारे देश में फिलहाल बमुश्किल छह–सात हजार साइबर विशेषज्ञ होंगे, जबकि पड़ोसी मुल्क चीन में सवा लाख और अमेरिका में एक लाख से ज्यादा लोग साइबर विशेषज्ञ के रूप में अपनी सेवाएं दे रहे हैं। ब्रिटेन आदि मुल्कों में ऐसी धोखाधड़ी रोकने के लिए बकायदा साइबर आर्मी गठित की जा चुकी है। अगर वित्तीय लेन–देन के साधनों को आम उपभोक्ताओं के हित सुरक्षित रखने वाला बनाना है और उन्हें डिजिटल धोखों से महफूज करना है तो इस मोर्चे पर तेजी से काम करने की जरूरत है। ध्यान रखना होगा कि लंबे अरसे से प्रतिभावान आईटी पेशेवरों की बदौलत भारत की गिनती आईटी क्षेत्र के

महारथी देश के रूप में होती रही है।

ऐसे में यदि डिजिटल अपराधी हमारी इस साख को बट्टा लगाने में सफल हो जाते हैं तो इस नाकामी के बड़े गहरे अर्थ लगाए जाएंगे। इससे लोगों का बैंकिंग व्यवस्था से ही भरोसा उठने का बड़ा खतरा है, बल्कि यह भी हो सकता है कि हमारे आईटी पेशेवरों की प्रतिष्ठा पर आँच आने लगे और आईटी बीपीओ संबंधी कामकाज उन मुल्कों में जाने लगें, जहाँ की साइबर सुरक्षा चुस्त–दुरुस्त मानी जाती है।

निष्कर्षः– साइबर क्राइम हर देश की सुरक्षा, आर्थिक एवं प्रशासनिक तंत्र को विफल कर सकता है जिस हेतु अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अंतर एजेंसी समन्वय के लिए भारतीय साइबर अपराध समन्वय केन्द्र–14C कारगर साबित हो सकता है। भारत को अन्य देशों के साथ सहयोग कर आगे बढ़ना चाहिए एवं युवा पीढ़ी को भी यह ध्यान देना होगा कि डिजिटल इंडिया भी इस पर पूर्णतः निर्भर है जिस पर उचित पासवर्ड का उपयोग कर डेटा को दुरुपयोग से बचाना होगा। अगर सामाजिक जागरुकता के साथ–साथ उचित मानवीय, नैतिक मूल्यों पर ध्यान रखते हुए आगे बढ़ें तो भारत के विकास में यह मील का पत्थर साबित होगा।

"जन–जन में चेतना जगानी होगी
साइबर अपराध से बचने की कला सिखानी होगी।"

विविध

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल (मध्य में) बैंक के अन्य वरिष्ठ अधिकारियों के साथ द्वारका स्थित पीएनबी मुख्यालय में 'हर घर तिरंगा अभियान में सहभागिता करते हुए।

नीमराना में मेगा एसएचजी ऋण वितरण शिविर में स्वयं सहायता समूह की महिलाओं को स्वीकृति पत्र सौंपते हुए सचिव राजीविका, राजस्थान सरकार, मंजू राजपाल, श्री आर.के. बाजपेयी, अंचल प्रबंधक, जयपुर तथा श्री गिरवर कुमार अग्रवाल, मंडल प्रमुख, अलवर।

पीएनबी रक्षक सेविंग खाता योजना के अंतर्गत स्वर्गीय कांस्टेबल श्री जितेन्द्र कुमार के परिवार को 50 लाख रुपये का चेक सौंपते हुए मंडल प्रमुख, अलीगढ़, श्री राजेश कुमार तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

अंचल कार्यालय, लखनऊ में कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के मार्गदर्शन में बैंकर्स जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए मुख्य महाप्रबंधक, संजय वार्ष्णेय। दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के तहत साउथ साइड गर्ल्स एच.एस. विद्यालय को कंप्यूटर प्रदान करते हुए मंडल प्रमुख, खड़गपुर, श्री सुजीत कुमार नेगी।

मंडल कार्यालय, मालदा में स्वच्छता अभियान का आयोजन किया गया। इस अभियान में मण्डल प्रमुख, श्री दीपंकर चक्रवर्ती, मुख्य प्रबंधक, श्री दीपक कुमार साहा, श्री संतोष भगत व श्रीमती बिनिता विश्वास सहित मण्डल कार्यालय के समस्त स्टाफ सदस्यों ने हिस्सा लिया।

प्रादेशिक भाषा की रचना

एस. सोलैयपन्न, वरिष्ठ प्रबंधक, (सूचना प्रौद्योगिकी) सुरक्षा विभाग, प्रधान कार्यालय

तमिल प्राचीन भाषाओं में से एक है, जिसमें संगम साहित्य से लेकर साहित्यिक कृतियों की एक लंबी सूची है। सबसे अधिक अनुवादित तमिल साहित्यिक कृति तिरुक्कुरल है। तिरुक्कुरल ज्ञानवर्धक पुस्तक है। यह समृद्ध विरासत, परंपरा और संस्कृति के साथ प्राचीन भारतीय सभ्यता की पहचान है। यह संत तिरुवल्लुवर द्वारा लिखी गयी थी, जिनका जन्म ईसा पूर्व 30 में चेन्नई के पास हुआ था (ऐतिहासिक विवरण उनके जन्म के वास्तविक वर्ष के संबंध में भिन्न हैं)। यह एक ऐसी पुस्तक है जो 2000 से अधिक वर्षों से समय की कसौटी पर खरी उतरी है और अभी भी मानव जाति के लिए एक मार्गदर्शक शक्ति के रूप में प्रासंगिक बनी हुई है। इसमें 1330 दोहे/छंद हैं जिनमें से प्रत्येक में दो पंक्तियाँ हैं। इनमें से प्रत्येक छंद (तमिल में कुरल कहा जाता है) जीवन के सभी क्षेत्रों के लिए ये लयबद्धता, अर्थपूर्ण शब्दों से समृद्ध है। वस्तुतः मानव जीवन का कोई भी क्षेत्र इस महान कृति से अछूता नहीं रहा है।

तिरुवल्लुवर ने सभी 1330 दोहों को तीन भागों में विभाजित किया है

- सगुण (अस्थ्युपाल) 1–38 अध्याय जिसमें 370 दोहे हैं।
- धन (पोस्टपाल) 39–108 अध्याय जिसमें 710 दोहे हैं
- प्रेम (इनबय्युपाल) 109–133 अध्याय जिसमें 250 दोहे हैं। इस साहित्यिक कृति का परिचय देने के लिए, हम कुछ कुरलों का हिंदी अर्थ सहित वर्णन यहाँ दे रहे हैं।

