आज़ादी का अमृत महोत्सव

G20 भारत 2023 INDIA

पीएनबी प्रतिभा

pnb pratibha

अंक : 63—04 जनवरी—मार्च, 2023

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

ऋण समीक्षा तथा निगरानी विशेषांक

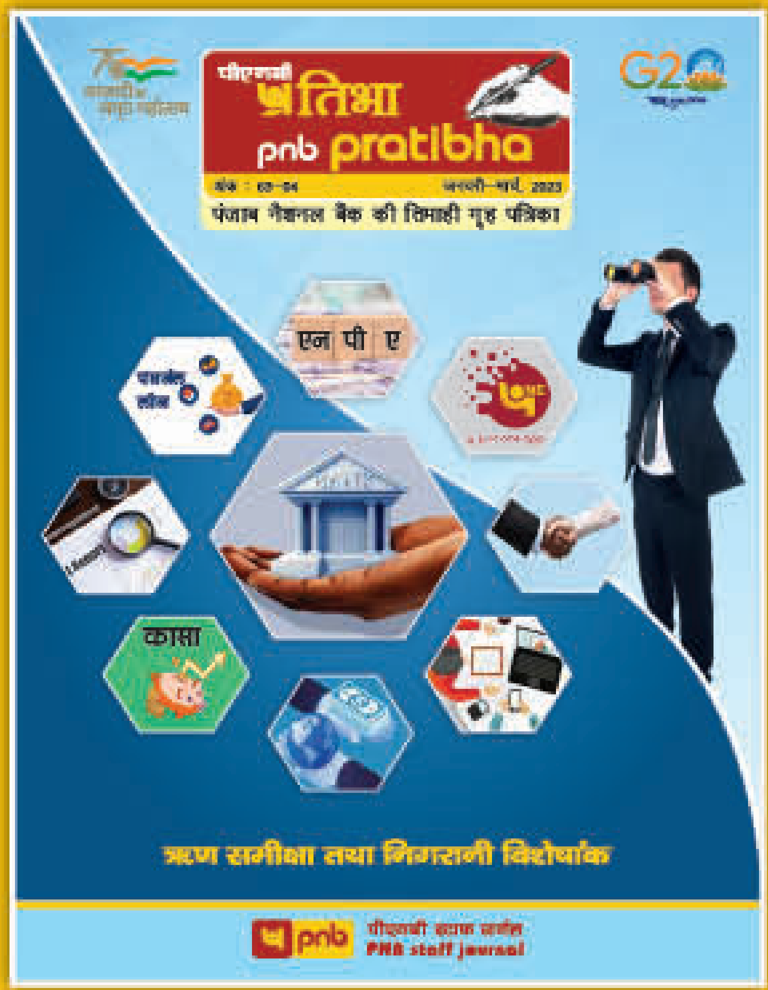
pnb पीएनबी स्टाफ जर्नल
PNB staff journal

पीएमईजीपी (PMEGP) में उत्कृष्ट योगदान हेतु पीएनबी को मिला प्रथम पुरस्कार

पंजाब नैशनल बैंक को उत्तर प्रदेश में प्रधान मंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम के तहत उत्कृष्ट योगदान हेतु प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ। लखनऊ में आयोजित **UPGIS** 2023 के दौरान श्री सुरेश खन्ना, माननीय वित्त मंत्री, उत्तर प्रदेश से पुरस्कार ग्रहण करते हुए एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल, साथ में हैं श्री प्रशांत त्रिवेदी, अपर मुख्य सचिव (वित्त)।

वित्त मंत्री श्रीमती निर्मला सीतारमण ने किया पीएनबी के पहले सोलर पॉवर मोबाइल एटीएम का उद्घाटन

माननीय वित्त मंत्री, भारत सरकार, श्रीमती निर्मला सीतारमण द्वारा पीएनबी के सिक्किम राज्य के पहले सौर ऊर्जा संचालित मोबाइल एटीएम का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर माननीय मुख्यमंत्री, श्री पी.एस. तमांग, सचिव डीएफएस, श्री विवेक जोशी और नाबार्ड के अध्यक्ष, श्री शाजी के. वी., पीएनबी के अंचल प्रबंधक, दुर्गापुर, श्री प्रबीर कुमार ताह के साथ अन्य गणमान्य व्यक्ति भी उपस्थित रहे।



(आंतरिक परिचालन के लिए)

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

मुख्य संरक्षक:

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षक:

विजय दुबे
(कार्यपालक निदेशक)

कल्याण कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

एम. परमशिवम
(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोग:

अमित कुमार श्रीवास्तव
(मुख्य महाप्रबंधक–ऋण समीक्षा एवं निगरानी प्रभाग)

सुरेश कुमार जैन
(महाप्रबंधक–ऋण समीक्षा एवं निगरानी प्रभाग)

प्रबंधकीय संपादक:

देवार्चन साहू
(महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादक:

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

सह संपादक:

बलदेव कुमार मल्होत्रा
(मुख्य प्रबंधक–राजभाषा)

नरेश खुराना
(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

मुद्रण:

इनफिनिटी एडवर्टाइजिंग सर्विसेस, प्राइवेट लिमिटेड, फरीदाबाद

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

पीएनबी प्रतिभा

अनुक्रमणिका

विषय	पृष्ठ संख्या
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	2-3
कार्यपालक निदेशक के संदेश	4-7
महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	8
संपादकीय	9
बैंक के नवनियुक्त मुख्य सतर्कता अधिकारी श्री राघवेंद्र कुमार का हार्दिक स्वागत	10
बैंक को प्राप्त पुरस्कार	11
बैंक में ऋण निगरानी का महत्व	12-13
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे	14
कार्यपालक निदेशकों के दौरे	15-16
ऋण निगरानी - रिपोर्ट और एडवाइजरी	17-23
बैंकों में ऋण निगरानी की भूमिका: एक अवलोकन	24-25
समझौता ज्ञापन	26
प्रतिभा का सम्मान - कहानी	27
पीएनबी प्राइड का सीआरएमडी मॉड्यूल	28-29
ग्राहक सेवा- महत्वपूर्ण क्यों	30-32
प्रादेशिक भाषा की रचना	33
बैंकों में कासा की आवश्यकता	34-35
हमें गर्व है	36
अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस	37
अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस पर विशेष	38-39
भारत बिल भुगतान सेवा और पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाईट द्वारा भुगतान सुविधा	40-42
पीएनबी भीम यूपीआई क्यूआर	43-44
नवीकृत पीएनबी वन मोबाइल एप्प का शुभारंभ	45
उद्घाटन	46
निरीक्षण/उद्घाटन	47
डिजिटल बैंकिंग और भाषा	48-49
ऋण-दस्तावेज अच्छे ऋण पोर्टफोलियो का महत्वपूर्ण घटक	50-51
आधुनिक बैंकिंग में ऋण समीक्षा एवं निगरानी	52-54
राजभाषा गतिविधियाँ	55-57
राजभाषा अधिकारियों का अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन एवं समीक्षा बैठक	58-59
हर तस्वीर कुछ कहती है - उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ	60-61
पीएनबी के कॉल सैंटर द्वारा ऋण निगरानी	62-63
उपहार हैं बेटियां/शाखा में बैठा मैनेजर - कविताएं	64
सीएसआर गतिविधियाँ	65
अनहद	66
गर्मी की छुट्टी में घर की यात्रा - यात्रा संस्मरण	67-69
ऋण निगरानी एक प्रभावी साधन	70-72
पुस्तक समीक्षा	73
विविध	74
आपके पत्र	75
सेवानिवृत्ति	76

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

'पीएनबी प्रतिभा' के माध्यम से पीएनबी परिवार के साथ संवाद करना आनंददायक है। इस बार का अंक 'ऋण समीक्षा तथा निगरानी' विषय पर आधारित है जोकि बैंक के समग्र कार्यनिष्पादन के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

ऋण निगरानी बैंकों के लिए अपने पोर्टफोलियो की गुणवत्ता की निगरानी और मूल्यांकन करने का एक महत्वपूर्ण पहलू है। ऋण की संपूर्ण अवधि के दौरान आस्ति की अच्छी श्रेणी सुनिश्चित करने हेतु बैंक ऋण निगरानी उपकरणों का उपयोग करते हैं। इसमें बैंक के हितों की रक्षा के लिए समय पर उचित कदम उठाना भी शामिल है।

चेतावनी संकेतों का समय पर पता लगाने हेतु एएसएम रिपोर्ट, स्टॉक ऑडिट रिपोर्ट, कार्ड (CARD) ऑडिट रिपोर्ट, ईडब्ल्यूएस और पीएमएस रिपोर्ट, सीआरआईएलसी (CRILC) रिपोर्ट, आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट, वैधानिक ऑडिट रिपोर्ट, ऑडिट/अनंतिम वित्तीय विवरण आदि जैसे विभिन्न ऋण निगरानी उपकरण हैं। इसके अलावा, बैंक समय पर ऋण चुकाने में आने वाली संभावित चुनौतियों को समझने के लिए इन रिपोर्ट्स/डेटा का विश्लेषण करता है। यह हमें आस्ति गुणवत्ता का ह्रास होने से पहले ही सुधारात्मक उपाय आरंभ करने में सक्षम बनाता है।

यह आवश्यक है कि बैंक की आस्ति गुणवत्ता में सुधार हेतु सभी स्तरों पर ठोस प्रयास किए जाएं। सावधानीपूर्वक ऋण मूल्यांकन, सतत् निगरानी और चुकौती/वसूली के लिए त्वरित कार्रवाई बेहतर आस्ति गुणवत्ता की कुंजी हैं। दबावग्रस्त आस्तियों की वसूली और उसमें कमी लाने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि निगरानी हेतु उपलब्ध सभी साधनों का अधिकतम उपयोग किया जाए।

वित्तीय वर्ष 2022–23 के दौरान बैंक बकायों/अतिदेय की समय पर वसूली हेतु हमारे बैंक में विभिन्न पहलें की गई हैं, जैसे बकाया राशि की स्वतः वसूली सुनिश्चित करने हेतु उधारकर्ताओं के सक्रिय खातों के साथ ऋण खातों को जोड़ना, ऋण खातों में सही ब्याज दर सुनिश्चित करने के लिए सीबीएस में विभिन्न प्रतिबंध लगाए गए हैं, सक्रिय खाते को अनिवार्य रूप से कैप्चर करने के बाद ही संवितरण

Dear PNBians,

It is a matter of delight to communicate with the PNB Parivar through 'PNB Pratibha'. This time focus is on 'Credit Review & Monitoring' that holds great importance for overvall performance of bank.

Credit Monitoring is an important aspect for banks to monitor and assess the quality of their portfolio. Banks utilize Credit Monitoring tools to ensure healthy asset class during the entire life span of the loan. It also includes initiation of suitable steps in time to safeguard the Bank interest.

There are various Credit Monitoring tools viz ASM reports, Stock Audit reports, CARD Audit reports, EWS & PMS reports, CRILC reports, Internal Inspection Reports, Statutory Audit Reports, Audited/Provisional Financial Statements etc for timely detection of warning signals. Further, bank analyses these reports/ data to understand the likely challenges that may crop in servicing the debts in time. This enables us to initiate corrective measures well before the asset quality is deteriorated.

It is essential that concerted efforts are made at all levels for improvement of bank's asset quality. Diligent loan appraisal, continuous monitoring and prompt action for repayment/recovery are the keys for better asset quality. It is important that all the available windows for monitoring are optimally utilized for recovery and reduction in Stressed assets.

For timely recovery of bank dues/overdues various initiatives have been taken in our bank during FY 2022-23 viz, Linkage of loan accounts with operative account of borrowers to ensure automatic recovery of dues, various checks in CBS to ensure correct ROI in loan accounts, allowing disbursement

की अनुमति देना, कहीं से भी, कभी भी आसान तरीके से ऋण की बकाया राशि के भुगतान के लिए डिजिटल चैनलों (पीएनबी वन, भीम, पीएनबी आईबीएस, बीबीपीएस, पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट इत्यादि) का उपयोग चूककर्ता उधारकर्ताओं से बात करने के लिए कॉल सेंटर के माध्यम से आउटबाउंड कॉलिंग। एसएमए/एनपीए खातों आदि में अनुवर्ती कार्रवाई हेतु पीएनबी प्राइड मोबाइल आधारित एप्लिकेशन।

दबावग्रस्त आस्तियों के नियमितीकरण/वसूली की दिशा में टीम पीएनबी के अथक और निरंतर प्रयासों के कारण, बैंक ने अपनी आस्ति गुणवत्ता में सुधार किया है और वर्ष–दर–वर्ष आधारित एसएमए में 65% (31.12.2021 के 214252 करोड़ रुपये से घटकर 31.12.2022 को 75298 करोड़ रुपये तक) की और नए स्लिपेज में 17% की कमी (वित्त वर्ष 2021–22 में 31.12.2021 तक 14857 करोड़ रुपये से वित्त वर्ष 2022–23 में 31.12.2022 तक 12379 करोड़ रुपये तक) दर्ज की गई है।

वित्त वर्ष 2022–23 की पहली, दूसरी और तीसरी तिमाही के दौरान, तकनीकी रूप से बट्टे खाते डालने और आरआई सहित वसूली, एनपीए में वृद्धि से अधिक रही है।

हालांकि, आस्ति गुणवत्ता में काफी सुधार हुआ है, फिर भी आस्ति गुणवत्ता के मोर्चे पर बेहतर प्रदर्शन हेतु वसूली और समाधान के संबंध में गति बनाए रखने की आवश्यकता है।

मुझे विश्वास है कि पीएनबी परिवार के सभी सदस्य अपने गंभीर प्रयासों को जारी रखेंगे और यह सुनिश्चित करने हेतु कड़ी मेहनत करेंगे कि पीएनबी बैंकिंग क्षेत्र में हमेशा जगमगाता रहे।

वित्तीय वर्ष 2023–24 के लिए, आइए हम सब मिलकर सतत्, लाभदायक और समावेशी विकास पर ध्यान केंद्रित करें। प्रत्येक कारोबारी केंद्र कॉरपोरेट उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु अपना योगदान देगा। हमारा ध्यान यह सुनिश्चित करने पर होना चाहिए कि प्रत्येक तिमाही में वसूली, स्लिपेज के दोगुने से अधिक हो।

मैं इस संदेश को हेनरी फोर्ड के एक उद्धरण के साथ समाप्त करना चाहूँगा **''एक साथ आना एक शुरुआत है, एक साथ रहना प्रगति है और एक साथ काम करना सफलता है''**।

शुभकामनाओं सहित,

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

only after mandatory capturing of Operative account, Usages of digital channels (PNB One, BHIM, PNB IBS, BBPS, PNB Corporate website etc) for payment of loan overdues in easy way from anywhere anytime, Outbound calling through Call Centres for follow up with defaulting borrowers, PNB Pride mobile based application for follow up in SMA/NPA Accounts etc.

Due to relentless and consistent efforts of team PNB towards regularization/recovery in stressed assets, bank has improved its asset quality and enabled YOY reduction of SMA by 65% (from Rs. 214252 Crores as on 31.12.2021 to Rs. 75298 Crores as on 31.12.2022) and reduction of Fresh slippage by 17% (from Rs. 14857 Crores till 31.12.2021 in FY 2021-22 to Rs. 12379 Crores till 31.12.2022 in FY 2022-23).

During Q1, Q2 & Q3 of FY 2022-23, the recovery including TWO & RI has been more than the fresh addition in NPA.

Though, there is considerable improvement in asset quality, yet there is a need to maintain the momentum in respect of recovery and resolution for better performance on Asset quality front.

I am confident that all the members of PNB Parivar will continue to put forth their sincere efforts and strive hard to ensure that PNB continues to shine in the banking sector.

For FY 2023-24, let us all come together to focus on Sustainable, Profitable & Inclusive growth. Each business centre shall contribute towards the achievement of corporate objectives. Our focus should be to ensure that recovery is more than twice the slippage in each quarter.

I would like to conclude this message with the quote of Henry Ford **"Coming together is a beginning, keeping together is progress, and working together is success"**.

With best wishes to all,

Atul Kumar Goel
(Managing Director and Chief Executive Officer)

कार्यपालक निदेशक का सन्देश

प्रिय पीएनबीएंस,

ऋण गतिविधियों की सुदृढ़ता सुनिश्चित करने और ऋण जोखिम को कम करने हेतु ऋण की नियमित समीक्षा और निगरानी आवश्यक है। यह सतत् कारोबार और बैंक की लाभप्रदता बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। साथ ही यह विनियामक दिशानिर्देशों और आंतरिक नीतियों का अनुपालन भी सुनिश्चित करता है और संगठन के प्रतिष्ठात्मक जोखिम को कम करने में भी योगदान देता है।

समीक्षा और निगरानी मौजूदा खातों/पोर्टफोलियो में जोखिम का प्रबंधन करने के लिए उचित कार्रवाई करने हेतु संकेतों की समय पर पहचान करने का अवसर देती है, साथ ही भविष्य के लिए नीतिगत स्तर पर बदलाव करने की सीख और इनपुट प्रदान करती है। पोर्टफोलियो गुणवत्ता बनाए रखने के लिए यह एक निरंतर कार्य है। ऋण समीक्षा निर्णय लेने की क्षमता को बढ़ाने और सक्रिय सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण उपकरण है।

हमारे बैंक ने लोगों, प्रक्रियाओं के साथ–साथ प्रणालीगत स्तर पर बेहतर नियंत्रण द्वारा अपनी ऋण निगरानी कार्य प्रणाली को सुदृढ़ बनाने हेतु कई कदम उठाए हैं। मैं हाल की कुछ पहलों का जिक्र करना चाहूँगा जैसे, इस क्षेत्र में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाले दिव्यांग कर्मचारियों की एक मजबूत टीम बनाने की दृष्टि से पीएनबी योद्धाओं की एक टीम बनाई गई है। नए स्लिपेज को रोकने में शाखा के प्रयासों को और भी सशक्त बनाने के लिए कॉल सेंटर की आउटबाउंड कॉल द्वारा उधारकर्ताओं के साथ समय पर अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है। सिस्टम संचालित दृष्टिकोण को प्रोत्साहित करने हेतु एनएसीएच अधिदेश द्वारा स्वतः भुगतान/परिचालित खातों के लिंकेज पर अत्यधिक जोर दिया गया है। एसएमए2 खातों के निपटान हेतु बीसी एजेंटों को लगाया गया है। पीएनबी प्राइड और एम–टच ऐप(ओं) जैसे तकनीकी नवाचारों के प्रभावी उपयोग ने खातों में सिस्टम द्वारा अनुवर्ती कार्रवाई और रिपोर्टिंग करने में योगदान दिया है। इस तरह के प्रयासों से एसएमए प्रतिशत में काफी गिरावट

Dear PNBians,

Regular review and monitoring of credit is essential in ensuring the soundness of lending activities and mitigating Credit Risk. It derives its importance from adding sustainable business and safeguarding profitability for the Bank. It also simultaneously ensures compliance of regulatory guidelines and internal policies and also contributes to reducing reputational risk for the organization.

Review and Monitoring gives an opportunity to timely identify signals for taking appropriate action to manage the risk in existing accounts/ portfolio, while simultaneously providing learning and inputs for taking policy level changes for future. It is an ongoing activity for maintaining portfolio quality. Credit review is an important tool towards enhancing decision making and in initiating proactive remedial actions.

Our Bank has taken various steps to strengthen its credit monitoring function through people, processes as well as enhancing system level controls. To quote a few recent initiatives, a team of PNB warriors have been created with a vision to create a strong team of differently abled staff excelling in this sphere as well. Outbound calls from Call Center ensures timely follow-up with borrowers, as an add-on to the Branch efforts in containing fresh slippage. Automating payments through NACH mandate/linkage of operative accounts has been has given utmost thrust for encouraging system driven approach. BC agents have been engaged for resolution of SMA2 accounts. Effective use of technological innovations like PNB Pride and M-touch app(s) have contributed towards systemic follow-up and reporting in accounts. Such efforts has led to significant downfall in SMA percentage and in

आई है और नए स्लिपेज पर काबू पाया जा सका है।

ऋण निगरानी पर स्तरीय लेखों और उत्पादों के इस अद्भुत संकलन हेतु टीम पीएनबी प्रतिभा को मेरी ओर से बधाईयां। मेरा मानना है कि यह अंक फील्ड पदाधिकारियों को उनके निगरानी प्रयासों और आस्ति गुणवत्ता के मोर्चे पर मार्गदर्शन देने और शिक्षित करने में मील का पत्थर सिद्ध होगा।

*"लक्ष्य को प्राप्त करने की आपकी इच्छाशक्ति किसी भी बाधा से अधिक दृढ़ होनी चाहिए" – **लैला गिफ्टी अकिता, पर्ल्स ऑफ विजडम।***

एक नए वित्तीय वर्ष 2023–24 की शुरुआत के लिए सभी को मेरी शुभकामनाएं। आइए, हम इस वित्तीय वर्ष में नए उत्साह के साथ नई ऊंचाइयों को छुएं और इस वर्ष को अपने बैंक के लिए एक स्वर्णिम वर्ष बनाएं।

शुभकामनाओं सहित,

विजय दुबे
(कार्यपालक निदेशक)

containing fresh slippages.

My compliments to team PNB Pratibha for this wonderful compilation of articles and events on Credit Monitoring. I feel that this edition will go a long way in guiding and educating field functionaries in their monitoring efforts and on asset quality front.

*"Your willpower to achieve the goal ought to be stronger than any obstacle"- **Lailah Gifty Akita, Pearls of Wisdom.***

My best wishes to all for the beginning of a new Financial Year 2023-24, where we aspire to achieve newer heights with greater zeal and make this year a Golden Year for our Bank.

I wish you all the very best,

Vijay Dubey
(Executive Director)

कार्यपालक निदेशक का संदेश

पीएनबी परिवार के मेरे प्रिय सदस्यों,

हमारे प्यारे महान संस्थान के कार्यपालक निदेशक के रूप में 'पीएनबी प्रतिभा' के माध्यम से पहली बार पीएनबीएंस के साथ संवाद करते हुए मुझे प्रसन्नता हो रही है।

ऋण प्रबंधन बैंकों के वित्तीय प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। ऋण के उचित प्रबंधन से बैंक की लाभप्रदता में वृद्धि होगी। लाभ वह ईंधन है जो व्यवसाय के इंजन को चलाता है और किसी भी संगठन की सफलता का मापक है। लाभ बढ़ाने के लिए, वसूली के प्रयासों में तेजी तथा स्लिपेज को नियंत्रित करके आस्ति गुणवत्ता में सुधार करना महत्वपूर्ण है।

आस्ति गुणवत्ता में सुधार हेतु, ऋण निगरानी बैंकों के लिए उनकी ऋण आस्तियों पर कड़ी नजर रखने का एक बेहतरीन साधन है। ऋणदाता बैंकों का ऋण निगरानी का कार्य गुणवत्तापूर्ण ऋण पोर्टफोलियो को बरकरार रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और जोखिम वाली आस्तियों को ह्रास से बचाता है जिससे गैर–निष्पादित आस्तियां न्यूनतम स्तर पर रहती हैं।

उचित ऋण मूल्यांकन, निरंतर निगरानी और वसूली हेतु त्वरित कार्रवाई बेहतर आस्ति गुणवत्ता प्रबंधन की कुंजी हैं।

हमारे ऋण पोर्टफोलियो को बेहतर बनाने के लिए उचित ऋण मूल्यांकन, उधारकर्ता का चयन, भावी उधारकर्ता के कारोबार की समझ, समुचित सावधानी और ऋण खातों की सावधानीपूर्वक निगरानी अत्यंत आवश्यक है। गुणवत्तापूर्ण ऋण वृद्धि को बढ़ावा देने के लिए ऋण पोर्टफोलियो प्रबंधन बहुत महत्वपूर्ण है। हमारे गुणवत्तापूर्ण ऋण पोर्टफोलियो के समावेशी विकास हेतु हमारे बैंक के प्रमुख क्षेत्र रिटेल क्षेत्र, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण, एमएसएमई, कृषि क्षेत्र आदि हैं।

रिटेल बैंकिंग एक व्यापक–बाजार बैंकिंग है जो व्यक्तिगत ग्राहकों की दिन–प्रतिदिन की आवश्यकता को पूरा करती है और बड़ी मात्रा और कम मूल्य के लेनदेन को संदर्भित करती है जो इसे कॉरपोरेट बैंकिंग से अलग करता है। 'सभी के लिए आवास' पर सरकार के फोकस ने 'आवास' क्षेत्र में वित्त पोषण के अवसर पैदा किए हैं। हमारे बैंक के पास रिटेल क्षेत्र में उत्पादों और सेवाओं की विस्तृत श्रृंखला है। रिटेल बैंकिंग में अप्रयुक्त क्षमता की उपलब्धता, उच्च रिटर्न, क्रॉस सेलिंग के अवसर, ऋण जोखिमों का समग्रता मे प्रकीर्णन और बैंकों की लाभप्रदता बढ़ाने के मार्ग प्रदान करने जैसी अंतर्निहित विशेषताओं के कारण बैंकों के विकास को गति देने की क्षमता है।

My dear members of PNB Parivar,

I am delighted to use this space to communicate with fellow PNBians for the first time in 'PNB Pratibha' as executive director of our beloved great institution.

Credit management is an important aspect of financial management of the banks. The proper management of credit will enhance the bank's profitability. Profit is the ignition that keeps the business engine running and is a barometer for the success of any organisation. For Profit Maximization, the improvement in Asset Quality by intensifying Recovery efforts and preventing slippages is of paramount importance.

For improvement in Asset quality, Credit Monitoring is a great tool for banks to keep a close watch on their Loan assets. The lending banks' function of credit monitoring plays an important role in sustaining quality loan portfolios and protects risk assets against deterioration thereby keeping non-performing assets within minimum level.

Diligent loan appraisal, continuous monitoring and prompt action for recovery are the keys for better asset quality management.

Proper credit assessment, borrower selection, understanding of business of the prospective borrower, due diligence and meticulous monitoring of loan accounts are intensively required for betterment of our Loan portfolio. Loan portfolio management is very important in a bid to strengthen qualitative credit growth. For inclusive growth of our quality loan portfolio thrust areas for our bank are Retail segment, Priority sector credit, MSMEs, Farm sector etc.

Retail Banking is a mass-market banking which caters to the day to day requirement of individual customers and refers to large volumes and low value transactions making it distinct from Corporate Banking. Government's focus on 'Housing for All' has created financing opportunities in the 'Housing' sector. Our Bank has wide range of products and services in Retail segment. Retail Banking has the capacity to drive the growth of banks because of its inherent features like availability of untapped potential, higher returns,

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम भी विकासशील देशों के विकास पथ में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। एमएसएमई सहायक इकाइयों के रूप में बड़े उद्योगों के पूरक हैं और यह क्षेत्र देश के सामाजिक आर्थिक विकास में अत्यधिक योगदान देता है। एमएसएमई को सहायता प्रदान करने में पीएनबी हमेशा अग्रणी रहा है। सरकार प्रायोजित योजनाओं में बैंक अग्रणी रहा है। हमें इस क्षेत्र में भी गुणवत्तापूर्ण ऋण की वृद्धि पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है।

बैंक उद्योगों को समय पर ऋण उपलब्ध कराकर देश में आर्थिक विकास की प्रक्रिया को गति प्रदान करता है। अर्थव्यवस्था के कृषि, वाणिज्यिक और औद्योगिक क्षेत्र की आर्थिक आवश्यकताओं की पूर्ति बैंक ऋण द्वारा पर्याप्त रूप से की जाती है। किसानों के लिए आवश्यक कृषि ऋण देश में कृषि उत्पादन बढ़ाने और किसानों को कृषि उद्योगों के विकास में मदद करता है।

बैंक द्वारा उपभोक्ताओं और व्यवसाय को ऋण की आपूर्ति, आर्थिक विकास की दर को बढ़ाती है। बैंक ऋण वस्तुओं और जीवन की अन्य आवश्यकताओं को बड़े पैमाने पर उत्पादन की सुविधा प्रदान करता है, जिसके परिणामस्वरूप तकनीकी अनुसंधान को बढ़ावा मिलता है और लागत कम होती है। उपभोक्ताओं की खपत की जरूरतें जैसे ऑटोमोबाइल, घर और अन्य आवश्यकताएं भी वाणिज्यिक ऋण से पूरी होती हैं।

हालांकि, सतत् रूप से परिणाम देने हेतु किसी भी प्रणाली के लिए यह आवश्यक है कि सभी स्तरों पर और चरणों में व्यापक प्रयास किए जाएं। हमारे प्रदर्शन में सतत् वृद्धि के लिए यह आवश्यक है कि सभी शाखाओं/खंडों/वर्टीकल द्वारा ऋण वृद्धि और लाभप्रदता में योगदान दिया जाए।

उपर्युक्त को देखते हुए, हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि कोई भी बैंक तब तक एक सशक्त बैंक नहीं बन सकता जब तक कि निरंतर और सक्रिय ऋण निगरानी और लाभप्रदता के साथ सभी शाखाएं/खंड गुणवत्तापूर्ण ऋण वृद्धि में योगदान नहीं देते हैं।

मैं सभी पीएनबीएंस का आह्वान करना चाहता हूँ कि वे आस्ति गुणवत्ता में सुधार करने के लिए भरसक प्रयास करें जिसके परिणामस्वरूप बैंक को अधिकतम लाभ हो सके।

मैं ''ऋण समीक्षा'' के इस सूचनाप्रद अंक को लाने हेतु टीम 'पीएनबी प्रतिभा' की भी सराहना करता हूँ।

अंत में, मैं एक वक्तव्य के साथ अपनी वाणी को विराम देना चाहूँगाः

*''सफलता आमतौर पर उन लोगों को मिलती है जो इतने व्यस्त हैं कि इसे ढूंढने का समय नहीं है।'' – **हेनरी डेविड थॉरो***

शुभकामनाओं सहित,

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

opportunities for cross selling, wide dispersal of credit risks and providing avenues for increasing profitability of Banks. Micro Small and Medium Enterprises (MSME) also play a key role in the growth trajectory of developing countries. MSMEs are complementary to large industries as ancillary units and this sector contributes enormously to the socioeconomic development of the country. PNB has always been in the forefront to assist MSMEs. The Bank has been frontrunner in the Government sponsored schemes. We need more focus to tap quality credit expansion in this sector also.

Bank credit accelerates the process of economic development in the country by providing loan to the industries in time. The economic needs of agricultural, commercial and industrial sector of the economy are adequately met by the bank credit. The farm credit needed by farmers helps in increasing agricultural production in the country and helps the farmers in the development of agricultural industries.

Supply of credit by bank to consumers and business, increases the rate of economic growth. Bank credit facilitates the large-scale production of goods and other necessities of life, which result in technological research and lowering the cost. The consumption needs of the consumers such as automobile, house and other necessities are also met by the commercial credit.

However, for any system to deliver consistently, it is essential that intensive efforts are made at all levels & stages. For consistent growth in our performance, contribution in Credit Augmentation and Profitability from all the branches/segments/verticals are keenly required.

In view of the above, we may conclude that any bank cannot be a strong bank unless all branches/ segments are contributing towards Quality Credit Growth, followed by continuous & proactive Credit Monitoring and Profitability.

I would like to call upon all PNBians to make all round efforts for working to improve the asset quality and resultantly profit maximization of the bank. I also compliment team 'PNB Pratibha' on bringing this informative issue on "Credit Monitoring."

In the end, I would conclude with a quote:

*"Success usually comes to those who are too busy to be looking for it." - **Henry David Thoreau***

I wish you all the very best,

Binod Kumar
(Executive Director)

महाप्रबंधक (राजभाषा) का सन्देश

प्रिय पीएनबीएंस,

मुझे यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता हो रही है कि पीएनबी प्रतिभा का यह अंक 'ऋण समीक्षा एवं निगरानी' को समर्पित है। भरोसे का प्रतीक पीएनबी हमेशा से ही ग्राहकोन्मुखी बैंक रहा है, इसलिए ग्राहक इसे अपना बैंक मानते हैं। ग्राहकों के इसी भरोसे को कायम रखना न केवल बैंक का दायित्व है बल्कि आवश्यकता भी है। बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा के मध्य लाभप्रदता बढ़ाने की चुनौतियों से बैंकों के लिए क्रेडिट क्वॉलिटी बनाए रखने के साथ–साथ दबावग्रस्त आस्तियों पर नियंत्रण रखना आवश्यक हो गया है। अब हमारे समक्ष दोहरी चुनौती है। हमें अपनी आस्तियों की क्वॉलिटी को अच्छी स्थिति में रखना होगा। साथ ही यह भी सुनिश्चित करना होगा कि हम आगे भी अच्छी क्वॉलिटी की आस्तियों की मार्केटिंग करें। इस सन्दर्भ में प्रभावी ऋण प्रबन्धन के लिए बैंक में उपयुक्त क्रेडिट मॉनीटरिंग की महत्ता बढ़ गई है।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में देखें तो हम पाएंगे कि इस समय बैंकिग जगत कड़ी प्रतिस्पर्धा के दौर से गुजर रहा है। विभिन्न एनबीएफसी कंपनियां ग्राहकों को मिनटों में ऋण उपलब्ध करा रही हैं, किंतु इसके लिए उनके शुल्क और ब्याज काफी अधिक हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर भी यह दवाब स्वतः है कि वे कम से कम समय में गुणवत्तापूर्ण ऋण स्वीकृत करें। पीएनबी द्वारा पीएपीएल (प्री एप्रूव्ड पर्सनल लोन) केवल 4 क्लिक में 2 मिनट के भीतर पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण आपके खाते में जमा कर देता है। यह निश्चित ही एक क्रांतिकारी प्रयास है जोकि ग्राहक को बिना शाखा गए या लोन डॉक्यूमेंट शाखा में जमा किए बिना ऑनलाइन ऋण की सुविधा देता है। हमें इसी प्रकार से डिजिटल प्लेटफार्म पर उपलब्ध ग्राहक संबंधी सूचनाओं को प्रयोग में लाते हुए ऋण प्रसंस्करण समय सीमा को कम करना होगा। यह कदम हमारे मार्केट शेयर को निश्चित ही और बढ़ाएगा और आने वाले समय में हम पीएनबी वन एप्प के माध्यम से ग्राहकों को और भी सुविधाएं देने में सक्षम होंगे। एनपीए का कुशल प्रबंधन प्रत्येक बैंक में अपेक्षित है। लेकिन क्या यह सम्भव नहीं कि हम एनपीए के बोझ तले दबे ही न। यह अवश्य ही सम्भव है लेकिन उसके लिए हमें ऋण समीक्षा तथा निगरानी पर विशेष ध्यान देना होगा।

ऋण निगरानी के तहत हम 24×7 ऋण की निगरानी करते हैं ताकि भावी खतरे की जानकारी हमें पूर्व ही मिल जाए और हम सुरक्षात्मक उपाय लागू कर पाएं। आधुनिक तकनीक का उपयोग करते हुए हम इसको और अधिक सुरक्षित बना सकते हैं। आजकल आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक को काफी बढ़ावा दिया जा रहा है। इन नई तकनीकियों के माध्यम से ऋण समीक्षा और निगरानी बेहद आसान हुई है। लेकिन असली चुनौती है समय पर ऋण समीक्षा और निगरानी ताकि किसी भी परिस्थिति के सामने आने पर उसका मुकाबला किया जा सके।

एक और महत्वपूर्ण बात यह है कि सावधि जमा की तुलना में, कासा (CASA) खाते बैंकों के लिए कम लागत पर धन जुटाने का एक प्रभावी तरीका है। वित्तीय संस्थान कासा के उपयोग को प्रोत्साहित करते हैं क्योंकि इससे उन्हें उच्च लाभ मार्जिन उत्पन्न करने में मदद मिलती है। अतः सभी साथियों को इस पर विशेष ध्यान देना चाहिए ताकि बैंक कम लागत पर ज्यादा से ज्यादा डिपॉजिट बढ़ा सकें। कासा जमाएँ बढ़ने की कुंजी केवल और केवल अच्छी ग्राहक सेवा है जिससे कासा जमाओं में बढ़ोतरी होगी और बैंक की लाभप्रदता में यह महत्वपूर्ण रूप से सहायक सिद्ध होगा।

मुझे आशा है कि यह विशेषांक सभी स्टाफ सदस्यों के लिए निश्चित ही बेहद रोचक एवं लाभप्रद होगा। पत्रिका के इस अंक में ऋण समीक्षा एवं निगरानी सम्बन्धी बहुत सारे महत्वपूर्ण पहलुओं पर लेख दिए गए हैं। सभी पीएनबीएंस से मेरा आग्रह है कि इनके बारे में ज्यादा से ज्यादा ज्ञान अर्जित कर हमारे बैंकिंग लक्ष्यों को पूर्ण करने में हर सम्भव सहयोग करें ताकि पीएनबी नित नए कीर्तिमान स्थापित कर सके।

शुभकामनाओं सहित,

देवार्चन साहू
महाप्रबंधक (राजभाषा)

संपादकीय

प्रिय साथियो,

बैंक की गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" के नवीनतम अंक "ऋण समीक्षा तथा निगरानी विशेषांक" के माध्यम से पुनः आपसे अपने विचार साझा करते हुए मुझे अत्यंत हर्ष का अनुभव हो रहा है। बैंक की गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" स्टाफ सदस्यों की सृजन क्षमता को उजागर करने के लिए एक उत्कृष्ट मंच प्रदान करती है। इस पत्रिका के प्रकाशन का मुख्य उद्देश्य बैंक की मुख्य गतिविधियों तथा स्टाफ सदस्यों की प्रतिभा को आप सभी के समक्ष प्रस्तुत करना है।

किसी भी देश के आर्थिक विकास में बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। बैंकों का मुख्य कार्य वित्तीय लेन–देन करना है और देश के आर्थिक विकास में सहयोग करना है। लाभप्रदता बढ़ाने के लिए अच्छी क्वॉलिटी का ऋण पोर्टफोलियो बनाए रखना बैंकों के लिए आवश्यक है। बिना उचित निगरानी अच्छे ऋण भी अनर्जक हो सकते हैं। एनपीए होने की आशंका से पूर्व ही इनकी रोकथाम करने में ऋण मॉनिटरिंग महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। पीएनबी प्रतिभा का यह अंक इसी थीम पर आधारित है।

बैंकिंग का वर्तमान परिवेश प्रतिस्पर्धा, तकनीक एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने का है। ग्राहकों की जरूरत के अनुसार बैंकिंग सेवाएं तथा नवीनतम उत्पादों की पेशकश समय की माँग है। इसी दिशा में कदम बढ़ाते हुए हमारे बैंक द्वारा अनेक नए उत्पादों को जारी किया गया है तथा अब ग्राहकों की सुविधा के लिए ऑनलाइन ऋण तथा पूर्व–अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण देने की सुविधा भी प्रदान की गई है। बैंक ने अनेक नई डिजिटल पहलें भी की है तथा बैंक के प्रमुख एप्प पीएनबी–वन का भी नया वर्जन लॉन्च किया है जिसमें अनेक नई डिजिटल सुविधाएं जोड़ी गई हैं।

हमारा प्रयास रहता है कि अधिकाधिक बैंकिंग विषयक लेख तथा नए उत्पादों की जानकारी पत्रिका में समाहित की जाए। स्टाफ सदस्यों की जानकारी के लिए विभिन्न बैंकिंग विषयों पर लेख इस अंक में दिए गए हैं। मार्च तिमाही के दौरान बैंक द्वारा लॉन्च किए गए नए उत्पाद तथा विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों को भी इस अंक में शामिल किया गया है। इस अंक को ज्ञानवर्धक के साथ–साथ आकर्षक एवं मनोरंजक बनाने के लिए इसमें विभिन्न कहानी, कविताएं तथा अन्य विषयों पर लेख भी समाहित किए गए हैं।

मुझे पूर्ण विश्वास है कि पत्रिका का यह अंक सभी सुधी पाठकों को अवश्य ही रुचिकर लगेगा। पत्रिका के पूर्व अंकों पर आपकी प्रतिक्रियाएं हमारा उत्साह वर्धन करती हैं तथा मुझे विश्वास है कि आगामी अंकों के लिए भी आपका स्नेह एवं मार्गदर्शन हमें मिलता रहेगा।

शुभकामनाओं सहित,

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

जीवन की परीक्षा में कोई अंक नहीं मिलते हैं, लोग आपको हृदय से स्मरण करें तो, समझ लेना आप उत्तीर्ण हो गये।

बैंक के नवनियुक्त मुख्य सतर्कता अधिकारी
श्री राघवेंद्र कुमार का हार्दिक स्वागत

श्री राघवेंद्र कुमार को दिनांक 01-02-2023 को पंजाब नैशनल बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है।

श्री राघवेंद्र कुमार को बैंकिंग क्षेत्र में 30 से अधिक वर्षों का अनुभव है। वह विदेशी मुद्रा संचालन, व्यापार वित्त और विदेशी असाइनमेंट सहित भारतीय और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग में व्यापक अनुभव रखने वाले एक अनुभवी बैंकर हैं। वह विज्ञान स्नातक हैं, वे सीएआईआईबी (CAIIB) और एसीआई (ACI), पेरिस से डीलिंग सर्टिफिकेट धारक हैं।

वे बैंक ऑफ इंडिया ग्लोबल ट्रेजरी के मुख्य डीलर रह चुके हैं। उन्होंने प्रणालीगत महत्वपूर्ण एनबीएफसी एसटीसीआई फाइनेंस लिमिटेड में उप प्रबंध निदेशक के रूप में काम किया है। उनका पिछला कार्यकाल बैंक ऑफ इंडिया में ट्रेजरी (बी.ओ.) विदेशी व्यापार विभाग और घरेलू सहायक कंपनी प्रबंधन प्रभाग के पोर्टफोलियो के महाप्रबंधक के रूप में था।

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

Mr. Raghvendra Kumar has been appointed as Chief Vigilance Officer of Punjab National Bank w.e.f. 01.02.2023.

Mr. Raghvendra Kumar has over 30 years of experience in the Banking Sector. He is a seasoned banker with wide experience in Indian and International Banking including forex operations, trade finance and overseas assignment. He is a science graduate, CAIIB and holds a Dealing Certificate from ACI, Paris.

He has been the Chief Dealer of Bank of India Global Treasury. He has worked as a Deputy Managing Director in STCI Finance limited, a systematically Important NBFC. His last assignment was as a General Manager in Bank of India, holding the portfolios of Treasury (B.O.), Foreign Business Department and Domestic Subsidiaries Management Division.

We are confident that under your able leadership, Punjab National Bank will scale new heights of success and set a new benchmark in the banking industry. The editorial board of PNB Pratibha warmly welcomes you and wishes you a bright future.

बैंक को प्राप्त पुरस्कार

एमएसएमई एक्सीलेंस पुरस्कार

पंजाब नैशनल बैंक को चेम्बर्स ऑफ इंडियन माइक्रो, स्माल एंड मिडियम इंटरप्राइजेज (सीआईएमएसएमई), नई दिल्ली द्वारा आयोजित एमएसएमई बैंकिंग एक्सीलेंस अवार्ड 2022 समारोह में उत्कृष्ट एमएसएमई बैंक का पुरस्कार प्राप्त हुआ। जिसे मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील चुघ ने माननीय जल शक्ति मंत्री, भारत सरकार, श्री गजेंद्र सिंह शेखावत के कर–कमलो से ग्रहण किया।

ईटी बेस्ट बीएफएसआई ब्रांड्स पुरस्कार (ET Best BFSI Brands Award)

पंजाब नैशनल बैंक को मुंबई में आयोजित समारोह में ईटी बेस्ट बीएफएसआई ब्रांड्स से सम्मानित किया गया। अंचल प्रबंधक, मुंबई, श्री बी.पी. महापात्र और उप अंचल प्रबंधक, श्री राजेश भौमिक ने पीएनबी की ओर से श्री सुनील मेहता, चीफ एक्जीक्यूटिव, आईबीए से पुरस्कार प्राप्त किया।

एमएसएमई उत्कृष्टता पुरस्कार (Best MSME Bank (Runner up))

पंजाब नैशनल बैंक को एसोचैम द्वारा आयोजित 9 वें एमएसएमई उत्कृष्टता पुरस्कार और शिखर सम्मेलन में एमएसएमई एक्सीलेंस अवार्ड, सर्वश्रेष्ठ एमएसएमई बैंक (रनर अप) से सम्मानित किया गया। बैंक की ओर से यह पुरस्कार एमएसएमई प्रभाग के उप महाप्रबंधक, श्री सी. आर. दास ने प्राप्त किया।

बैंक में ऋण निगरानी का महत्व

अमित कुमार श्रीवास्तव
मुख्य महाप्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

> एक बैंक के निगरानी कार्य में सभी तीन चरण शामिल होते हैं, अर्थात पूर्व-संवितरण, संवितरण के दौरान और ऋण खाते के संवितरण के बाद के चरण। सभी चरणों में उचित ऋण निगरानी की अत्यधिक आवश्यकता है, ताकि तत्काल उपचारात्मक कार्रवाई के लिए चेतावनी संकेतों की पहचान की जा सके।

बैंकों का ऋण निगरानी कार्य गुणवत्ता वाले ऋण पोर्टफोलियो को बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और जोखिम वाली परिसंपत्तियों को खराब होने से बचाता है जिससे गैर–निष्पादित आस्तियों (एनपीए) को सहनीय स्तर के भीतर रखा जाता है। गैर–निष्पादित आस्तियों (एनपीए) का एक उच्च अनुपात लाभप्रदता को कमजोर करता है और पूंजी आवश्यकताओं को बढ़ाता है।

आस्ति गुणवत्ता का प्रमुख कारक बाहरी या आंतरिक हो सकता है। बाहरी कारकों के संदर्भ में, आर्थिक विकास बैंक में ऋण की गुणवत्ता या आस्ति की गुणवत्ता का एक महत्वपूर्ण कारक है। मजबूत और सतत् ऋण वृद्धि एक स्वस्थ परिचालन वातावरण और

मजबूत आर्थिक विकास का पर्याय है। हालांकि, किसी भी संगठन का बाहरी कारकों पर सीमित नियंत्रण होता है। इसलिए, आस्ति की गुणवत्ता निर्धारित करने वाले आंतरिक कारकों को नियंत्रित करना महत्वपूर्ण है। इनमें स्वस्थ ऋण वृद्धि के अलावा जोखिम को कम करने के लिए उचित सावधानी, प्रारंभिक चेतावनी संकेतों की पहचान करने के लिए निगरानी तंत्र और कुशल वसूली तंत्र शामिल हैं।

एक बैंक के निगरानी कार्य में तीन चरण शामिल होते हैं, अर्थात् पूर्व–संवितरण, संवितरण के दौरान और ऋण खाते के संवितरण के बाद के चरण। सभी चरणों में उचित ऋण निगरानी की अत्यधिक आवश्यकता है, ताकि तत्काल उपचारात्मक कार्रवाई के लिए चेतावनी संकेतों की पहचान की जा सके।

गहन निगरानी, स्लिपेज को रोकने के लिए समय पर कार्रवाई करने में मदद करती है। नए स्लिपेज की रोकथाम के लिए बैंक को निरंतर निगरानी की आवश्यकता है।

हमारे बैंक की विभिन्न पहलें दबावग्रस्त आस्तियों को कम करने, नए स्लिपेज को कम करने और नए स्लिप हुए एनपीए खातों से वसूली की दिशा में महत्वपूर्ण साबित हुई हैं, जैसेः

i) शीर्ष स्तर पर समर्पित वार रूम (HO: CRMD) चूककर्ता उधारकर्ताओं और फील्ड पदाधिकारियों के साथ समन्वय और व्यापक अनुवर्ती कार्रवाई के लिए कार्य कर रहा है।

ii) फील्ड पदाधिकारियों के साथ बेहतर निगरानी के लिए ईडीडब्ल्यू की अनुवर्ती रिपोर्ट को मजबूत करना।

iii) बैंक बकाया/अतिदेय की स्वतः और समय पर वसूली सुनिश्चित करने के लिए ऋण खातों को उधारकर्ताओं के सक्रिय खाते के साथ जोड़ना।

iv) किसी भी समय कहीं से भी आसान तरीके से ऋण बकाया के भुगतान के लिए डिजिटल चैनलों (जैसे पीएनबी वन, भीम, पीएनबी इंटरनेट बैंकिंग, बीबीपीएस, पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट आदि) का उपयोग।

v) चूककर्ता उधारकर्ताओं की अनुवर्ती कार्रवाई के लिए कॉल सेंटरों के माध्यम से आउटबाउंड कॉलिंग को सुदृढ़ करना।

vi) चूककर्ता उधारकर्ताओं को खडंवार दृष्टिकोण के आधार पर केंद्रीकृत एसएमएस भेजे जा रहे हैं।

vii) चूककर्ता उधारकर्ताओं से वसूली के लिए बीसी एजेंटों और वसूली एजेंटों की सेवाओं का उपयोग किया जा रहा है।

viii) व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के लिए क्यूआर कोड का उपयोग हमारे यहां संचालित उनके ऑपरेटिव बैंक खातों के माध्यम से स्वचालित रूप से लेनदेन की रूटिंग सुनिश्चित करने के लिए किया जा रहा है।

ix) पीएनबी प्राइड (सीआरएमडी मॉड्यूल) का शुभारंभ– एसएमए / संभावित एनपीए में फॉलो–अप के लिए मोबाइल आधारित एप्लिकेशन।

x) शाखाओं में सीबीएस स्तर के नियंत्रण के माध्यम से खातों के पुनर्निर्धारण/पुनर्गठन का सत्यापन।

xi) नए ईएमआई आधारित ऋण खातों के संबंध में मासिक तारीख पर ब्याज लागू करने को कार्यान्वित किया गया है।

xii) 1 करोड़ रुपये तक बकाया वाले एसएमए–0 और एसएमए–1 खातों की अनुवर्ती कार्रवाई में पीएनबी योद्धाओं (दिव्यांग अधिकारियों) की एक समर्पित टीम का उपयोग किया जा रहा है।

टीम पीएनबी बैंक की आस्ति गुणवत्ता में उचित ऋण निगरानी और सुधार के प्रति प्रतिबद्धता के सराहनीय स्तर का प्रदर्शन कर रही है।

अंत में, हमें अनंत कालीन बंगाम्बिकी हब्यारिमाना, पर्ल्स ऑफ इटर्निटी के शब्दों को याद रखना चाहिए उन्होंने कहा था, "जीवन में सफलता उन लोगों के लिए नहीं है जो तेज दौड़ते हैं, बल्कि उनके लिए है जो दौड़ते रहते हैं और हमेशा गतिशील रहते हैं।"

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के दौरे

अमृतसर अंचल के दौरे के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल का अभिनन्दन करते हुए अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री प्रवीन गोयल।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र पंचकूला–1 के दौरे के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल का अभिनंदन करती हुई प्रशिक्षण केंद्र की प्राचार्या, श्रीमती गुरपिंदर कौर। साथ में दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़, श्री एस. के. पाणिग्रही, मण्डल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री सुधीर कुमार एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र पंचकूला–1 के दौरे के अवसर पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा प्रशिक्षण केंद्र में वृक्षारोपण किया गया। अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़, श्री एस के पाणिग्रही, मण्डल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री सुधीर कुमार, प्रशिक्षण केंद्र की प्राचार्या, श्रीमती गुरपिंदर कौर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण भी उपस्थित थे।

यूपी सरकार द्वारा आयोजित यूपी ग्लोबल इन्वेस्टर्स समिट के ट्रेड फेयर में पंजाब नैशनल बैंक द्वारा लगाए गये स्टॉल का उद्घाटन प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल के कर कमलों से किया गया। उद्घाटन समरोह में अंचल प्रबंधक, लखनऊ, श्री संजय गुप्ता एवं उप अंचल प्रबंधक, श्री अनुपम शर्मा सहित अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

मंडल कार्यालय जम्मू के दौरे के दौरान श्रीमती जतिंदर कौर धर्मपत्नी स्वर्गीय जसबीर सिंह एससी (पी) जम्मू एवन कश्मीर राईफल्स को पीआईए क्लेम राशि रु. 50 लाख का चेक प्रदान करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, श्री प्रवीन गोयल, मंडल प्रमुख, जम्मू, श्री राकेश शर्मा एवम अन्य उच्चाधिकारीगण तथा स्वर्गीय जसबीर सिंह के परिजन।

स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र 1 लखनऊ में टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया गया। इस बैठक की अध्यक्षता प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा की गई। मंच पर दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, लखनऊ, श्री संजय गुप्ता तथा मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे

नैनीताल में नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग स्टडीज एंड कॉरपोरेट मैनेजमेंट (NIBSCOM) द्वारा आयोजित एक कार्यक्रम के दौरान सहभागिता करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे। दृष्टव्य है श्री सुधीर गुप्ता, कार्यपालक निदेशक जम्मू एंड कश्मीर बैंक, श्री निखिल मोहन, एमडी एवं सीईओ, नैनीताल बैंक, श्री पुनीत जैन, निदेशक, निब्सकॉम तथा मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय।

अंचल कार्यालय, लुधियाना में कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार के आगमन पर उनका अभिनंदन करते हुए अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर तराई।

समीक्षा बैठक के दौरान अंचल की उपलब्धियों का पीपीटी प्रस्तुतिकरण देखते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार (बीच में)। उनकी दायीं ओर क्रमशः अंचल प्रबंधक, श्री पुष्कर तराई, उप अंचल प्रबंधक, श्री दलजीत सिंह तथा बाईं ओर क्रमशः श्री संजय कूलवाल, महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय।

अहमदाबाद अंचल की समीक्षा बैठक में श्री बिनोद कुमार, कार्यपालक निदेशक, श्री दिपंकर महापात्र, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद एवं श्री संजय कूलवाल, महाप्रबंधक, प्रधान कार्यालय।

अहमदाबाद, अंचल कार्यालय और मंडल कार्यालयों के उच्चाधिकारियों के साथ विचार–विमर्श करते हुए श्री बिनोद कुमार, कार्यपालक निदेशक। दृष्टव्य हैं श्री दिपंकर महापात्र, अंचल प्रबंधक एवं महाप्रबंधक, श्री संजय कूलवाल, प्रधान कार्यालय।

चंडीगढ़ अंचल में कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम के आगमन पर पुष्पगुच्छ भेंट कर उनका अभिनंदन करते हुए अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़, श्री संदिप कुमार पाणिग्रही।

कार्यपालक निदेशकों के दौरे

कोटा नगर के दशहरा मैदान में "लोक जनसंपर्क कार्यक्रम" के अंतर्गत माननीय केंद्रीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण, मुख्यमंत्री राजस्थान, श्री अशोक गहलोत एवं लोकसभा अध्यक्ष श्री ओम बिरला की उपस्थिति में हितग्राहियों को ऋण वितरण किया गया। इस अवसर पर हमारे बैंक का स्टाल स्थापित किया गया एवं कार्यक्रम के दौरान कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम तथा अंचल प्रबंधक, 'जयपुर, श्री आर.के. वाजपेयी भी उपस्थित रहे।

कोटा नगर के दशहरा मैदान में "लोक जनसंपर्क कार्यक्रम" के दौरान स्थापित बैंक के स्टाल में स्टाफ सदस्यों के साथ उपस्थित कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम।

पीएनबी के संस्थापक लाला लाजपत राय की पुण्यतिथि

पीएनबी के संस्थापक लाला लाजपत राय की पुण्यतिथि के अवसर पर उनकी प्रतिमा पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा माल्यार्पण किया गया। साथ में दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

प्रधान कार्यालय में होली मिलन समारोह का आयोजन

होली की पूर्व संध्या पर पीएनबी के प्रधान कार्यालय में आयोजित होली मिलन समारोह के अवसर पर स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल।

आर सी झा
सहायक महाप्रबंधक
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

ऋण निगरानी - रिपोर्ट और एडवाइजरी

> प्रभावी निगरानी के लिए, समामेलित ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट- सीआरएमडी-58 के तहत एक विशिष्ट रिपोर्ट को पहले से ही अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है जिसमें ऐसे खातों की सूची शामिल है जहां खातों में क्रेडिट पिछले 90 दिनों के दौरान डेबिट किए गए ब्याज को कवर करने के लिए पर्याप्त नहीं है (उस दिन सहित जिसके लिए डे-एंड प्रक्रिया चलायी जा रही है)। उक्त रिपोर्ट फील्ड पदाधिकारियों को दैनिक आधार पर उपलब्ध होती है।

ईडीडब्ल्यू (EDW) रिपोर्ट:

मंडल कार्यालय/अंचल कार्यालय द्वारा ईडीडब्ल्यू से रिपोर्ट्स निकालने के बाद शाखाओं को ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट भेजने के बजाय कृपया शाखाओं द्वारा ऋण खातों की निगरानी और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट का लगातार उपयोग सुनिश्चित किया जाना चाहिए। शाखाएं दैनिक आधार पर सभी प्रासंगिक रिपोर्ट तैयार करें और न्यूनतम स्लिपेज के लिए एसएमए/पीएनपीए में वसूली बढ़ाने और उन्नयन (अपग्रेडेसन) के लिए नई स्लिपेज में वसूली पर ध्यान केंद्रित करें।

- **ईडीडब्ल्यू (EDW) रिपोर्ट के लिए पाथ:**
  - ➢ सीबीएस होम पेज नॉन–सीबीएस एप्लीकेशन होम पेज एमआईएसडी समामेलित ईडीडब्ल्यू और एसएसओ एप्लीकेशन पीएनबी ईडीडब्ल्यू 2.0 पीएनबी 2.0 रिपोर्ट सीआरएमडी फोल्डर/एमआईएसडी फोल्डर/ पीएसएफआईडी फोल्डर आदि।
  - ➢ लिंक: https://10.192.206.95:8443/sso/#/login
- **ईडीडब्ल्यू (EDW) में लॉग इन करें :**
  - ➢ यूजर आईडी: पीएफ नंबर, अक्षर के बिना
  - ➢ डिफॉल्ट पासवर्ड: edw@1234
  - ➢ लॉगिन या पासवर्ड रीसेट करने में कोई समस्या होने पर, उपयोग करने के लिए पासवर्ड भूल गए ।
  - ➢ पासवर्ड रीसेट करने के लिए अगली स्क्रीन पर ओटीपी दर्ज करना होगा।
- **एसएमए, पीएनपीए, फ्रेश स्लिपेज और अन्य क्रेडिट मॉनिटरिंग संबंधी मुद्दों पर अनुवर्ती कार्रवाई के लिए कुछ महत्वपूर्ण रिपोर्ट निम्नलिखित हैं :**
  - ➢ सीआरएमडी–003–एसएमए डेटा खाता संख्या वार (A/C WISE)।
  - ➢ सीआरएमडी–003–एसएमए खाते जहां ऑपरेटिव खाते में शेष राशि अतिदेय राशि से अधिक है।
  - ➢ सीआरएमडी–069–स्टैंडर्ड खाते जहां अगले सात दिनों में ईएमआई देय है।
  - ➢ सीआरएमडी–002–डिग्रेडेशन रिपोर्ट (पीएनपीए डेटा)
  - ➢ सीआरएमडी–058–अपर्याप्त क्रेडिट के कारण संभावित एनपीए (PNPA)।
  - ➢ सीआरएमडी–001–दैनिक फ्रेश स्लिपेज मॉनिटरिंग रिपोर्ट।
  - ➢ पीएसएफआईडी–051–सीबीआर खाते के विवरण (फसल आधारित अनियमितता)।
  - ➢ सीआरएमडी–063–नवीनीकरण/समीक्षा (रिव्यू) लंबित –खाता वार विवरण रिपोर्ट।
  - ➢ सीआरएमडी–065–ऋण खाते जहां ऑपरेटिव खाते गलत तरीके से भरे हैं।
  - ➢ एमआईएसडी–037–सावधि ऋण चुकौती विवरण (एसआई/नाच/ऑपरेटिव खाता लंबित)।

➢ सीआरएमडी–066–खातों की सूची जहां स्टॉक स्टेटमेंट अतिदेय है।

➢ सीआरएमडी–070–रेसडेट मेनू (RESDET Menu) के निष्पादन की निगरानी के लिए रिपोर्ट।

➢ सीआरएमडी–080–प्रीडिस्ब मेनू (PREDISB Menu) रिपोर्ट।

➢ सीआरएमडी–074–सीसी/ओडी खाते में क्यूआर कोड है/नहीं है।

मासिक तारीख पर ईएमआईः

मासिक तिथि पर नए ईएमआई आधारित ऋण खातों के संबंध में ब्याज आवेदन 07.11.2022 से सीबीएस में लाइव कर दिया गया है। लेकिन, शाखाएं ईएमआई माह की देय तिथि के बजाय अगले माह की अंतिम तिथि के रूप में दर्ज कर रही हैं। इसलिए शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे अगले महीने की तिथि के बजाय ईएमआई देय तिथि के साथ नए ईएमआई आधारित ऋण खाते मासिक तिथि के रूप में खोलें। अगले महीने की अंतिम तिथि वाले ईएमआई देय खातों के मामले में, ब्याज की सर्विसिंग/वसूली उसी तिथि पर नहीं होने की स्थिति में, ऐसे सभी खातों को एसएमए–0 के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

ऑपरेटिव खाता/नाच (एन ए सी एच) पेंडेंसी :

- (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–65, एमआईएसडी–37ए) मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक बकाया राशि की स्वतः और समय पर वसूली के लिए, 10 करोड़ रुपये तक की स्वीकृत सीमा के साथ सावधि ऋण के वितरण से पहले किसी भी एक ऑपरेटिव खाता संख्या/एसआई/एनएसीएच विवरण को कैप्चर करना अनिवार्य है।

- लेकिन कई खातों में न तो ऑपरेटिव खाता और न ही नाच (एनएसीएच) मैंडेट प्राप्त किया गया है।

- एसआई को ऑपरेटिव खातों से बदला जाना चाहिए, विशेष रूप से एसएमए खातों में।

- ऑपरेटिव खातों के मामलों में, उधारकर्ता को सीबीएस में फीड किए गए ऑपरेटिव अकाउंट के माध्यम से अपने लेनदेन को रूट करने या बैलेन्स बनाए रखने या वास्तविक ऑपरेटिव खाते (जिसमें वे अपना लेनदेन कर रहे हैं) प्रदान करने के लिए फॉलो अप आवश्यक है, अन्यथा अन्य बैंक में संचालित उनके ऑपरेटिव खाते का नाच (एनएसीएच) मेंडेट प्राप्त करें।

- साथ ही, अतिदेय रकम की समय पर वसूली के लिए निष्क्रिय ऑपरेटिव खातों को सक्रिय ऑपरेटिव खातों से बदला जाए।

- ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट सीआरएमडी–37ए को कृषि/एमएसएमई/रिटेल/अन्य सावधि ऋण खातों की निगरानी (मॉनिटरिंग) के लिए कस्टमाइज्ड किया गया है, जहां ऑपरेटिव खातों को सीबीएस में फीड नहीं किया गया है।

- ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट सीआरएमडी–65 को कृषि/एमएसएमई/खुदरा/अन्य सावधि ऋण खातों की निगरानी (मॉनिटरिंग) के लिए कस्टमाइज्ड किया गया है, जहां ऑपरेटिव खातों को गलत तरीके से सीबीएस में फीड किया गया है।

मेनू ऑप्शन–प्रीडिस्ब

- (PREDISB): ऋण खाता खोलने के बाद और संवितरण (डिस्बर्समेंट) से पहले शाखाओं को अनिवार्य रूप से मेनू विकल्प PREDISB चलाना होगा और निम्न अनिवार्य विवरण दर्ज करना होगाः

  ➢ सावधि ऋणों के संवितरण से पहले किसी भी एक ऑपरेटिव खाता संख्या/एनएसीएच/चेक–ऑफ सुविधा विवरण लेना अनिवार्य है।

  ➢ ऋण के संवितरण से पहले मोबाइल नंबर, ई–मेल आईडी और पैन दर्ज करना अनिवार्य कर दिया गया है।

- उपरोक्त अनिवार्य आवश्यकताओं के अपवाद निम्नानुसार हैं :

  ➢ रु. 50000/– और उससे कम की स्वीकृत सीमा वाले खातों में मोबाइल नंबर अनिवार्य नहीं है।

  ➢ किसानों और छोटे कर्जदारों को असुविधा से बचाने के लिए 25 लाख रुपये से कम की स्वीकृत सीमा वाले खातों में ई–मेल आईडी और पैन अनिवार्य नहीं है।

  ➢ 10 करोड़ रुपये से अधिक की स्वीकृत सीमा वाले सावधि ऋणों को ऑपरेटिव अकाउंट/एनएसीएच/चेक–ऑफ विवरण की अनिवार्य रूप से दर्ज करने की आवश्यकता से छूट दी गई है। हालांकि, जहां भी संभव हो, शाखा इन विवरणों को दर्ज कर सकती है।

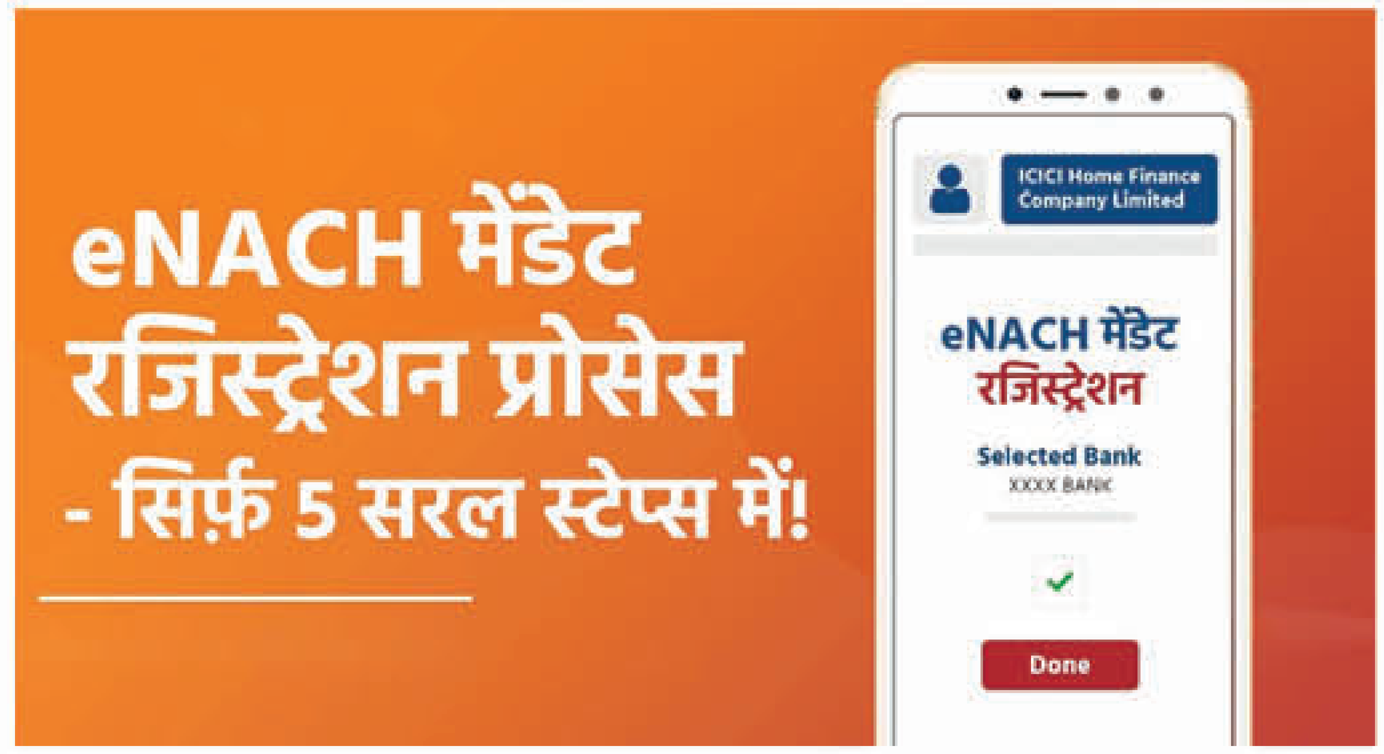
प्रीडिस्ब मेनू विकल्प में प्रविष्टियों की पुष्टि (वेरिफिकेशन) करने से पहले, संबंधित अधिकारी ऑपरेटिव खाता/एनएसीएच/चेक–ऑफ सुविधा विवरण, मोबाइल नंबर, ई–मेल आईडी और पैन विवरण आदि की फीडिंग की शुद्धता सुनिश्चित करें।

ई–नाच

- (E-NACH) एनएसीएच मैंडेट (आउटवर्ड) के पंजीकरण की कार्यक्षमता (फंक्शनेलिटी) अब आरसीसी के अलावा सीटीएस समाशोधन सक्षम शाखाओं में भी उपलब्ध है।
- प्रचलित मौजूदा प्रणाली के अनुसार, कॉरपोरेट/ग्राहकों से मेंडेट फॉर्म प्राप्त होने पर शाखाओं द्वारा यह जाँच की जाती है और सुनिश्चित किया जाता है कि फॉर्म विधिवत भरे गए हैं और उसके बाद वे अपने संबंधित आरसीसी/बैक ऑफिस को मैंडेट फॉर्म भेजते हैं।
- अब आरसीसी के अलावा, एआरसीए (मॉडल एलएस–150) स्कैनर वाली शाखाएँ आउटवर्ड नाच (नॉन–सीबीएस एप्लीकेशन पेज पर उपलब्ध) में सिक्योर पोर्टल के माध्यम से आउटवर्ड एनएसीएच मैंडेट सिस्टम में भाग ले सकती हैं।
- आउटवर्ड नाच के लिए सिक्योर पोर्टल के लॉग इन पेज पर यूजर क्रिएशन फॉर्म और अन्य आवश्यक मैनुअल उपलब्ध हैं।
- यूजर आईडी बनाने के लिए, शाखाओं को विधिवत भरा हुआ यूजर क्रिएशन फॉर्म nach@pnb.co.in पर भेजना होगा।
- यूजर आईडी बनने के बाद, शाखाएं पोर्टल पर लॉग इन कर सकती हैं और ग्राहकों से प्राप्त नाच मैंडेट फॉर्म को स्कैन करके अपलोड कर सकती हैं।
- नाच के विस्तृत परिचालन दिशानिर्देशों के लिए शाखाएं डिजिटल बैंकिंग प्रभाग परिपत्र संख्या 13/2016 दिनांक 11–02–2016 का संदर्भ ले सकती हैं।
- किसी और प्रश्न/स्पष्टीकरण के मामले में शाखाएं ईपीएस सेल, प्रधान कार्यालय को nach@pnb.co.in पर ईमेल कर सकती हैं।

क्यूआर (त्वरित प्रतिक्रिया) कोड :

- (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–74) हमारे उधारकर्ता हमारे बैंक के क्यूआर कोड की जगह दूसरे बैंक के क्यूआर कोड का इस्तेमाल कर रहे हैं, जो पीएनबी के साथ एक्सक्लूसिव डीलिंग के क्लॉज का उल्लंघन है।
- इस प्रकार, सभी उधारकर्ताओं (विशेष रूप से एमएसएमई ऋण खातों में) को क्यूआर कोड प्रदान किया जाना है, ताकि वे अपने व्यापार कारोबार को हमारे बैंक में स्थित परिचालन (ऑपरेटिव) खातों के माध्यम से रूट कर सकें।



- सभी शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे सभी पात्र सीसी/ओडी खातों के लिए क्यूआर कोड जेनरेट करें ताकि वे अपने सभी डिजिटल लेन–देन को हमारे परिचालन (ऑपरेटिव) खातों के माध्यम से रूट कर सकें।
- एक अलग रिपोर्ट (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–74) को समामेलित ईडीडब्ल्यू के तहत योग्य खातों, क्यूआर कोड जारी करने की निगरानी और हमारे क्यूआर कोड के माध्यम से आगे के लेनदेन के लिए अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

अगले 7 दिनों में देय ईएमआई:

- (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–69) मानक सावधि ऋण खातों की निगरानी के लिए, जहां ईएमआई अगले 7 दिनों में देय है, ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट (सीआरएमडी–069) को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।
- शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे एसएमए–0 श्रेणी में किसी भी स्लिपेज से बचने के लिए समय पर ईएमआई एकत्र करने के लिए उधारकर्ता के साथ अनुवर्ती कार्रवाई के लिए इस रिपोर्ट को दैनिक आधार पर डाउनलोड करें।

अपर्याप्त क्रेडिट/कोई क्रेडिट नहीं होने के कारण सीसी/ओडी खातों में स्लिपेज:

(ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–58) कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट (सीसी/ओडी) खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाता है यदि यह 'आउट ऑफ ऑर्डर' है । किसी खाते को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाएगा यदि:

- ➤ सीसी/ओडी खाते में बकाया राशि लगातार 90 दिनों से स्वीकृत सीमा/आहरण शक्ति से अधिक है, या
- ➤ सीसी/ओडी खाते में बकाया राशि स्वीकृत सीमा/आहरण शक्ति से कम है लेकिन 90 दिनों की अवधि के दौरान लगातार उसमें कोई क्रेडिट नहीं हुआ है

या सीसी/ओडी खाते में बकाया राशि स्वीकृत सीमा/आहरण शक्ति से कम है लेकिन क्रेडिट पिछले 90 दिनों की अवधि के दौरान डेबिट किए गए ब्याज को कवर करने के लिए पर्याप्त नहीं है।

- किसी सीसी/ओडी खाते की 'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति के निर्धारण के लिए 'पिछले 90 दिनों' की अवधि' में वह दिन शामिल होगा जिसके लिए डे–एंड प्रक्रिया चलाई जा रही है।

- प्रभावी निगरानी के लिए, समामेलित ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट–सीआरएमडी–58 के तहत एक विशिष्ट रिपोर्ट को पहले से ही अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है जिसमें ऐसे खातों की सूची शामिल है जहां खातों में क्रेडिट पिछले 90 दिनों के दौरान डेबिट किए गए ब्याज को कवर करने के लिए पर्याप्त नहीं है (उस दिन सहित जिसके लिए डे–एंड प्रक्रिया चलायी जा रही है)। उक्त रिपोर्ट फील्ड पदाधिकारियों को दैनिक आधार पर उपलब्ध होती है।

- उपरोक्त रिपोर्ट के अपवाद इस प्रकार हैं :

  - उन खातों में किया गया अवेलमेंट, जहां पहले खाता क्रेडिट बैलेंस या जीरो बैलेंस में था और स्टॉक/नवीनीकरण पिछले 6 महीनों से सीबीएस में समाप्त हो गया था।

  - चालू माह के दौरान अवेलमेंट पिछले माह की तुलना में अधिक है।

  - यदि ब्याज दर पिछली तिथि से वृद्धि होती है या उस दिन अचानक मैन्युअल रूप से ब्याज लगाया जाता है।

  - खाते जहां तिमाही आधार पर ब्याज लगाया जाता है।

  - पीएनपीए की तारीख से पहले राशि जमा की गई लेकिन पीएनपीए की तारीख के बाद मूल्य तिथि (वैल्यू डेट) के साथ रिवर्स की गई हो।