कुरल–01

அகர முதல எழுத்தெல்லாம் ஆதி பகவன் முதற்றே உலகு

कुरल–01 का हिंदी अनुवाद

जिस प्रकार 'अ' अक्षर सभी अक्षरों में प्रथम है, उसी प्रकार ईश्वर संसार में प्रथम है।

कुरल–100

இனிய உளவாக இன்னாத கூறல் கனிஇருப்பக் காய்கவர்ந் தற்று-

कुरल 100 का हिंदी अनुवाद

जब अनुकूल बातें सामने हों तो अप्रिय बातें कहना, पके फल होने पर कच्चा फल खाने के समान है।

कुरल–396

தொட்டனைத் தூறும் மணற்கேணி மாந்தர்க்குக் கற்றனைத் தூறும் அறிவு]

कुरल–396 का हिंदी अनुवाद

रेत में कुआँ खोदने की गहराई के अनुपात में ही पानी निकलेगा और मनुष्य की विद्या के अनुपात में ही ज्ञान मिलेगा।

कुरल–619

தெய்வத்தான் ஆகா தெனினும் முயற்சிதன் மெய்வருத்தக் கூலி தரும்

कुरल–619 का हिंदी अनुवाद

यद्यपि यह कहा जा सकता है कि, भाग्य के माध्यम से, इसे प्राप्त नहीं किया जा सकता है, फिर भी शारीरिक परिश्रम के साथ किया गया श्रम अपना प्रतिफल देगा।

कुरल–666

எண்ணிய எண்ணியாங்கு எய்து எண்ணியார் திண்ணியர் ஆகப் பெறின்-

कुरल–666 का हिंदी अनुवाद

यदि जिन लोगों ने किसी उपक्रम की योजना बनाई है, वे उसे क्रियान्वित करने में दृढ़ता रखते हैं, तो उन्हें वही मिलेगा जो उन्होंने चाहा है, भले ही उन्होंने उसे चाहा हो।

निष्कर्ष:

यह लेख महान साहित्यिक कृति का परिचय देने का एक छोटा सा प्रयास है। महान विद्वानों द्वारा सभी प्रमुख भारतीय तथा विश्व की अन्य भाषाओं में तिरुक्कुरल के कई अच्छे अनुवाद किए जा चुके हैं। जो पाठक तिरुक्कुरल के बारे में अधिक जानना चाहते हैं, कृपया वे इन अनुवादों को अवश्य पढ़ें।

यह महात्मा गाँधी का प्रताप है, जिनकी मातृभाषा गुजराती है पर हिंदी को राष्ट्रभाषा जानकर जो उसे अपने प्रेम से सींच रहे हैं। –**लक्ष्मण नारायण गर्दे**

हिंदी भाषा देश का गौरव और मान

हृदय कुमार, राजभाषा अधिकारी, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय

''जिस देश को अपनी भाषा और साहित्य के महत्व का अनुभव नहीं है वह देश कभी उन्नत नहीं हो सकता है''इस कथन के माध्यम से देश के प्रथम राष्ट्रपति एवं नागरिक डॉ. राजेंद्र प्रसाद ने अपनी भाषा और उसके महत्व को समझने की ओर वर्तमान और नई पीढ़ी का ध्यान आकर्षित करने का प्रयास किया।

हृदय की कोई भाषा नहीं है, हृदय–हृदय से बातचीत करता है और हिंदी हृदय की भाषा है। ऐसा हमारे राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी का कहना था जो काफी हद तक ठीक भी था। आजादी के महासंग्राम में जिस भाषा का बहुत बड़ा योगदान था वह हिंदी भाषा ही थी जिसके माध्यम से हमारे स्वतंत्रता सेनानी, क्रांतिकारी, आंदोलनकर्ता, कवि, समाचार पत्रों के लेखक एवं संवाददाता सभी अपनी भावनाओं को देश के प्रत्येक निवासी तक पहुँचा सके। हिंदी के कारण हमें अपनी बात कहने में जो सहजता और सरलता अनुभव होती है वह शायद किसी अन्य भाषा में न हो। हालाँकि हिंदी किसी भी भाषा की विरोधी नहीं है अपितु वह तो सभी भाषाओं की सहायक भाषा बनकर हरेक भाषा को अपना मानते हुए उसके हर शब्द को आत्मसात करने का प्रयास करती है जोकि इसकी महानता और महत्ता को दर्शाता है। हिंदी भाषा लोगों को जोड़ने का काम करती आई है न कि तोड़ने का। ये भाषा का ही चमत्कार था कि उस दौर में दिए गए नारे आज भी युवा पीढ़ी के लिए स्मरणीय और अनुकरणीय हैं चाहे वो "भारत माता की जय", "जय हिन्द" या "वन्दे मातरम", "इंकलाब जिंदाबाद" ही क्यों न हों, ये नारे हमारी रगों में आज भी देशप्रेम और उस पर मर मिटने का जज्बा भर देते हैं।

राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी का यह कहना भी था कि **"जिस देश की कोई भाषा नहीं होती वो देश गूँगा होता है"**। इस मामले में हम सभी सौभाग्यशाली हैं कि हमारी अपनी स्वभाषा है और वह बहुत ही वैज्ञानिक और समृद्ध है जिसके कारण वह सभी जगह ग्राह्य और वंदनीय है और हो भी क्यों न, हिंदी का अपना भाषा विज्ञान और व्याकरण होने के कारण इसे सीखना और समझना आसान है, इसीलिए तो विदेशी लोग भी इसे आसानी से समझ और बोल लेते हैं। इसलिए महान साहित्यकार और विद्वान भारतेन्दु हरिश्चन्द्र ने कहा था कि:–

निज भाषा उन्नति अहै, सब उन्नति को मूल,
बिन निज भाषा ज्ञान के, मिटन न हिय के सूल'।

अर्थात् मातृभाषा की उन्नति के बिना किसी भी समाज की तरक्की संभव नहीं है तथा अपनी भाषा के ज्ञान के बिना मन की पीड़ा को दूर करना भी मुश्किल है। अतः अपनी भाषा का सम्मान और उसका महत्व समझना न केवल हमारा उत्तरदायित्व है बल्कि आवश्यकता भी है जिसके माध्यम से हम न केवल समाज, देश बल्कि स्वयं की उन्नति भी सुनिश्चित कर सकते हैं। अतः हमें अपनी भाषा पर गर्व की अनुभूति होनी चाहिए न कि शर्म और संकोच की।

भारत देश विविधताओं से भरा देश है। जिसमें अनेक धर्म, जाति, संप्रदाय और भाषा–भाषी रहते हैं और इतनी विविधतायें होने के बावजूद भी हमारे भारत देश को एक सूत्र में पिरोने का

कार्य जो करती आयी है, वह है राजभाषा हिंदी। जिसने सदैव अनेकता में एकता का विश्वास हर एक भारतवासी के दिल में जगाया है। ये केवल आज के वर्तमान समय में ही प्रासंगिक नहीं है अपितु ये भारत के इतिहास के स्वर्णिम काल में भी उतनी ही प्रासंगिक थी जितनी कि आज है। समाज में व्याप्त कुरीतियों और बुराईयों को दूर करने के प्रति जागरूकता फैलाने में हिंदी की महिमा अपार मानी गई है। हिंदी के प्रचार–प्रसार से जुड़ी गाथा आज भी बड़े गर्व से सभी भारतवासी सुनते हैं और उस पर गर्व का अनुभव करते हैं।

जब देश गुलामी की जंजीरों में बंधा था और देश अंग्रेजों की दमनकारी नीति से हर दिन आहत हो रहा था तब हिंदी ही एक ऐसा माध्यम थी जिसने करोड़ों भारतवासियों के घायल हृदय पर मरहम लगाने का काम किया।

चाहे उत्तर हो या दक्षिण या पूरब हो अथवा पश्चिम सभी जगह हिंदी को बोला और समझा जाता है तथा इसके द्वारा सभी भावों को व्यक्त किया जाता है जोकि इसकी सरल और सरस ग्राह्यता को दर्शाता है और हो भी क्यों न हिंदी जन–जन की भाषा जो है जिसके कारण इसे बोलने और समझने में किसी को कोई परेशानी अनुभव नहीं होती। हिंदी न केवल स्वदेश बल्कि विदेशों में बसे करोड़ों भारतवासियों को एक साथ जोड़ने का सशक्त माध्यम बनकर उभरी और ये हिंदी ही है जो आज भी परदेस में जा बसे भारतीयों को अपनी संस्कृति, सभ्यता, परम्परा और पारिवारिक पृष्ठभूमि की जड़ों से मजबूती से जोड़े हुए है।

हिंदी का प्रचार–प्रसार यूँ तो कई वर्षों से होता आ रहा है परन्तु तकनीक और डिजिटलीकरण के दौर में इसका प्रचार–प्रसार बड़ी तेजी से फैला है। अगर हम अपनी हिंदी भाषा के साहित्य की बात करें तो इसमें रचित साहित्य भारत के हर वर्ग का प्रतिनिधित्व करते हुए हमें इनके बारे में जानकारी देने में पूर्ण रूप से सक्षम है। आज भारतीय साहित्य न केवल भारतीयों तक सीमित है बल्कि इसकी पहुँच विदेशों तक है। आज गूगल सर्ज इंजन में हिंदी भाषा टाइप करते ही हमें हिंदी से जुड़ी सभी रचनायें बड़ी आसानी से ऑनलाइन माध्यम से पढ़ने के लिए मिल जाती हैं। इसके लिए किसी पुस्तकालय या दुकान पर जाने की आवश्यकता नहीं पड़ती है। ये हिंदी का ही तिलिस्म है कि मुंशी प्रेमचंद, हरिवंश राय बच्चन, रवींद्रनाथ टैगोर, महादेवी वर्मा, देवकीनंदन खत्री, गोपाल दास नीरज जैसे कालजयी रचनाकारों ने विश्वभर में प्रसिद्धि पायी। हिंदी साहित्य जितना बृहद् है उतना ही समृद्ध जिसके कारण इसका इतिहास बहुत पुराना और अमर है। इसमें कोई दो राय नहीं कि हमारी आने वाली पीढ़ी विरासत में हिंदी जैसी समृद्ध भाषा और संवाद की धरोहर पाकर धन्य होगी चाहे गीतकार हो, संवाद लेखक हो या पटकथा लेखक ही क्यों न हो। देश–दुनिया में हिंदी में लिखे गीतों, संवादों और कहानियों को न केवल सराहा गया बल्कि इन्होंने हिंदी सिनेमा को कभी न भूल पाने वाला हिस्सा बना दिया है। जिसके कारण विदेशी कलाकार भी हिंदी फिल्मों की ओर आकर्षित हुए बिना नहीं रह पाए। हिंदी फिल्म जगत ने विश्व पटल पर अपनी अमिट छाप छोड़ी है। इससे यह जाहिर होता है कि अपनी भाषा में हमने जो पहचान बनाई है शायद वो हम अन्य विदेशी भाषा में कभी नहीं बना पाते। हमारे योग और अध्यात्म की आज विश्व में चर्चा है और हो भी क्यों न, वर्तमान प्रधानमंत्री, श्री नरेंद्र मोदी ने हिंदी को वैश्विक मंच पर न केवल मजबूती से प्रस्तुत करने में अहम् भूमिका अदा की है बल्कि विदेशों में भी इसे बड़े गर्व के साथ दुनिया के सामने रखने में कोई हिचक अनुभव नहीं की जिससे उन्होंने हमें अपनी मातृ–भाषा और माँ भारती पर गौरव करने की प्रेरणा दी है। सचमुच उनके सशक्त और दूरदर्शी नेतृत्व में हिंदी का प्रचार–प्रसार जिस तेजी से विश्व भर में फैल रहा है, वो दिन दूर नहीं, जब अंग्रेजी की ही तरह हिंदी भी एक कारोबारी और वैश्विक भाषा का दर्जा हासिल कर लेगी। इसके लिए हमें स्वयं भी इसमें अपना पूर्ण सहयोग देना होगा क्योंकि कहा भी गया है कि हर लम्बी यात्रा की शुरुआत छोटे–छोटे कदमों से होती है, तो वह पहला पग हमें पहले बढ़ाना होगा ताकि हम एक लम्बी यात्रा तय कर हिंदी को उसका उचित और अभिष्ट स्थान दिला सकें जिसकी वह अधिकारणी है। यह सभी धर्म और सम्प्रदाय के लोगों को एक साथ एकत्रित करने का हुनर जानती है और सबको अपना मानती है। यह गंगा–जमुनी सभ्यता की पहचान बनकर जहाँ एक ओर उभरी वहीं हर वर्ग के दिल में खास जगह बनाने में भी कामयाब रही।