- उपरोक्त के अलावा, जिन खातों में फ्रेश अवेलमेंट हुआ हो, अपर्याप्त क्रेडिट के कारण खातों की अचानक स्लिपेज से बचने के लिए ब्याज लगने की तारीख से पहले अंदाजन/अंतरिम ब्याज की वसूली को सुनिश्चित किया जाना चाहिए क्योंकि ये खाते पीएनपीए सूची में दिखाई नहीं देंगे।

गैर–वित्तीय कारणः

- (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–63ए) कोई भी खाता गैर–वित्तीय कारणों जैसे सीसी/ओडी खातों का नवीनीकरण/समीक्षा, स्टॉक स्टेटमेंट आदि के कारण एनपीए में नहीं जाना चाहिए।

- नवीकरण/समीक्षा लंबित खातों (रिनुयल/रिव्यू पेंडेनसीज) की निगरानी के लिए, ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–63 को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

स्टॉक स्टेटमेंट की तारीख को कैप्चर करनाः

- (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–66, सीआरएमडी–89) स्टॉक/बही ऋणों को अद्यतन करनाः मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार "3 महीने से अधिक पुराने स्टॉक स्टेटमेंट से गणना की गई आहरण शक्ति के आधार पर खाते में बकाया को अनियमित माना जाएगा। यदि 90 दिनों की निरंतर अवधि के लिए खाते में इस तरह के अनियमित आहरण की अनुमति दी जाती है तो एक कार्यशील पूंजी उधार खाता एनपीए बन जाएगा।

- इस प्रकार, सभी फील्ड पदाधिकारियों को यह सुनिश्चित करने की सलाह दी जाती है कि सभी लागू मामलों में, स्टॉक/बही ऋण विवरण समय पर प्राप्त किया जाए और तुरंत सीबीएस सिस्टम में अपडेट किया जाए।

- उन ऋण खातों की निगरानी के लिए जहां स्टॉक स्टेटमेंट अतिदेय हैं, ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट (सीआरएमडी–066) को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

- नवीनतम दिशा–निर्देशों (सीआरएमडी परिपत्र संख्या 05/2023 दिनांक 17.02.2023) के अनुसार, सीबीएस मेनू विकल्प 'एचसीएलएम' के तहत एक नई फील्ड 'स्टॉक स्टेटमेंट की तारीख' को जोड़ा गया है, जहाँ उपयोगकर्ता को स्टॉक स्टेटमेंट की तारीख फीड करना होता है यानि वह तारीख जिसके लिए स्टॉक की स्थिति प्रस्तुत की गई है। इस क्षेत्र को सभी सीसी (एच) मामलों में अद्यतन किया जाना है ।

- इन मामलों की निगरानी के लिए, ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट संख्या सीआरएमडी–089 के तहत एक रिपोर्ट को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है। सीआरएमडी–089–खाते जहां स्टॉक/बही ऋण की तिथि दर्ज की गई है।

- स्टॉक स्टेटमेंट की तारीख (स्टॉक की तारीख) सीबीएस में ठीक से/समय पर (मंजूरी के अनुसार) दर्ज की जानी चाहिए, क्योंकि 'स्टॉक की तारीख' के 180 दिनों के बाद, खाता 181वें दिन एनपीए हो जाएगा ।

एलआईसी पॉलिसी पर ऋण:

एलआईसी पॉलिसी पर ऋण के मामले में, सुनिश्चित करें कि प्रतिभूति का सही मूल्य (अर्थात् समर्पण मूल्य) सीबीएस में फीड किया गया है और सीबीएस में समर्पण मूल्य का आवधिक अद्यतनीकरण भी सुनिश्चित करें।

तरल प्रतिभूति पर ऋण

तरल सुरक्षा के बदले ऋण की योजना के लिए सीबीएस में एक नया लॉजिक लागू किया गया है। तरल प्रतिभूति पर ऋण के मामले में, यदि प्रतिभूति का मूल्य बकाया राशि से कम है, तो खाता 90 दिनों के बाद एनपीए में बदल दिया जाएगा। इस प्रकार, एनपीए में स्लिपेज से बचने के लिए प्रतिभूति के मूल्य को नियमित आधार पर अद्यतन किया जाना चाहिए।

पीएनबी प्राइड सीआरएमडी मॉड्यूल/एमटचः

- एसएमए और पीएनपीए खातों पर अनुवर्ती कार्रवाई के लिए, सभी शाखाएं 'पीएनबी प्राइड सीआरएमडी मॉड्यूल' के माध्यम से प्रति उपयोगकर्ता/शाखा प्रति दिन न्यूनतम 25 कॉल सुनिश्चित करें।
- वर्तमान में एम–टच भी उपयोग में है।
- अगर पीएनबी प्राइड काम नहीं कर रहा है, तो एम–टच के माध्यम से कॉल करें।

पीएनबी वारियर्स :

पीएनबी के सभी 162 वारियर्स (दिव्यांग अधिकारियों) को मंडल कार्यालयों में तैनात किया गया है और उन्हें एक करोड़ रुपये तक बकाया राशि वाले एसएमए–0 और एसएमए–1 उधारकर्ताओं को केवल कॉलिंग का काम आवंटित किया गया है।

बीसी की सेवाएं:

बीसी को 10 लाख रुपये से कम बकाया राशि वाले एसएमए–2/सीबीआर– खाते आवंटित करें और नियमित आधार पर उनके प्रदर्शन की निगरानी करें।

पीएनपीए और सीबीआर–2 खातों पर अनुवर्ती कार्रवाई: (ईडीडब्ल्यू–पीएसएफआईडी–051)

- नए स्लिपेज को न्यूनतम स्तर पर रखने के लिए पीएनपीए और सीबीआर–2 खातों की अनुवर्ती कार्रवाई में सुधार करने की आवश्यकता है ।
- सीमा समाप्त होने की तिथि से दो/एक से अधिक फसली मौसम के लिए नवीनीकरण न होने के कारण केसीसी खाते डाउनग्रेड हो रहे हैं।
- कृपया गैर–वित्तीय कारणों से नए स्लिपेज से बचने के लिए केसीसी/सीसी/ओडी खातों का समय पर नवीनीकरण सुनिश्चित करें।
- सीबीआर–0, सीबीआर–1 और सीबीआर–2 खातों की निगरानी के लिए ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट पीएसएफआईडी–051 को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

केसीसी/फसल आधारित अग्रिम:

सुनिश्चित करें कि केसीसी/फसल आधारित ऋण सही योजना कोड और अग्रिम के उद्देश्य के तहत खोले गए हैं, अन्यथा खातों को फसल मौसम–आधारित वर्गीकरण के बजाय 90 दिनों के मानदंडों पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

एसएमए–0

एसएमए–0 के तहत बड़ी संख्या में खातों को दिखाने के कारणों का विश्लेषण किया जाना चाहिए।

- कुछ कारण हैं:
    - ➢ खंडित अवधि के ब्याज और सेवा शुल्क की गैर–वसूली,
    - ➢ शाखाओं द्वारा दैनिक आधार पर ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट जेनरेट नहीं करना और तदनुसार उधारकर्ताओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई न करना।

एसएमए/पीएनपीए के कारण (ईडीडब्ल्यू–सीआरएमडी–003, 003ए, 002)

- पूरे माह के दौरान निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई के बाद भी खाते एसएमए–0 श्रेणी के अंतर्गत क्यों रहते हैं।

- जांच करें कि एसएमए/पीएनपीए में निम्नलिखित श्रेणियों के खाते कैसे दिखाई दे रहे हैं:
    - ➢ पेंशन/व्यक्तिगत ऋण खाते।
    - ➢ ऐसे खाते जहां ऑपरेटिव अकाउंट/एसआई मैंडेट को सीबीएस में फीड किया गया है।
    - ➢ संतोषजनक ट्रैक रिकॉर्ड वाले हमारे मौजूदा ग्राहकों को वाहन ऋण।
- पीएनपीए हर महीने की शुरुआत में ऊंचा बना रहता है।
- पेंशन ऋण, व्यक्तिगत ऋण, स्टाफ ऋण, सोने पर ऋण या तरल प्रतिभूतियों पर ऋण पीएनपीए के अंतर्गत क्यों रहती हैं?
- पिछले 90 दिनों से खाते में अपर्याप्त क्रेडिट/कोई क्रेडिट नहीं होने के कारण सीसी/ओडी खातों की संख्या लगातार पीएनपीए के तहत दिखाई दे रही है।
- स्लिपेज को नियंत्रित करने के लिए इन खातों की गहन निगरानी की आवश्यकता है।
- यह सलाह दी जाती है कि प्रतिभूति सत्यापन के लिए सभी एसएमए खातों में निर्धारित अंतराल पर समय-समय पर उधारकर्ता की इकाई का दौरा किया जाए और सभी एसएमए खातों में समाधान योजना समय पर तैयार की जाए।
- एसएमए स्तर को कम करने के लिए केंद्रित प्रयासों की आवश्यकता है।
- एसएमए-0, एसएमए -1 और एसएमए-2 खातों की निगरानी के लिए ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट सीआरएमडी -003 और 003। को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।
- पीएनपीए खातों की निगरानी के लिए ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट सीआरएमडी-002 को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

नए स्लिपेज: (ईडीडब्ल्यू-सीआरएमडी-001)

स्लिपेज का स्तर उच्च बना हुआ है। 10 लाख से कम सेगमेंट में स्लिपेज बहुत अधिक है जिस पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है।

- सभी संबंधितों को सलाह दी जाती है कि वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान नई स्लिपेज से अधिकतम अपग्रेडेशन सुनिश्चित करें।
- वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान फिसलन को रोकने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करें।
- नए स्लिप हुए एनपीए खातों की निगरानी के लिए ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट सीआरएमडी-001 को अनुकूलित (कस्टमाइज्ड) किया गया है।

अप्रासंगिक/सीबीएस में रीसेट मेनू में अपरिमेय टिप्पणी: (ईडीडब्ल्यू-सीआरएमडी-70)

- सीबीएस मेनू 'रेसडेट (RESDET)' में, 'टिप्पणी' फील्ड अप्रासंगिक/अतार्किक टिप्पणियों से भरा हुआ है, जिसके परिणामस्वरूप पुनर्निर्धारित/पुनर्गठित (रिसूलिंग/रिस्ट्रकचर) मामलों का गलत सत्यापन होता है।
- सभी संबंधितों को सलाह दी जाती है कि वे उन मामलों के संबंध में रेसडेट मेनू में उचित प्रविष्टि सुनिश्चित करें जहां पुनर्भुगतान को फिर से शेड्यूल करने, सामान्य पुनर्निर्धारण और पुनर्गठन की पहचान करने के लिए एचएलएआरए (HLARA) मेनू चलाया जाता है।
- ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट (सीआरएमडी-070)-रेसडेट मेनू के निष्पादन (**execution**) की मॉनिटरिंग के लिए।
- इस रिपोर्ट में रेसडेट मेनू में दर्ज खातों की सूची निम्नलिखित है: रेसडेट की तिथि, एचएलएआरए निष्पादन तिथि, पुनर्गठन/पुनर्निर्धारण फ्लैग (हाँ/नहीं), पुनर्गठन/पुनर्निर्धारण का कारण, टिप्पणी और सत्यापन अधिकारी आदि।
- गलत तरीके से पुनर्गठित/पुनर्निर्धारित मामलों के कारण भविष्य में किसी भी जटिलता से बचने के लिए दैनिक आधार पर पुनर्गठित और पुनर्निर्धारित खातों की शुद्धता की निगरानी के लिए अंचल कार्यालय/मंडल कार्यालय के लिए यह रिपोर्ट महत्वपूर्ण है।

नवीनतम संपर्क विवरण का अद्यतन

उधारकर्ताओं के नवीनतम संपर्क विवरण (फोन नंबर) को सभी उधार खातों में अद्यतन किया जाना चाहिए, विशेष रूप से उन खातों में जहां कॉल सेंटरों ने उन खातों की सूची प्रदान की है जहां गलत/पुराने मोबाइल नंबरों के कारण उधारकर्ताओं से संपर्क नहीं किया जा सका था।

व्यक्तिगत सुरक्षाः

- यह देखा गया है कि बड़ी संख्या में ऋण खातों में सही मूल्य के साथ एक वैध मूर्त प्रतिभूति (वैलिड टैनजिबल सेक्यूरिटी) के बजाय केवल व्यक्तिगत प्रतिभूति (पर्सनल सेक्यूरिटी) को प्राथमिक प्रतिभूति के रूप में फीड किया गया है। यदि खाते एनपीए हो जाते हैं तो प्रावधानों पर इसका बड़ा प्रभाव पड़ता है।
- जहाँ मूर्त प्रतिभूति वाले ऋण खाते में व्यक्तिगत प्रतिभूति (पर्सनल सेक्यूरिटी) को सीबीएस में फीड किया गया है, एनपीए होने पर सीधे नुकसान (लॉस कैटेगरी) के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।
- सभी शाखाओं को इसे तुरंत ठीक करने की सलाह दी जाती है।

लिमिटेशन अवधि समाप्त

- कृपया लिमिटेशन अवधि के विस्तार के लिए सीबीएस में शेष राशि और प्रतिभूति पुष्टि पत्रों (बीसी लेटर) का समय पर अद्यतन करना सुनिश्चित करें।
- लिमिटेशन अवधि वह अवधि है जिसके भीतर बैंक की बकाया ऋण राशि की वसूली कानूनी रूप से अदालत द्वारा लागू की जा सकती है। इसलिए, लिमिटेशन अवधि के विस्तार के लिए शेष राशि पुष्टि पत्र (बीसी लेटर) आवश्यक है।
- सभी स्टैंडर्ड सावधि ऋण (खुदरा ऋण सहित) खातों के मामले में: शेष राशि की पुष्टि (बीसी) पत्र दो वर्ष में एक बार प्राप्त किया जाना चाहिए ।
- ऋण सुविधाओं के मामले में जिनका नवीनीकरण/समीक्षा वार्षिक रूप से की जाती है (यानि सीसी/ओडी/एनएफबी/स्टैंडअलोन टर्म लोन आदि): शेष राशि की पुष्टि करने वाले बीसी पत्र उधारकर्ता और गारंटीकर्ता से वर्ष में एक बार प्राप्त किए जाने चाहिए।
- अन्य सभी मामलों में (अर्थात् एनपीए खाते, सावधि ऋण के अलावा अन्य स्टैंडर्ड ऋण सुविधाएं जिनकी वार्षिक समीक्षा/नवीनीकरण नहीं किया गया है आदि): उधारकर्ता और गारंटीकर्ता से शेष राशि की पुष्टि करने वाले बीसी पत्र वर्ष में एक बार प्राप्त किए जाने चाहिए।
- बैंक जमाराशियों की जमानत पर ऋण खातों में बीसी पत्र तब तक प्राप्त नहीं किए जाएंगे जब तक कि:

  i) डेबिट शेष प्रतिभूति के मूल्य से अधिक है, और/या

  ii) गिरवी के तहत जमा राशि अग्रिम की तारीख से दो साल और उससे अधिक के बाद परिपक्व होती है, और/या

  iii) जहां जमाकर्ता ने सावधि जमा के स्वतः नवीनीकरण के लिए मेंडेट दिया है।

  उपरोक्त i), (ii) और (iii) के मामले में बीसी पत्र वर्ष में एक बार प्राप्त किए जाएं।

- लिमिटेशन अवधि समाप्त/समाप्त होने जा रही मामलों की निगरानी के लिए निम्नलिखित रिपोर्ट उपलब्ध हैं:

  i) ईडीडब्ल्यू पीएनबी 2.0 रिपोर्ट आईएडी फोल्डर 001 (लिमिटेशन अवधि समाप्त), 002 (लिमिटेशन अवधि समाप्त होने जा रही है)।

  ii) ईडीडब्ल्यू पीएनबी 2.0 रिपोर्ट सीआरएमडी फोल्डर 042 (बीसी एक्सपायर्ड समरी/सारांश)।

  iii) सीबीएस एमआईएस सर्वर पीएनबी आरपीटी 3/5ए, 3/5बी और सीटीआरपीटी 11

- **ऋण खातों में क्रेडिट के कारण जमा राशि की पुष्टि की तिथि :**

  ऋण खाते में जमा के कारण निम्नलिखित के निष्पादन की अंतिम तिथि को भी शेष राशि की पुष्टि तिथि के रूप में माना जाएगा:

  i) ग्राहक प्रेरित लेन–देन जैसे ईसीएस, एनएसीएच मैंडेट और यह मैंडेट वैध है और समाप्त नहीं हुआ है।

  ii) उधारकर्ता के सक्रिय (ऑपरेटिव) खाते से स्थायी निर्देश।

  iii) उधारकर्ता या उधारकर्ता के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत् हस्ताक्षरित नकद जमा पर्ची। हस्ताक्षर को शाखा अधिकारी द्वारा विधिवत सत्यापित किया जाना चाहिए।

  iv) उधारकर्ता द्वारा या उधारकर्ता के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षरित अकाउंट पेयी चेक।

  v) ऋणी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित लेखापरीक्षित तुलन पत्र में बैंक को देय ऋण का लेखांकन/प्रकटीकरण।

बैंकों में ऋण निगरानी की भूमिका: एक अवलोकन

जी आर सचदेवा
उप महाप्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

बैंकों के समक्ष केवल अच्छी गुणवत्ता वाली ऋण आस्तियों को जोड़ने की ही नही अपितु इन आस्तियों की गुणवत्ता बनाए रखने की चुनौती है। इस संदर्भ में, बैंकों में ऋण की उचित निगरानी ने ऋण देने के प्रभावी प्रबंधन में अति महत्वपूर्ण स्थान ग्रहण कर लिया है। अतः बैंकों के लिए प्रभावी ऋण निगरानी हेतु समय पर निर्णय लेने और ऋण खातों को अच्छी स्थिति में रखने के लिए सुधारात्मक कदम उठाना अत्यंत आवश्यक है।

परिचय

- बैंकिंग क्षेत्र संपूर्ण वित्तीय प्रणाली का एक अभिन्न अंग है। ऋण निगरानी ऋण प्रदान करने की गतिविधि का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। ऋण आस्तियों की गुणवत्ता बनाए रखना एवं समय पर ब्याज एवं अन्य देयताओं को वसूल करना बैंकों के लिए अति महत्वपूर्ण है।
- हालांकि ऋण के मूल्यांकन एवं स्वीकृति के दौरान पर्याप्त सावधानियाँ बरती जाती हैं, फिर भी बैंको को ऋणों की स्वीकृति के बाद भी अधिक सतर्क रहना होता है। ऋण आस्तियों में बैंको के एक्सपोजर की सुरक्षा सर्वोपरि है। अतः ऋणों की निगरानी साधनों और प्रारंभिक चेतावनी संकेतों के माध्यम से प्रारंभिक चरण में ऋण निगरानी हेतु उपयुक्त सुधारात्मक कदम उठाए जाने की तत्काल आवश्यकता है।
- ऋणों की निगरानी बैंकों के लिए अपने ऋणियों की वित्तीय गतिविधियों पर कड़ी नजर रखने एवं ऋण आस्तियों की गुणवत्ता बनाए रखने तथा निर्धारित समय के भीतर ऋणों की वसूली सुनिश्चित करने हेतु एक महत्वपूर्ण साधन है।
- बैंकों के समक्ष केवल अच्छी गुणवत्ता वाली ऋण आस्तियों को जोड़ने की ही नहीं अपितु इन आस्तियों की गुणवत्ता बनाए रखने की चुनौती है। इस संदर्भ में, बैंकों में ऋण की उचित निगरानी ने ऋण देने के प्रभावी प्रबंधन में अति महत्वपूर्ण स्थान ग्रहण कर लिया है।
- अतः बैंकों के लिए प्रभावी ऋण निगरानी हेतु समय पर निर्णय लेने और ऋण खातों को अच्छी स्थिति में रखने के लिए सुधारात्मक कदम उठाना अत्यंत आवश्यक है जिससे कि क्रेडिट पोर्टफोलियो मे आय की पहचान एवं आस्ति वर्गीकरण के वैध मानदंडों को लागू किया जा सके।
- ऋण खातों में ब्याज और अन्य देय राशियों की वसूली के रिकॉर्ड के आधार पर, बैंक खातों को स्टैंडर्ड, सब स्टैंडर्ड, संदिग्ध और हानि आस्तियों के रूप में वर्गीकृत करते हैं।
- ऋण निगरानी प्रक्रिया का उद्देश्य उधार दी गई धनराशि की सुरक्षा सुनिश्चित करना है और यह देखना है कि खाते का संचालन ऋण स्वीकृति के नियमों और शर्तों के अनुसार है।

ऋण निगरानी के उद्देश्य :

- ऋणों का वितरण निर्धारित प्रक्रियाओं और शर्तों का पालन करते हुए उचित सावधानियों के साथ सुनिश्चित करना।
- सुनिश्चित करना कि ऋण आस्तियां स्टैंडर्ड श्रेणी में रहें।
- पहचाने गए कमजोर खातों को नियमित करने हेतु प्रयास करना।
- खातों को सब स्टैंडर्ड और एनपीए श्रेणी में जाने से रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाना।
- ऋण निगरानी का उद्देश्य यह हासिल करना है कि श्रेणी के भीतर भी खातों को स्पेशल मेनशन खाता (एसएमए) श्रेणियों से शुद्ध स्टैंडर्ड श्रेणी में लगातार अपग्रेड किया जाए।

क्रेडिट मॉनिटरिंग यह पता लगाने में मदद करती है कि क्या:

- ऋण स्वीकृति के सभी नियमों एवं शर्तों का पालन किया जा रहा है?
- वितरित धन का उपयोग उस उद्देश्य के लिए किया गया है जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया था?
- सभी विनियामक अनुमोदन (रेग्युलेटरी अप्रूवल) लागू हैं?
- क्या परियोजना की प्रगति डीसीसीओ के अनुरूप है?
- प्रतिभूतियों का वास्तविक मूल्यांकन किया गया है?
- प्रतिभूतियों के प्रभारों (चार्जेज) का उचित निर्माण किया गया है?
- ब्याज और किश्तों का नियमित भुगतान हो रहा है?
- स्टॉक विवरण समय पर प्रस्तुत किया जा रहा है?
- अप्रचलित स्टॉक की निगरानी हो रही है?
- वार्षिक विवरण (बैलेन्स शीट) समय पर प्रस्तुत किये गए?
- क्या निधियों का कोई विपथन/साइफन (डाइवर्जन ऑफ फंड/सिफोनिंग ऑफ फंड) अवलोकन किया गया है?

ऋण निगरानी प्रक्रिया:

- ऋण लेने वाली इकाई के सामने आने वाली समस्याओं का गहन विश्लेषण किया जाना और इकाई की दीर्घकालिक व्यवहार्यता सुनिश्चित करने और ऋणी के व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने के लिए आवश्यक उपाय शुरू करना।
- ऋण सुविधाओं के मूल्यांकन के समय स्वीकृत अनुमानों की तुलना में ऋणी के व्यवसाय के वास्तविक प्रदर्शन की आवधिक निगरानी।
- बिक्री, परिचालन लाभ, इन्वेंट्री और ऋण स्तर, नकदी प्रवाह आदि के अनुमानित स्तर की तुलना में आवधिक प्रदर्शन की निगरानी करना।
- समय पर और उपयुक्त कार्रवाई के लिए उधार लेने वाली इकाई के सुचारू संचालन के रास्ते में आने वाली बाधाओं की पहचान और उनका मूल्यांकन करना।
- निधियों का अंतिम उपयोग सुनिश्चित करना और निधियों के विपथन (डाइवर्जन) को रोकना।
- उत्पादन स्तर, स्टॉक स्तर, निर्माण/बिक्री की स्थिति, श्रमिक समस्याओं, उत्पादन इकाइयों के रखरखाव और अन्य संबंधित मुद्दों के बारे में जानकारी प्राप्त करना।
- यह सुनिश्चित करना कि क्या बैंक की निधियों की वसूली को कोई खतरा है।
- बैंक के हितों की रक्षा के लिए समय पर और उचित वसूली उपाय शुरू करना।

ऋण निगरानी उपकरण:

- लेखापरीक्षित/अंतरिम वित्तीय विवरण
- आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट/समवर्ती/राजस्व/विशेष लेखापरीक्षा रिपोर्ट
- सांविधिक लेखापरीक्षा रिपोर्ट
- स्टॉक और बही–ऋण विवरण
- स्टॉक ऑडिट रिपोर्ट
- कार्ड ऑडिट रिपोर्ट
- ऋणदाता की इंजीनियर रिपोर्ट
- नियामक प्राधिकारियों की टिप्पणियां
- त्रैमासिक सूचना प्रणाली, क्यूएमएस आदि की विवरणी
- तकनीकी अधिकारी की रिपोर्ट
- ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट
- एएसएम (विशिष्ट निगरानी के लिए एजेंसियां) रिपोर्ट
- सजग (ईडब्ल्यूएसपीएमएस)
- अर्ली वार्निंग अकाउंट (ई डब्ल्यू ए) रिपोर्ट
- क्रिलिक (सेंट्रल रिपॉजिटरी ऑफ इन्फॉर्मेशन ऑन लार्ज क्रेडिट्स)
- रेड फ्लैग मार्किंग
- व्यावसायिक स्थान/कारखाना/यूनिट विजिट रिपोर्ट
- नियंत्रण कार्यालयों के अधिकारियों द्वारा शाखाओं का दौरा
- कंसोर्टियम मीटिंग्स के कार्यवृत्त (मिनट्स)
- खातों की वार्षिक समीक्षा
- पीएनबी प्राइड/एम टच

समझौता ज्ञापन

पंजाब नैशनल बैंक और भण्डारण विकास एवं नियामक प्राधिकरण ने ई–एनडब्ल्यूआर (इलेक्ट्रॉनिक नेगोशिएबल वेयरहाउसिंग रिसीप्ट) के लिए वित्तपोषण को बढ़ावा देने के लिए एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए। साझेदारी का उद्देश्य भारत में खेती पर वित्त में सुधार के लिए आगे की लोकसंपर्क गतिविधियों को करने के अलावा किसानों/कृषि उपज के जमाकर्ताओं को ई–एनडब्ल्यूआर के लाभों के बारे में जानकारी प्रदान करना है।

पंजाब नैशनल बैंक के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल और डब्ल्यूडीआरए के अध्यक्ष श्री टी. के. मनोज कुमार, आईएएस (सेवानिवृत्त) की उपस्थिति में इस समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। इस अवसर पर अन्य गणमान्य व्यक्ति श्री मुकेश कुमार जैन, सदस्य, डब्ल्यूडीआरए, श्री सुनील कुमार चुघ, मुख्य महाप्रबंधक, पंजाब नैशनल बैंक, श्री नवीन बैरोला उप निदेशक, डब्ल्यूडीआरए, श्री आर.के. वशिष्ठ और श्री कंवलजीत शौरी, महाप्रबंधक, पंजाब नैशनल बैंक भी उपस्थित रहे।

पंजाब नैशनल बैंक और आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के मध्य प्रतिस्पर्धी ब्याज दरों पर आवास ऋण प्रदान करने के लिए को–लेंडिंग हेतु समझौता हुआ है। इस सहभागिता का उद्देश्य समाज के बड़े हिस्से जैसे आर्थिक रुप से दुर्बल, निम्न व मध्य आय वर्ग समूहों तक पहुंच बनाना व आसान, सुविधाजनक और प्रभावी तरीके से ग्राहकों को गृह ऋण उपलब्ध कराना है।

समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर बैंक के कार्यपालक निदेशकगणों, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, मुख्य महाप्रबंधक श्री सुनील कुमार चुघ और आधार हाउसिंग फाइनैंस लिमिटेड के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री ऋषि आनंद, एक्जीक्यूटिव वाइस चेयरमैन, श्री डी.एस. त्रिपाठी की उपस्थिति में किया गया।

पंजाब नैशनल बैंक (पीएनबी) ने भारतीय नौसेना के साथ दो समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए। एक समझौता ज्ञापन भारतीय नौसेना में शामिल किए जा रहे अग्निवीरों के पीएनबी अग्नि रक्षक खाते के लिए है। दूसरा एमओयू पीएनबी रक्षक प्लस खातों की पेशकश के लिए है जो विशेष रूप से भारतीय नौसेना के रक्षा कर्मियों और दिग्गजों (पेंशनरों) की सेवा हेतु तैयार किया गया वेतन खाता है।

भारतीय नौसेना की ओर से कोमोडोर एस के वर्मा, सीएमडीई (पी एंड ए) और पीएनबी की ओर से महाप्रबंधक, श्री सुमेश कुमार द्वारा समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए गए और उनका आदान–प्रदान किया गया। समारोह IHQ MoD (नौसेना), तालकटोरा एनेक्सी बिल्डिंग, नई दिल्ली में हुआ। इस अवसर पर मेजर जनरल राज सिन्हा, वीएसएम, (पीएनबी के मुख्य रक्षा बैंकिंग सलाहकार) भी उपस्थित थे।

प्रतिभा का सम्मान

अर्चना कोचर
प्रबंधक
एल डी एम आफिस
रोहतक

> मेरी यादों का पिटारा विद्यालय की गलियों से होता हुआ महाविद्यालय तक पहुँच गया। मेरी ही स्कूल- कॉलेज की सहपाठी, सबसे पीछे की बेंच में बैठने वाली, बातूनी तथा मेरे-तेरे के सहयोग से पास होने वाली - "श्वेता से, डॉ श्वेता शाम बनकर इतनी जल्दी, इतनी तरक्की कैसे कर गई? "

महाविद्यालय के दीक्षांत समारोह की शोभा देखते ही बनती थी। मंच को रंग–बिरंगे फूलों तथा फुलझड़ियों से सजाया गया था। एक बड़ा सा बैनर रोशनी से जगमगा रहा था। जिस पर मोटे–मोटे अक्षरों में अंकित था– ''यहाँ पर प्रतिभा का सम्मान किया जाता हैं। मेधावी एवं बहुमुखी प्रतिभा के धनी विद्यार्थियों के लिए पुरस्कार, सम्मान एवं स्नातक विद्यार्थियों के लिए डिग्री वितरण कार्यक्रम।''

महाविद्यालय के प्राचार्य रमनदीप, अपने शिक्षक एवं गैर शिक्षक स्टाफ के साथ भाग–भाग कर स्वयं सारी व्यवस्था का जायजा ले रहे थे। सारी व्यवस्था को सुचारू रूप से चलाने, मुख्यातिथि के स्वागत तथा उनके मान–सम्मान की सारी जिम्मेवारी मुझे सौंपी गई थी। इसलिए प्राचार्य महोदय मुझे बार–बार चेता रहे थे– ''देखो स्नेहा, महाविद्यालय में मुख्यमंत्री जी बतौर मुख्यातिथि पहली बार आ रहे है, उनके सम्मान में कोई भी चूक नहीं होनी चाहिए। उनके साथ आने वाले महानुभावों तथा उनकी सबसे खासम–खास डॉ श्वेता शाम के मान–सम्मान में भी कोई कमी नहीं रहनी चाहिए।''

''मैंने भी अपनी तरफ से कोई कोर–कसर बाकी नहीं छोड़ी थी।''

सारी व्यवस्था हो चुकी थी। सिर्फ मुख्य अतिथि का आना बाकी था। सभी बड़ी बेसब्री से उनका इंतजार कर रहे था कि तभी उनका काफिला आ पहुँचा। प्राचार्य महोदय अपने स्टाफ के साथ स्वयं उन्हें गेट से सभागार तक ले आए। उनके साथ–साथ हँसती–मुस्कुराती मनमोहक छवि वाली डॉ श्वेता शाम चल रही थी। मुख्यमंत्री के बराबर ही लोग उसे काफी तवज्जो दें रहे थे। ''पुष्प गुच्छ भेंट करके उसके साथ फोटो खिंचवाने में काफी लालायित थे। ''

उसे देखते ही मुझे जोर का झटका लगा। मेरी यादों का पिटारा विद्यालय की गलियों से होता हुआ महाविद्यालय तक पहुँच गया। मेरी ही स्कूल– कॉलेज की सहपाठी, सबसे पीछे की बेंच में बैठने वाली, बातूनी तथा मेरे–तेरे के सहयोग से पास होने वाली – ''श्वेता से, डॉ श्वेता शाम बनकर इतनी जल्दी, इतनी तरक्की कैसे कर गई? ''

प्रख्यात महाविद्यालय में प्रोफेसर के पद पर नियुक्त, मंचासीन महानुभाव उसकी बहुआयामी प्रतिभा के गुण गाते नहीं थक रहे थे।

मैं मन–ही–मन विचलित–'' अरे! यह चमत्कार हुआ तो कैसे––––?''

कौतूहलवश उससे पूछना चाह रही थी, लेकिन उसकी कातिर निगाहें मुझे पहचानने से साफ इंकार कर रही थीं। इसलिए चाह कर भी अपनी पहचान जाहिर नहीं कर पाई।

महाविद्यालय की खुसर–फुसर में एकाध द्वारा उसकी प्रतिष्ठित छवि पर कटाक्ष कसते हुए कानाफूसी सुनाई दी– ''अक्षर ज्ञान तो कुछ है नहीं, क्या विद्यार्थियों को पढ़ाती होगी ?''