हिंदी भाषा एक ऐसी सार्वजानिक भाषा है, जिसे बिना भेदभाव प्रत्येक भारतीय ग्रहण कर सकता है। **–मदन मोहन मालवीय**

गोकर्ण (कर्नाटक) की यात्रा

डॉ बब्बी सेन, प्रबंधक, (राजभाषा), मंडल कार्यालय, बिहारशरीफ

साल की शुरुआत से ही हमारा मन कहीं आउटिंग करने के लिए बेचैन था लेकिन छोटी बच्चियों को साथ ले जाने से होने वाली परेशानी के कारण मन मसोस कर रह जाते थे। आखिर हमने कई जगह का प्लान बनाते–बनाते बेंगलुरु से गोकर्ण जाने का प्लान बनाया। करीब 5 साल के बाद यह हमारी ऐसी यात्रा थी जिसमें हम दोनों के अलावा हमारे 2 बच्चे एवं माताजी भी साथ थीं। जून की गर्मी में हमने टिकट बनाया और अपनी पैकिंग शुरू कर दी। बच्चे भी उत्साहित हो रहे थे। 25 जून की सुबह 10 बजे तक पटना एयरपोर्ट पहुँच चुके थे। हमारी बच्चियों के लिए यह पहली हवाई यात्रा थी इसलिए उनका उत्साहित होना लाजिमी था। 2 बजे के करीब हम बेंगलुरु के हवाई अड्डे पर उतर चुके थे। बच्चियों के चाचाजी एयरपोर्ट पर गाड़ी लेकर इंतजार कर रहे थे। बाहर निकलते ही हवा में नमी का अहसास हुआ हमें गाड़ी के विंडो ग्लास को नीचे कर ठंडी हवा का आनन्द लेना सही लगा। बिहार की भयंकर लू वाली गर्मी जिसका अनुभव हमने सुबह के 8 बजे ही कर लिया था उसका अब कहीं नामो–निशान नहीं था।

बेंगलुरु में उस समय मौसम ऐसा था जिसमें हमें ठंड का अहसास होने लगा, लेकिन हमारे लिए यह मौसम बहुत ही सुकून भरा था। घर पहुँचकर गर्म पानी से स्नान कर फुल स्लीव कपड़े पहनने का अनुभव भी अलग ही था। माताजी बालकनी में धूप ले रही थीं। गोकर्ण जाने के लिए हमारी ट्रेन बेंगलुरु रेलवे स्टेशन से अगले दिन शाम के 7 बजे थी। हम सभी लोग 4 बजे तक स्टेशन के लिए निकल चुके थे। ट्रैफिक में फँसने के कारण उस दिन ट्रेन लगभग छूटते–छूटते बची किसी तरह भागते हुए सब अंतिम कोच में घुसे लेकिन ट्रेन समय से 5 मिनट देर से खुली तब हम लोगों ने इत्मिनान से अपनी सीट पर जाकर सामान जमाया और फिर चाय का आनन्द लेने लगे। सुबह करीब 4 बजे नींद खुली जब गाड़ी उडुपी पहुँची। उडुपी स्टेशन पर काफी लोग उतर चुके थे। उडुपी निकलने के बाद से ही ऐसा महसूस होने लगा कि बाहर बारिश हो रही है यह बारिश पूरे गोकर्ण आने तक होती ही रही। हम लोग सुबह 7 बजे गोकर्ण रोड स्टेशन उतर चुके थे। उस समय भी बारिश तेज थी इसलिए शेड के नीचे खड़े होकर बारिश कम होने का इंतजार करने लगे। घंटा भर बीत गया लेकिन बारिश कम होने के बजाय और तेज हो गई अंततः एक टैक्सी वाले से बात करके किसी तरह भीगते हुए हम लोग कुड्ले बीच स्थित (ओसियन व्यू) अपने रिसोर्ट तक पहुँचे।

लगभग 9 बजे तक हमें अपना रूम मिल गया था। हम सभी सामान रूम में रखकर समुद्र के किनारे की सैर के लिए निकले। चूँकि हम भीग चुके थे और हमारा रिसोर्ट समुद्र के किनारे भी था इसलिए बारिश में सी–बीच का नजारा देखने से अपने आप को रोक नही पाए। ऊपर काले बादल सामने उफनता समुद्र, ऊँचे नारियल के पेड़ों से घिरा तीनों ओर हरियाली, ये नजारे कुड्ले बीच एवं गोकर्ण की खूबसूरती को बयां करने के लिए काफी थे। गोकर्ण आने से पहले मुझे भी यहाँ के बारे में ज्यादा जानकारी नही थी लेकिन जब इसे देखने का मौका मिला तो महसूस हो गया कि यह यात्रा वाकई रोमांचकारी होगी। गोकर्ण दक्षिण भारत के कर्नाटक में मैंगलोर के पास स्थित एक छोटा सा शहर/गाँव है यहाँ खूबसूरत समुद्री तट, प्राचीन धार्मिक स्थल, और कई सुंदर परिदृश्य हैं जो शांत और शहरी भीड़–भाड़ से दूर सुकून दिलाते हैं। यदि आप शांतिपूर्ण समय की तलाश में हैं तो यह अच्छी जगह है। कोंकण रेलवे गोकर्ण से गुजरती है इससे मुंबई, गोवा और मैगंलोर से पहुँचना आसान है।

लगभग आधा घंटा घूमकर हम लोग वापस रिसोर्ट आ गए। फिर हम लोग अपने–अपने रूम में जाकर नहा–धोकर तैयार होकर रेस्टोरेंट आ गए तब तक हमारा ब्रेक फास्ट भी तैयार था। बारिश लगातार रुक–रुककर हो रही थी। करीब 2 बजे जब बारिश हल्की हुई तब हम लोगों ने ड्राइवर को फोन कर गाड़ी मंगा ली। हम सबके पास छाते थे क्योकि बारिश कभी भी शुरू होकर तेज हो जाती थी। उस दिन हमने ओम बीच एवं गोकर्ण बीच के नजारों का आनन्द लिया। ओम बीच के बिल्कुल किनारे पर स्थित प्रसिद्ध रेस्टोरेंट 'नमस्ते कैफे' में लंच करके थोड़ी देर पास के हिल्स पर घूमने के बाद हम सब वापस अपने रिसोर्ट आ गए।

है भव्य भारत ही हमारी मातृभूमि हरी भरी। हिंदी हमारी राष्ट्रभाषा और लिपि है नागरी। –**मैथिलीशरण गुप्त**