दूसरा–''अरे! पढ़ाने की जरूरत क्या है, पढ़ाने के लिए तो हम और आप है ना..।'' इनको तो चापलूसी और बातों के पैसे मिलते हैं। चापलूसी में पीएचडी है।

मैंने इस खुसर–फुसर पर कान धरे ही थे कि मंच से घोषणा हो गई – मैडम स्नेहा आज की अति विशिष्ट अतिथि, बहुमुखी, बहुआयामी प्रतिभा की स्वामिनी डॉ श्वेता शाम का पुष्प गुच्छ एवं शाल द्वारा स्वागत करेंगी ।

मैं भागकर मंच पर गई और बनावटी हँसी बिखेरते हुए, गले मिलकर उसका स्वागत किया ।

तभी सम्मान समारोह शुरू हो गया। मुख्यमंत्री और वह दोनों मिलकर मेधावी विद्यार्थियों को पुरस्कार, सम्मान पत्र तथा डिग्रियों से सम्मानित करने लगें। मैं सम्मान पत्र, पुरस्कार और डिग्रियाँ उन्हें पकड़ाती रही तथा सामने लगा बैनर ''यहाँ पर प्रतिभा का सम्मान किया जाता हैं।'' हमें चिढ़ाता रहा।

पीएनबी प्राइड का
सीआरएमडी मॉड्यूल

संदीप गुप्ता
मुख्य प्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

> अंचल कार्यालयों/अंचल कार्यालयों के नोडल अधिकारियों को फील्ड यूजर बनाना और रखरखाव के साथ शाखा अधिकारियों द्वारा किये गए फील्ड विजिट/कॉल की निगरानी करनी चाहिए। सभी फील्ड पदाधिकारियों को सलाह दी जाती है कि वे एसएमए, सीबीआर और पीएनपीए खातों में वसूली के प्रयासों की कुशल निगरानी के लिए पीएनबी प्राइड सीआरएमडी मॉड्यूल वेब पोर्टल/एप्प का अधिकतम उपयोग (न्यूनतम **25** कॉल प्रति शाखा प्रतिदिन) सुनिश्चित करें।

परिचय :

- पीएनबी प्राइड एक डिजिटल मोबाइल एप्लिकेशन सह वेब पोर्टल है जिसे अतिदेय राशि की वसूली के लिए शाखा/एमसीसी/सीबीबी/एलसीबी/ईएलसीबी अधिकारियों द्वारा किए गए सभी फील्ड दौरों/कॉल के रिकॉर्ड को दर्ज करने के लिए विकसित किया गया है।
- पीएनबी प्राइड सीआरएमडी मॉड्यूल मोबाइल एप्प हमारे मौजूदा ऋण निगरानी सिस्टम से जुड़ा हुआ है ताकि एसएमए/पीएनपीए से संबंधित डेटा तक पहुंच बनाई जा सके और वास्तविक समय के आधार पर विजिट/कॉल विवरणों को अपलोड किया जा सके और नियंत्रक कार्यालयों द्वारा रिपोर्ट डाउनलोड की जा सके।

पीएनबी प्राइड मोबाइल एप्लिकेशन का उद्देश्य:

- अतिदेय राशि की वसूली के लिए बैंक अधिकारियों द्वारा फील्ड विजिट/ऋणियों को किये गए कॉल का रिकॉर्ड बनाए रखना और ऋण मॉनिटरिंग सिस्टम को मजबूत करना।
- इस एप्लिकेशन को वास्तविक समय के आधार पर फील्ड विजिट और उसकी निगरानी से जुड़े डेटा के डिजिटलीकरण के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल एप्लिकेशन के रूप में डिजाइन किया गया है।
- यह मोबाइल एप्प फील्ड पदाधिकारियों को अतिदेय राशि की वसूली हेतु मदद करता है एवं अंचल/मंडल कार्यालय के अधिकारियों को शाखा / एमसीसी / सीबीबी / एलसीबी / ईएलसीबी अधिकारियों द्वारा किये गए फील्ड विजिट/कॉल की वास्तविक समय निगरानी (रियल टाइम मॉनिटारिंग) में मदद करता है।

पीएनबी प्राइड मोबाइल एप्प/वेब पोर्टल में कार्यक्षमताएँ:

- शाखा/एमसीसी/सीबीबी/एलसीबी/ईएलसीबी स्तर पर:
  - ➢ ऋण खातों का विवरण कभी भी/कहीं भी मोबाइल एप्प के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।
  - ➢ उपयोगकर्ता के पास खाता विवरण में सूचीबद्ध मोबाइल नंबर पर कॉल करने की सुविधा होगी।
  - ➢ सर्च रिकॉर्ड फंक्शनेलिटी (जैसे पिन कोड का उपयोग करके उसी स्थान के उधारकर्ताओं को सर्च करना, 60 से अधिक दिनों के लिए अनियमित खातों को खोजना, आदि)
- अंचल/मंडल कार्यालय स्तर पर:
  - ➢ वेब पोर्टल में सभी शाखाओं के लिए एसएमए/पीएनपीए/सीबीआर खातों की रिपोर्ट।
  - ➢ अतिदेय राशि की वसूली के लिए शाखा अधिकारियों द्वारा किए गए फील्ड विजिट/कॉल की निगरानी/रिकॉर्ड के लिए रिपोर्ट।
  - ➢ शाखा अधिकारियों द्वारा किए गए फील्ड विजिट/कॉल

के बारे में जानकारी के लिए वास्तविक समय निगरानी (रियल टाइम मॉनिटरिंग)।

एडमिन उपयोगकर्ता निर्माण :

- प्रधान कार्यालय यूजर, अंचल/मंडल/शाखा कार्यालय का एडमिन यूजर बना सकता है।
- अंचल कार्यालय यूजर, मंडल/शाखा कार्यालय का एडमिन यूजर बना सकता है।
- मंडल कार्यालय यूजर, शाखा कार्यालय का एडमिन यूजर बना सकता है।

सलाहः

- अंचल कार्यालयों/अंचल कार्यालयों के नोडल अधिकारियों को फील्ड यूजर बनाना और रखरखाव के साथ शाखा अधिकारियों द्वारा किये गए फील्ड विजिट/कॉल की निगरानी करनी चाहिए।
- सभी फील्ड पदाधिकारियों को सलाह दी जाती है कि वे एसएमए, सीबीआर और पीएनपीए खातों में वसूली के प्रयासों की कुशल निगरानी के लिए पीएनबी प्राइड सीआरएमडी मॉड्यूल वेब पोर्टल/एप्प का अधिकतम उपयोग (न्यूनतम 25 कॉल प्रति शाखा प्रतिदिन) सुनिश्चित करें।

सब वैसा ही है, पर वैसा नहीं है

किस–किस को धीरज धराऊँ,
कैसे हौंसला बढ़ाऊँ
कैसे यकीन दिलाऊँ
इन थकी, उदास, गुमसुम सुबहों को
सूखी, खाली कुछ ढूँढती सी दोपहरों को
नीलाम, मायूस, बेरंग गुजरती शामों को
या वीरान, बेचारी उजाले खोजती रातों को

कैसे समझाऊँ
कैसे यकीन दिलाऊँ कि मेरा विश्वास चला गया
कैसे यकीन दिलाऊँ
कोने में निकली तुम्हारी चप्पलों को
तह किए हुए तुम्हारे बिस्तरों को
कुछ कम पहने हुए नये से कपड़ों को

रोज छत पे आने वाले मोर को
तुम्हारी चारपाई के नीचे बैठे

बिल्ली के बच्चे को
दरवाजे पर लेटे गली के बेनाम कुत्ते को

कैसे यकीन दिलाऊँ
दूर खेलते बच्चों को
घर की ओर आते एक बूढ़े को
गली से निकलते फेरी वाले को
शहर में मिलते दुकान वाले को

दूर गुजरती रेल को
छत पर चढ़ाई तुम्हारी बेल को
तुम्हारे लगाए पौधों को
नये आते हुए फलों को
गुजरते मौसम को
या पास आने वाले त्यौहार को
कभी कहीं से तुम आते दिखाई देते हो

तो कभी साफ सुनाई देते हो
कि लगता है ठीक से देख तो लूँ
किसी कमरे में, बाहर गली में
किसी पड़ोस के घर में
अंदर आँगन में या छत पर
पर, ऐसा नहीं है
हाँ, दिखने में सब वैसा ही है,
पर वैसा नहीं है

देवेंद्र यादव
वरिष्ठ प्रबंधक
सीसीडी, प्रधान कार्यालय

ग्राहक सेवा– महत्वपूर्ण क्यों

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

> 'महात्मा गांधी ने कहा था कि एक ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे काम में रुकावट नहीं है। वह उसका कारण है। वह हमारे व्यवसाय का बाहरी व्यक्ति नहीं है। वह इसका हिस्सा है। हम उसकी सेवा करके उस पर कोई एहसान नहीं कर रहे हैं। वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हम पर उपकार कर रहा है'

ग्राहक सेवा वह समर्थन है जो आप अपने ग्राहकों को प्रदान करते हैं – इससे पहले कि वे आपके उत्पादों या सेवाओं को खरीदते और उपयोग करते हैं – इससे उन्हें आपके साथ एक आसान और सुखद अनुभव प्राप्त करने में मदद मिलती है। यदि आप ग्राहकों को बनाए रखना चाहते हैं और अपना व्यवसाय बढ़ाना चाहते हैं तो अद्भुत ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

ग्राहक सेवा का सीधा संबंध ग्राहक की संतुष्टि से है, निर्धारित लक्ष्यों की पूर्ति और अपने अस्तित्व की रक्षा के लिए बैंकों के समक्ष उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के द्वारा ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने के अतिरिक्त अन्य कोई विकल्प नहीं है। संतुष्ट ग्राहक स्वयं चलता फिरता ऐसा प्रभावशाली विज्ञापन है जो खर्चीले प्रचार माध्यमों की अपेक्षा कहीं अधिक श्रेष्ठ है।

'ग्राहक सेवा क्यों महत्वपूर्ण है' ?

एक प्रभावी ढंग से प्रतिस्पर्धा करने के लिए ग्राहक सेवा महत्वपूर्ण है।

'महात्मा गांधी ने कहा था कि एक ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे काम में रुकावट नहीं है। वह उसका कारण है। वह हमारे व्यवसाय का बाहरी व्यक्ति नहीं है। वह इसका हिस्सा है। हम उसकी सेवा करके उस पर कोई एहसान नहीं कर रहे हैं। वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हम पर उपकार कर रहा हैं।'

- **ग्राहक सेवा का आपकी निचली रेखा पर बड़ा प्रभाव हो सकता है।**

यह अक्सर कहा जाता है कि नए ग्राहकों को खोजने की तुलना में मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखना सस्ता है। (यह भी अनुमान लगाया गया है कि ग्राहकों को प्राप्त करने में 6–7 गुना अधिक खर्च होता है।)

- **ग्राहक सेवा आपकी प्रतिष्ठा को बना या बिगाड़ सकती है।**

यह कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि आज के सामाजिक, और वैश्विक परिवेश में उपभोक्ता जो चाहते हैं उसे प्राप्त करने के आदी हो गए हैं, जब वे इसे चाहते हैं, तो उनकी अपेक्षाएं उसी के अनुसार बढ़ गई हैं।'' अतः ग्राहकों को प्राथमिकता के आधार पर उनकी अपेक्षाओं के अनुसार तत्काल प्रभाव से सेवाएं प्रदान करनी चाहिए।

- **ब्रांड छवि में योगदान देता हैः–**

ग्राहक सेवा कई तरह से अपनी बातचीत, मुस्तैदी और समाधान के माध्यम से आपके व्यवसाय के बारे में खरीददारों में आपकी छवि बना सकती है। यह आपके ग्राहकों और व्यवसाय के बीच एकमात्र मानवीय संपर्क है। व्यवसाय अक्सर मार्केटिंग अभियानों, विज्ञापनों और इंटरनेट पर अन्य माध्यमों से अपनी छवि और व्यक्तित्व बनाने की कोशिश करते हैं। लेकिन यह ब्रांड व्यक्तित्व रुप से एक ग्राहक के लिए तब और मजबूत हो जाता है जब वे आपकी टीम के माध्यम से बातचीत करते हैं।

- **आपके उत्पादों/सेवाओं में सुधार करता है।**

  आपकी ग्राहक सेवा टीम अधिक सक्रिय रहती है और आपके खरीददारों के साथ बातचीत करती है, तब ग्राहकों से प्राप्त होने वाले इनपुट और फीडबैक व्यवसाय में सुधार के लिए अत्यंत मूल्यवान हैं।

धैर्य : बैंक कर्मचारियों को हर रोज बहुत ग्राहकों से लेनदेन करना पड़ता है जिसमें शिक्षित–अशिक्षित, बैंक नीतियों से अवगत तथा अनभिज्ञ हर तरह के ग्राहक होते हैं। लेकिन बैकिंग संस्था एक सेवा प्रदाता संस्था है। बैंक कर्मचारियों को ग्राहकों की सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि पर विचार किए बिना संयमित और नियंत्रित व्यवहार द्वारा सेवा का प्रभाव सब में समान रूप से प्रदान करना चाहिए। जटिल बैंकिंग नीतियों को धैर्य पूर्ण ढंग से समझाना चाहिए।

वर्तमान परिदृश्य में बैंकों में ग्राहक सेवा धीरे–धीरे कम प्रतीत हो रही अथवा उपेक्षा हो रही है। परिणामस्वरूप, बैंक व्यवसाय में गिरावट भी देखने को मिल रही है। ऐसा प्रतीत होता है कि वर्किंग स्टाफ अपने दायित्व के प्रति इतना गंभीर नहीं दिखाई देता जिसके निम्न कारण प्रतीत होते हैं:

वर्तमान परिदृश्य में शाखा में कार्यरत स्टाफ को आवास ऋण/शिक्षा ऋण/वाहन ऋण/अधिविकर्ष सुविधा तथा नगद उधार सीमा आदि के बारे में पूर्ण जानकारी का अभाव देखा जा रहा है। इनके अतिरिक्त वरिष्ठ नागरिकों और रक्षा कर्मियों से संबंधित विभिन्न योजनाओं की जानकारी भी पर्याप्त नहीं है। ऐसा प्रतीत होता है कि शाखा में कर्मचारियों की नियमित बैठकें नहीं हो रही है जिससे इन सभी योजनाओं के बारे में आपस में जानकारी का आदान–प्रदान हो सके। उक्त के अतिरिक्त समय–समय पर स्टॉफ कर्मचारियों को नई योजनाओं से संबंधित प्रशिक्षण भी दिया जाए सभी स्टाफ सदस्यों को व्यावहारिक रूप से प्रशिक्षित होना चाहिए। जिस उत्पाद या सेवा के लिए उन्हें तैनात किया गया है, उन्हें उस उत्पाद या सेवा के अलावा अन्य दूसरी समान सेवाओं या उत्पादों के बारे में पूरी जानकारी होना आवश्यक है, ताकि वे ग्राहकों को बेहतर विकल्प दे सकें। सटीक जानकारी से संतुष्ट ग्राहक बैंकिंग उद्योग की वृद्धि के लिए जहां अनेकों ग्राहकों को जोड़ता है, वहीं एक असंतुष्ट ग्राहक छवि को धूमिल करने में कोई कसर बाकी नहीं छोड़ता।

मंडल कार्यालय द्वारा शाखा प्रबंधकों की बैठकों में विभिन्न ऋण योजनाओं/जमा योजनाओं तथा विपणन संबंधी योजनाओं की जानकारी प्रदान की जाए ताकि दूरस्थ ग्रामीण और शहरी शाखाओं के प्रबंधकों को इस संबंध में विशेष जानकारियां प्राप्त हो सकें।

इसके अतिरिक्त मंडल कार्यालय द्वारा शाखा प्रबंधकों को अपने लक्ष्यों एवं कार्यों के प्रति अभिप्रेरित किया जाना चाहिए साथ ही उन्हें गाइड किया जाना चाहिए।

- **ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धताएं:**

ग्राहकों के प्रति बैंकों की कुछ प्रतिबद्धताएं होती हैं जिसे सुनिश्चित करते हुए बैंकों को अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं न्यायसंगत व्यवहार करना चाहिए। ये प्रतिबद्धताएं निम्नलिखित हैं :

- बैंक के काउंटर पर नकदी एवं चेक की प्राप्ति तथा भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना।

- यह सुनिश्चित करना कि शाखा बैंक के उत्पाद तथा सेवाएं संबंधित कानूनों तथा नियमों का पूरी तरह से पालन करती हैं।
- ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर आधारित होना चाहिए।'
- उत्पाद एवं सेवा के बारे में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से सूचना देना।
- बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं के संबंध में, उन पर लागू शर्तों तथा ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के संबंध में ग्राहकों को स्पष्ट सूचना दी जानी चाहिए।
- ग्राहकों को कैसे लाभ हो सकता है, उनके वित्तीय लाभ निहितार्थ क्या हैं, आदि बातों की जानकारी देना तथा किसी प्रकार की समस्या होने पर ग्राहक किससे संपर्क करें, इन सब बातों की जानकारी दी जानी चाहिए।
- ग्राहकों के खाते तथा सेवा के उपयोग के बारे में नवीनतम जानकारी उपलब्ध कराना बैंकों का कर्तव्य है।
- कुछ गलत हो जाने पर शीघ्र तथा सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना। गलती को तुरंत सुधारना तथा बैंक द्वारा गलती से लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना।
- ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।
- तकनीकी असफलता के कारण उत्पन्न हुई किसी समस्या को दूर करने के लिए वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।
- ब्याज दरों, प्रभारों या शर्तों में समय–समय पर होने वाले परिवर्तनों से ग्राहकों को अवगत कराना।
- ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचना को गोपनीय रखना।
- खाता खोलते समय ग्राहकों को उत्पाद या सेवा से संबंधित सभी नियम एवं शर्तों की जानकारी देना।
- बैंक की प्रत्येक शाखा में शुल्क एवं प्रभार की सूची लगाना।
- बैंक को ग्राहक के जमा व ऋण खातों पर लगने वाले ब्याज की सूचना देनी चाहिए।

ग्राहक की जमा राशियों पर ब्याज, कितना और कब देंगे या ऋण खातों पर प्रभार कब लगाया जाएगा इसकी सूचना बैंक द्वारा दी जानी चाहिए।

बैंक को अपनी शाखाओं में सूचना–पट्ट लगाना आवश्यक है तथा उस पर नि:शुल्क सेवाओं की सूची, बचत खाते में न्यूनतम जमाराशि न रखने पर लगने वाला प्रभार, बाहरी चेक की वसूली, मांग ड्राफ्ट, चेक बुक जारी करने पर, खाता विवरण, खाता बंद करने तथा एटीएम में राशि जमा करने एवं निकालने पर लगने वाले प्रभार की सूचना लिखना अनिवार्य है।

आज ऐसे प्रतिस्पर्धा के वातावरण में बैंकों को अपनी उत्पाद सेवाओं, विपणन प्रणाली, सूचना प्रौद्योगिकी तथा वैकल्पिक डिजिटल चैनलों को नए आयाम देने होंगे।

यदि हम ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं की बात करें तो बैंक के कर्मचारी इस मामले में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उन्हें ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएं तो प्रदान करनी ही होती है बल्कि यह भी सुनिश्चित करना होता है कि वे अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं को पूरा करें।

उत्कृष्ट स्मरण शक्ति

श्री दिनेश चारण, शाखा प्रबंधक, पंजाब नैशनल बैंक, बाराँ के पुत्र अथर्व चारण का नाम इंडिया बुक ऑफ रिकार्ड में दर्ज किया गया गया है। अर्थव ने 195 यूएन देशों के नाम उन देशों के झंडों को देखकर मात्र 6 मिनट 13 सेकंड में बता दिए थे।

प्रादेशिक भाषा की रचना

शांता जनार्दन शेळके मराठी भाषा की लेखिका, कवि, पत्रकार एवं गीतकार के रूप में विख्यात है। आपके साहित्यिक संसार में गीत, कविता, गद्य, बाल साहित्य और अनुवाद शामिल है। आपके द्वारा लिखे गए गीत भारतरत्न लता मंगेशकर जी, आशा भोंसले जी और किशोरी अमोणकर जी ने गाए हैं। आप अखिल भारतीय मराठी साहित्य सम्मेलन की अध्यक्ष के रूप में गौरवान्वित हैं।

इसके साथ ही आप ने मराठी अधिव्याख्याता के रूप में कार्य करते हुए मराठी पत्रकारिता को निखारने का कार्य किया। आपने विभिन्न मराठी समाचार पत्रों में साक्षात्कार और स्तंभ लेखन किया है। आपने सिनेमा सेंसर बोर्ड में भी कार्य किया है। आपने मराठी साहित्य का अंग्रेजी में अनुवाद किया है। आप प्रतिभाशाली और बहुआयामी साहित्यकार के रूप में विख्यात हैं।

पीएनबी प्रतिभा में प्रस्तुत है मराठी साहित्यकार शांता जनार्दन शेळके की शब्द कविता मूल मराठी और अनूदित हिंदी में

(मराठी)

तसे तर शब्द जिवाभावाचे सखेसोबती

श्वासोच्छ्वासाइतके मला निकटचे क्षणोक्षणी
शब्दांच्या आधारानेच सोसत आले आजवर
प्रत्येक आनंद, आघात, आयुष्यातली अधिक उणी

अजूनही जेव्हा मन भरुन येते अनिवार
करावे वाटते स्वतःला शब्दांपाशी मोकळे
वाटते, त्यांनाच जावे सर्वस्वाने शरण
तेच जाणून घेतील आतले उत्कट उमाळे

तरीही शब्द हाताळताना असते सदैव साशंक
त्यांच्या सुक्ष्म नसा, भोवती धगधगणारा जाळ,
काळीज चिरीत जाणा–या त्यांच्या धारदार कडा
ज्या अवचित करतात विद्ध, रक्तबंबाळ

मी तर कधीचीच शब्दांची. ते कधी होतील माझे?
त्यांच्याशिवाय कुठे उतरू हृदयावरचे अदृश्य ओझे?

(हिंदी)

यूं तो शब्द मन–भाव के संगी साथी

सांस–दर–सांस मेरे निकट हैं हर–पल
शब्दों के सहारे ही, सहा सब अब तक
हर खुशी, सदमा, उतार–चढ़ाव और गम

आज भी जब भर आता है अचानक ये मन
लगता है शब्दों के पास हल्का करूं अपना ये मन
लगता है उनके ही आगे करूं सर्वस्व समर्पण
वे ही जान सकेंगे अंतर का उत्कट स्पंदन

तब भी शब्दों को चुनने में रहती हूँ सदा शंकित
उनकी सूक्ष्म शिराओं के पास अग्निज्वाल धधकती
चीरती कलेजा उनकी धारदार तलवार
जो अचानक करती है, घायल को लहुलुहान

मैं तो कब की हो चुकी शब्दों की, वे कब होंगे मेरे ?
सिवा उनके कहां उतारूं अदृश्य भार मेरे ?

(हिंदी अनुवाद – रतन जगन्नाथ गिरि)
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय, मुम्बई

बैंकों में कासा की आवश्यकता

प्रणय कुमार
मुख्य समवर्ती लेखापरीक्षक
अंचल लेखापरीक्षा कार्यालय,
नई दिल्ली

> वित्तीय संस्थान कासा के उपयोग को प्रोत्साहित करते हैं क्योंकि यह उच्च लाभ मार्जिन उत्पन्न करता है। चूंकि कासा जमा पर दिया गया ब्याज सावधि जमा से कम है, इसलिए बैंक की शुद्ध ब्याज आय (NII) अधिक है। इस प्रकार, कासा बैंकों के लिए वित्त पोषण का एक सस्ता स्रोत हो सकता है।

चालू खाता/बचत खाता (कासा) क्या है?

चालू खाता और बचत खाता (कासा) का उद्देश्य ग्राहकों को बैंक में अपना पैसा रखने हेतु, लुभाने के लिए, बचत और चेकिंग खातों की विषमताओं को जोड़ना है। बैंक चालू खाते पर बहुत कम या कोई ब्याज नहीं देता है और बचत वाले हिस्से पर औसत से अधिक रिटर्न देता है। कासा सबसे अधिक पश्चिम और दक्षिण पूर्व एशिया में उपयोग किया जाता है, हालांकि कासा संरचना विश्व स्तर पर उपलब्ध है।

कासा एक गैर–सावधि जमा है जिसका अर्थ है कि उसका उपयोग उपभोक्ता की रोजमर्रा की बैंकिंग और बचत आवश्यकताओं के लिए किया जाता है। इस प्रकार के खाते की कोई विशिष्ट परिपक्वता या समाप्ति तिथि नहीं होती है। इसलिए यह तब तक के लिए मान्य होता जब तक खाताधारक को इसके खुले रहने की आवश्यकता होती है। यह सावधि जमा के विपरीत है जो एक निश्चित अवधि के लिए खुला रहता है। परिपक्वता तिथि के बाद बैंक या संस्थान मूल शेष पर एक निश्चित राशि का ब्याज देते हैं।

कासा कैसे काम करता है?

कासा एक सामान्य बैंक खाते की तरह काम करता है जिसमें किसी भी समय धन का उपयोग किया जा सकता है। यह जाँच और बचत दोनों कार्यो को एक सूत्र में जोड़ती है। इस लचीलेपन के कारण एक कासा की सावधि जमा की तुलना में ब्याज दर कम होती है। जिसमें एक गारंटीकृत ब्याज दर के साथ एक विशिष्ट समय अवधि हेतु अछूता रहने के लिए पैसा अलग रखा जाता है।

अधिकांश बैंक अपने ग्राहकों को मुफ्त में कासा प्रदान करते हैं। कुछ मामलों में कुछ न्यूनतम या औसत शेष राशि आवश्यकताओं के आधार पर एक छोटा शुल्क हो सकता है। इस प्रकार के खाते उस मध्यस्थता को सीमित करने का प्रयास करते हैं जो बैंक जमा ब्याज अन्य उपलब्ध अल्पकालिक निवेशों की तुलना में कम होता है।

कासा किसी भी बैंक के लिए सावधि जमा जारी करने की तुलना में पैसे जुटाने का सस्ता तरीका है, जैसे जमा प्रमाण पत्र (सीडी) जो ग्राहकों को उच्च ब्याज दर प्रदान करते हैं।

वित्तीय संस्थान कासा के उपयोग को प्रोत्साहित करते हैं क्योंकि यह उच्च लाभ मार्जिन उत्पन्न करता है। चूंकि कासा जमा पर दिया गया ब्याज सावधि जमा से कम है, इसलिए बैंक की शुद्ध ब्याज आय (NII) अधिक है। इस प्रकार, कासा बैंकों के लिए वित्त पोषण का एक सस्ता स्रोत हो सकता है।

कासा जैसे डिमांड डिपॉजिट, ग्राहकों को उनके फंड तक तत्काल पहुँच प्रदान करके उच्च तरलता के लिए ब्याज की उच्च दर का आदान–प्रदान करने देते हैं। हालांकि, एक जमाकर्ता कब धन निकालेगा इससे संबंधित अनिश्चितता के कारण, कासा फंड का उपयोग बैंक द्वारा लम्बी अवधि के वित्तपोषण के लिए नहीं किया जाना चाहिए।

चालू खाता बनाम बचत खाता

जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, कासा का चालू खाते वाले भाग से कोई ब्याज अर्जित नहीं करता है। आमतौर पर जमा या निकासी पर कोई सीमा नहीं होती है। बचत खाते के हिस्से में खाताधारक द्वारा जमा की जाने वाली राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है। हालांकि इसमें आमतौर पर एक व्यक्ति द्वारा की जाने वाली निकासी की संख्या पर प्रतिबन्ध होता है। यह खाताधारकों को बचत करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए रखा गया है। अनुमत निकासी की अधिकतम संख्या, संस्था द्वारा भिन्न होती है।

चालू खाता/बचत खाता अनुपातः –

कासा में कुल बैंक जमा का प्रतिशत बैंक की लाभप्रदत्ता निर्धारित करने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक है। कासा अनुपात बताता है कि बैंक की कुल जमा राशि, चालू और बचत दोनों खातों में कितनी है।

निम्न सूत्र का उपयोग करके अनुपात की गणना की जा सकती है।

कासा अनुपात = कासा जमा/कुल जमा

एक उच्च अनुपात का मतलब है कि बैंक की जमाराशियों का एक बड़ा हिस्सा सावधि जमा खातों के बजाए चालू और बचत खातों में हैं। यह एक बैंक के लिए फायदेमंद स्थिति है क्योंकि इसमें कम लागत पर पैसा मिलता है। इसलिए कासा अनुपात धन जुटाने के लिए खर्च का एक संकेतक है और इसलिए, बैंक की लाभप्रदत्ता या लाभ उत्पन्न करने की संभावना का प्रतिबिंब है।

ध्यान देने योग्य बातें

कासा के अस्तित्व को विशेष रूप से प्रतिस्पर्धी या संतृप्त बाजारों के उत्पाद के रूप में देखा जा सकता है, जिसमें वित्तीय सेवा कंपनियों के नए उत्पादों और सुविधाओं की एक स्थिर धारणा बनानी होती है जो उन्हें विभिन्न प्रदाताओं के बीच अलग करती है। जैसा कि विदित है कि बहुत कम लोग इस बात से सहमत हैं कि किसी भी बाजार में सबसे अच्छा एक बैंक होता है। विश्व स्तर पर अधिकांश लोग मानते हैं कि सभी बैंक और वित्तीय संस्थान मोटे तौर पर समान है।

आज जरूरत इस बात की है कि बैंक अपने कासा बचत के विकास पर ज्यादा ध्यान दें जो उन्हें लाभप्रद बनाने में सहायक होता है। एक वृहत अभियान चलाने की जरूरत है और इसमें सभी स्तर के कार्यालयों तथा कर्मचारियों की सहभागिता सुनिश्चित की जानी चाहिए।

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 कर।

पीएनबी प्रतिभा का आगामी अंक ग्राहक सेवा और बैंक डिपॉजिट (अप्रैल-जून 2023) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

हमें गर्व है

उत्कृष्ट इच्छाशक्ति और साहस

पटना मण्डल की हनुमान नगर शाखा में पदस्थापित श्री संजीव कुमार, प्रबन्धक के सुपुत्र श्री शिवेश कुमार औटिज्म से पीड़ित हैं। फिर भी उन्होंने अपनी लगन एवं परिश्रम के बल पर दिव्यांगजनों के लिए आयोजित 18वीं राष्ट्रीय एथलेटिक प्रतियोगिता में स्टैंडिंग लॉन्ग जंप में प्रथम तथा 100 मीटर वॉक प्रतियोगिता में द्वितीय स्थान प्राप्त किया।

इसके साथ ही शिवेश ने अपनी साधना एवं अभ्यास के बल पर पटना जिला कला उत्सव–2022 के अवसर पर आयोजित शास्त्रीय संगीत गायन में भी द्वितीय स्थान प्राप्त किया। शिवेश कुमार बैंक के अंचल स्तरीय आयोजनों में भी सहभागिता करते रहते हैं।

श्री शिवेश को पीएनबी स्टाफ जर्नल की ओर से बहुत– बहुत बधाई! आपकी साधना से पीएनबी परिवार भी गौरवान्वित महसूस कर रहा है। आपके माता– पिता भी विशेष बधाई के पात्र हैं।

संवेदनशील ग्राहक सेवा

मालदा मण्डल के अंतर्गत स्थित शाखा रायगंज में श्री पवन सरौगी का गृह ऋण था। इस ऋण के लिए शाखा द्वारा पीएनबी मेटलाईफ का "क्रेडिट लाईफ" बीमा करवाया गया था। दुर्भाग्यवश खाताधारक श्री पवन सरौगी का निधन हो गया। उनके निधन के एक सप्ताह के अंदर ही शाखा द्वारा "क्रेडिट लाईफ" बीमा का सेटलमेंट करवा दिया गया। और पीएनबी मेटलाईफ द्वारा समय पर श्री पवन सरौगी के ऋण खाते में बकाया राशि अंतरित कर दी गई जिससे वे ऋण मुक्त हो गए तथा नॉमिनी श्रीमती मधुमिता सरोगी को भी रुपए का भुगतान किया गया। पंजाब नैशनल बैंक शाखा रायगंज एवं पीएनबी मेटलाईफ की उत्तम ग्राहक सेवा से श्रीमती मधुमिता सरोगी को अत्यधिक प्रसन्नता हुई तथा उन्होंने शाखा प्रमुख को आभार व्यक्त किया। बैंक की उत्तम ग्राहक सेवा के प्रति आभार व्यक्त करने हेतु श्रीमती मधुमिता सरोगी शाखा में उपस्थित हुई। मालदा स्थित रायगंज शाखा को पीएनबी स्टाफ जर्नल परिवार की ओर से साधुवाद।

उत्कृष्ट प्रतिभा

नेहरू युवा केंद्र संगठन, स्वायत्तशासी संस्था, युवा कार्यक्रम एवं खेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा अखिल भारतीय स्तर पर कई चरणों में प्रतियोगिता का आयोजन किया गया था। मालदा मंडल के अधीन शाखा रायगंज में कार्यरत श्री अनिन्धा मोइत्रा, एस.डब्ल्यू.ओ–ए ने पश्चिम बंगाल राज्य से इस प्रतियोगिता के प्रत्येक चरण में उत्तम प्रदर्शन किया जिसके परिणामस्वरूप, उन्हें नेताजी सुभाष चन्द्र बोस के 126वीं जन्मदिन के अवसर दिनांक 23 जनवरी 2023 को 'संसद भवन' में आयोजित कार्यक्रम में श्रोता के रूप में उपस्थित रहने तथा माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र दामोदर दास मोदी जी के साथ बातचीत करने हेतु चयनित किया गया। श्री मोईत्रा ने अपनी योग्यता का सर्वोतम परिचय दिया है जिससे उनका मनोबल तो बढ़ा ही, साथ ही इसके माध्यम से पंजाब नैशनल बैंक को भी प्रसिद्धि मिली है। पीएनबी स्टाफ जर्नल परिवार की ओर से श्री अनिन्धा मोइत्रा को हार्दिक शुभकामनाएं।

अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस

पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा, श्रीमती पूनम गोयल एवं पीएनबी प्रेरणा सदस्यों के साथ मुख्य अतिथि, सुश्री नंदिता बख्शी (सेवानिवृत्त) आईआरएस एवं बिस्नौली सर्वोदय ग्रामोद्योग सेवा संस्थान (बीएसजीएसएस) की सीईओ एवं अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान (एम्स) में प्रसूति एवं स्त्री रोग विभाग की प्रमुख प्रोफेसर डॉ. नीरजा भाटला, एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार एवं श्री एम. परमशिवम, सीवीओ, श्री राघवेंद्र कुमार।

पंजाब नैशनल बैंक ने दिनांक 06.03.2023 को द्वारका, नई दिल्ली में स्थित अपने प्रधान कार्यालय में बड़े उत्साह और लगन के साथ अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस मनाया। इस अवसर पर बैंक परिसर में स्टाफ सदस्यों के लिए एक क्रेच सुविधा का शुभारंभ किया गया जिसका उद्घाटन मुख्य अतिथि, सुश्री नंदिता बख्शी (सेवानिवृत्त) आईआरएस एवं बिस्नौली सर्वोदय ग्रामोद्योग सेवा संस्थान (बीएसजीएसएस) की सीईओ ने किया। इस कार्यक्रम में विशिष्ट अतिथि के रूप में अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान (एम्स) में प्रसूति एवं स्त्री रोग विभाग की प्रमुख प्रोफेसर डॉ. नीरजा भाटला विशेष रूप से उपस्थित रहीं। पीएनबी के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार एवं श्री एम. परमशिवम, सीवीओ, श्री राघवेंद्र कुमार सहित पीएनबी के वरिष्ठ अधिकारीगण तथा अन्य स्टाफ सदस्यों ने समारोह को अपनी उपस्थिति से गरिमामय बनाया। इस अवसर पर पीएनबी ने समाज के प्रति अपना उत्तरदायित्व निभाते हुए सीएसआर गतिविधियों का भी आयोजन किया। पीएनबी प्रेरणा ने सर्वोदय कन्या विद्यालय, समालखा, नई दिल्ली को बुक शेल्फ, अलमारी, सीलिंग फैन, डिस्प्ले स्टैंडिंग बोर्ड, ब्लूटूथ स्पीकर, 150 लीटर का वॉटर कूलर और प्लास्टिक की कुर्सियाँ दान कर सहयोग दिया। बैंक ने डिजिटल साक्षरता मिशन में संगठन की मदद करने के लिए अंतरराष्ट्रीय महिला एवं बाल केंद्र को एक कंप्यूटर और एक रंगीन प्रिंटर भी भेंटस्वरूप दिया।

महिला स्टाफ सदस्यों के लिए क्रेच सुविधा का शुभारंभ करते हुए एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल।

सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत पीएनबी प्रेरणा द्वारा सर्वोदय कन्या विद्यालय, समालखा, नई दिल्ली को आवश्यक वस्तुएं प्रदान की गई।

क्रेच सुविधा का शुभारंभ करते हुए मुख्य अतिथि सुश्री नंदिता बख्शी (सेवानिवृत्त) आईआरएस एवं (बीएसजीएसएस) की सीईओ एवं (एम्स) की प्रमुख प्रोफेसर डॉ. नीरजा भाटला।

सांस्कृतिक कार्यक्रम प्रस्तुत करती महिला स्टाफ सदस्य।

अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस पर विशेष

हमारे वर्षों पुराने पौराणिक धर्म ग्रंथ मनुस्मृति में कहा गया है कि **"यत्र नार्यस्तु पूज्यन्ते रमंते तत्र देवताः"** अर्थात् जहाँ नारियां सम्मानित होती हैं, देवता भी प्रसन्न होकर वहां वास करते हैं। इस बात की महता इससे भी है कि आधी आबादी कहलाने वाली महिलाओं के बिना किसी परिवार, समाज और देश की प्रगति की कल्पना नहीं की जा सकती है, इस बात को पुख्ता करने के लिए पूरे विश्व में 08 मार्च को "अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस" के रूप में मनाया जाता है। मानव समाज के कल्याण और विकास में महिलाओं का महत्वपूर्ण योगदान रहा है और जीवनपर्यंत रहेगा। महिलाओं की सहभागिता के बिना प्रगतिशील समाज की परिकल्पना संभव नहीं है।

अमेरिका में यह दिवस सर्वप्रथम दिनांक 28 फरवरी, 1909 को और कोपेनहेगन में सन 1910 में महिला दिवस के रूप में मनाया गया। सोशलिस्ट इंटरनेशनल द्वारा महिला दिवस को केवल भारत में ही नहीं, बल्कि विश्व भर में मनाया जाता है। आज लगभग सभी विकसित, विकासशील राष्ट्र "महिला दिवस" मना रहे हैं।

विश्व की उन्नति में योगदान देने वाली गौरवशाली तथा प्रतिभाशाली महिलाएं

विश्व की गौरवशाली और सशक्त महिलाओं में एलीनोर रूजवेल्ट का नाम शामिल किया जाता है। दिनांक 11 अक्टूबर, 1884 में जन्मी अन्ना एलीनोर रूजवेल्ट एक सफल प्रशासक, कुशल संगठक एवं सक्षम निर्णायक के रूप में जन–जन की प्रेरणा बनीं। यूक्रेन के कीव नगर में दिनांक 3 मई, 1898 को गोल्डा मायर का जन्म हुआ, जो आत्म–विश्वास और आत्म–गौरव से इजाराल देश की एक विश्वसनीय कर्णधार के रूप में विख्यात हुई। समाजसेवी मदर टेरेसा एक आदर्श महिला के रूप में युगों–युगों तक याद आएगी। सामान्यतः कहा जाएगा कि शिक्षिका, समाजसेवी, राजनीतिज्ञ एवं कुशल प्रशासक के रूप में महिलाओं ने अपना स्थान बनाया है।

विश्व पटल पर विख्यात भारतीय महिलाएं

आज भारत की महिलाओं ने प्रत्येक क्षेत्र जैसे शिक्षा, राजनीतिक–सामाजिक, आर्थिक, धार्मिक, प्रशासनिक और खेलकूद आदि क्षेत्रों में अपनी जुझारू, संकल्पशील, आत्म–निर्भर, आत्म–विश्वासपूर्ण तथा सहनशील प्रवृत्ति के बल पर उपलब्धियों के नए आयाम स्थापित किए हैं। सामाजिक क्षेत्र में मेधा पाटकर, किरण मजूमदार, इला भट्ट, सुधा मूर्ति और सिंधुताई सपकाल जैसी विभूतियों ने भारतवर्ष को महिला सशक्तिकरण के रूप में एक अलग पहचान दिलाई है। वहीं खेल जगत में पी.टी. ऊषा, अंजू बाबी जॉर्ज, सुनीता जैन, सानिया मिर्जा व अंजूम चोपड़ा आदि ने अपनी विशिष्ट पहचान बनाई है। उच्च शिक्षा प्राप्त करके आई.पी.एस. किरण बेदी और अंतरिक्ष यात्री सुनीता विलियम्स और कल्पना चावला ने नए कीर्तिमान स्थापित किए हैं।

साहित्यिक क्षेत्र में सरोजिनी नायडू, महादेवी वर्मा, सुभद्रा कुमारी चौहान, इस्मत चुगतई, शिवानी, चंद्रकांता, कुर्रतुल हैदर, महाश्वेता देवी, मन्नू भंडारी, मैत्रेयी पुष्पा, प्रभा खेतान, ममता कालिया, मृणाल पांडे, चित्रा मुदगल, कृष्णा सोबती, निर्मला जैन, उषा प्रियंवदा, मृदुला गर्ग, राजी सेठ, पुष्पा भारती, नासिरा शर्मा, सूर्यबाला, सुनीता जैन, रमणिका गुप्ता, अलका सरावगी, मालती जोशी, डॉ. कृष्णा अग्निहोत्री, मेहरुन्निसा परवेज, ज्योत्स्ना मिलन, डॉ. सरोजिनी प्रीतम, गगन गिल, सुषमा बेदी, पद्मा सचदेव, क्षमा शर्मा, अनामिका और अरुंधती राय आदि महिलाओं ने महत्वपूर्ण योगदान दिया है। सन 1956 की प्रथम साहित्यिक पुरस्कार विजेता सुश्री अमृता प्रीतम, सन 1976 में भारतीय ज्ञानपीठ विजेता सुश्री आशापूर्णा देवी विश्व पटल पर प्रतिष्ठित हुए।

भारतीय संगीत क्षेत्र में महिलाओं का योगदान

संगीत की तीनों विधाओं जैसे गायन, वादन और नृत्य के क्षेत्र में महिला कलाकारों की गरिमामय प्रस्तुतीकरण और संगीत साधना ने विश्व को अभिभूत कर दिया है। गायन के क्षेत्र में कर्नाटकी संगीत में भारतरत्न और रेमन मैग्सेसे पुरस्कार प्राप्त श्रीमती एम.एस. सुब्बुलक्ष्मी जी ने कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, हिंदी, संस्कृत, बंगाली और गुजराती भाषा में गीत गाए हैं। भारतरत्न स्वरसम्राज्ञी लता मंगेशकर जी के गाए गीत को सभी भारतवासी गुनगुनाते हैं। भारतीय संगीत को श्रीमती गिरिजादेवी, श्रीमती शोभा गुर्टू, श्रीमती निर्मला देवी, श्रीमती परवीन सुलताना, श्रीमती किशोरी अमोनकर, श्रीमती स्वाति तिरुनल, श्रीमती गंगुबाई हनगल, श्रीमती हिराबाई बड़ौदेकर, श्रीमती प्रभा अत्रे और श्रीमती माणिक वर्मा आदि ने विश्वपटल पर प्रतिष्ठित किया है। स्वर सम्राज्ञी लता मंगेशकर जी ने सर्वाधिक गीत रिकॉर्ड करने का वैश्विक गौरव प्राप्त किया है। भारत सरकार ने लता जी को "भारतरत्न" से सम्मानित किया। बनारस घराने की महान गायिका सुश्री गिरिजा देवी को सन 1989 को भारत सरकार ने "पद्मभूषण" पुरस्कार से सम्मानित किया और उन्हें सन् 2012 में "महा संगीत सम्मान अवार्ड" से नवाजा गया। भारत सरकार ने सन 1976 में उप शास्त्रीय संगीत की गायिका "टप्पा" शैली की महान गायिका सुश्री परवीन सुलताना "पद्मश्री" अवार्ड और सन 1999 में संगीत नाटक अकादमी द्वारा सम्मानित किया। बनारस और लखनऊ घराने की कथक नृत्यांगना सुश्री सितारा देवी को भारत सरकार ने सन 1970 में "पद्मश्री" और सन 1994 में "राष्ट्रीय कालिदास सम्मान" से गौरवान्वित किया।

देश की सर्वोच्च महिला कथक कलाकारों में सुश्री रुक्मिणी देवी अरूण्डेल, डॉ. पद्मा सुब्रमण्यम, सुश्री शांता राव, सुश्री मृणालिनी साराभाई, सुश्री कल्याणी कुट्टीअम्मा और सुश्री रोहिणी भाटे आदि का नाम एक श्रेष्ठ कलाकार के साथ–साथ एक महान गुरू के रूप में भी लिया जाता है।

अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस का एक महत्वपूर्ण पहलू है, "महिला सशक्तिकरण" महिलाओं का सामाजिक उत्थान या उन्नति अथवा समानता के अवसर प्राप्त कराना। राजनीतिक उत्थान में महिलाओं को मतदान का अधिकार और शिक्षा संबंधी अधिकारों की प्राप्ति हुई। वैश्विक परिप्रेक्ष्य में आज प्रत्येक क्षेत्र में महिलाए अग्रसर हैं।

रतन जगन्नाथ गिरि
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय, मुम्बई

भारत बिल भुगतान सेवा और पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट द्वारा ऋण भुगतान सुविधा

MOBILE WATER ELECTRICITY DTH

BBPS

अभय सिन्हा
मुख्य प्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

> एक ग्राहक क्रमशः बिल भुगतान अनुभाग और बीबीपीएस अनुभाग के तहत हमारे बैंक की इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करके दूसरों (मित्रों, रिश्तेदारों आदि) के सावधि ऋण की भी चुकौती कर सकता है। ग्राहकों के लिए चुकौती के लिए स्थायी अनुदेश उपलब्ध है। लेनदेन आरंभ करने वाले चैनल के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

- हमारे बैंक में, वर्तमान में कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट/सावधि ऋण खातों में ऋण की किस्त अदायगी निम्नलिखित तीन माध्यमों से कर सकते हैं, यदि ऋण खाता और जिस खाते से सावधि ऋण का भुगतान किया जा रहा है, दोनों हमारे बैंक के पास हैं: ---

  i शाखा में जमा करके (ऑफलाइन)

  ii इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से (ऑनलाइन)

  iii पीएनबी वन एप्प के माध्यम से (ऑनलाइन)

- इस कमी को दूर करने के लिए कि दोनों ऋण और जमा खाता पीएनबी में हों और ऋण संग्रह में सुधार करने के लिए, बैंक ने सावधि ऋण खातों में ऋण चुकौती की सुविधा के लिए दो नए चैनल जोड़े हैं। इन दो नए जोड़े गए चैनलों के माध्यम से ग्राहक अन्य बैंकों के खातों से भी सावधि ऋण चुका सकते हैं:

  iv. बीबीपीएस प्लेटफॉर्म के माध्यम से (ऑनलाइन)

  v. पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट के माध्यम से (ऑनलाइन)

- **बीबीपीएस प्लेटफॉर्म :**
- यह फेच और भुगतान करने का सोल्युशन है, जहां ग्राहक भुगतान करने से पहले अपने ऋण खाते के नाम और राशि को सत्यापित कर सकता है।
- सावधि ऋण खाता संख्या के लिए सत्यापन किया जाता है।
- ग्राहक भुगतान करने से पहले बकाया राशि और अपना नाम देख सकते हैं।
- ग्राहक हमारे बैंक के सावधि ऋण को चुकाने के लिए "भीम और अन्य बीबीपीएस समर्थित ऐप्स जैसे गूगल पे, पेटीएम, फोन पे आदि" का उपयोग कर सकते हैं।
- देय राशि का आंशिक भुगतान भी किया जा सकता है।
- सावधि ऋण खाते में तुरंत क्रेडिट हो जाएगा।
- सफल/विफल लेनदेन के लिए तत्काल रसीद जेनरेट होगी।
- एक ग्राहक क्रमशः बिल भुगतान अनुभाग और बीबीपीएस अनुभाग के तहत हमारे बैंक की इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करके दूसरों (मित्रों, रिश्तेदारों आदि) के सावधि ऋण की भी चुकौती कर सकता है।
- ग्राहकों के लिए चुकौती के लिए स्थायी अनुदेश उपलब्ध है।
- लेनदेन आरंभ करने वाले चैनल के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

- **बीबीपीएस प्लेटफॉर्म के लिए प्रोसेस फ्लो:**

(ए) भीम के माध्यम से	चरण–I	भीम एप्प में लॉग इन करें और 'सी ऑल' या 'माय बिल्स' चुनें।
	चरण–II	'ऋण चुकौती' चुनें।
	चरण–III	'पंजाब नैशनल बैंक' के लिए या तो नीचे स्क्रॉल करके या कीवर्ड पंजाब टाइप करके खोजें।
	चरण–IV	ऋण खाता संख्या दर्ज करने और 'बिल विवरण प्राप्त करें' का चयन करने के बाद बिल विवरण प्रदर्शित होगा।
	चरण–V	ग्राहक अपना क्रेडेंशियल दर्ज करके भुगतान कर सकता है।
(बी) पीएनबी वन एप्प के माध्यम से	चरण–I	पीएनबी वन होम पेज से 'बिल पे' का चयन करें।
	चरण–II	'त्वरित भुगतान' का चयन करें
	चरण–III	'ऋण चुकौती' का चयन करें
	चरण–IV	'पंजाब नैशनल बैंक' का चयन करें
	चरण–V	ऋण खाता संख्या दर्ज करें जिसे चुकाया जाना है और जारी रखें का चयन करें।
	चरण–VI	विवरण स्क्रीन पर दिखाई देगा। भुगतान पेज के लिए जारी रखें चुनें।
(सी) पीएनबी इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से	चरण–I	ग्राहक को पीएनबी इंटरनेट बैंकिंग में लॉग इन करना होगा।
	चरण–II	ग्राहक को पहले 'पे बिल' का चयन करें फिर 'डैशबोर्ड/बिल भुगतान' का चयन करना होगा।
	चरण–III	ग्राहक 'ऋण चुकौती' का चयन करें
	चरण–IV	'पंजाब नैशनल बैंक' चुनें
	चरण–V	ग्राहक अपना ऋण खाता संख्या दर्ज करें ।
	चरण–VI	ग्राहक विवरण जैसे खाता संख्या, ग्राहक का नाम, देय तिथि, ईएमआई राशि, अतिदेय राशि और भुगतान की जाने वाली राशि प्रदर्शित की जाएगी।
	चरण–VII	ग्राहक के पास अपने लेन–देन क्रेडेंशियल दर्ज करके भुगतान कर सकता है।
	चरण–VIII	सफल भुगतान के बाद एक कंर्फमेशन स्क्रीन दिखाई देगा।

- **पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट :**
- यह भी फेच और भुगतान करने का सोल्युशन है, जहां ग्राहक भुगतान करने से पहले अपने ऋण खाते के नाम और राशि का सत्यापन कर सकता है।
- सावधि ऋण खाता संख्या के लिए सत्यापन किया जाता है।
- ग्राहक भुगतान करने से पहले देय राशि और अपना नाम देख सकते हैं।
- ग्राहक हमारे बैंक के सावधि ऋण को इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड और किसी भी बैंक के यूपीआई के माध्यम से चुका सकते हैं।
- देय राशि का आंशिक भुगतान भी किया जा सकता है।
- सावधि ऋण खाते में तुरंत क्रेडिट हो जाएगा।
- सफल/विफल लेनदेन के लिए तत्काल रसीद जेनरेट होगी।
- **पीएनबी वेबसाइट के लिए प्रोसेस फ्लो:**

(ए) पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट के माध्यम से	चरण–I	ग्राहक पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट https://pnbindia.in पर जाएंगे।
	चरण–II	साइड बार से ग्राहक को 'ऑनलाइन सर्विसेज' का चयन करना होगा।
	चरण–III	पॉप अप विंडो से ग्राहक को 'ऋण ईएमआई चुकौती' का चयन करना होगा।
	चरण–IV	ग्राहक को ऋण खाता संख्या दर्ज करना होगा।
	चरण–V	ग्राहक को अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर प्राप्त ओटीपी दर्ज करना होगा।
	चरण–VI	ग्राहक विवरण जैसे खाता संख्या, ग्राहक का नाम, देय तिथि, ईएमआई राशि, अतिदेय राशि और भुगतान की जाने वाली राशि प्रदर्शित होगी।
	चरण–VII	ग्राहक को वह राशि दर्ज करनी होगी जो वह भुगतान करना चाहता/चाहती है और फिर सबमिट पर क्लिक करें और फिर इंटरनेट पेमेंट गेटवे (आईपीजी) के माध्यम से भुगतान करें।
	चरण–VIII	'भुगतान गेटवे पृष्ठ' ग्राहक को दिखाई देगा, जहां उसे लेन–देन पूरा करना होगा।
	चरण–IX	लेनदेन की प्रत्येक सफलता/विफलता के लिए एक रसीद जेनरेट होगी।

- **सलाह:** सभी स्टाफ सदस्यों से अनुरोध है कि वे ग्राहकों के बीच इन डिजिटल भुगतान विधियों को लोकप्रिय बनाएं ताकि वे बिना किसी समस्या के समय पर अपनी ईएमआई आसानी से चुका सकें।

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 है–

पीएनबी नॉलेज सेंटर → ई–सर्कुलर → मैगज़ीन → पीएनबी प्रतिभा

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

पीएनबी भीम यूपीआई क्यूआर

मयंक शर्मा
वरिष्ठ प्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

> भीम यूपीआई क्यूआर एक वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) से जुड़ा एक त्वरित प्रतिक्रिया कोड है, जो किसी भी यूपीआई सक्षम एप्लिकेशन का उपयोग करके स्कैन और भुगतान के माध्यम से ग्राहकों को वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के लिए भुगतान प्राप्त करने की सुविधा हेतु व्यापारी स्थान पर प्रदर्शित किया जाता है।

परिचय

- इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने और देश को "डिजिटल इंडिया" बनाने की दृष्टि से देश को 'कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था' में बदलने के लिए बैंकों को मर्चेंट अर्जन हेतु वार्षिक बजट आबंटित करता है।
- तदनुसार, बड़े पैमाने पर व्यापारियों को जोड़ने और डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिए, बैंक ने पीएनबी भीम यूपीआई क्यूआर मर्चेंट एक्वायरिंग सॉल्यूशन (पी2एम/पी2पीएम) का शुभारंभ किया था।
- भीम यूपीआई क्यूआर एक वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) से जुड़ा एक त्वरित प्रतिक्रिया कोड है, जो किसी भी यूपीआई सक्षम एप्लिकेशन का उपयोग करके स्कैन और भुगतान के माध्यम से ग्राहकों को वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के लिए भुगतान प्राप्त करने की सुविधा हेतु व्यापारी स्थान पर प्रदर्शित किया जाता है।

भीम यूपीआई क्यूआर की विशेषताएं

- **अभिनव और नकदी रहित**: पूर्णतया नकदी रहित और डिजिटल भुगतान करने के लिए केवल यूपीआई सक्षम एप्प की आवश्यकता होती है।
- **तत्काल भुगतान**: भुगतान वास्तविक समय के आधार पर सीधे व्यापारी के खाते में जमा किया जाएगा।
- **शून्य लेनदेन शुल्क**: व्यक्ति से व्यापारी (P2M) और व्यक्ति से व्यक्ति और व्यापारी (P2PM) श्रेणी के तहत व्यापारी को शून्य लेनदेन लागत।
- **व्यापक स्वीकार्यता**: व्यापारियों और ग्राहकों के बीच मजबूत, सुविधाजनक, आसान स्वीकार्यता।
- **जारी करना आसान**: भीमशॉप (BHIMSHOP) मेनू का उपयोग करके सीबीएस के माध्यम से व्यापारी को ऑन–बोर्ड किया जा सकता है और साथ ही प्ले स्टोर में उपलब्ध मर्चेंट मोबाइल एप्लिकेशन "भीम पी एन बी" के माध्यम से स्वयं–ऑन–बोर्ड किया जा सकता है।

व्यापारियों की पहचान और सोर्सिंग

- शाखा अधिकारी व्यापारियों की पहचान करेंगे और उनके प्रोफाइल, गतिविधि, व्यवसाय के स्थान आदि की जाँच करेंगे और व्यापारी के हस्ताक्षर के साथ आवेदन पत्र प्राप्त करेंगे। आवेदन पत्र प्राप्त करने वाली शाखा मर्चेंट का केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करेंगी।
- आवेदन पत्र डाउनलोड प्रक्रिया: सीबीएस होम पेज महत्वपूर्ण लिंक डाउनलोड कॉन्फ एंड एक्सई फॉर्म भारत क्यूआर कोड या भीम एप्लीकेशन फॉर्म डाउनलोड करें।
- हस्ताक्षरित दस्तावेजों को रिकॉर्ड और लेखापरीक्षा उद्देश्य के लिए आवेदन पत्र प्राप्त करने वाली शाखा में रखा जाता है।

- योग्य व्यापारीः चालू, ओडी, सीसी खातों के साथ बचत निधि खाता रखने वाले व्यापारियों को भी शामिल किया जा सकता है।
- मेकर और चेकर अवधारणा के माध्यम से सीबीएस मेनू विकल्प "भीमशॉप" में व्यापारी का विवरण दर्ज किया जाएगा।
- सीबीएस मेनू विकल्प "भीमशॉप" के माध्यम से भीम क्यूआर कोड जारी किया जाता है।
- व्यापारियों को वास्तविक समय के आधार पर ऑन–बोर्ड किया जाएगा और क्यूआर कोड की सॉफ्ट कॉपी वास्तविक समय के आधार पर व्यापारी की ईमेल आईडी और शाखा की ईमेल आईडी पर भेजी जाएगी।

व्यापारी द्वारा लेन–देन

- ग्राहक किसी भी यूपीआई से जुड़े एप्प के माध्यम से क्यूआर कोड को स्कैन करके लेन–देन शुरू करता है और एनपीसीआई और बैंक के पीएसपी लेनदेन को मान्य करता है।
- एक बार जब लेन–देन मान्य हो जाता है, तो ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो जाती है और व्यापारी के खाते में तुरंत क्रेडिट हो जाती है।

प्रभार एवं शुल्क

- इंस्टालेशन और मासिक आवर्ती शुल्कः शून्य (भीम यूपीआई क्यूआर व्यापारियों को निःशुल्क प्रदान किया जाता है।)
- मर्चेंट डिस्काउंट रेट (एमडीआर)–मर्चेंट द्वारा अधिग्रहण करने वाले बैंक को भुगतानः– शून्य

वर्तमान संदर्भ

- हमारे ग्राहकों की बिक्री का एक बड़ा हिस्सा, विशेष रूप से छोटे सेगमेंट के तहत डिजिटल मोड के माध्यम से हो रहा है, जिसके लिए ग्राहक विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्म (जैसे पेटीएम, गूगल पे आदि) का उपयोग कर रहे हैं।
- परिणामस्वरूप, ऐसी बिक्री आय को अलग–अलग खातों/अलग–अलग बैंकों में स्थानांतरित करने की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है। बिक्री का ऐसा विपथन (डाइवर्जन ऑफ फंड) अपर्याप्त जमा राशि (इंसफिसिएंट क्रेडिट) के कारण कैश क्रेडिट लेने वाले ऋणियों के आस्ति वर्ग (एसेट क्लास) पर प्रतिकूल प्रभाव डाल रहा है।
- उधारकर्ता हमारे क्यूआर कोड की जगह दूसरे बैंक के क्यूआर कोड का इस्तेमाल कर रहे हैं और 'सिर्फ पीएनबी के साथ लेन–देन करने' की शर्त का उल्लंघन कर रहे हैं।
- इस प्रकार, सभी उधारकर्ताओं (विशेष रूप से एमएसएमई ऋण खातों में) को क्यूआर कोड प्रदान किया जाना है, ताकि वे अपने कारोबार संबंधी लेन–देन को हमारे परिचालन खातों के माध्यम से कर सकें।

सलाहः

- उपर्युक्त के मद्देनजर, सभी नियंत्रक प्रमुखों से अनुरोध है कि वे अपने अधिकार क्षेत्र के तहत शाखाओं से यह सुनिश्चित करवाएँ कि हमारे बैंक के प्रत्येक कैश क्रेडिट खातों में ग्राहकों को क्यूआर कोड उपलब्ध कराया जाए और यह भी सुनिश्चित किया जाए कि डिजिटल बिक्री हमारे क्यूआर कोड के माध्यम से ही की जाए।
- क्यूआर कोड सीबीएस द्वारा मेनू विकल्प भीमशॉप (बीएचआईएमएसएचओपी) के माध्यम से जेनरेट किया जा सकता है।
- ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट (ईडीडब्ल्यू सीआरएमडी फोल्डर सीआरएमडी 074) क्यूआर कोड जारी करने और हमारे क्यूआर कोड के माध्यम से आगे के लेनदेन की निगरानी के लिए उपलब्ध है। इस रिपोर्ट के तहत जिन खातों में ग्राहकों को क्यूआर कोड जारी नहीं किया गया है, उनका विवरण भी उपलब्ध है।
- कृपया सुनिश्चित करें कि क्यूआर कोड जारी करने के लिए ग्राहक द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित आवेदन प्राप्त किया गया है और लेखापरीक्षा उद्देश्य के लिए शाखा रिकॉर्ड में रखा गया है।
- डेटा सभी पहलुओं में सही होना चाहिए विशेष रूप से व्यापारी का एमसीसी कोड उसकी व्यावसायिक गतिविधि के अनुसार होना चाहिए और क्यूआर कोड का उपयोग करने के लिए व्यापारी को प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- उपरोक्त दिशा–निर्देश बल्क अपलोड विकल्प के माध्यम से प्राप्त अनुरोध पर भी लागू होते हैं।
- सभी बल्क अपलोड अनुरोधों को उनके रिकॉर्ड और इनपुट के लिए अनिवार्य रूप से संबंधित मंडल/अंचल कार्यालयों को चिन्हित किया जाना चाहिए।

नवीकृत पीएनबी वन मोबाइल एप्प का शुभारंभ

पीएनबी, प्रधान कार्यालय में आयोजित एक कार्यक्रम के दौरान बैंक के ग्राहकों के लिए 15 डिजिटल बैंकिंग उत्पादों का शुभारंभ प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल द्वारा किया गया। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम तथा मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री राघवेंद्र कुमार।

पंजाब नैशनल बैंक (पीएनबी) ने एक नए इंटरफेस के साथ अपना मोबाइल एप्लिकेशन–पीएनबी वन लॉन्च किया है। एप्प के अपग्रेडेड वर्जन में डिजिटल बैंकिंग आवश्यकताओं की व्यापक श्रृंखला को पूरा करने के लिए उन्नत सुविधाएं हैं जो उपयोगकर्ताओं को बैंक में आए बगैर वित्तीय उत्पादों के लिए आसानी से आवेदन करने की सुविधा प्रदान करता है।

इस शुभारंभ के अवसर पर बैंक के एमडी एवं सीईओ, श्री अतुल कुमार गोयल ने कहा कि, "पूरी तरह से नया अपग्रेडेड पीएनबी वन मोबाइल एप्प हमारे डिजिटल ट्रांसफार्मेशन रणनीति का एक भाग है और यह हमारे देश के नागरिकों को अधिक सहज व सुरक्षित बैंकिंग अनुभव उपलब्ध कराने की हमारी सतत् प्रतिबद्धतता को दर्शाता है।"

पीएनबी वन के अपडेटेड वर्जन में बेहतर लुक और नए यूजर इंटरफेस, अर्थपूर्ण आइकनोग्राफी और सतत् यूआई पैटर्न, क्लीन व सुव्यवस्थित लेआउट युक्त डैशबोर्ड है, जो ग्राहकों को कम क्लिक और स्क्रीन के साथ एप्प पर निर्बाध रूप से नेविगेट करने में सक्षम बनाता है। सुव्यवस्थित डैशबोर्ड, सुविधाओं के बेहतर वर्गीकरण के साथ ग्राहकों को डैशबोर्ड पर ही अपने खाते की शेष राशि की जांच करने की सुविधा देता है और अकाउंट सेक्शन की अनेकों सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है। ऑल–इन–वन फंड ट्रांसफर प्रक्रिया ग्राहकों को स्वयं, पीएनबी, या किसी अन्य बैंक को और अधिक आसानी से फंड ट्रांसफर करने की सुविधा प्रदान करती है, जबकि शेयर विकल्प ग्राहकों को फंड ट्रांसफर और खाता विवरण का स्क्रीनशॉट लेने की सुविधा देता है। ग्राहक एफडी खोलने की प्रक्रिया के दौरान उच्च ब्याज दरों की पेशकश करने वाली विभिन्न योजनाओं को भी देख सकते हैं।

ग्राहक डेबिट कार्ड क्रेडेंशियल्स के अलावा अपने आधार क्रेडेंशियल और ओटीपी–आधारित प्रमाणीकरण का उपयोग करके भी पीएनबी वन मोबाइल एप्प पर पंजीकरण कर सकते हैं।

उद्‌घाटन

लखनऊ अंचल में स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र के नवीनीकृत सभागार का उद्‌घाटन करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, लखनऊ, श्री संजय गुप्ता, मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय, श्री रमेश कुमार तनेजा, प्रधानाचार्य–स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र तथा मंडल प्रमुख, लखनऊ, श्री पवन सिंह।

चंडीगढ़ अंचल के सेक्टर 33 में नवीकृत शाखा का उद्‌घाटन करते हुए कार्यपालक निदेशक श्री एम. परमशिवम, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़ श्री संदिप कुमार पाणिग्रही तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

नवनिर्मित कलंगुट शाखा का उद्‌घाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, मुम्बई तथा मुख्य महाप्रबंधक श्री बी. पी. महापात्र। दृष्टव्य हैं मंडल प्रमुख, कोल्हापुर तथा सहायक महाप्रबंधक, श्री देवेंद्र सिंह और अन्य उच्चाधिकारीगण।

मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना की शाखा सोनारगाँव के नवीनीकृत परिसर के उद्‌घाटन समारोह में मुख्य महाप्रबंधक एवं अंचल प्रबंधक, कोलकाता, श्री सुमन्त महान्ती, मंडल प्रमुख, श्री विश्वरंजन नायक, सहायक महाप्रबंधक, श्री विश्वजीत विश्वाल, उपस्थित थे।

गुवाहाटी मंडल की नई शाखा शुवालकुची का उद्‌घाटन करते सत्राधिकार–हाटी सत्र (श्रीमंत शंकरदेव द्वारा प्रचलित वैष्णव धर्म का एक संस्थान), श्री राजिब लोचन संत, साथ में हैं श्री नीरेंद्र कुमार, मंडल प्रमुख, गुवाहाटी, श्री महेंद्र मोहन गोस्वामी, उप महाप्रबंधक (सेवानिवृत), एवं अन्य अधिकारीगण।

राजकोट मंडल की शाखा, महुआ का उद्‌घाटन करते हुए श्री दिपंकर महापात्र, अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद श्री घनश्याम भाई पटेल, मुख्य अतिथि, अध्यक्ष, एपीएमसी। दृष्टव्य हैं श्री कृष्ण कुमार, उप अंचल प्रबंधक, अहमदाबाद, श्री आलोक कपूर, मंडल प्रमुख, राजकोट व अन्य उच्चाधिकारीगण।

निरीक्षण/उद्घाटन

संसदीय समिति

उदयपुर, राजस्थान में सामाजिक न्याय और अधिकारिता संबंधी संसदीय स्थायी समिति के अध्ययन दौरे के अवसर पर बैंक की ओर से सहभागिता करते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री विजय दुबे तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

राजभाषा निरीक्षण

गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा प्रधान कार्यालय के राजभाषा निरीक्षण के अवसर पर श्री कुमार पाल शर्मा, उप निदेशक (राजभाषा) का स्वागत करते हुए श्री संजय वार्ष्णेय, मुख्य महाप्रबंधक, महाप्रबंधकगण, श्री प्रेम कुमार अग्रवाल, श्री सुधीर दलाल, उप महाप्रबंधक, श्री दीपक कुमार।

राजभाषा निरीक्षण

मंडल कार्यालय, बुलंदशहर की शाखा सिकंदराबाद का राजभाषा निरीक्षण गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग के उप निदेशक, डॉ छबिल कुमार मेहेर तथा सहायक निदेशक, श्री अजय कुमार चौधरी द्वारा किया गया। शाखा प्रमुख, मुख्य प्रबंधक, श्री तरुण कुमार, पुष्प गुच्छ से उनका स्वागत करते हुए।

उद्घाटन

चेन्नई अंचल के त्रिची मंडल कार्यालय में मदुरै के नवीनीकृत भवन का उदघाटन करते हुए अंचल प्रबंधक, चेन्नई, श्री पी. महेंदर, मंडल प्रमुख, श्री आर. राम मोहन। दृष्टव्य हैं श्री आर मानवलगन, शाखा प्रभारी।

मण्डल कार्यालय, मुजफ्फरपुर के नवनिर्मित जीरो माईल शाखा का उदघाटन करते हुये अंचल प्रबंधक, पटना, श्री पूर्ण चन्द्र बेहरा, मण्डल प्रमुख, श्री संजय सिन्हा। दृष्टव्य हैं शाखा प्रभारी, जीरो माईल, श्री रंजय कुमार एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

श्वेता कुमारी
प्रबंधक(राजभाषा)
अंचल कार्यालय, गुवाहाटी

डिजिटल बैंकिंग और भाषा

> डिजिटल बैंकिंग, पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं का स्वचालन, ग्राहक जुड़ाव, बेहतर लाभप्रदता और नियंत्रण की कुंजी है। डिजिटल बैंकिंग, बैंक के ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग, उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाती है।

बैंकिंग और भाषा रेल की पटरी की भांति दो सहचर हैं, जो परस्पर साथ–साथ चलते है। ऊपर–ऊपर से देखें तो बैंकिंग और भाषा दोनों एक–दूसरे से दूर हैं, कभी न मिलने वाली रेल की पटरी की भांति।

बैंकिंग और भाषा ऐसे दो पथिक हैं जिसका पथ, गंतव्य स्थल तथा लक्ष्य सभी एक जैसे हैं। सेवा और परस्पर संबंध ही इनका मूल मंत्र है। "डिजिटल बैंकिंग', बैंकिंग का वह स्वरूप है जो तकनीक की मदद से बैंक को ग्राहक के दरवाजे पर पहुँचाता है।

"डिजिटल बैंकिंग' का उद्देश्य कम समय,कम परेशानी में ग्राहकों को त्वरित हल तथा बैंकिंग सुविधा से लाभान्वित करना है। "डिजिटल बैंकिंग' संस्कृत के निम्न श्लोक को अक्षरशः सत्य साबित करता है:

क्षणशः कणशश्चौव विद्यामर्थं च साधयेत्।
क्षणत्यागे कुतो विद्या कणत्यागे कुतो धनम्।।

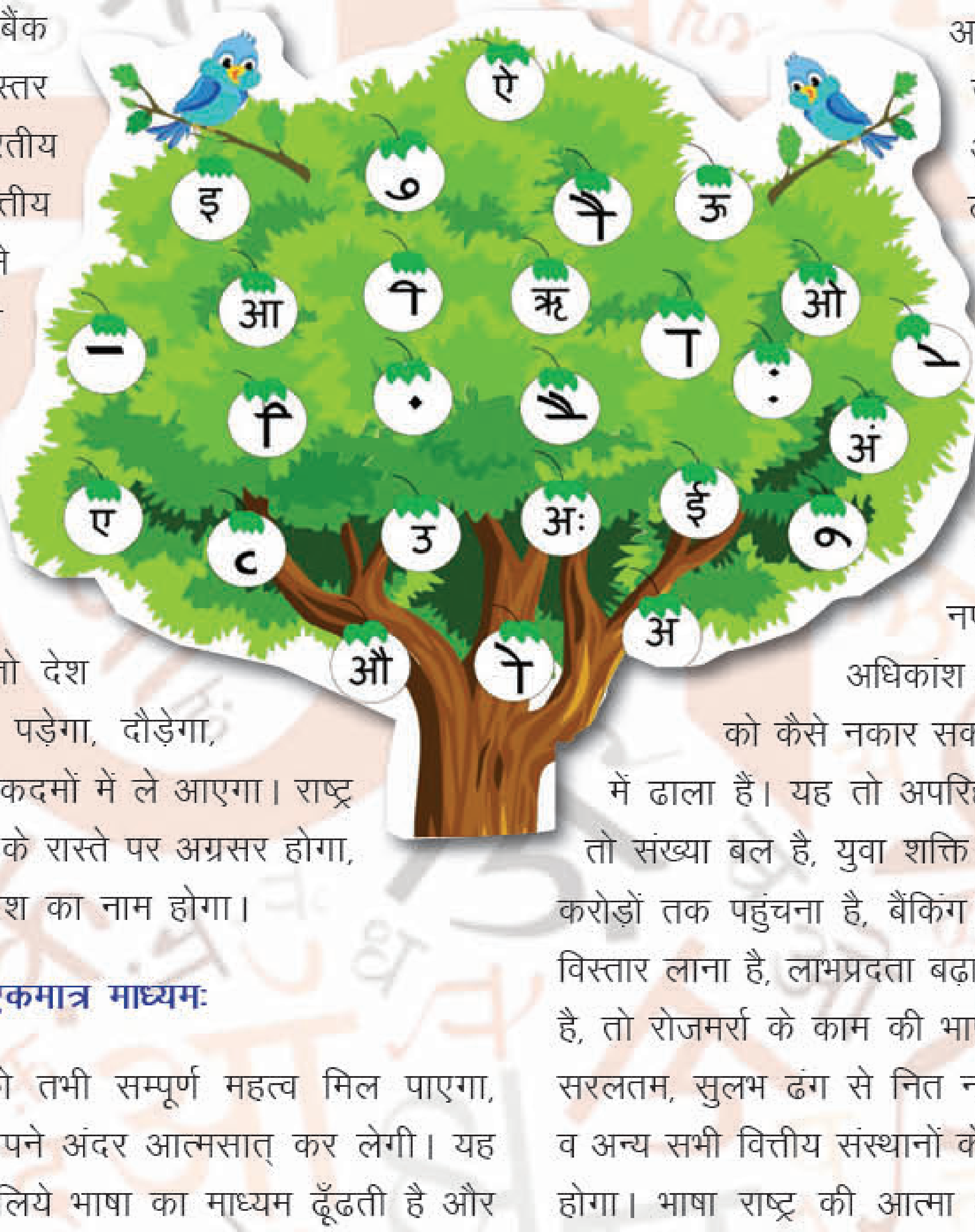
अर्थात् क्षण–क्षण विद्या के लिए और कण–कण धन के लिए प्रयत्न करना चाहिए। समय नष्ट करने पर विद्या और साधनों को नष्ट करने पर धन कैसे प्राप्त हो सकता है।

डिजिटल बैंकिंग का अर्थः

डिजिटल बैंकिंग, पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं का स्वचालन, ग्राहक जुड़ाव, बेहतर लाभप्रदता और नियंत्रण की कुंजी है। डिजिटल बैंकिंग, बैंक के ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाती है। डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है सभी बैंकिंग कार्यों को डिजिटलाईज करना और बैंक की भौतिक उपस्थिति को ऑनलाइन उपस्थिति के साथ प्रतिस्थापित करना है। इसने बैंक की भौतिक उपस्थिति को ऑनलाइन उपस्थिति के साथ प्रतिस्थापित करके और ग्राहक की शाखा में जाने की आवश्यकता को समाप्त करके बैंकिंग को फिर से परिभाषित किया है। डिजिटल बैंकिंग ग्राहकों को विभिन्न सुरक्षित डिजिटल चैनलों के माध्यम से लेन–देन करने में सक्षम बनाती है तथा बैंक डेटा सुरक्षा, संबंधित जोखिम कम करने और नियामक पहलुओं का ध्यान रखता है। यह ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को एनालिटिक्स, सोशल मीडिया, अभिनव भुगतान समाधान और मोबाइल प्रौद्योगिकी जैसी नवीनतम डिजिटल तकनीकों के साथ एकीकृत करके और ग्राहकों की अपेक्षाओं को सुविधाओं के साथ प्रदान करता है।

भारतवर्ष की जड़ें गाँव में बसती हैं:

भारत गाँव में बसता है और सबसे अधिक आवश्यकता ग्रामीण लोगों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने की है। यह वर्ग अधिकांश भारतीय भाषाओं को ही समझता है और बोलता है। आज बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में प्रतिस्पर्धा है, चुनौती है, आगे बढ़ने की होड़ है, क्षेत्र विस्तृत ही होता जा रहा है, तो ऐसे में भारतीय भाषाओं का महत्व और भी बढ़ जाता है। जो भी तकनीक आम आदमी से जुड़ी है, उसमें असीम वृद्धि की गुंजाइश है, अपेक्षा है। हमारी अर्थव्यवस्था उत्थान पर है, इसलिये तकनीक का प्रयोग करने वालों की संख्या में आश्चर्यजनक बढ़ोतरी हुई है। यह बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों में भारतीय भाषाओं के महत्व को देने व उसके प्रचार–प्रसार के कारण ही है। आज सभी सरकारी व निजी बैंक, बीमा कम्पनी में प्रयोग में आने वाली सारी सामग्री, दस्तावेजी काम अधिकतर भारतीय भाषाओं में हैं, या हिंदी–अंग्रेजी में हैं। यहां तक कि विदेशी बैंक भी भारतीय भाषाओं का एक स्तर तक प्रयोग कर रहे हैं। भारतीय भाषाओं का बैंकिंग व अन्य वित्तीय संस्थानों में भरपूर प्रयोग से ही, जन–जन तक लोगों को अपनी भाषा में योजनाओं की जानकारी मिलेगी, उनका लाभ उठा कर, अपने व्यवसाय को, रोजगार को, अपनी दुकान, अपने कार्य को बढ़ावा देकर गति देंगें तो देश भी प्रगति के रास्ते पर चल पड़ेगा, दौड़ेगा, उम्मीदों के आसमाँ को अपने कदमों में ले आएगा। राष्ट्र का भी विकास होगा, तरक्की के रास्ते पर अग्रसर होगा, विश्व में बुलंदियों पर अपने देश का नाम होगा।



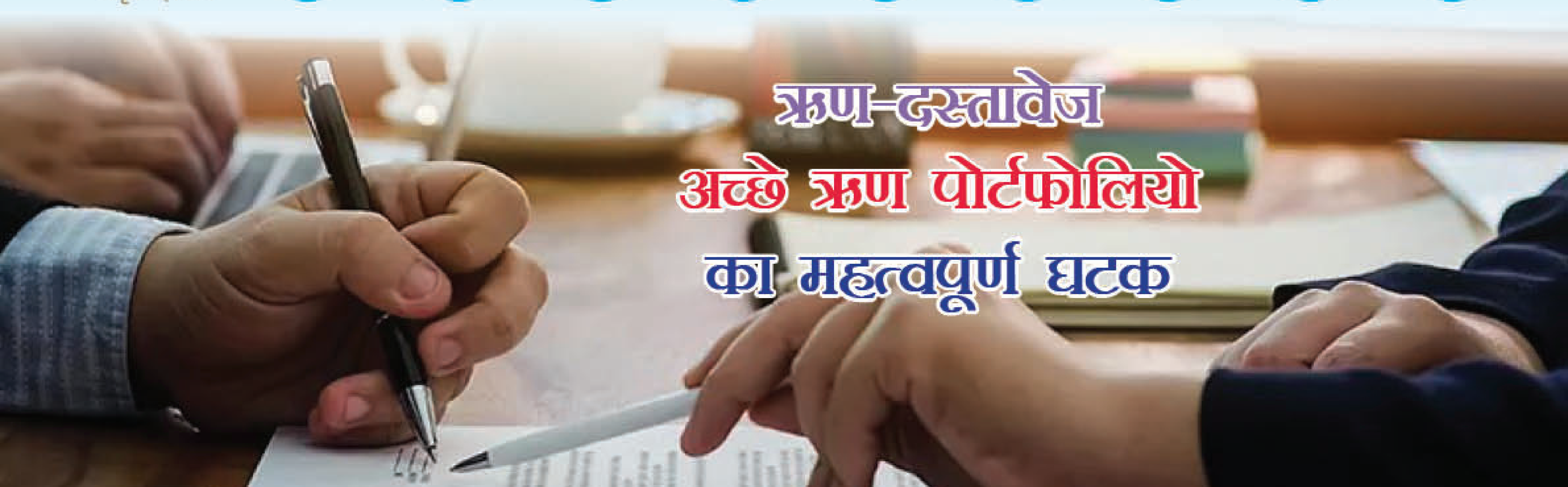
डिजिटल परिवेश में भाषा एकमात्र माध्यम:

वित्तीय व्यवसाय में भाषा को तभी सम्पूर्ण महत्व मिल पाएगा, जब सूचना प्रौद्योगिकी को अपने अंदर आत्मसात् कर लेगी। यह तकनीक भी अपने प्रवाह के लिये भाषा का माध्यम ढूँढती है और जनभाषा से बेहतर कोई अन्य सशक्त माध्यम नहीं हो सकता। इसी कारण ही विश्व के हर कोने तक हमारा संपर्क हो गया है। आज हम वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग द्वारा अपने घर पर या कार्यालय में बैठे अपने अन्य कार्यालयों में काम कर रहे लोगों से संवाद कर सकते हैं। आम कम्प्यूटर उपभोक्ता के कामकाज से लेकर डेटा बेस तक में भाषा पूरी तरह उपलब्ध है। यह बात अलग है कि अब भी हमें बहुत दूर तक जाना है, बहुत आगे जाना है, पर यह एक बड़ी शुरुआत हुई है।

आज घर बैठे, भाषा चयन करके मोबाइल, लैपटॉप पर बैलेंस, स्टेटमेंट देखना, नेट बैंकिंग के माध्यम से लेन–देन करना कितना आसान हो गया है सब–कुछ, वो भी अपनी भाषा में। जन–जन की भाषा, करोड़ों लोगों के हृदय स्पंदन के बिना बैंकिंग का विकास असंभव है। बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में भाषा के महत्व को बढ़ाता यह अनवरत निरंतर प्रयास है।

डिजिटल बैंकिंग में भाषा का महत्व:

सुलभ, आसान, सरल तकनीक से परिपूर्ण व्यवस्था ही बैंकिंग को अनवरत रूप से स्वमेव ही बढ़ाती जाएगी और यही तो हमारी अर्थव्यवस्था को नई ऊंचाइयों के पार ले जाएगा। नित नई आशाओं को मूर्त रूप देने में भाषा की महती भूमिका है। यही भूमिका ही नये रंग व नये आयाम में प्रस्तुत होगी। भारतीय भाषाओं का अधिकतम प्रयोग ही, बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय को प्रगति देगा, उन्नति के नए कीर्तिमान स्थापित करेगा, आखिर अधिकांश लोगों की भाषा, जन–जन की भाषा को कैसे नकार सकते हैं। हम ने स्वयं को भाषा के ढांचे में ढाला है। यह तो अपरिहार्य है, कारण स्पष्ट है, हमारे पास तो संख्या बल है, युवा शक्ति की तादाद करोड़ों में है। अगर इन करोड़ों तक पहुंचना है, बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में निरंतर विस्तार लाना है, लाभप्रदता बढ़ानी है, विकास की ऊंचाइयों को छूना है, तो रोजमर्रा के काम की भाषा के प्रयोग को बढ़ावा देना ही है। सरलतम, सुलभ ढंग से नित नई तकनीक का प्रयोग कर के बैंकों व अन्य सभी वित्तीय संस्थानों के लिये अपने लक्ष्यों को पाना आसान होगा। भाषा राष्ट्र की आत्मा की आवाज होती है। यही आवाज बैंकिंग व अन्य वित्तीय व्यवसाय में भाषा की महत्ता को समझते हुए जब गुंजायमान होती है तो जन साधारण तक पहुँचती है।



ऋण-दस्तावेज अच्छे ऋण पोर्टफोलियो का महत्वपूर्ण घटक

एस के गिरधर
प्रधानाचार्य - सहायक महाप्रबंधक
एसटीसी-2, पंचकूला 2-हरियाणा

> वास्तव में दस्तावेजों के माध्यम से लाभार्थी को दिये गए ऋण तथा उस ऋण के नियम व शर्तों का प्रमाण उत्पन्न किया जाता है ताकि बाद में किसी प्रकार का विवाद न हो तथा ऋणी द्वारा चूक किये जाने पर यह प्रमाण सम्बन्धित अदालत में प्रस्तुत किये जा सकें।

आम जनता से जमाराशियां प्राप्त कर उस राशि से ऋण देना किसी भी बैंक का आधारभूत कार्य है। इसी क्रम में अपने जमाकर्ताओं को समय से भुगतान करने के उत्तरदायित्व को देखते हुए बैंक को यह भी सुनिश्चित करना है कि उसके द्वारा दिये गए ऋण की वसूली समय पर हो जाए अन्यथा बैंक को नकदी संकट का सामना करना पड़ सकता है। सामान्यतः यदि किसी ऋण की किश्त तीन माह तक न वसूल की जाए तो वह ऋण खाता गैर–निष्पादक आस्ति (NPA) के रूप में वर्गीकृत हो जाता है जिससे नकदी संकट के साथ–साथ बैंक की लाभप्रदता पर भी नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। इसी को देखते हुए बैंक का प्रयास रहता है कि अच्छे ग्राहकों को ही ऋण दिया जाए और ऋण की वसूली समय से कर ली जाए।

उपरोक्त के दृष्टिगत ही बैंक द्वारा ऋण प्रदान करते समय विशेष सावधानी बरतने की आवश्यकता है। ऋण सम्बन्धी गतिविधियों को मुख्यतः दो भागों में बांटा जा सकता है, स्वीकृति–पूर्व मूल्यांकन (Pre-Sanction Appraisal) एवं वितरण–उपरान्त निगरानी (Post-sanction Follow-up)। कुछ व्यक्तियों के अनुसार इन दोनों के मध्य एक अन्य गतिविधि है, ऋण का वितरण (Disbursement)। वास्तव में ऋण वितरण के दौरान बैंक और ग्राहक के बीच कुछ दस्तावेजों का निष्पादन किया जाता है जिस को भली–भांति किया जाना भविष्य में ऋण की वसूली हेतु अति आवश्यक है। आगे हम विश्लेषण करेंगे कि दस्तावेजों का निष्पादन (Documentation) क्या है, अच्छे ऋण–पोर्टफोलियो के लिये यह क्यों आवश्यक है तथा ऋण प्रदान करते समय इस सम्बन्ध में किन–किन बातों का ध्यान रखना चाहिये।

स्वीकृति–पूर्व मूल्यांकन के दौरान बैंक सम्बन्धित ग्राहक की ऋण–भुगतान क्षमता तथा ऋण–भुगतान के इरादे (intention) का मूल्यांकन करता है। यदि इन दोनों मापदंडों पर ग्राहक खरा उतरता है अर्थात् यदि उसमें ऋण–भुगतान की क्षमता और इरादा दोनों हैं तो ऋण के पुनर्भुगतान की संभावना बढ़ जाती है। जहां तक दस्तावेजों के निष्पादन का प्रश्न है, दस्तावेजों की आवश्यकता तब पड़ती है जब ऋणी बैंक ऋण का पुनर्भुगतान नहीं करता है तथा बैंक कानूनी कार्यवाही के माध्यम से ऋण वसूली करने का निर्णय लेता है। इसी को देखते हुए दस्तावेजीकरण का मूल सिद्धांत है 'Documents should be enforceable at Law'। दूसरे शब्दों में यदि दस्तावेजों के निष्पादन में कोई त्रुटि रह जाती है तो वे कानून की अदालत में मान्य नहीं होंगे अर्थात् ऋण वसूली का कानूनी रास्ता बन्द हो जाएगा तथा सभी दस्तावेज मात्र कागज के टुकड़े बन कर रह जाएंगे। इसी से दस्तावेजों के निष्पादन का महत्त्व स्पष्ट होता है। बैंक ऋण से सम्बन्धित अधिकांश दस्तावेज ऋण स्वीकृति के उपरान्त परन्तु ऋण वितरण के पूर्व निष्पादित किये जाते हैं हालांकि कुछ दस्तावेज इस के अपवाद हैं जैसे ऋण आवेदन–पत्र, बी सी लैटर इत्यादि। वास्तव में दस्तावेजों के माध्यम से लाभार्थी को दिये गए ऋण तथा उस ऋण के नियम व शर्तों का प्रमाण उत्पन्न किया जाता है ताकि बाद में किसी प्रकार का विवाद न हो तथा ऋणी द्वारा चूक किये जाने पर यह प्रमाण सम्बन्धित अदालत में प्रस्तुत किये जा सकें।

अतः किसी भी प्रकार का ऋण प्रदान करने की प्रकिया में दस्तावेजों का निष्पादन करते समय मुख्यतः निम्न बिन्दुओं का

ध्यान रखा जाना चाहियेः

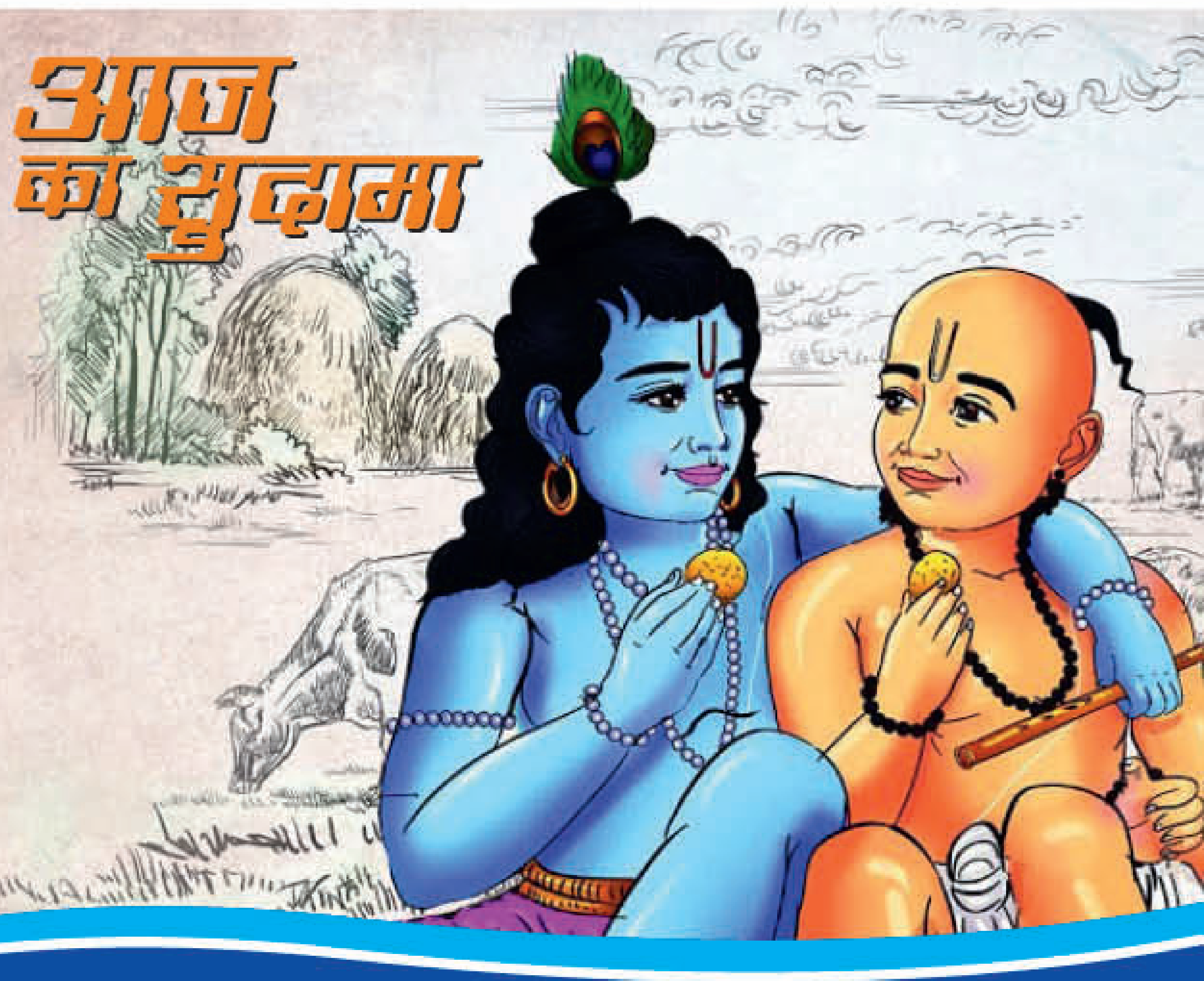
प्रत्येक मामले में ऋण देने से पूर्व ऋण का स्वीकृति–पत्र ऋणी को उपलब्ध कराया जाए तथा उक्त स्वीकृति–पत्र में वर्णित शर्तों का स्वीकार किया जाना ऋणी से लिखित रूप से लिया जाए। दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने वाला व्यक्ति ऐसे हस्ताक्षर करने के लिये वैधानिक रूप से सक्षम होना चाहिये। ऋणों के प्रकार के अनुसार लिये जाने वाले सभी दस्तावेज लिये जाने चाहिये। इसके लिये चेक–लिस्ट बनाकर उसकी सहायता ली जा सकती है।

दस्तावेजों के सभी कॉलम सही–सही भरे जाने चाहियें तथा कोई भी कॉलम खाली नहीं छोड़ा जाना चाहिये। दस्तावेज भरते समय यदि कुछ संशोधन (**rectification**) किया जाना आवश्यक हो तो उस स्थान पर ऋणी के पूरे हस्ताक्षर लिये जाएं। नियमानुसार जहां आवश्यक हो, उचित मूल्य के स्टाम्प पेपर/रसीदी टिकट प्रयोग किये जाएं। साथ ही बैंक नियमानुसार जहां आवश्यक हो वहाँ एक या दो गवाहों (**witnesses**) के हस्ताक्षर लिये जाएं। जहां आवश्यक हो, रबर स्टाम्प भी दस्तावेजों का निष्पादन करते समय ही लगा ली जाए। जहाँ आवश्यक हो, ऋण–वितरण से पूर्व दस्तावेजों की पुनरीक्षण जाँच (**vetting**) बैंक अनुमोदित अधिवक्ता से करा ली जाए। जिन मामलों में कम्पनी रजिस्ट्रार (**ROC**), क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी (**RTO**) अथवा द सेंट्रल रजिस्ट्री ऑफ सिक्योरिटाइजेशन एसेट रिकंस्ट्रक्शन एंड सिक्योरिटी इंटरेस्ट ऑफ इंडिया (**CERSAI**) में पंजीकरण आवश्यक हो तो वह भी समय से करवा लिया जाए।

ऋण प्रदान किये जाने के उपरान्त ऋण की वसूली हेतु यदि बैंक द्वारा ऋणी अथवा गारंटीकर्ता को कोई नोटिस जारी किये जाते हैं तो वे भी एक महत्वपूर्ण दस्तावेज का कार्य करते हैं। साथ ही साथ समय –समय पर बी. सी. लैटर लिया जाना भी अति आवश्यक है ताकि किसी भी अवस्था में परिसीमा अवधि (**Limitation Period**) समाप्त न हो पाए अन्यथा बैंक को बड़ा नुकसान उठाना पड़ सकता है। उल्लेखनीय है कि उपरोक्त सूची सम्पूर्ण नहीं है अपितु उदाहरणात्मक हैं। यह भी उल्लेखनीय है कि दस्तावेजों के भली–भांति निष्पादन के साथ–साथ उनका सही रख–रखाव भी अति आवश्यक है अन्यथा बैंक के लिये कठिनाई उत्पन्न हो सकती है। ऋण एग्रीमेंट्स के साथ–साथ ग्राहक द्वारा बैंक में जमा की गई (**Title deeds**)को भी संयुक्त अभिरक्षा में विशेष सावधानी से रखना पड़ता है ताकि सम्बन्धित कागज फटें अथवा खोएं नहीं।

वास्तव में ऋण सम्बन्धी कार्य में बैंक का ऋण जोखिम (क्रेडिट रिस्क) शून्य नहीं किया जा सकता तथा कुछ न कुछ ऋण अवश्य खराब होंगे परन्तु बैंक ऐसे झटकों को एक सीमा तक ही सहन कर सकता है। इसीलिये सभी सम्बन्धित कर्मचारियों तथा अधिकारियों के लिये यह अति आवश्यक है कि कोई भी ऋण दिये जाने से पूर्व स्वीकृति –पूर्व मूल्यांकन भली–भाँति किया जाए, सभी वांछित दस्तावेज नियमानुसार निष्पादित, कर लिये जाएं तथा ऋण के पुनर्भुगतान हेतु अनुवर्ती कार्यवाही में कोई ढील न बरती जाए। वास्तव में, किसी भी बैंक के परिचालन में यह सुनिश्चित किया जाना अति आवश्यक है।

आज का सुदामा



वहां दूर देखो तो
एक दरिद्र सुदामा बैठा है,
तन पर वस्त्र नहीं, बस थोड़ा,
आत्मसम्मान लपेटा है,
वो चाहता नहीं हाथ बढ़ाए
वो चाहता है, कोई कृष्ण सा
आए
और चुपचाप उसकी मुट्ठी में,
रख दे एक भेंट तीनों लोक
नहीं,
बस एक वक्त का, भरा पेट
वो प्रतीक्षा करता है
लेकिन प्रतीक्षा, परीक्षा में
बदल जाती है जब कोई आता
है
वो,जो भूखों को बिस्कुट
खिलाता है,
लेकिन हर पुण्य बस एक हाथ
से ही कर पाता है
क्योंकि दूसरे हाथ से तो उसे
सेल्फी लेना है
फोटो डालकर, मशहूर होना है
सुदामा आज भी भूखे पेट ही
सोएगा
अपने मन की व्यथा,
ईश्वर की इच्छा मानकर
धोएगा
क्योंकि वो नहीं बढ़ाता हाथ
शायद कोई कृष्ण ही समझेगा
उसकी बात
आज फिर पास हो गया वो
आत्मसम्मान की परीक्षा में
कोई जाकर कह दो कान्हा से
एक सुदामा है तेरी प्रतीक्षा में।

उत्प्रेक्षा कश्यप
एसडब्लूओ 'बी'
उनवां, उन्नाव शाखा

आधुनिक बैंकिंग में ऋण समीक्षा एवं निगरानी

विद्या भूषण मल्होत्रा
अधिकारी (सेवानिवृत्त)
जयपुर, मंडल कार्यालय

> आज ऋणों की समीक्षा, उनकी निगरानी, ऋणों की गुणवत्ता, समय पर प्रभावी वसूली का महत्व व कानूनी कार्रवाई के संबंध में विशेष प्रशिक्षण का समय आ गया है। इसके दूरगामी परिणाम होंगे और भविष्य में बैंक अपनी लाभप्रदता बढ़ाने तथा अनर्जक आस्तियां कम करने में सफल हो सकेंगे।

आज के उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण के दौर में जहाँ भारतीय अर्थव्यवस्था तेजी से पंख फैलाकर आगे बढ़ रही है वहीं 'मेक इन इंडिया' व 'मेड इन इंडिया' के नारे को चरितार्थ करते हुए बैंक विभिन्न क्षेत्रों में ऋण देने के लिए तत्पर दिखाई दे रहे हैं।

ऋण के दो विशेष पहलू होते हैं–बैंक और ऋणी। ऋण देने की प्रक्रिया से लेकर ऋण की अदायगी तक दोनों पहलुओं का महत्वपूर्ण दायित्व यह होता है कि ऋण राशि का सदुपयोग हो तथा ऋण राशि ब्याज सहित बैंक को समय पर वापस मिल जाए। लेकिन तमाम कोशिशों के बावजूद बैंकों की अनर्जक आस्तियां बढ़ती जा रही हैं। ये अनर्जक राशियाँ न केवल बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डालती हैं बल्कि पूँजी पर्याप्तता, आस्ति–देयता प्रबंधन, निधियों का पुनर्निवेश तथा आय सृजन के क्षेत्र में भी इनका प्रतिकूल असर पड़ता है। अतः बैंकों की ऋण समीक्षा व ऋणों की उचित निगरानी बहुत आवश्यक हो गई है।

ऋण समीक्षा का अर्थ

ऋण समीक्षा एक ऐसी विधि है जिसका उपयोग ऋणदाता, ऋणी के समग्र वित्तीय स्वास्थ्य का मूल्यांकन करने के लिए करते हैं, खासकर जब ऋणी बड़ी मात्रा में ऋण मांग रहा हो। ऋण समीक्षा के दौरान, ऋणदाता ऋणी के वित्तीय और क्रेडिट इतिहास के साथ–साथ उन कारकों को भी देखता है जो ऋण चुकाने की क्षमता में योगदान करते हैं। ऋण समीक्षा को इस प्रकार भी परिभाषित किया जा सकता है:–

क्रेडिट समीक्षा एक गहन विश्लेषण है जो ऋण जारीकर्ता ऋणी की साख, इतिहास के आधार पर उनके वित्तीय व्यवहार और ऋण लेने की क्षमता का आंकलन करने के लिए करते हैं। एक ऋण समीक्षा ऋण जारीकर्ता द्वारा आयोजित वार्षिक ऋण समीक्षा का भी उल्लेख कर सकती है जब उधारकर्ता पहले से ही एक ग्राहक हो।

ऋण देने के प्रभावी प्रबंधन में ऋण की उचित निगरानी का विशेष महत्व होता है। यदि देखा जाये तो बैंकों में ऋण निगरानी मुख्य रूप से दो चरणों में होती है।

(i) पूर्व अनुमोदन प्रकिया

(ii) अनुमोदन उपरांत प्रकिया

पूर्व अनुमोदन प्रक्रिया में ऋणी की पहचान, ऋण का उद्देश्य, ऋण की मात्रा, ऋण की अवधि, पुर्नभुगतान का स्रोत, ऋण के लिए सुरक्षा, लाभप्रदता, पूर्व अनुमोदन इकाई निरीक्षण, सिबिल स्कोर, ऋण प्रस्ताव का मूल्यांकन तथा ऋण की स्वीकृति (मंजूरी) इत्यादि शामिल है।

अनुमोदन उपरांत प्रक्रिया चरण में ऋण के लिए उचित दस्तावेज (प्रलेख), स्वीकृति, स्टैम्पिंग, निष्पादन और विशेष प्रकार के उधारकर्ताओं द्वारा प्रलेखों का निष्पादन, दस्तावेजों का सत्यापन

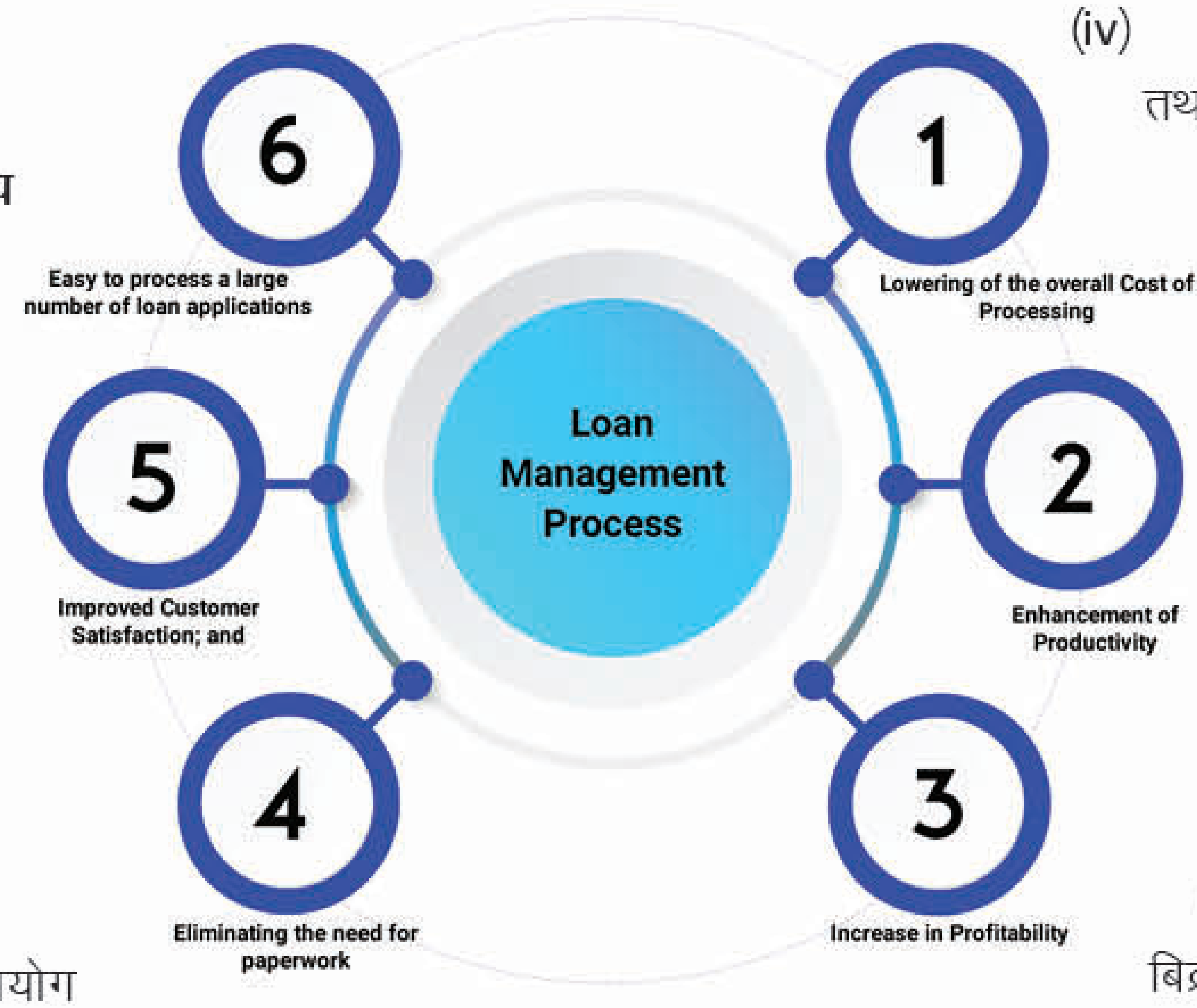
और बंधक, कंपनियों के रजिस्ट्रार के साथ पंजीकरण इत्यादि शामिल है।

ऋण निगरानी की आवश्यकता

बैंक के क्रेडिट पोर्टफोलियो की गुणवत्ता को बेहतर बनाये रखने के लिए बैंक द्वारा दिए गए ऋणों की निगरानी बहुत आवश्यक है। उधार खातों में ब्याज और अन्य देयताओं की वसूली के रिकार्ड के आधार पर बैंक खातों को वर्गीकृत किया जाता है जैसे–मानक, उप मानक, संदिग्ध और हानि परिसम्पतियाँ। बैंक के लिए उधार लेने वाले के खातों को मानक श्रेणी में बनाए रखना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए ऋण खातों की निगरानी अत्यंत आवश्यक है।

ऋण निगरानी के उद्देश्य

ऋण निगरानी के कई उद्देश्य हैं जो निम्न प्रकार हैं–



- निर्धारित सावधानियों, प्रक्रियाओं व शर्तों के अनुपालन के बाद ही प्रारंभिक वितरण या ऋण का वितरण सुनिश्चित किया जाना चाहिए।
- ऋण निधियों का अंतिम उपयोग सुनिश्चित किया जाना चाहिए जिससे निधियों के विचलन की रोकथाम की जा सके।
- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऋण खाता मानक श्रेणी में ही बना रहे।
- कमजोर खाते या चिन्हित खातों के उन्नयन का हमेशा प्रयास किया जाना चाहिए।
- यह बहुत आवश्यक है कि उप–मानक और एनपीए श्रेणी में खातों की फिसलन को रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाये जाए।

ऋण निगरानी

आज बैंकों के सामने सबसे बड़ी चुनौती गैर–निष्पादक आस्तियों को रोकना है। इसके लिए यह आवश्यक है कि ऋण खातों की उचित व प्रभावी निगरानी की जाए जिससे ऋण खाते मानक श्रेणी में ही बने रहें। ऐसे उधारकर्ता जिन्होंने कार्यशील पूँजी व सावधि ऋण के रूप में विभिन्न बैंक सुविधाएं ले रखी हैं उन्हें नियमित अंतराल में बैंक को निम्न विवरण उपलब्ध कराने चाहिए:–

(i) मासिक स्टॉक स्टेटमेंट

(ii) मासिक चयनित परिचालन डेटा

(iii) बड़े उधारकर्ताओं के लिए Q15 I,II और III

(iv) छमाही व वार्षिक तुलनपत्र तथा लाभ–हानि खाता

(v) बकाया लेनदारों और देनदारों की विवरणी सहित बिक्री और खरीद के मासिक विवरण

बैंक अधिकारियों के निरीक्षण के समय उधारकर्ता द्वारा निम्न पुस्तकें अनिवार्य रूप से प्रत्येक माह उपलब्ध कराई जानी चाहिए–

(i) संबंधित चालानों द्वारा समर्थित बिक्री और खरीद रजिस्टर

(ii) स्टॉक होल्डिंग और स्टॉक की आवाजाही का विवरण देने वाला रजिस्टर

यदि उधारकर्ता ने गैर निधि आधारित सीमाओं जैसे गारंटी, लेटर ऑफ क्रेडिट आदि सुविधाएं ले रखी हैं तो बैंक द्वारा उनकी प्रगति के बारे में पर्याप्त जानकारी रखी जानी चाहिए जिससे यह स्पष्ट हो सके कि निधियों का दुरूपयोग तो नहीं हो रहा है।

बैंकों को समय पर सभी विवरणियाँ प्राप्त करनी चाहिए जिससे उधारकर्ता को व्यवसाय की स्थिति के बारे में पता चलता रहे। यदि ऋण एसएमई (SME) श्रेणी के अंतर्गत दिया गया है तो समय पर विवरणियाँ प्राप्त करना नितांत आवश्यक है।

निगरानी प्रक्रिया का ध्यान हमेशा ऋण की सुरक्षा सुनिश्चित करने तथा यह देखने के लिए होता है कि खाता ऋण स्वीकृति के नियमों व शर्तों के अनुसार संचालित है। यह समझना आवश्यक है कि मानक परिसम्पतियों में अति देय मात्रा की वसूली अनिवार्य रूप से एक अल्पकालिक रणनीति है। यह सत्य है कि उधार लेने वाली इकाई के सामने आने वाली समस्याओं का गहन अध्ययन करना पड़ता है और इकाई की दीर्घकालिक व्यवहार्यता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक उपचारात्मक उपायों की आवश्यकता होती है।

बैंक अधिकारियों द्वारा समय–समय पर निरीक्षण और स्टॉक ऑडिट सुनिश्चित किया जाना चाहिए। समय पर कम से कम एक वर्ष में ऑडिट किये गए खाते की समीक्षा ऋण स्वीकृति के पश्चात् समीक्षा का सबसे महत्वपूर्ण अंग है। ऐसे खाते जो तनाव के लक्षण दर्शाते हों उन्हें निरंतर निगरानी की श्रेणी में रखना चाहिए। उधार खातों की निगरानी के दौरान कुछ चेतावनी के संकेत मिलते हैं जिनका विशेष ध्यान रखना चाहिए जो निम्न प्रकार हैं:–

- प्रलेखन/सुरक्षा के संबंध में मंजूरी की शर्तों का पालन न करना।
- मार्जिन योगदान के लिए नियोजित उधार।
- 30 दिनों से परे ब्याज के भुगतान में देरी।
- एक से अधिक किस्त अतिदेय।
- वित्तीय कारणों से चेक की वापसी।
- बैंक के माध्यम से पूरे लेन–देन न करना (वित्त पोषक बैंक की पूर्व स्वीकृति के बिना किसी अन्य बैंक के साथ संग्रह खाते खोलना)
- खरीदे गए बिलों में लंबे समय तक बकाया।
- बिक्री की अनुमति की लम्बी अवधि और उसी के खरीददारों द्वारा माल की लगातार वापसी। प्राप्तियों में देरी या गैर–प्राप्ति।
- कार्यशील पूँजी सीमा का लगातार उपयोग करना।
- ओवर लिमिट, अतिरिक्त सीमा या ब्याज, किस्तों के पुनर्भुगतान के लिए, समय के विस्तार के लिए लगातार अनुरोध करना।
- स्टॉक/बुक डेट स्टेटमेंट जैसी विवरणियां प्रस्तुत करने में देरी व विफलता।
- बैंक के साथ उधारकर्ता (ऋणी) के व्यवहार में पारदर्शिता का अभाव तथा बैंक अधिकारियों से मिलने से बचना।
- प्लांट व मशीनरी का बार–बार टूटना और बिक्री टर्नओवर में गिरावट।
- बार–बार श्रम की समस्या व काम रुक जाना।
- पूंजीगत व्यय के लिए कार्यशील पूंजीगत निधि के वैधानिक बकाया और डायवर्जन का भुगतान करने में देरी या विफलता।
- देनदार व लेनदारों में असामान्य वृद्धि होना।

अतः प्रारंभिक चेतावनी संकेतों का पता लगाना तथा किसी खाते के अच्छे स्वास्थ्य को बनाये रखने में बैंक या निगरानी अधिकारी द्वारा समय पर कार्रवाई करने का विशेष महत्व होता है।

कुछ ऐसे पहलू भी है जिनकी ओर ऋण देने से पहले तथा बाद में ध्यान देना नितांत आवश्यक है। जैसे ऋण दस्तावेजों प्रलेखों को उचित ढंग से भरना, ऋण प्रलेखों को ऋण वितरण से पूर्ण उचित रूप से स्टाम्पित करना तथा पंजीकरण अधिनियम के अंतर्गत दस्तावेजों को समय से पंजीकृत करवाना और ऋण वितरण के पश्चात आवश्यकता पड़ने पर सभी कानूनी कार्रवाई ऋण के कालातीत (**time barred**) होने से पहले करना।

आधुनिक बैंकिंग के इस दौर में बैंकों को कुछ नए व अनछुए क्षेत्रों में प्रवेश तथा उन क्षेत्रों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराना आवश्यक हो जाएगा अतः बैंकों को अभी से मानव संसाधन विकास व बैंकिंग शिक्षा पर जोर देना चाहिए। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा कार्यकुशलता बढ़ा कर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियां सँभालने तथा कुशल ढंग से अपना कार्य करने में सफल बनाती है।

आज ऋणों की समीक्षा, उनकी निगरानी, ऋणों की गुणवत्ता, समय पर प्रभावी वसूली का महत्व व कानूनी कार्रवाई के संबंध में विशेष प्रशिक्षण का समय आ गया है। इसके दूरगामी परिणाम होंगे और भविष्य में बैंक अपनी लाभप्रदता बढ़ाने तथा अनर्जक आस्तियां कम करने में सफल हो सकेंगे।

राजभाषा गतिविधियाँ

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल की अध्यक्षता में प्रधान कार्यालय की मार्च तिमाही की राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक आयोजित की गई। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक, श्री बिनोद कुमार तथा प्रधान कार्यालय के विभिन्न विभागों से उच्चाधिकारियों ने सहभागिता की।

विश्व हिंदी दिवस के अवसर पर गुवाहाटी विश्वविद्यालय से एम.ए. हिंदी में सर्वाधिक अंकों से उत्तीर्ण छात्रा सुश्री मनिका ठाकुर को एकमुश्त छात्रवृत्ति प्रदान करते श्री नीरेंद्र कुमार, मंडल प्रमुख, गुवाहाटी। साथ में दृष्टव्य हैं श्री बदरी यादव, क्षे.का.का. प्रमुख, तथा डॉ. कुसुम कुंज मालाकार, विभागाध्यक्ष, हिंदी विभाग, कॉटन विश्वविद्यालय, गुवाहाटी।

बैंक नराकास, राजकोट के तत्वावधान में पंजाब नैशनल बैंक द्वारा "बुरा ना मानो होली हैं– गीतों की रंगोली हैं" अंतर बैंक प्रतियोगिता का आयोजन किया। बैंक नराकास, राजकोट के सदस्य सचिव श्री चंद्रवीर सिंह राठौड़ का स्वागत करते हुए श्री आलोक कपूर, मंडल प्रमुख, राजकोट।

भुवनेश्वर में आयोजित क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन के दौरान वर्ष 2020–21 हेतु राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने हेतु गुवाहाटी मंडल को तृतीय पुरस्कार प्रदान करते माननीय गृह राज्यमंत्री, श्री अजय कुमार मिश्र। बैंक की ओर से पुरस्कार ग्रहण करते हुए उप अंचल प्रबंधक (भुवनेश्वर), श्री उमाकांत दास तथा राजभाषा अधिकारी, श्री विकास कुमार।

विश्व हिंदी दिवस के उपलक्ष्य में अंचल कार्यालय, गुवाहाटी द्वारा केन्द्रीय विद्यालय खानापारा के छात्रों के लिए "चित्र देखों कहानी लिखों" प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। इस अवसर पर विजेताओं को पुरस्कृत करते हुए उप अंचल प्रबंधक, श्री महेंद्र मोहन गोस्वामी एवं केन्द्रीय विद्यालय खानापारा के प्रधानाचार्य, डॉ. संजय कुमार, उप प्राचार्य, श्री बाबू राम एवं सहायक महाप्रबंधक, श्रीमती शर्मिष्ठा भट्टाचार्जी।