अगले दिन हमारी यात्रा मुरुदेश्वर मन्दिर के लिए थी। मुरुदेश्वर की दूरी गोकर्ण से करीब 80 किलोमीटर की थी। पूरे रास्ते दोनों तरफ ऊँचे–ऊँचे नारियल के पेड़, बीच–बीच में समुद्री नजारे और बारिश का आनन्द लेते हुए हम करीब 2 घंटे में मुरुदेश्वर मन्दिर पहुँच चुके थे। पूरे रास्ते भर इतने सुंदर नजारे थे कि समय का पता ही नही चला। मन्दिर के करीब पहुँचने पर बारिश तेज हो रही थी। हम लोगों को मन्दिर के पास उतारकर गाड़ी पार्किंग में चली गई। लगभग भीगते हुए हम मन्दिर के गेट पर पहुँच चुके थे। मुरुदेश्वर मन्दिर की ऊँचाई 250 फिट है यह मन्दिर अरब सागर तट पर स्थित है। यहाँ भगवान शिव की एक विशाल प्रतिमा है जो विश्व में दूसरी सबसे बड़ी शिव प्रतिमा मानी जाती है। मन्दिर के अंदर पंक्ति में लगकर, पास कटवाकर हमने पूजा अर्चना कर शिवलिंग के दर्शन किए। गर्भ गृह के अंदर जाने की अनुमति किसी को नहीं थी। मन्दिर के अंदर की व्यवस्था तरीके से थी। कहीं भी धक्का–मुक्की जैसी कोई बात नही थी। मन्दिर के प्रांगण में हमने अन्य देवी–देवताओं के दर्शन किए। बारिश तेज होने के कारण हम लोग समुद्र के किनारे पर नही जा सके। सभी प्रकार की समुद्री एक्टिविटी पर भी रोक थी।

वहाँ से लौटते हुए रास्ते में मैंग्रोव वन के पास गाड़ी रुकी। मैंग्रोव एक पेड़ या झाड़ी है जो समुद्री दल–दली किनारे पर उगता है। करीब 5 किलोमीटर में फैले मैंग्रोव वन क्षेत्र को एक गार्डन का रूप देकर पर्यटन के लिए बनाया गया था। इसके दल–दली क्षेत्र के ऊपर लकड़ी के पुलनुमा फुटपाथ बनाकर इसे आकर्षक रूप दिया हुआ था। इस पर सभी उम्र के लोग आराम से चल सकते थे। दोनों किनारों पर मैन्ग्रोव वनस्पतियों को इतने नजदीक से देखकर समझना, प्रकृति प्रेमियों के लिए एक अलग ही अनुभव है। इस गार्डन के प्रबंधन एवं प्रकृति की ऐसी दुर्लभ वनस्पतियों को देखकर मन बार–बार इन जगहों की यात्रा करने को करता है।

वहीं पास में एक सी–बीच भी था लेकिन उस बीच की लहरों पर जाने की सख्ती से मनाही थी। उसी किनारे से लगे हुए एक बड़े से फॉरेस्ट एरिया में बच्चों के लिए पार्कनुमा पिकनिक स्पॉट बने थे। संयोग से उस वक्त बारिश रुकी हुई थी तो हम लोग थोड़ी देर सी–बीच पर घूमने के बाद पार्क के अंदर जाकर बैठ गए। बच्चे पार्क में मौजूद विभिन्न प्रकार की गतिविधियों में लग गए तथा हम लोग ठंडी हवाओं का आनन्द लेने लगे। उस जंगलनुमा पार्क की विशेषता यह थी कि उसमें किसी पेड़ को काटे बिना ही पिकनिक स्पॉट बनाया गया था सिर्फ झाड़ियों को साफ किया गया था पेड़ों की ऊँचाई ज्यादा होने के कारण पर्याप्त रौशनी आ रही थी। आधा घंटा ही बीता होगा कि अचानक हवा का रुख तेज हो गया इससे पहले कि हम लोग हवा का आंनद ले पाते बूँदा–बांदी शुरू होकर बारिश तेज होने लगी। हम लोग पार्क के अंदर इधर–उधर बने शेड में छिप गए लेकिन बारिश इतनी जल्दी कहाँ बंद होने वाली थी अंततः सबने अपने–अपने छाते खोले और पार्क से निकलकर गाड़ी में आकर बैठ गए। रिसोर्ट पहुँच कर हम लोगों ने चाय और पकौड़े का ऑर्डर दिया तथा अपने–अपने कमरे में फ्रेश होने चले गए।

अगली सुबह हमने अपने रिसोर्ट के पास वाले (कुड्ले बीच) बीच पर प्रातः कालीन भ्रमण का आनन्द लिया और समुद्री लहरों पर बच्चों के साथ खूब मजे किए। स्थानीय लोग यहाँ सुबह–शाम की सैर एवं योग सत्र के लिए भी आते हैं। वापस आकर ब्रेक फास्ट करने के बाद लगभग 12 बजे तक हमने चेक आउट कर दिया था। उसी दिन शाम को बेंगलुरु के लिए हमारी वापसी की ट्रेन थी। रिसोर्ट से निकलने के बाद रास्ते में लंच के लिए हमने मंत्रा कैफे पर कुछ वक्त बिताना चाहा। यह कैफे (सी फेस) गोकर्ण बीच के ठीक सामने वाले हिल पर स्थित था। इससे इसकी खूबसूरती और बढ़ गई थी। भोजन करके कुछ देर वहाँ बिताने के बाद हमारी गाड़ी गोकर्ण रोड स्टेशन की तरफ बढ़ चली और हम रास्ते का नजारा आँखों में बसाए स्टेशन पहुँच गए।

अभी भी शाम के 4 बज रहे थे और ट्रेन 6 बजे की थी गोकर्ण रोड स्टेशन का नजारा किसी हिल स्टेशन की तरह लग रहा था। उस समय बारिश रुकी हुई थी लेकिन बादल उमड़ रहे थे। इन चार दिनों में हमने सर्दी–गर्मी और बरसात का अनुभव कर लिया था। रात भर की ट्रेन यात्रा के बाद हम सुबह बेंगलुरु पहुँच चुके थे। अगले दिन बानरघट्टा जू–सफारी जाना था। जू–सफारी के लिए टिकट पहले से ही बुक थे। बानर घट्टा जू सफारी में बच्चे नजदीक से जंगली जानवरों को देखकर काफी आनन्दित हुए।

अगले दिन हमारी घर वापसी की उड़ान थी। घर जाने की खुशी तो थी लेकिन बेंगलुरु का खुशनुमा मौसम हमें बिहार की गर्मी की याद दिला रहा था। कुल मिलाकर हमारी यह यात्रा बहुत ही अनोखी एवं रोमांचक थी लगातार 3 दिन बारिश में घूमने के वाबजूद हम लोगों ने बहुत ही मजे किए। इस शानदार जगह एवं इस ट्रिप को हम कभी भूल नही पाएँगे। मै इतना जरुर कहना चाहूँगी कि दक्षिण भारत में ऐसे कई बेहतरीन स्थल हैं जिसके बारे में लोगों को ज्यादा जानकारी नही है मगर यात्रा करने के बाद वे हमारे लिए यादगार बन जाती हैं।

यदि स्वदेशाभिमान सीखना है तो मछली से सीखें जो स्वदेश (पानी) के लिए तड़प–तड़प कर जान दे देती है। **–सुभाषचंद्र बोस**

आपके पत्र

पंजाब नैशनल बैंक ...भरोसे का प्रतीक !

आपकी उपरोक्त पत्रिका प्राप्त हुई। बैंकिंग संबंधी विषयों को मद्देनजर रखते हुए पीएनबी प्रतिभा की प्रत्येक त्रैमासिक पत्रिका विशेष एवं संग्रहणीय होती है। एमएसएमई क्षेत्र में बैंकिंग वित्त, डिजिटल बैंकिंग एवं बैंकिंग के उत्पाद, महिलाओं के लिए पीएनबी की योजनाएं, बैंकों के लिए एनपीए एक चुनौती, एआई चैटबॉट जीपीटी आदि विषयों पर अभ्यासपूर्ण आलेख प्रस्तुत किये गए हैं। बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व, उद्देश्य, आवश्यकता सभी पहलुओं पर विभिन्न लेख पत्रिका के नाम को सार्थक सिद्ध करते हैं।

हर तस्वीर कुछ कहती है, चित्र एक कल्पना अनेक का उत्कृष्ट उदाहरण प्रस्तुत करता है। स्टाफ सदस्यों की रचनात्मकता, सकारात्मक दृष्टिकोण इसमें प्रकट होते हैं। साथ ही स्टाफ सदस्यों की सुदंर कहानियां तथा कविताओं से पत्रिका सजी हुई है।

पत्रिका के सफल सम्पादन हेतु संपादक मंडल का मनःपूर्वक अभिनन्दन।

कृष्ण कुमार
उप अंचल प्रबंधक
अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

आई आई एफ सी एल
I I F C L

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा का अप्रैल–जून–2023 अंक 64–1 प्राप्त हुआ। पत्रिका की साज–सज्जा एवं कलेवर बहुत ही सुंदर, आकर्षक एवं मनोहारी लगा। इस अंक को आपने 'ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट विशेषांक' के रूप में प्रकाशित किया है जो सही अर्थों में अपने विषय की विशिष्टता को सत्यापित करता है।

आपकी पत्रिका के प्रारंभ में ही प्रबंध निदेशक एवं कार्यपालक निदेशक महोदय के संदेश पर्याप्त जानकारी एवं कारोबारी पृष्ठभूमि से भरपूर हैं और इसके साथ ही आपकी पत्रिका के सभी लेख ज्ञानवर्धक एवं तथ्यों से परिपूर्ण एवं गुणवत्ता से भरपूर है। इनमें से कुछ लेख जैसे कि श्री गोविंद नारायण जी का लेख 'ग्राहक केन्द्रिकता एवं कारोबार' सुश्री निशा तिर्की का लेख 'एमएसएमई क्षेत्र में बैंकिंग, श्री सतीश रल्हन का लेख 'बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व और उद्देश्य तथा गुरुप्रीत सिंह हीरा का लेख ''डिजिटल बैंकिंग और बैंक के उत्पाद एवं श्री भरत लाल मीना का लेख ''बैंकों के लिए एनपीए एक चुनौती'' आदि बैंकिंग क्षेत्र की चुनौतियों एवं सेवाओं पर काफी विस्तार से प्रकाश डालते हैं और पाठकों का ज्ञानवर्धन भी करते हैं।

इसके साथ ही सुश्री सारिका पटेल की कहानी 'बदलते रिश्ते' एवं श्री हरिराम धीमान का संस्मरण 'पितृ ऋण' मानवीय रिश्तों एवं संवेदनाओं को बहुत ही सहजता से उभारने के साथ आज की पीढ़ी में रिश्तों के प्रति आई नीरसता एवं भावनात्मक बदलाव को भी दर्शाते हैं। इसी तरह श्री प्रदीप ग्वाल जी का लेख 'उत्तराखंड का एक जिला पिथौरागढ़' न केवल उत्तराखंड के इस जिले के प्राकृतिक एवं पर्वतीय सौंदर्य पर रोशनी डालता है, बल्कि पर्यटकों को जानकारी देकर भ्रमण के लिए प्रोत्साहित करने वाला है। कुल मिलाकर आपकी पत्रिका हर दृष्टि से परिपूर्ण एवं रोचकतापूर्ण है। हम अगले अंक की शुभकामना सहित आपकी गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा की उत्तरोत्तर सफलता की कामना करते हैं।

सादर, सधन्यवाद।

भवदीय

निखिलेश कुमार
प्रबंधक (राजभाषा)
इण्डिया इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेन्स कम्पनी लिमिटेड
पंजीकृत कार्यालय, दिल्ली

IDBI BANK
Bank Aisa Dost Jaisa

पीएनबी प्रतिभा का अप्रैल–जून 2023 अंक प्राप्त हुआ यह अंक 'ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट विशेषांक' पर केंद्रित है जो बैंकिंग के विभिन्न क्षेत्रों के महत्व को दर्शाता है।

इस पत्रिका के अंतर्गत अनेक लेखक–लेखिकाओं ने अपने अलग–अलग लेखों के माध्यम से बैंकिंग के योगदान और महत्व का वर्णन किया है। वैसे तो पत्रिका में सभी लेखकों के लेखों में असाधारण प्रतिभा एवं ज्ञान परिलक्षित होता है। परंतु वर्तमान अंक में सुश्री धनलक्ष्मी, प्रबंधक, आदित्यपुर शाखा ने अपने लेख 'बैंकिंग उत्पादों के प्रचार–प्रसार में हिंदी की भूमिका को बहुत ही अच्छी तरह से वर्णित किया है। साथ ही शालिनी शुक्ला, कृषि अधिकारी, मंडल कार्यालय, मोगा ने अपनी कविता 'नारी' में नारी की शक्ति का बड़े ही सुंदर तरीके से वर्णन किया है जिसमें एक नारी को स्वयं से ही परिचय कराया है। इस पत्रिका की भाषा अत्यंत सरल एवं प्रभावी है, जो पाठकों के लिए बहुत ही उपयोगी है।