राजभाषा गतिविधियाँ

केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरों के सहयोग से अंचल कार्यालय गुवाहाटी द्वारा आयोजित दिनांक 06.02.2023 से 10.02.2023 तक पांच दिवसीय अनुवाद प्रशिक्षण के उदघाटन समारोह में सभा को संबोधित करते क्षेत्रीय कार्यान्वयन (पूर्वोत्तर) प्रमुख, श्री बदरी यादव। मंचासीन हैं श्री महेंद्र मोहन गोस्वामी, उप महाप्रबंधक एवं उप अंचल प्रबंधक, श्रीमती लेखा सरीन सहायक निदेशक ,केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरो, श्री जनवारियुस तिर्की, सहायक निदेशक, केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरो, उप निदेशक (कार्यान्वयन), श्री विष्णु प्रसाद दिवाकला प्रशिक्षण केंद्र प्रमुख,कर्मचारी प्रशिक्षण केंद्र,गुवाहाटी।

मण्डल कार्यालय, कोलकाता (उत्तर) के सभागार में स्टाफ–सदस्यों हेतु आयोजित हिन्दी कार्यशाला सह संगोष्ठी के अवसर पर श्री प्रताप केशरी मल्लिक, उप महाप्रबंधक व मंडल प्रमुख द्वारा विशिष्ट अतिथि वक्ता, श्री निर्मल कुमार दुबे, सहायक निदेशक (कार्यान्वयन), क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, कोलकाता (पूर्व) का अभिनंदन करते हुये।

प्रधान कार्यलय में सामान्य सेवाएं प्रशासन प्रभाग एवं सुरक्षा विभाग हेतु आयोजित हिंदी संगोष्ठी सह कार्यशाला एवं प्रतियोगिता में पुरस्कार वितरित करते हुए महाप्रबंधक (राजभाषा) – श्री देवार्चन साहू, श्री कृष्ण कुमार अग्रवाल, उप महाप्रबंधक, सामान्य सेवाएं प्रशासन प्रभाग, मेजर गौरव पीएस उप्पल, विभागीय प्रमुख, सुरक्षा विभाग एवं विभागीय प्रमुख (राजभाषा) श्रीमती मनीषा शर्मा।

सतर्कता प्रभाग में आयोजित कार्यशाला–सह–हिंदी प्रतियोगिता के प्रतिभागियों को पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर विजेताओं के साथ प्रभागीय प्रमुख एवं उप महाप्रबंधक, श्री शिव प्रसाद तथा सहायक महाप्रबंधकगण, श्री युसूफ जिया, श्री विनय कुमार गुप्ता, श्री मधुकर शर्मा, श्री मोहम्मद आरिफ तथा श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण।

कॉरपोरेट संचार प्रभाग, प्रधान कार्यालय, द्वारका द्वारा आयोजित हिंदी कार्यशाला एवं प्रश्नोतरी प्रतियोगिता में विजेता प्रतिभागियों को सम्मानित करते हुए प्रभागीय प्रमुख, कॉरपोरेट संचार प्रभाग, श्री अवधेश कुमार तिवारी एवं सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा, श्रीमती मनीषा शर्मा।

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) नागपुर द्वारा आयोजित नागपुर राजभाषा प्रेरणा कार्यक्रम के दौरान संबोधित करते हुए मंडल प्रमुख, नागपुर, श्री आशीष चतुर्वेदी। मंचासीन हैं नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), नागपुर के उच्चाधिकारीगण।

राजभाषा गतिविधियाँ

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) बुलंदशहर द्वारा 23 वीं बैठक का सफल आयोजन किया गया। बैठक की अध्यक्षता श्री नीरज कुमार सिन्हा, मण्डल प्रमुख, बुलंदशहर (पीएनबी) द्वारा की गई। बैठक में गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग के उप निदेशक, डॉ छबिल कुमार मेहेर तथा सहायक निदेशक, श्री अजय कुमार चौधरी मुख्य अतिथि उपस्थित रहे।

अध्यक्ष, नराकास सीतापुर द्वारा छमाही बैठक में नराकास हिंदी प्रतियोगिता में द्वितीय पुरस्कार विजेता सुश्री कलश मिश्रा को प्रमाण–पत्र प्रदान करते हुए मंडल प्रमुख, श्री पवन कुमार, मंडल कार्यालय, सीतापुर।

मंडल कार्यालय, सीतापुर में नराकास हरदोई के तत्वावधान में महात्मा गाँधी मार्ग शाखा के परिसर में 'हिंदी गीत गायन प्रतियोगिता' का आयोजन किया गया जिसमें नराकास सदस्यों द्वारा बढ़–चढ़कर हिस्सा लिया गया।

मण्डल कार्यालय हुगली तथा नराकास श्रीरामपुर के संयुक्त तत्वावधान मे आयोजित एक दिवसीय हिंदी कार्यशाला में विजेताओं को पुरस्कृत करते हुए गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, पूर्वी क्षेत्र के सहायक निदेशक, श्री निर्मल कुमार दुबे एवं मंडल प्रमुख, श्री बिराजमान केरकेटा। साथ में दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण।

विमोचन

अंचल कार्यालय, वाराणसी की छमाही पत्रिका "पीएनबी काशिका" के चतुर्थ अंक का विमोचन करते हुए अंचल प्रबंधक, श्री अजय कुमार सिंह, उप अंचल प्रबंधक, श्री आनंद कुमार राय, श्री अरबिंद दास, श्री सर्वेन्द्र सिंह, श्री संतोष कुमार यादव, श्री संजीत कुमार सिंह, सहायक महाप्रबंधक गण, प्रधान कार्यालय के प्रतिनिधि, श्री कमलेश कुमार मिश्र, वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा व अन्य स्टाफ सदस्य।

पीएनबी ने मुंबई (बैंक) नराकास के तत्वावधान में सदस्य कार्यालयों के अधिकारियों के लिए एक दिवसीय सेमीनार का आयोजन किया। राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कंठस्थ टूल्स 2.0 पर सी–डैक, पुणे से श्री शशि पाल सिंह ने मार्गदर्शन किया। इस अवसर पर प्रयोजन मूलक पत्रिका का विमोचन करते हुए श्री तौफिक आलम, महाप्रबंधक, श्री शंकर अय्यर, महाप्रबंधक, श्री अर्जुन मूलचंदानी और श्री अभिजीत सिन्हा, उप महाप्रबंधक तथा सदस्य बैंकों के उच्चाधिकारीगण।

राजभाषा अधिकारियों का अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन एवं समीक्षा बैठक

लखनऊ अंचल, स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र 2 लखनऊ में आयोजित दो दिवसीय राजभाषा सम्मेलन सह समीक्षा बैठक

पंजाब नैशनल बैंक के अंचल तथा मंडल कार्यालयों में पदस्थापित समस्त राजभाषा अधिकारियों के लिए प्रधान कार्यालय के राजभाषा विभाग द्वारा क्रमशः लखनऊ में 23–24 जनवरी 2023, पंचकुला में 1–2 फरवरी, 2023 तथा चेन्नई में 20–21 मार्च, 2023 को दो दिवसीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन एवं समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया।

लखनऊ अंचल, स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र 2, लखनऊ में दो दिवसीय राजभाषा सम्मेलन सह समीक्षा बैठक का अयोजन दिनांक 23.01.2023 से 24.01.2023 तक किया गया। जिसमें क्षेत्र 'क' में पदस्थापित राजभाषा अधिकारियों और प्रभारियों ने सहभागिता की। इस अवसर पर लखनऊ अंचल के अंचल प्रबंधक, श्री संजय गुप्ता, प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग से विभागाध्यक्ष श्रीमती मनीषा शर्मा एवं श्री बलदेव मल्होत्रा, मुख्य प्रबंधक विशेष रुप से उपस्थित थे। अपने सम्बोधन में श्रीमती मनीषा शर्मा ने भारत सरकार की राजभाषा नीति के पूर्णतः क्रियांवयन को सभी का वैधानिक और नैतिक दायित्व बताया। इसके साथ ही उन्होंने राजभाषा कार्यान्वयन में आने वाली कठिनाईयों के संबंध में भी अपने विचार साझा किए। तत्पश्चात् श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा ने संसदीय समिति की निरीक्षण प्रश्नावली भरने पर चर्चा की। अंचल प्रबंधक, श्री संजय गुप्ता ने भी अपने वक्तव्य में कहा कि सार्वजनिक क्षेत्र के दूसरे सबसे बड़े बैंक के रूप में पंजाब नैशनल बैंक अपने अन्य सामाजिक एवं राष्ट्रीय दायित्व भी पूरी निष्ठा से निभा रहा है।

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, पंचकूला–2 में आयोजित दो दिवसीय राजभाषा सम्मेलन सह समीक्षा बैठक

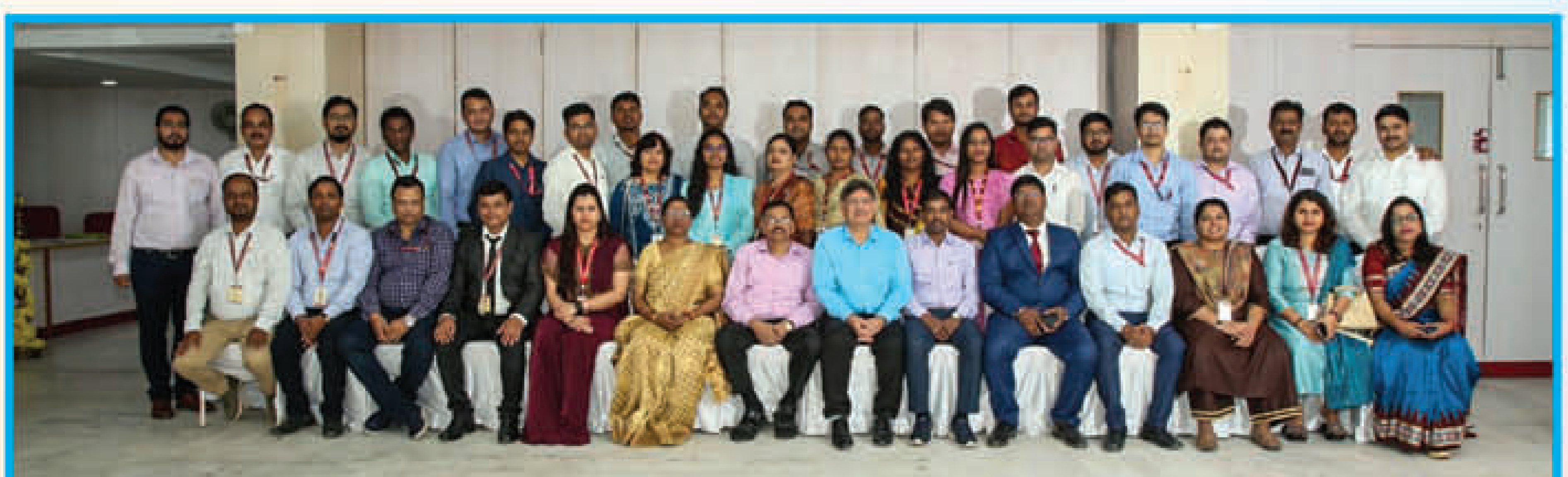
राजभाषा अधिकारियों का अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन एवं समीक्षा बैठक

पंजाब नैशनल बैंक, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र पंचकूला–2, में दिनांक 01.02.2023 से 02.02.2023 तक क्षेत्र 'क' एवं 'ख' में स्थित सभी कार्यालयों में कार्यरत राजभाषा अधिकारियों के लिए अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन एवं समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। सम्मेलन का शुभारंभ श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक एवं विभागीय प्रमुख–राजभाषा, प्रधान कार्यालय, श्री नरेश खुराना, मुख्य प्रबन्धक (राजभाषा) प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग, श्री सुधीर कुमार, उप महाप्रबंधक एवं मण्डल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री सुधीर कुमार, सहायक महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय चंडीगढ़, श्री एस.के गिरधर, सहायक महाप्रबंधक एवं प्रधानाचार्य, एस.टी.सी, पंचकूला–2 द्वारा दीप प्रज्ज्वलित कर किया गया।

इस दो दिवसीय सम्मेलन में 8 अंचलों की समीक्षा की गई, लाला लाजपत राय राजभाषा शील्ड मूल्यांकन मानदंड एवं रिपोर्ट पर चर्चा की गई। सभी अंचलों द्वारा राजभाषा के कार्यान्वयन संबंधी पीपीटी प्रस्तुत की गई। इसके अलावा कंठस्थ 2.0 एवं ई–टूल्स, लिंग्वाफाई ई–सीबीएस द्विभाषी सॉफ्टवेयर, हिंदी शिक्षण योजना, पारंगत, नियम 10(4),8(4), संसदीय समिति प्रश्नावली, एवं राजभाषा निरीक्षण, नराकास के कार्य, शील्ड मानदंड, हिंदी पत्रिका एवं नवीनतम मार्गनिर्देशों आदि पर भी सत्र लिए गए। अंत में विचार विमर्श एवं खुला सत्र भी किया गया।

पंजाब नैशनल बैंक, अंचल कार्यालय चेन्नई में प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग के तत्वावधान में श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा के नेतृत्व में श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा मुख्य प्रबन्धक (राजभाषा) के विशेष मार्गदर्शन एवं श्री पी महेन्द्र, अंचल प्रबंधक, चेन्नई के सौजन्य से दो दिवसीय राजभाषा सम्मेलन सह समीक्षा बैठक का आयोजन दिनांक 20 और 21 मार्च 2023 को किया गया। सम्मेलन सह समीक्षा बैठक में क्षेत्र 'ग' में कार्यरत सभी राजभाषा अधिकारियों ने भाग लिया। इस दौरान अंचल कार्यालय के उप–महाप्रबंधक, श्री रामानुज प्रसाद एवं सभी वरिष्ठ अधिकारीगण उपस्थित रहे।

सम्मेलन में राजभाषा अधिकारियों को उनके राजभाषा सम्बन्धी कर्तव्यों एवं राजभाषा के महत्व से अवगत कराने के साथ ही श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा द्वारा जहाँ राजभाषा क्षेत्र 'ग' में स्थित सभी अंचल कार्यालयों की समीक्षा की गई, वहीं श्री बलदेव कुमार मल्होत्रा, मुख्य प्रबंधक ने सभी राजभाषा अधिकारियों को संसदीय समिति प्रश्नावली एवं राजभाषा निरीक्षण सम्बन्धी महत्वपूर्ण विषयों से अवगत कराया। सम्मेलन में राजभाषा अधिकारियों को उनके राजभाषा सम्बन्धी कर्तव्यों एवं राजभाषा के महत्व से अवगत कराने के साथ ही श्री रामानुज प्रसाद, उप महाप्रबंधक महोदय ने सभी वरिष्ठ अधिकारियों को राजभाषा के क्षेत्र में योगदान देने हेतु प्रोत्साहित किया।



अंचल कार्यालय, चेन्नई में आयोजित दो दिवसीय राजभाषा सम्मेलन सह समीक्षा बैठक

कुमुद नेगी वार्ष्णेय
महाप्रबंधक
एलकेएमसी विभाग, प्रधान कार्यालय

हर तस्वीर कुछ कहती है

-उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ

> चाहे मनुष्य हो या पशु आग सभी को समान रूप से अपनी गर्माहट का एहसास कराती है। आदि काल से मनुष्य और पशु प्रेम के अनेकों किस्से-कहानियां हम बचपन से सुनते आये हैं। जिसकी बानगी भी यह तस्वीर बयान कर रही है। सर्दी के मौसम से जुड़े अनेकों प्रसंग और यादें हम सभी के जीवन का अहम् हिस्सा होती हैं।

अलाव, सर्दी और भूली–बिसरी यादें

मौसम किसी भी प्राणी में भेदभाव नहीं करता चाहे वह मनुष्य हो या पशु तथा अमीर हो या गरीब। सभी को इसका समान रूप से आभास होता है। शीत ऋतु के दौरान चलने वाली शीत लहर से सबसे ज्यादा उत्तर भारत प्रभावित होता है और जनमानस को कई दिनों तक कोहरे और सर्द हवाओं से दो–चार होना पड़ता है, ऐसे में ठण्ड से बचने के लिए लोग अलाव का सहारा लेते हैं। कई बार तो जनजीवन कोहरे और बर्फबारी के कारण अस्त–व्यस्त भी हो जाता है। कश्मीर और उत्तराखंड जैसे पहाड़ी क्षेत्रों में चारों ओर बर्फबारी से बर्फ की मोटी चादर बिछ जाती है और कड़ाके की ठण्ड से जन–जीवन प्रभावित होता है। तस्वीर को देखकर यह बात स्पष्ट हो जाती है कि शीत ऋतु के आते ही हमें सर्द हवाओं और कड़ाके की ठण्ड से बचने के लिए आग या अलाव की कितनी आवश्यकता होती है। चाहे मनुष्य हो या पशु आग सभी को समान रूप से अपनी गर्माहट का एहसास कराती है। आदि काल से मनुष्य और पशु प्रेम के अनेकों किस्से–कहानियां हम बचपन से सुनते आये हैं। जिसकी बानगी भी यह तस्वीर बयान कर रही है। सर्दी के मौसम से जुड़े अनेकों प्रसंग और यादें हम सभी के जीवन का अहम् हिस्सा होती हैं। जिसे याद कर हमें बहुत आनंद आता है। लेकिन कुछ भी कहिए हर मौसम की अपनी महत्ता और अलग एहसास होता है। सर्दियों में सौंधी–सौंधी धूप सेकने का अलग ही आनंद आता है तो वहीं चाय–कॉफी का सेवन भी इस ऋतु में काफी बढ़ जाता है। शीत ऋतु पर चंद पंक्तियाँ प्रस्तुत हैं:

सर्द हवाएं कभी हमें रिझाए, तो कभी दहलाएं।
बस अलाव के पास जाकर ही हमें राहत आए।।
कोहरे और बर्फ की चादर हर ओर जब छाए।
घर में रजाई के अंदर दुपके रहना बहुत सुहाए।।

यह प्रकृति का ही चमत्कार है कि हर एक मौसम का हमारे जीवन में अलग–अलग महत्व होता है। गर्मियों में पेड़ की शीतल छांव जहाँ हमें एक सुखद अनुभव प्रदान करती है वहीं सर्दियों में अग्नि हमें अपनी गर्माहट से ठण्ड से निजात दिलाती है। बचपन के दिनों में गाँव की रसोई में मिट्टी के चूल्हे के आगे बैठना और माँ को उस पर रोटी बनाते देखना बहुत ही सुखद और आनंददायक लगता था। सांझ ढलते ही माँ रसोई में खाना बनाने की तैयारी में लग जाती थी और मैं भी उनकी मदद के लिए रसोई घर में बैठ जाया करती थी। माँ से बार–बार कुछ काम बताने को कहती तो माँ हंस कर टाल दिया करती थी। आखिर में आटे की छोटी–छोटी लोई मेरे छोटे से हाथों पर रखकर मुझे खुश करने का प्रयास करती और मैं भी खुशी–खुशी आटे की लोई से आड़ी–तिरछी रोटी बनाने का प्रयास करने लगती। सचमुच वो सर्द रातों के वो दिन आज भी भुलाए नहीं भूलते। माँ की ममता भरी छांव में हर मौसम खुशगवार लगता था खासकर सर्दी के वो दिन। आप के जीवन में भी सर्दी से जुड़ी ऐसी यादें अवश्य होंगी जिन्हें याद करके आप अवश्य भावुक हो जाते होंगे।

ठंड और अलाव

पूस माह की गुलाबी से सुर्ख लाल हुई ठंडी रात
और बदन को आरी–सी चीरती

ठंडी हाड़ कंपाती हवाओं के बीच धधकता अलाव
सभी के ऊर्जा का प्रमुख केंद्र होता है।

सुलगता अलाव दे रहा मजा, क्या राजा क्या रंक।
अलाव आगे सब जमे हुए है, क्या कुक्कुर क्या संत।

सर्द हवा सुई–सी चुभती, बैठे है अलाव के सहारे।
घर की आस लगाए हुए है, राहगीर हम सारे।

हाड़ कंपाये ठंड ये, तीष्ण पवन के झौंके।
ठंड भगाये ना भगे, आज मिले इसे मौके।

ठंड कहती ये अलाव का मौसम है, अलगाव का नहीं।
आग कहती आता सभी का वक्त है, देर–सवेर ही सही।

बृज गोपल दास
उपप्रबंधक (सेवानिवृत्त)
मंडल कार्यालय, वाराणसी

मनुष्य का सबसे अच्छा दोस्त

1789 में प्रशिया के राजा फरेडरिक ने एक बार कहा था कि एक कुत्ता " मनुष्य का सबसे अच्छा दोस्त होता है।

वर्षों से हमने शब्दों की एक भाषा की बातचीत में एक–दूसरे के साथ संवाद किया। हालांकि वे हमारी भाषा नहीं बोल सकते हैं, फिर भी वे हमारी भाषा को समझ सकते हैं और हमारे मार्गदर्शन का पालन कर सकते हैं। हम मनुष्य और कुत्ते तनावपूर्ण समय के दौरान एक साथ रह सकते हैं। कोरोना वायरस के उद्भव ने हमारी रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने की क्षमता में बाधा उत्पन्न की है।

कुत्ते को अपनाने से मन की एक बेहतर मनोवैज्ञानिक स्थिति पाई जा सकती है। निष्कर्ष रूप से कहा जा सकता है कि असाधारण परिस्थिति में भी कुत्ता और मनुष्य तनाव से बेकाबू जीवन को आसानी से जी सकता है।

लोपामुद्रा हाल्डार
एसडब्ल्यूओ "बी"
शाखा- साल्टलेक सैक्टर-II, कोलकाता

पीएनबी के कॉल सेंटर द्वारा ऋण निगरानी

ललित त्यागी
मुख्य प्रबंधक,
प्रधान कार्यालय, सीआरएमडी

> अब बैंक ने कॉल सेंटरों के लिए एनालिटिक्स आधारित डिजिटल संग्रह प्रबंधन प्रणाली भी शुरू की है जो ऋणी संग्रह प्रवृत्ति स्कोर (कलेक्शन प्रोपेनसिटी स्कोर), ऋणी के आस्ति वर्गीकरण (एसेट क्लासिफीकेशन), डिस्पॉजिशन आधारित फॉलो अप, खाते की प्रकृति और व्यवहार के आधार पर कॉलिंग स्क्रिप्ट पर आधारित है।

- वर्तमान में, नोएडा और गुरुग्राम में दो कॉल सेंटर 25 करोड़ रुपये तक बकाया राशि वाले एसएमए–0, एसएमए–1, एसएमए–2, सीबीआर–2 और संभावित एनपीए ग्राहकों से रिकवरी के लिए आउटबाउंड सॉफ्ट कॉलिंग द्वारा निगरानी के लिए कार्य कर रहे हैं ।
- रिटेल, एमएसएमई, कृषि और अन्य ऋणियों के सभी एसएमए–0, एसएमए–1 और एसएमए–2 खातों में आउटबाउंड कॉलिंग प्रभावी वसूली प्रक्रिया के लिए बैंक के दोनों कॉल सेंटरों के माध्यम से विभिन्न क्षेत्रीय/मूल भाषा में की जा रही है ।
- कई खातों में किसी भी फोन नंबर की अनुपलब्धता के कारण, हमें सीआईसी से वैकल्पिक फोन नंबर प्राप्त हो रहे हैं, जिन्हें कॉल सेंटरों के साथ साझा किया जा रहा है। इन वैकल्पिक फोन नंबरों की सत्यता की पुष्टि के बाद, इन संपर्क नंबरों को केवल कॉलिंग उद्देश्यों के लिए वैकल्पिक संपर्क नंबर के रूप में उपयोग करने के लिए ईडीडब्ल्यू (EDW) में अलग से अपडेट किया जाता है। संबंधित ग्राहकों का मैंडेट प्राप्त करने के बाद, इन्हें शाखाओं द्वारा सीबीएस में अद्यतन किया जाना चाहिए। यदि ग्राहक का मैंडेट प्राप्त नहीं होता है, तो ऐसे फोन नं. केवल ईडीडब्ल्यू (सीबीएस के बाहर) में रखे जाएंगे और कॉल सेंटरों को प्रदान किए जाने वाले कॉलिंग डेटा में शामिल किये जाएंगे। एक बार सत्यापित किये जाने के बाद वैकल्पिक फोन नंबर का उक्त डेटा बेस शाखाओं/कॉल सेंटरों को वसूली के लिए अधिकतम एसएमए ऋणियों से संपर्क करने में मदद करेगा।
- ऋण खातों के डेटा को दैनिक आधार पर स्वचालित तरीके से कॉल सेंटरों के साथ साझा किया जा रहा है। बैंक बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के कॉल सेंटरों के साथ डेटा साझा कर रहा है।
- कॉल सेंटर एजेंट प्रत्येक खाते के लिए पीटीपी (भुगतान का वादा) तिथि और पीटीपी राशि दर्ज कर रहे हैं।
- यदि ग्राहक पीटीपी तिथि तक कुल बकाया राशि का पूर्ण भुगतान कर देता है, तो आगे किसी कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है।
- यदि ग्राहक पीटीपी तिथि तक कुल बकाया राशि का भुगतान नहीं करता है, तो कॉल सेंटर ग्राहक को वसूली या अतिरिक्त पीटीपी सुरक्षित करने के लिए अधिकतम 3 अतिरिक्त बार कॉल कर रहा है।
- तीन पीटीपी (प्रॉमिस टू पे) के बाद पूर्ण भुगतान न करने की स्थिति में, इन खातों के डेटा को ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट संख्या सीआरएमडी–082 के माध्यम से फील्ड पदाधिकारियों के साथ साझा किया जा रहा है।
- भौगोलिक आधार पर, अर्थात् राज्यवार और क्षेत्रवार, दोनों कॉल सेंटरों को खाते आबंटित किए जाते हैं।
- कलेक्शन मैकनिज्म के लिए संशोधित रणनीति के तहत, कॉल सेंटरों के माध्यम से एसएमए खातों का फॉलोअप, अब उधारकर्ता की प्राथमिकता और सेग्मेंटेशन, स्लिपेज को रोकने और एसएमए स्तर को कम करने के लिए एक अतिरिक्त साधन के रूप में काम करेगा।

- अब बैंक ने कॉल सेंटरों के लिए एनालिटिक्स आधारित डिजिटल संग्रह प्रबंधन प्रणाली भी शुरू की है जो ऋणी संग्रह प्रवृत्ति स्कोर (कलेक्शन प्रोपेनसिटी स्कोर), ऋणी के आस्ति वर्गीकरण (एसेट क्लासिफीकेशन), डिस्पॉजिशन आधारित फॉलो अप, खाते की प्रकृति और व्यवहार के आधार पर कॉलिंग स्क्रिप्ट पर आधारित है।
- **डिस्पोजिशन आधारित फॉलो अप:** एनालिटिक्स आधारित डिजिटल संग्रह प्रबंधन प्रणाली (डिजिटल कलेक्शन मैनेजमेंट सिस्टम) के आधार पर, बैंक ने एसएमए/पीएनपीए खातों की वसूली/नियमन के लिए कॉल–सेंटर/शाखाओं के माध्यम से पहली कॉल करने का समय निर्धारित किया है। कॉल सेंटर के माध्यम से ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक/प्रतिक्रिया को शामिल करने के बाद अगली कार्रवाई के लिए अनुवर्ती कार्रवाई/दृष्टिकोण को प्राथमिकता दी जाएगी। (ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट देखें: सीआरएमडी–082)
- **ईडीडब्ल्यू रिपोर्ट:** सीआरएमडी–082: एसएमए/पीएनपीए डेटा जिसमें 8 मानक कॉल सेंटर टिप्पाणियां हैं।

➢ शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे अतिदेय राशि की वसूली के लिए उधारकर्ता के साथ अनुवर्ती कार्रवाई के लिए दैनिक आधार पर इस रिपोर्ट को डाउनलोड करें।

➢ उन खातों/उधारकर्ताओं के लिए, जिनसे रिपोर्ट में उल्लिखित कारणों से कॉल सेंटरों द्वारा संपर्क नहीं किया जाता है, उनके लिये शाखाओं से अनुवर्ती कार्रवाई की आवश्यकता है

➢ जहां स्टैंडर्ड रिमार्क गलत मोबाइल नंबर है वहाँ शाखाएँ मैंडेट लेने के बाद सीबीएस में सही मोबाइल नंबर को अद्यतन करना सुनिश्चित करें।

➢ शाखाएँ उन मामलों में उधारकर्ता के आवास पर जाना सुनिश्चित करें जहाँ मानक टिप्पणी 'ऋणी मृत/चिकित्सीय इमर्जेंसी' है।

➢ कॉल सेंटरों के 20 डिस्पोजिशस मे से निम्नलिखित 8 कॉल सेंटर टिप्पणियों' मामलों में शाखा अधिकारियों द्वारा उधारकर्ता को कॉल/विजिट करना आवश्यक है:

क्र	कॉल सेंटरों की व्यवस्था	आगे की कार्रवाई शाखाओं द्वारा की जाएगी
1	रिपीट कॉल 3	शाखा अधिकारी उधारकर्ता के व्यवसाय/निवास स्थान का दौरा करेंगे, जहां कॉल सेंटर द्वारा बार–बार कॉल करने के बाद भी उधारकर्ता ने कोई जवाब नहीं दिया।
2	पीटीपी नहीं दिया कॉल 2	शाखा अधिकारी उधारकर्ता के व्यवसाय/निवास स्थान का दौरा करेंगे, जहां उधारकर्ता ने कॉल सेंटर को 'भुगतान करने का वादा' (पीटीपी) नहीं किया था।
3	पीटीपी नहीं रखा कॉल 3	शाखा अधिकारी उधारकर्ता के व्यवसाय/निवास स्थान का दौरा करेंगे, जहां उधारकर्ता ने कॉल सेंटर में 'भुगतान करने का वादा' करने के बावजूद अतिदेय राशि जमा नहीं की है।
4	गलत मोबाइल नंबर	मोबाइल नंबर सही करने के लिए शाखा ऋणी का सही मोबाइल नंबर और मेंडेट प्राप्त कर सीबीएस सिस्टम में दर्ज करेंगे।
5	ऋणी की मृत्यु हो गई	शाखा अधिकारी उधार खाते को समायोजित करने के लिए मृत उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारियों से संपर्क करें।
6	ऋण खाते के संबंध में ग्राहक का विवाद होना	मामले के समाधान के लिए शाखा अधिकारी ऋणी से मिलेंगे।
7	ग्राहक ने कॉल बैक के लिए अनुरोध किया	जहां ग्राहक ने जवाब नहीं दिया/वापस कॉल नहीं किया हो, वहाँ 3 दिनों के बाद शाखा अधिकारी उधारकर्ता के व्यवसाय/निवास स्थान का दौरा करेंगें।
8	आपात चिकित्सा (मेडिकल इमर्जेंसी)	वास्तविक स्थिति जानने के लिए शाखा अधिकारी उधारकर्ता से संपर्क करें।

शिवानी सिंह
मंडल कार्यालय,
औरंगाबाद

उपहार है बेटियाँ

पहले हाथ छोड़ा, फिर साथ छोड़ा
पढ़ लिख कर बेटे उनके बस गए विदेश में
अकेले तन्हा रह गए, प्यारे लाल अपने देश में।।
वैसे तो बड़ा अभिमान था, उनको अपने बेटों पर
पर गिरे खाट पर बाबू जी तो कोई काम न आया
चिट्ठी -पत्री लिखते रह गये, बेटों का कोई पैगाम न आया।।
कभी बेटों का, कभी उनके पैगाम का इंतजार चलता रहा
धीरे-धीरे सेहत का सूरज भी ढ़लता रहा।।

गैर थोड़ा बहुत तो कर देते थे, लेकिन अपना तो अपना होता है
बेटा बने बुढ़ापे का सहारा हर बाप का यही सपना होता है।।
लेकिन शायद उनका सपना था टूट चुका
तरक्की की अंधी दौड़ में, कहीं अपनापन था छूट चुका।।
अब धीरे - धीरे टूट रहीं थी उनकी साँसों की डोर
भैंसे पर बैठ यमराज आ रहे थे उनकी ओर।।

लेकिन फिर एक देवी आई
अपने साथ प्यारे लाल का जीवन लाई।।
सर पर हाथ नहीं रखा उसने, पाँव छूकर आशीर्वाद लिया
थी ये उनकी एकलौती बेटी, जिसको मरते-मरते भी न याद किया।।
हाँ जी! वही बेटी जो प्यारे लाल को फूटी आंख न सुहाती थी
बेटों को जब-जब कंधा उठाये, वो भी दौड़ी चली आती थी।।
लेकिन बेटी उनको लगती पराई, बेटा अपना सहारा है
इसी भ्रम ने ना जाने, कितनी बेटियों को मारा है।।

फिर क्या था जब बेटी और उसकी बेटी के हाथों सत्कार हुआ
सेहत सुधरी, चेहरा खिला, मानो जैसे चमत्कार हुआ।।
फिर बेटों का खत भी आया, और साथ में कुछ पैसे
कि बापू अपना देख लो, मैं आ जाऊं ऐसे कैसे।।
प्यारे लाल के हाथों में थे पैसे और आँखों में आंसू
क्योंकि अब तक समझते थे, पराया धन, बोझ और बेकार है बेटियाँ
समझ गये थे अब शायद, कि कुदरत का अनोखा उपहार है बेटियाँ।।।

विकास सिंह दुलर
वरिष्ठ प्रबंधक
कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली

शाखा में बैठा मैनेजर

शाखा में बैठा मैनेजर,
इधर उधर भाग रहा शाखा के अन्दर।
थर-थर-थर-थर थरा रहा था,
भर्र-भर्र-भर्र-भर्रा रहा था,
किस-किस से क्या काम कराऊँ,
पल-पल यह झाँक रहा था।
मैनेजर साहब-मैनेजर साहब, बोली जनता,
अब तक नही आई है बारी हमारी,
और नहीं हुआ है काम हमारा,
यह सब सुन-सुन के झल्ला रहा था।
यह सुन मैनेजर को गुस्सा आया,
उसने स्टाफ को कभी डांट कर कभी प्यार से समझाया।
और यह सब करते-करते वह सोच रहा था-
अभी हो गए है दस महीने पूरे,
जबकि बजट रह गया पूरा सारा,
सोच-सोच के घबरा रहा था।
'अभी तो आखिरी महीना बाकी है,
अभी तो इरादों का इंम्तिहान बाकी है,
अभी तो कुछ ग्राहकों को ही पकड़ा है,
अभी तो PLP, iRAM, MSME से लीड स्वीकृति कराना है बाकी,
अभी तो बाकी है policy कराना और
Gold bond, PPF, सुकन्या इत्यादि देना
और कुछ को पकड़कर उनके अनियमित ऋण खातों का
OTS कराना व recovery लेना है बाकी।
फिर एक विचार आया -
पहले भी हमने बजट पूरा किया है और फिर से ये कर
के दिखा देंगे सबको,
क्योंकि इन हालातों में आता है दरिया करना पार
हमकों।
यह सोच-सोच के दिन बीत रहा था,
अल्टी-पल्टी कर फाइलो को वो देख रहा था।
फिर आ गई DAY-END की बारी,
यही रह गई बैंकर की दुनियादारी।

सीएसआर गतिविधियाँ

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत अमृतसर स्थित स्वर्ण मंदिर में ई–रिक्शा, व्हील चेयर और वॉटर कूलर प्रदान करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल एवं श्रीमती पूनम गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण एवं गुरुद्वारा कमेटी के सदस्यगण।

अंचल कार्यालय, हैदराबाद के दौरे के दौरान कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के तहत जे.के. एम. आर. फाउंडेशन को 02 मिनी ट्रक प्रदान किये गए। इस अवसर पर श्री मो. मख़्सूद अली, अंचल प्रबंधक, हैदराबाद एवं श्री एन.वी.एस.पी. रेड्डी, मंडल प्रमुख, हैदराबाद भी विशेष रूप से उपस्थित थे।

अहमदाबाद, मंडल कार्यालय द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत मूक बधिर स्कूल, अहमदाबाद में पीएनबी ई–विद्या के तहत एलईडी टीवी भेंट करते हुए श्री शैलेश जोशी, मंडल प्रमुख, श्रीमती लक्ष्मी गणपति, उप मंडल प्रमुख। दृष्टव्य हैं स्कूल के बच्चे और प्राचार्या।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत लाइफ एनजीओ (स्पमि NGO) प्रशिक्षण केंद्र में महिलाओं के कौशल विकास प्रशिक्षण कार्य हेतु अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा 5 सिलाई मशीन प्रदान की गई। कार्यक्रम में दृष्टव्य है: श्री दिपंकर महापात्र, अंचल प्रबंधक, स्पमि एनजीओ के ट्रस्टी श्री किरीट वासा, श्री कृष्ण कुमार, उप अंचल प्रबंधक तथा श्रीमती वसुधा गोखले, मुख्य प्रबंधक।

मंडल कार्यालय, बिलासपुर में "पीएनबी प्रेरणा" द्वारा सामाजिक उत्तरदायित्व कार्यक्रम के तहत बिलासपुर सेवा भारती द्वारा संचालित मातृछाया अनाथालय में झूला और राशन सामग्री का वितरण किया गया। इस अवसर पर बिलासपुर मंडल के "पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा, श्रीमती वंदना खानखोजे और अन्य पीएनबी प्रेरणा सदस्य उपस्थित रहे।

सामाजिक उत्तरदायित्व कार्यक्रम के अंतर्गत मंडल कार्यालय, बिहारशरीफ के मंडल प्रमुख, श्री सत्यप्रिय दास जरूरतमंद लोगों को कंबल वितरित करते हुए। इस अवसर पर मंडल कार्यालय के अन्य उच्चाधिकारीगण भी उपस्थित रहे।

अनहद

> दफ्तर की नौकरी जीवित रहने के लिए केवल एक बंदोबस्त की तरह जीवन में शामिल हुई थी, कब इसने सम्पूर्ण जीवन को ही स्वयं में धारण कर लिया, पता ही नहीं चला। अब आलम ये है, वह चाहे तो भी इससे निजात नहीं पा सकता। बैठे-बैठे केवल सोच सकता है। आजादी के मायने उसने अपने लिए खुद तलाशे हैं, अपनी स्वतंत्रता खो कर उसने जाना है कि स्वतंत्रता क्या है।

दिनों, महीनों, सालों, मुसलसल रूटीन में पैबस्त जिंदगी अपने बीस सालों का हिसाब मांगने उसकी बंद आँखों की पपनियों पर ठहर जाती है और जब तक उसे पूरी तरह शर्मिंदा न कर दे, जाती नहीं। कांच की खिड़की के बाहर हर आदमी उसे ठीक वही दिखता है जो वह खुद है, जब अपने घर जाने को निकलता है, देर शाम, पूरे दिन का थका। चेहरे पर शिकन और आँखों में मुर्दा ख्वाबों का कब्रिस्तान टांगे, दोजख के इश्तेहार की तरह।

दफ्तर की कुर्सी पर बैठे कांच की खिड़की के पार देखते हुए वह कितना कुछ सोंचता रहता है। सोचने की कोई सीमा नहीं, किन्तु इन दिनों सारी–की–सारी सोच मिल कर केवल एक ही दिशा में सोच रही है... स्वतंत्रता। कैसी सोच है, कैसा चाहना। ऐसा सोचने की धृष्टता!! दफ्तर की नौकरी जीवित रहने के लिए केवल एक बंदोबस्त की तरह जीवन में शामिल हुई थी, कब इसने सम्पूर्ण जीवन को ही स्वयं में धारण कर लिया, पता ही नहीं चला। अब आलम ये है, वह चाहे तो भी इससे निजात नहीं पा सकता। बैठे–बैठे केवल सोच सकता है। आजादी के मायने उसने अपने लिए खुद तलाशे हैं, अपनी स्वतंत्रता खो कर उसने जाना है कि स्वतंत्रता क्या है।

लंच के वक्त, रद्दी अखबार के टुकड़े ढूँढता है, नहीं मिलने पर रद्दी पन्ने बिछा लेता है, अपनी सीट पर रोटी चबाते हुए महसूस करता है कि चेहरे की शुष्कता इतनी बढ़ गई है कि आँखों में उभरने लगी है, जो पहले से ही सुर्ख हो कर अपने अवसान की परिधि में, दिवस की संध्या का विराग ओढ़ चुका है। वह हर रात स्वयं को उसनाती हुई थपकियों में ढाल कर सुला देता है ताकि अगली सुबह चिपचिपी हथेलियों की बेमुनासिब तालियों के साथ स्वयं का स्वागत कर सके। मुसलसल दिनों का अंतहीन क्रम कुंठा में ढल कर उसकी समस्त एकाग्रता को भुथरा बनाने लगा है और युक्ति का सारा पैनापन अब उसकी परिधि से बहुत दूर जाने लगा है।

एक अलग ही शाम बिखरी हुई है आज। अनहद के सामने धुंधले, गंदलाए और उदास (किन्तु कोलाहल भरी) शाम का विस्तार उसकी चेतना में समाने लगा है। वह दफ्तर की सीढ़ियों से उतर कर सीधे सड़क की भीड़ में रूपोश हो जाता है। काली सड़क उसे स्टेशन की जगमग तक ला कर छोड़ देती है। वह एक सरकती हुई ट्रेन में दाखिल हो जाता है। झुग्गी–झोपड़ियों, कच्चे मकानों और फिर ऊँची इमारतों को छोड़ती ट्रेन कुछ ही देर बाद खुले खेतों से गुजरने लगती है। जब ट्रेन अपनी सीमा पर पहुँच कर ठहर जाती है, अनहद एक दूसरी ट्रेन में दाखिल हो जाता है, दूसरी से फिर तीसरी ट्रेन और चलते–चलते वह बहुत दूर चला जाता है, और अंत में कहीं पहुँच कर ठहर जाता है।

हिमशिखर की विशालता पर बिछे सनोबर के ऊँचे पेड़ों की सघनता, नीलाभ से अलंकृत प्रकृति की हरीतिमा, झरनों के जल–तरंग से उठते प्रकृति–राग का आरोह, पत्थरों पर उमकते छोटी–पतली नदियों का जल–नृत्य और शाम......