इस तरह की पत्रिका ज्ञानवर्धक तो होती ही है साथ ही, ऐसी पत्रिका पढ़ कर मन भी प्रफुल्लित हो उठता है इसके लिए मैं पीएनबी प्रतिभा की संपादकीय टीम को शुभकामनाएं देना चाहती हूँ और आशा करती हूँ कि 'पीएनबी प्रतिभा, के माध्यम से ज्ञान का यह सिलसिला अनवरत चलता रहेगा और इसके आगामी अंकों के माध्यम से पाठक विविध विषयों के ज्ञान का अनुपान करते रहेंगे।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,

भवदीया,

संतोषी शर्मा
प्रबंधक (राजभाषा)
प्रधान कार्यालय, मुंबई

पंजाब एण्ड सिंध बैंक
Punjab & Sind Bank

आपके बैंक की तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा 'ग्राहक सेवा एवं बैंक डिपॉजिट' विशेषांक अप्रैल–जून 2023 अंक प्राप्त हुआ। सर्वप्रथम आपको बैंक के 129वें स्थापना दिवस की बहुत–बहुत शुभकामनाएं।

पत्रिका का ग्राहक सेवा एवं बैंक डिपॉजिट विशेषांक' बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों की आवश्यकता को प्रदर्शित करता है। ग्राहक बैंकिंग का आधार हैं जिसे पत्रिका के इस अंक में बखूबी दर्शाया गया है। ग्राहक सेवा बाध्यता नहीं...आवश्यकता लेख, बैंकिंग में ग्राहक सेवा के प्रति स्टाफ सदस्यों को जागरूक करता है, जो आज की आवश्यकता है (कृत्रिम बुद्धिमत्ता) चैटबॉट जीपीटी लेख वर्तमान में नवाचार ग्राह्यता के तथ्यों को उजागर करता है। इसके अतिरिक्त पत्रिका की अन्य लेखन सामग्री भी अत्यंत ज्ञानवर्धक एवं जानकारी से परिपूर्ण है। पत्रिका के सफल संपादन के लिए संपूर्ण संपादकीय समूह को बहुत–बहुत बधाई एवं अगामी अंक हेतु शुभकामनाएं।

(निखिल शर्मा)
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
प्रधान कार्यालय, दिल्ली

यूको बैंक UCO BANK
Honours Your Trust

आपके कार्यालय की प्रतिष्ठित तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा, अप्रैल–जून, 2023 का अंक प्राप्त हुआ। धन्यवाद !

यह स्वागतेय है कि पत्रिका विविध रुचिकर आलेखों, सामग्रियों और छायाचित्रों से सुसज्जित है। इस अंक में प्रकाशित सामग्री भाषिक स्तर और विषयगत उपयोगिता दोनों दृष्टियों से महत्वपूर्ण है। पत्रिका में सृजनात्मकता के विविध तत्व जैसे बैंकिंग, साहित्य, संस्कृति, विज्ञान, अर्थव्यवस्था, पुस्तक समीक्षा के साथ राजभाषायी गतिविधियों का समावेश निश्चय ही पाठकों की अभिरुचि का परिष्कार कर ज्ञानवर्धन का कार्य कर रही है।

पत्रिका के इस अंक में सुचित्रित आलेख चाहे वो बैंकिंग उत्पादों से संबन्धित हो अथवा ग्राहक सेवा पर केन्द्रित हो, सुधि स्टाफ सदस्यों ने बड़ी कुशलता से अपने भाव, विचार एवं तथ्य सामने रखें हैं। एमएसएमई क्षेत्र में बैंकिंग वित्त, बैंकिंग उत्पादों के प्रचार–प्रसार में हिंदी की भूमिका, भारतीय अर्थव्यवस्था में नकदी का विकल्प डिजिटल रुपया, ग्राहक केन्द्रिकता एवं कारोबार विकास, बैंकिंग में ग्राहक सेवा का उद्देश्य और महत्व, ग्राहक सेवा बाध्यता नहीं आवश्यकता. बैंकिंग व्यवसाय का आधार संप्रेषण, प्रभावी ग्राहक सेवा एवं कुशल व्यवहार, ग्राहक सेवा व्यवसाय का आधार सभी आलेख पठनीय है।

बदलते रिश्ते, भारत की जय–जयकार हो, लौट आए है बादल, चिंग–तम अमातनि, शब्दों की महिमा, बच्चे और एहसास, ये दोस्ती हम नहीं छोड़ेंगे, बचपन के वो दिन, नारी जैसी भावपूर्ण कविताओं ने व्यक्तित्व के समग्र विकास और मानवीय संवेदनाओं से पाठक को जोड़ने का कार्य किया है।

इसमें कोई अतिशय नहीं है कि इस अंक हेतु पीएनबी प्रतिभा की सम्पूर्ण टीम बधाई, सराहना और शुभेच्छा की पात्र है जिन्होंने इस अंक के जरिए अपनी सुरुचिपूर्ण कल्पनाशीलता, साहित्यिक अभिरुचि और संभावनाशील सम्पादनकला का मनोहारी नमूना प्रस्तुत किया है। विभिन्न गतिविधियों से अलंकृत छविचित्रों से पत्रिका आकर्षक बनी है।

सादर,
भवदीय,

(अजयेंद्रनाथ त्रिवेदी)
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) विभाग,
यूको बैंक, प्रधान कार्यालय

आपके पत्र

हमें आपकी गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" के अप्रैल–जून, 2023 का अंक (64–01) (ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट विशेषांक) की प्रति प्राप्त हुई, धन्यवाद। पत्रिका 'ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट' पर केन्द्रित है। सर्वप्रथम पंजाब नैशनल बैंक को 129वें स्थापना दिवस एवं अटल पेंशन योजना के अंतर्गत तथा अन्य क्षेत्रों में उत्कृष्ट कार्य करने हेतु प्राप्त पुरस्कारों के लिए हार्दिक शुभकामनाएं। इस विशेषांक में ग्राहक सेवा तथा बैंक डिपॉजिट के विभिन्न पहलुओं के बारे में विशेष लेख प्रकाशित किये गए हैं। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का सन्देश ग्राहक सेवा के प्रति आपकी कटिबद्धता को दर्शाता है।

विशेषांक में प्रकाशित लेख यथा "ग्राहक केन्द्रिकता एवं कारोबार विकास", " बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व और उद्देश्य" आदि लेख ग्राहक सेवा के संबंध में जागरूकता पैदा करने एवं ग्राहक सेवा को बेहतर करने संबंधी सुझाव प्रदान करने वाले हैं। इसके साथ ही इस विशेषांक में प्रकाशित "डिजिटल बैंकिंग और बैंक के उत्पाद", "बैंकिंग उत्पादों के प्रचार–प्रसार में हिंदी की भूमिका", महिला सशक्तिकरण हेतु सकारात्मक पहल के रूप में "महिलाओं हेतु पीएनबी की योजनायें" आदि ज्ञानवर्धक लेख प्रकाशित किये गए हैं। इस दौरान आपके बैंक द्वारा आयोजित राजभाषा संबंधी विभिन्न गतिविधियाँ भी विशेष रूप से सराहनीय है। इसके साथ ही इस विशेषांक में प्रकाशित पुस्तक समीक्षा, कथाएं एवं कविताएं उत्कृष्ट हैं।

पत्रिका के प्रकाशन के लिए इन महत्त्वपूर्ण विषयों को 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 बैंकिंग जगत से सम्बंधित नवीन जानकारियाँ पढ़ने को प्राप्त होंगी।

भवदीय,

(सुनील रसानिया)
उप महाप्रबंधक
राष्ट्रीय आवास बैंक
नई दिल्ली

भावभीनी विदाई

महाप्रबंधक, श्री कंवलजीत शोरी को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार एवं मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार।

श्री राकेश कुमार बहल, उप महाप्रबंधक, स्विफ्ट केंद्र, गुरुग्राम को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर प्रमाण–पत्र प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए श्रीमती एम. स्वराज लक्ष्मी, महाप्रबंधक, अंतराष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग!

श्री शिवानंद भंज, उप महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय,दुर्गापुर की सेवानिवृत्ति के अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में अंचल प्रबंधक, श्री सुमन्त कुमार, श्री शिवानंद भंज को भावभीनी विदाई देते हुए।

उपमहाप्रबंधक, श्री महेंद्र कुमार चंदेल, अंचल कार्यालय, जयपुर की सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए अंचल प्रबंधक, जयपुर, श्री आर. के. बाजपेयी, उप अंचल प्रबंधक, श्री श्याम सुंदर सिंह एवं उपमहाप्रबंधक, श्री सैय्यद अतहर हुसैन काज़मी।

अखिल भारत के परस्पर व्यवहार के लिए ऐसी भाषा की आवश्यकता है जिसे जनता का अधिकतम भाग पहले से ही जानता–समझता है। **–महात्मा गाँधी**

भावभीनी विदाई

कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार, महाप्रबंधक, श्री कंवलजीत शोरी।

महाप्रबंधक, श्री संजय कूलवाल को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम।

महाप्रबंधक, श्री विंदर कुमार शर्मा को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम।

G20 भारत 2023 INDIA
#JustOneApp
pnb
डिजिटल बैंकिंग क्रांति में अग्रणी पीएनबी के साथ बैंकिंग करना हुआ आसान
पीएनबी
फेस्टिव धमाका
2023
कृषि तत्काल ऋण
किसानों के लिए त्वरित वित्तीय सहायता
• ऋण राशि ₹50,000/- तक
• पूर्णतः डिजिटल सुविधा
पूर्व-अनुमोदित कारोबार ऋण (पीएबीएल)
अपने कारोबार की संभावनाएं बढ़ाएं, पूर्व-अनुमोदित और आसान ऋण प्राप्त करें
• पेपरलेस ₹10 लाख तक का ऋण
• आकर्षक ब्याजदर
डिजी आवास ऋण
क्लिक करें, आवेदन करें और पीएनबी के साथ अपना घर पाएं
ब्याजदर
@8.40%* से शुरू
• शून्य अपफ्रंट/प्रोसेसिंग शुल्क और दस्तावेजीकरण प्रभार
ई-मुद्रा
आपके कारोबार के सपनों को सशक्त बनाता है
• कार्यशील पूंजी मीयादी ऋण ₹1,00,000/- तक
• किसी भी अतिरिक्त प्रतिभूति की आवश्यकता नहीं है
प्री-क्वालिफाइड क्रेडिट कार्ड
बस कुछ ही क्लिक दूर क्लिक करें, प्राप्त करें
• पेपरलेस प्रक्रिया सीमा ₹ 5 लाख तक
• आकर्षक रिवार्ड प्वाइंट्स
कार ऋण
आसान शर्तों पर सहज वित्तपोषण के साथ अपने सपनों की कार चलाने का समय आ गया है
ब्याजदर
@8.75%* से शुरू
• शून्य अपफ्रंट/प्रोसेसिंग शुल्क और दस्तावेजीकरण प्रभार
ई-पीएम स्वनिधि
आर्थिक उत्थान के लिए स्ट्रीट वेंडरों को सशक्त बनाता है
• शहरी क्षेत्रों में विक्रय गतिविधि में लगे स्ट्रीट वेंडर पात्र हैं
• किश्तों के अनुसार ऋण राशि ₹10,000/-, ₹20,000/- और ₹50,000/-
डेबिट कार्ड ईएमआई
क्रेडिट कार्ड के बिना आपका त्वरित ईएमआई समाधान
• कोई पूर्व भुगतान प्रभार नहीं
• 3/6/9/12/18/24 माह की आसान अदायगी अवधि
पीएनबी वन ऐप के द्वारा
पीएनबी वन ऐप डाउनलोड करने के लिए स्कैन करें
माइक्रो क्रेडिट कार्ड
कार्ड रहित नकद निकासी
एफडी पर ई-ओडी
जीएसटी सहाय
बिल का भुगतान
ONE
#JustOneApp
एमपासबुक
डिजिटल केसीसी
स्कैन करें और भुगतान करें
पीएनबी वन शॉपी
*नियम व शर्तें लागू
हमें फॉलो करें: www.pnbindia.in I टोल फ्री: 1800 1800 एवं 1800 2021 I मिस्ड कॉल दें: 1800 180 8888
पंजाब नैशनल बैंक ...भरोसे का प्रतीक !
punjab national bank ...the name you can BANK upon !