क्षितिज के दूसरी तरफ से दिखती नारंगी रौशनी, जैसे विदा होते सूरज से नेग में मिली लालिमा की सजी–धुली झलक। अंडे से अभी–अभी बाहर निकले नवजात चिड़ियों से मिलते, पेड़ों के पत्तों पर उतरते अँधेरे। बर्फीली हवा में घुली नर्म बूंदों का सघन आवरण, जैसे शरीर से गुजर कर मन की सतह पर फैलने का उत्सव। प्रकृति का रसायन–सृजन, रंग–गंध के रूप में अनहद के विराट हृदय की दग्धता को शीतल करने के निमित निर्मित किया गया लेपन हो जैसे। ध्वनि–मुक्त संगीत, अतृप्त आत्मा से निःसृत मुक्ति–राग हो जैसे।

अनहद की मुक्ति, जीवन से निःसृती नहीं है, दिवस का अवसान नहीं है, प्रकृति का विस्तार है....

प्रकृतिस्थ अनहद।

#इति#

अभीक सिंह
मुख्य प्रबंधक-सुरक्षा
प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली

गर्मी की छुट्टी में घर की यात्रा

रमन कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक,
सतर्कता प्रभाग, प्रधान कार्यालय

> जब से नौकरी में आया हूं घर जाना, वहां रहना, गाँव के लोग, बाग-बगीचे, सब ख्वाबों में ही आते है। कभी घर पर आराम से रह कर, माँ के हाथों का बना खाना खाकर, बिना किसी चिंता के उसकी गोद में सोना, सब सपने जैसा ही हो गया है। खैर बीवी बच्चों को कौन समझाए कि ऑफिस से इतनी लंबी छुट्टी नहीं मिल पाएगी काम का दबाव बहुत ज्यादा है, बॉस छुट्टी देने के लिए तैयार नही।

गर्मी की छुट्टी का इंतजार तो सभी लोग करते हैं। सभी कहने का तात्पर्य हम बैंक वालों से नहीं है, लेकिन बच्चे, बूढ़े और बच्चों की मम्मी से है। बच्चों के स्कूलों में छुट्टियां हो जाती हैं तो मानो उन्हें मस्ती करने के लिए सारा जहां मिल जाता है। छुट्टियों में वे अपने दादा–नाना के घर जाने के लिए बेकरार हो जाते हैं। आखिर वहाँ उन्हे वो आजादी मिलती है जो यहाँ शहरों की भीड़ में नहीं मिल पाती है।

दादा–दादी, नाना–नानी भी अपने नाती–पोते से मिलने के लिए साल भर तड़पते हैं, उनकी ख्वाहिशें भी इसी गर्मी की छुट्टी के भरोसे होती हैं जब वह बच्चों और पूरे परिवार के साथ महीने भर अपनी असली जिंदगी जीते हैं जो आज के भागदौड़ वाली जिंदगी में अब नहीं हो पाती है।

इन सबसे अलग पत्नी का भी मन रहता है कि वह जो साल भर घर का काम करते–करते थक जाती है तो उन्हें भी आराम मिले। इसके लिए उन्हे गर्मी की छुट्टी का ही सहारा होता है जब वह मायके जाकर महीने भर बिना काम किए आराम से अपनी जिंदगी जी सके। ज्यादातर का तो यह एक रोना होता है कि साल भर से उससे काम भी करवाते हैं और कोई छुट्टी भी नहीं देते, लेकिन साथ में वह यह भी चाहती हैं कि अगर मायके जाए तो अपने पति के साथ ही जाएं। वे अपने पति को बिल्कुल भी अकेला नहीं छोड़ना चाहती है।

यही द्वंद लिए मेरी पत्नी मुझे इस गर्मी की छुट्टी में अपने मायके ले जाना चाह रही थी और उसमें उसका साथ मेरा बड़ा बेटा जो 8 साल का है वह भी बखूबी दे रहा था। पापा चलिए, पापा चलिए, सुन–सुन कर मेरा भी मन जाने का हो रहा था। हो भी क्यों ना? कितने दिन हो गए घर गए हुए।

एक लंबी लड़ाई के बाद यह तय हुआ कि अभी पत्नी और बच्चे, अपने चाचा–चाची जो यहाँ पास में ही रहते हैं और वे लोग भी गर्मी की छुट्टी में अपने घर जा रहे थे, उनके साथ चले जाएं। मैं दो–चार दिनों की छुट्टी लेकर वापिस लेने के समय आ जाऊँ। इसी अनुबंध के साथ मैंने अपनी पत्नी और दोनों बच्चों को स्टेशन जाकर चाचा जी के साथ ट्रेन में बैठा दिया। बच्चों को समझा दिया कि मम्मी को तंग मत करना, अच्छे से रहना, वगैरह–वगैरह। ट्रेन का सिग्नल हो गया था, छुक–छुक कर ट्रेन मेरी आँखों के सामने से जा रही थी और मैं एक एकांत में खो रहा था कि काश मुझे भी गर्मी की छुट्टी मिलती और मैं भी अपने घर अपने परिवार के साथ जा पाता, तभी मोबाइल की घंटी बजी और मेरी तन्हाई टूटी। एक महीने घर में खुद से खाना बनाना, घर की साफ सफाई, कपड़ों की सफाई, आदि करके पता चला कि पत्नी घर में कितना काम करती है। घर और ऑफिस करते–करते एक महीना कब निकल गया पता ही नहीं चला।

एक महीने बाद जब अपने बॉस के पास छुट्टी लेने पहुँचा तो सुनने को मिला कि अभी स्टाफ नहीं है, इतनी लंबी छुट्टी क्यों चाहिए, 2 दिनों की छुट्टी शनिवार और रविवार में काम चला लो।

यह सब सुन–सुनकर पत्नी को बोला 2 दिन तो आने–जाने में ही निकल जाएगें। ऐसा करो, तुम अपने भाई को बोलो कि वह पहुंचा दे। इतना सुनना था कि पत्नी का गुस्सा फोन पर ही निकलने लगा। एक तो पहुंचाने नहीं आए अब लेने भी नहीं आओगे, तो रहो अकेले मुझे नहीं आना तुम्हारे पास। मैंने यह सब सुनकर पत्नी को समझाने की काफी नाकाम कोशिश की, लेकिन उसका कहना था कि तुम अकेले ही ऑफिस चलाते हो क्या? पूरी दुनिया गर्मी की छुट्टी में घूमने जाती है और तुम हो कि बस ऑफिस, ऑफिस और सिर्फ ऑफिस। परिवार से तो कोई मतलब ही नहीं है तुमको, इतना कहकर फोन काट दिया।

मै रात भर सोचता रहा कि बीवी सही है या बॉस, सोचते–सोचते कब ऑंख लग गई पता ही नहीं चला। सुबह उठकर ऑफिस गया पुनः अपने बॉस के पास छुट्टी के लिए आवेदन दिया और उन्हे मनाने की भरसक कोशिश की, इस बार शायद भाग्य ने भी साथ दिया और 4 दिनों की छुट्टी मिल गई। खुशी–खुशी ट्रेन का टिकट लेने गया लेकिन ये क्या ? ट्रेनों में टिकट तो था ही नहीं। होता भी कैसे ? गर्मी की छुट्टी खत्म होने के बाद ट्रेनों में भीड़ तो ऐसी होती है जैसे मानो कुम्भ का मेला। जाने का तो अकेले जाना था कैसे भी चला जाता लेकिन आने के समय बीबी और दो बच्चों के साथ वेटिंग टिकट मे आना किसी जंग से कम नहीं होता। एक साथी के कहने पर वापस आने का वेटिंग टिकट लेकर घर चला गया, उसने कहा था कि उसका एक जानकार है जो रेलवे में टिकट कंफर्म करवा देगा।

खुशी–खुशी घर गया था बीवी–बच्चों के साथ–साथ माँ–बाबूजी घर–परिवार से मिलने की खुशी बहुत थी। 4 दिन कैसे बीत गए पता ही नहीं चला वापस लौटने वाले दिन ट्रेन चलने के 4 घंटे पहले पता चला कि टिकट कंफर्म नहीं हुआ है। अब तो पैरों तले जमीन निकलने वाली बात थी। बीबी और दो बच्चों के साथ 24 घंटे का सफर बिना टिकट के करना और यदि समय से ऑफिस नहीं पहुँचा तो बॉस का गुस्सा अलग। मैं दोनों में से किसी भी परिस्थिति का सामना करने के लिए तैयार नहीं था। घर वाले समझा रहे थे एक–दो दिन की छुट्टी और ले लो, कल सुबह तत्काल में कोशिश करेंगे शायद परसों का टिकट मिल जाए लेकिन अब मैं उन लोगों को कैसे समझाता कि कल टिकट मिलेगा इसकी क्या गारंटी है और मिल भी जाए तो भी 2 दिनों की और छुट्टी के लिए बॉस को कौन समझाएगा, बॉस को फोन करने के नाम से ही डर लगने लगा, फिर भी हिम्मत करके कॉल किया सर ने फोन तो नहीं उठाया लेकिन उनका मैसेज आया कल ऑफिस में मिलो बहुत काम पेंडिंग हो गया है वहीं बात करेंगे। मैसेज देखकर समझ में आ गया कि जिस परिस्थिति में मैं आज हूँ शायद हमारे साहब भी कभी न कभी रहे होंगे, इसीलिए वह मेरी भावना को समझ गए, अब उनकी भावना को समझने की बारी मेरी थी।

मैं चुपचाप उठा और अपने एक जानकार ट्रैवल एजेंट को फोन किया और कहा कि भाई कोई सस्ता फ्लाइट का टिकट निकाल दे। 10 मिनट का समय माँग कर उस एजेंट ने फोन रख दिया 10 मिनट बाद उसने बताया एक टिकट ₹8000/– का पड़ेगा इस हिसाब से चार टिकट के ₹32,000 होंगे। कुछ देर के लिए तो मैं सोच में पड़ गया, फिर कहा, ठीक है भाई टिकट बना दे मैं पैसे ट्रांसफर कर रहा हूँ। बीवी बच्चों का सामान देख कर मुझे लगा इतना सामान फ्लाइट से जाएगा कैसे पत्नी से कहा ट्रेन का टिकट तो हुआ नहीं फ्लाइट का टिकट लिया है उसमें सामान की सीमा होती है। 15 किलो के हिसाब से 60 किलो सामान जाएगा और 7 किलो के हिसाब से 28 किलो का हैंडबैग ले सकते हैं लेकिन एक बच्चा भी तो है जिसे गोद में रखना पड़ेगा इसलिए जितना हो सके सामान कम कर लो।

अब इतना सुनना था कि बीवी का पारा चढ़ गया। इतने दिनों से बैठे थे, टिकट नहीं ले सकते थे, क्या सामान लूँ, क्या सामान छोड़ूँ सब तो काम के ही हैं पापा ने एक कार्टन आम दिए हैं यह तो मैं ले ही जाऊंगी, मम्मी ने बड़े प्यार से खजूर बना कर दिए हैं यह तो मैं छोड़ नहीं सकती, वगैरह वगैरह। मैंने कहा ठीक है जो भी लेना है ले लो लेकिन इस तरह बैग फिर से पैक करना कि फ्लाइट में कोई दिक्कत ना हो।

गुस्से में ही सही लेकिन पत्नी ने दोबारा से बैग पैक किया और हम लोग फ्लाइट लेकर दिल्ली वापस आने को दुःखी मन के साथ घरवालों से विदा लेकर जब पटना एयरपोर्ट पहुँचकर सिक्योरिटी चेक करवाने पहुँचे तो पहले चरण के सिक्योरिटी चेक में ही वहां बैठी एयरलाइन अधिकारी ने कहा कि सामान आपके लिमिट से ज्यादा है। ₹1100 के हिसाब से ₹3300 जमा करवाइए तभी सामान आगे जाएगा। काफी आरजू मिन्नत करने के बाद एयरलाइन सेविका ने कहा कि 3 किलो सामान निकाल लो और जाओ फ्लाइट में।

मैंने भी तपाक से कहा मैडम कार्टन में आम हैं आप ले लो खा लेना, लेकिन वह कहाँ मानने वाली थी आखिर मैं भी बैंकर हर परिस्थिति में काम करने वाला एक ऐसी तकनीक निकाली कि कुछ कपड़े निकाल कर पहन लिए, कुछ बच्चों को पहना दिए, कुछ हैंड

बैग में एडजस्ट कर लिए। दोबारा फिर काउंटर पर गया तो इस बार मैडम ने तिरछी नजरों से देखा और घूरते हुए कहा कि अभी भी आधा किलो ज्यादा है लेकिन फिर मेरा रिक्वेस्ट वाला चेहरा देखकर अपना ठप्पा लगाते हुए क्लीयर पास दे दिया। वहाँ से चार हैंडबैग और एक बच्चे को गोद में लिए हुए आगे बढ़ा लेकिन फाइनल सिक्योरिटी वालों ने यह कहकर रोक लिया कि आप के बैग में कुछ संदिग्ध सामान है।

पूरा बैग खाली करवाया। अंदर में एक डिब्बा मिर्च का अचार मिला जो विमान में ले जाना प्रतिबंधित था। वहाँ भी काफी आरजू मिन्नत करनी पड़ी, उन लोगों को काफी समझाया कि मिर्च का अचार सासू माँ ने बड़े प्यार से बनाया है लेकिन वह सिपाही कहाँ मानने वाला था। बोला. नहीं हमारी नौकरी का सवाल है। हम तो यह नहीं ले जाने दे सकते। नौकरी का सवाल आते ही मुझे याद आया कि मैं भी तो इतना खर्च करके नौकरी करने ही जा रहा हूँ। अचार का डिब्बा भारी मन से वहीं छोड़ने के बाद हम ने विमान के लिए प्रस्थान किया।

पूरे रास्ते विमान में बैठे बीबी की गाली सुनता रहा क्योंकि एक तो उसे विमान से डर लगता था, दूसरा उसकी माँ का बनाया हुआ अचार छूट चुका था। खैर जैसे–तैसे हम लोग दिल्ली एयरपोर्ट पर विमान से उतर कर अपना सामान लेने पहुंचे तो वहां एक और मुसीबत मुँह बनाएं खड़ी थी। ससुरजी ने बड़े प्यार से अपने नाती के लिए जो आम का कार्टन दिया था वह पटना में ही छूट चुका था। अब तो बीवी के साथ–साथ बेटे ने भी चिल्लाना शुरू कर दिया। बेटे को आम बहुत पसंद था। आम जानबूझकर नहीं लाए, कोई काम ठीक से नहीं कर सकते, पता नहीं बैंक मे पूरे दिन कैसे काम करते हो? वगैरह–वगैरह सुन कर मैं ग्राहक सेवा अधिकारी के पास गया और अपनी रसीद दिखाई उसे भी प्यार से बोला भाई क्या गलती हुई मेरे से जिसकी सजा तुम एयरलाइन वाले मुझे दे रहे हो।

उस ने समझाया सर गलती से आम का कार्टन छूट गया है कल की फ्लाइट से आ जाएगा। मैंने कहा आ तो जाएगा लेकिन कल तक तो बंद कार्टन में आम खराब हो जाएगा और मन मे सोच रहा था कि आम खराब न भी हो, लेकिन मैं कल तक ठीक रहूँगा इसकी गारंटी कौन लेगा?

तब तक मैं भी काफी उग्र हो चुका था। मेरा आम का कार्टन अभी के अभी मंगवाओ नहीं तो मै यही आमरण अनशन करूंगा । आखिरकार एयरलाइन वालों ने कुछ किट–पीट कंप्यूटर पर किया, 2–4 कॉल किए और कहा कि 4 घंटे बाद अगली फ्लाइट से आम आ जाएगा। आप लोग वेटिंग एरिया मे आराम कीजिए। सुबह से कुली की तरह इतने सामान ढोते–ढोते, बिना कुछ खाए पिए, बीबी की डांट सुन–सुन कर 1200 किलोमीटर का सफर किया हुआ, आम के कार्टन का इंतजार करता हुआ आदमी एयरपोर्ट के वेटिंग रूम मे क्या आराम करेगा। खैर 4 घंटे बाद अगली फ्लाइट से आम आया और रात के 12:00 बजे हम लोग अपने आवास पर पहुँचे। दिन भर की शारीरिक–मानसिक थकावट के बाद सुबह ऑफिस के लिए अलार्म लगा कर मै सोने चला गया।

ऋण निगरानी एक प्रभावी साधन

प्रेम प्रकाश सिन्हा,
मुख्य संकाय
कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली

> ऋण परिसंपति में बैंक के जोखिम की सुरक्षा सर्वोपरि है। सुरक्षा जोखिम आंतरिक और बाह्य कारणों पर निर्भर है, जिन्हें ऋण एक्सपोजर लेते समय पहचाना बहुत जरूरी है। कोई भी कारण जिसके परिणामस्वरूप इन जोखिमों को डिफॉल्ट रूप से या यहां तक कि पुनर्भुगतान में देरी हो सकती है, उसका निदान और पहचान जल्दी की जानी चाहिए।

अर्थव्यवस्था के उदारीकरण और वैश्वीकरण के साथ, भारतीय बैंकिंग प्रणाली भी अंतरराष्ट्रीय प्रभावों के प्रति संवेदनशील हो गई है। पिछले दशक के दौरान वैश्विक मंदी के मद्देनजर, भारतीय अर्थव्यवस्था ने मंदी के लक्षण दिखाए हैं और विकास दर में काफी गिरावट आई है। बैंक दोहरी चुनौती के दौर से गुजर रहे है, जिसमें न केवल अच्छी गुणवत्ता वाले नए उधारकर्ताओ को जोड़ना है पर साथ ही जोड़ी गई ऋण संपत्तियों की गुणवत्ता बनाये रखनी है। ऋण निगरानी की सफलता मोटे तौर पर दो पहलुओं पर निर्भर करती है, बैंकों को समय पर आवश्यक डेटा और विवरण प्रस्तुत करने में उधारकर्ता ग्राहकों का सहयोग और ऋण निगरानी अधिकारियों द्वारा समय पर सुधारात्मक निर्णय लेने की क्षमता।

ऋण निगरानी की आवश्यकता

बैंक के ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए ऋण पोर्टफोलियो और व्यक्तिगत खातों की निगरानी आवश्यक है। अंतरराष्ट्रीय मानक के अनुरूप, बैंकों के लिए ऋण पोर्टफोलियो में उधार खातों की आय पहचान और परिसंपत्ति वर्गीकरण के विवेकपूर्ण मानदंडों को लागू करना अनिवार्य है। ऋण खाते में ब्याज और अन्य देय राशि की वसूली के रिकॉर्ड के आधार पर, बैंक खातों को मानक, उप–मानक, संदिग्ध और हानि आस्ति के रूप में वर्गीकृत करते हैं। उधारकर्ता द्वारा सावधि ऋण खाते में अधिकतम 90 दिनों की अवधि के लिए ब्याज/किश्त और अन्य देय राशियों की चुकौती न करने या ओवरड्राफ्ट/नकद ऋण और अन्य उधार खातों के 90 दिनों से अधिक की अवधि में ब्याज और अन्य देय राशियों की चुकौती न करने, पर खाते को उप–मानक के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। इसके बाद, उधारकर्ता द्वारा डिफॉल्ट की अवधि और वसूली नियमों के आधार पर, संबंधित खाते को संदिग्ध या हानि वाली संपत्ति के रूप में डाउनग्रेड किया जाता है।

ऋण निगरानी के उद्देश्य

1) निर्धारित प्रक्रियाओं और शर्तों का पालन करने के बाद प्रारंभिक वितरण या ऋण का संवितरण सुनिश्चित करना।
2) ऋण संपत्ति मानक श्रेणी बनाए रखना।
3) पहचान किए गए कमजोर खातों/वॉच लिस्ट खातों के सुधार का प्रयास करना।
4) खातों को एनपीए श्रेणी में फिसलने से रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाना।

ऋण निगरानी के लक्ष्य

1) ऋण सुविधाओं के मूल्यांकन के समय स्वीकार किए गए अनुमानों की तुलना में उधारकर्ता के व्यवसाय के वास्तविक प्रदर्शन की सामयिक निगरानी। बिक्री के अनुमानित स्तर, ऑपरेटिंग प्रॉफिट, इन्वेंट्री और डेट लेवल, कैश फ्लो आदि के मुकाबले आवधिक प्रदर्शन प्राप्त करना और निगरानी करना है।

2) समय पर और उपयुक्त कार्रवाई के लिए उधार लेने वाली इकाई के सुचारू संचालन के रास्ते में आने वाले अस्थायी/महत्वपूर्ण विचलन की पहचान करना और उनका मूल्यांकन करना।

3) समय पर निरीक्षण के माध्यम से ऋण उधारकर्ताओं के साथ नियमित रूप से चर्चा करना।

4) दिन–प्रतिदिन के व्यवसाय संचालन में प्रमोटरों की ईमानदारी और रुचि के स्तर का पता लगाना, और उत्पादन स्तर, इन्वेंट्री स्तर, निर्माण/बिक्री की प्रवृत्ति, श्रम समस्याओं, उत्पादन इकाइयों के रखरखाव और अन्य के बारे में जानकारी प्राप्त करना।

5) यह सुनिश्चित करना कि क्या व्यवसाय में निवेश की गई धनराशि पर्याप्त रूप से सुरक्षित है और क्या व्यवसाय के सामने आने वाली दिन–प्रतिदिन की समस्याओं का समय पर समाधान किया जा रहा है।

6) उधार लेने वाली इकाई की वित्तीय समस्याओं को बिना किसी देरी के महसूस करना और गुण–दोष के आधार पर उसका मूल्यांकन करने के बाद नियमित आधार पर उपचारात्मक कार्रवाई करना।

7) यह सुनिश्चित करना कि ब्याज/बैंक को देय किश्तों के पुनर्भुगतान में कोई बाधा है या नहीं।

8) ऋण के अंतिम उपयोग को सुनिश्चित करना और विचलन को रोकना।

ऋण निगरानी के उपाय

ऋण परिसंपत्ति में बैंक के जोखिम की सुरक्षा सर्वोपरि है। सुरक्षा जोखिम आंतरिक और बाह्य कारणों पर निर्भर है, जिन्हें ऋण एक्सपोजर लेते समय पहचाना बहुत जरूरी है। कोई भी कारण जिसके परिणामस्वरूप इन जोखिमों को डिफॉल्ट रूप से या यहाँ तक कि पुनर्भुगतान में देरी हो सकती है, उसका निदान और पहचान जल्दी की जानी चाहिए। मार्जिन के रखरखाव, समय पर ब्याज का भुगतान, स्टॉक स्टेटमेंट जमा करने, अन्य स्टेटमेंट जमा करने जैसी सामान्य स्वीकृति प्रसंविदाएं उधारकर्ताओं, उचित समय पर खातों की समीक्षा, आदि के साथ–साथ ऋण–विशिष्ट शर्तें जैसे कि प्रमोटर के योगदान को बढ़ाना, कानूनी औपचारिकताएं पूरी करने के बाद संपत्ति को गिरवी रखना, आदि, बुनियादी ढांचा प्रदान करेगा। इसका उद्देश्य मानक संपत्ति श्रेणी के भीतर भी खातों को विशेष उल्लेख खाता (एसएमए) श्रेणियों से शुद्ध मानक श्रेणी में लगातार अपग्रेड करना है। निगरानी उपायों की एक समावेशी सूची इस प्रकार हैः

1) परियोजना की मूल परिकल्पित लागत की तुलना में परियोजना की वास्तविक लागत (पूर्ण होने पर) का प्रमाणित विवरण

2) स्टॉक और बही–ऋण विवरण

3) त्रैमासिक सूचना प्रणाली का रिटर्न

4) मासिक परिचालन डेटा के विवरण

5) निरीक्षण रिपोर्ट

6) बाहरी एजेंसियों की स्टॉक निरीक्षण रिपोर्ट

7) समवर्ती/आंतरिक/राजस्व/ऑडिट रिपोर्ट

8) फैक्ट्री विजिट रिपोर्ट

9) तकनीकी अधिकारी की रिपोर्ट

10) खाते, प्रमोटरों या गारंटरों के संबंध में अन्य बैंकों से स्थिति की पूछताछ

11) खाते के संचालन की जाँच (खराब टर्नओवर, अतिदेय, चेक/बिलों की बार–बार वापसी, किसी ऐसे व्यक्ति के पक्ष में चेक जारी करना, जो मुख्य व्यवसाय से जुड़ा नहीं है, बड़ी नकदी की निकासी, आदि)

12) वैधानिक लेखापरीक्षा रिपोर्ट

13) आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट/विशेष लेखापरीक्षा रिपोर्ट

14) विनियामक प्राधिकरणों की टिप्पणियाँ

15) खाते की वार्षिक समीक्षा

16) मासिक/त्रैमासिक निगरानी रिपोर्ट

निगरानी प्रक्रिया का ध्यान हमेशा उधार दी गई ऋण परिसंपत्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित करना और यह देखना है कि खाते को मंजूरी के नियमों और शर्तों के अनुसार संचालित किया जा रहा है। उधार लेने वाली इकाई के सामने आने वाली समस्याओं का गहन विश्लेषण किया जाना चाहिए और इकाई की दीर्घकालिक व्यवहार्यता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक उपचारात्मक उपायों को शुरु करने की आवश्यकता है।

निगरानी–पूर्व संवितरण चरण

संवितरण पूर्व चरण में मौजूदा उधारदाताओं से संतोषजनक ऋण रिपोर्ट प्राप्त करना, मंजूरी के बाद लेकिन पूर्व–संवितरण

निरीक्षण रिपोर्ट, निर्धारित सुरक्षा दस्तावेजों का निष्पादन, मंजूरी की शर्तों के अनुसार संपार्श्विक सुरक्षा प्राप्त करना शामिल है। अन्य औपचारिकताएं जैसे कानूनी विशेषज्ञों द्वारा दस्तावेजों की जाँच करना और अन्य भाग लेने वाले बैंकों और वित्तीय संस्थानों द्वारा संवितरण सुनिश्चित करना भी निगरानी विभाग की जिम्मेदारी के रूप में आवश्यक है।

निगरानी–संवितरण चरण

संवितरण के दौरान निगरानी कार्य को सही तरीके से राशि का संवितरण करके धन के अंतिम उपयोग को सुनिश्चित करना चाहिए। सभी संवितरण व्यवसाय इकाई के प्रदर्शन के वास्तविक/स्वीकार्य स्तरों से संबंधित होने चाहिए और ऋण परिसंपत्तियों में बैंकों के जोखिम की सुरक्षा के मूल उद्देश्य के अनुरूप होने चाहिए। संवितरण परियोजना/व्यावसायिक गतिविधि की प्रगति के अनुरूप होना चाहिए। साथ ही प्रवर्तकों द्वारा दिए गए समय तक लाए गए मार्जिन की सीमा को भी ध्यान में रखा जाएगा।

निगरानी –संवितरण के बाद की अवस्था

संवितरण के बाद की निगरानी बैंक में निगरानी कार्य का एक बड़ा हिस्सा है। एक विशेष आवृत्ति पर चुनिंदा परिचालन डेटा आमंत्रित करके उधारकर्ताओं के वास्तविक प्रदर्शन की निगरानी की जानी चाहिए। उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत विवरण की तुलना ऋण प्रदान करने से पहले बैंक को दिए गए अनुमानित प्रदर्शन से की जानी चाहिए। बैंक अधिकारियों द्वारा समय–समय पर निरीक्षण और स्टॉक ऑडिट सुनिश्चित किया जाना चाहिए। वर्ष में कम से कम एक बार लेखा परीक्षित वित्तीय विवरणों की समय पर प्राप्ति और विश्लेषण और खाते की समीक्षा, संवितरण के बाद की निगरानी का सबसे अभिन्न अंग है। स्ट्रेस/Stress के लक्षण दिखाने वाले खातों की समय पर पहचान करना और उन्हें निरंतर निगरानी के लिए निगरानी श्रेणी में रखना नितांत आवश्यक है।

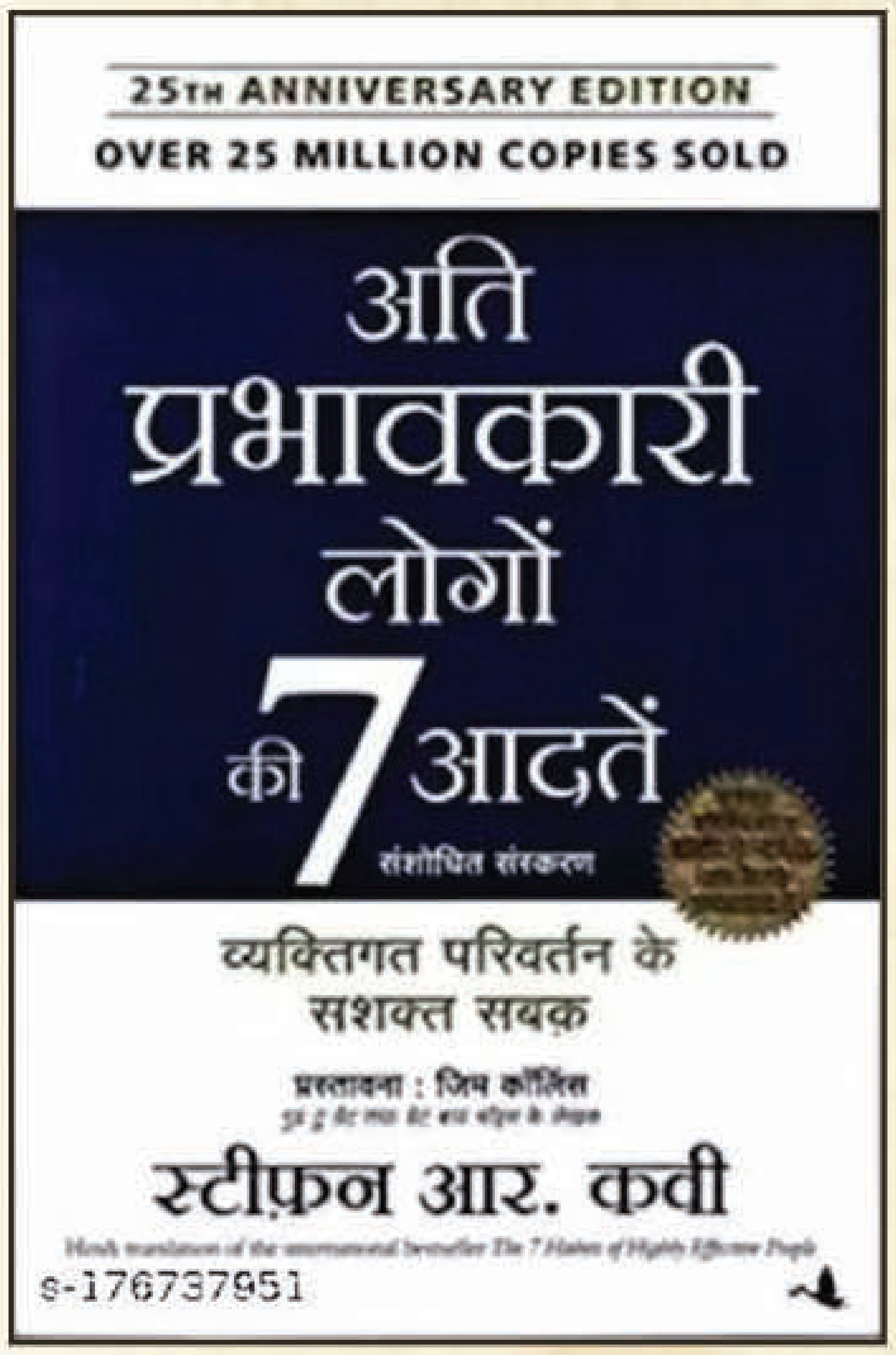
निष्कर्ष

बैंक के लिए उधार खातों को मानक श्रेणी में रखना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है और इस उद्देश्य के लिए खातों की निरंतर निगरानी आवश्यक है। अधिकांश बैंकों ने विभिन्न स्तरों पर कई निगरानी तंत्र और निरीक्षण स्तर स्थापित किए हैं जैसे शाखा प्रबंधकों द्वारा निगरानी, नियंत्रण कार्यालयों में अधिकारी, बाहरी एजेंसियों द्वारा ऑडिट, आरबीआई, सीए फर्म, प्रधान कार्यालय द्वारा आंतरिक ऑडिट आदि। बैंकों में प्रचलित बहु–स्तरीय निगरानी प्रणालियों के बावजूद, हर साल नए एनपीए जोड़े जाते हैं, जिससे ऋण पोर्टफोलियो का जोखिम बढ़ता जा रहा है। ऋण मूल्यांकन और ऋण निगरानी में कमजोरी की पहचान खातों के गैर–निष्पादित परिसंपत्तियों में बदलने के प्रमुख कारणों के रूप में की गई है। इस बात पर जोर देने की जरूरत नहीं है कि जब तक निगरानी प्रभावी ढंग से नहीं की जाती है, तब तक एनपीए के लिए मानक संपत्ति की स्लिपेज/slippage को नियंत्रित करना असंभव है।

हर तस्वीर कुछ कहती है

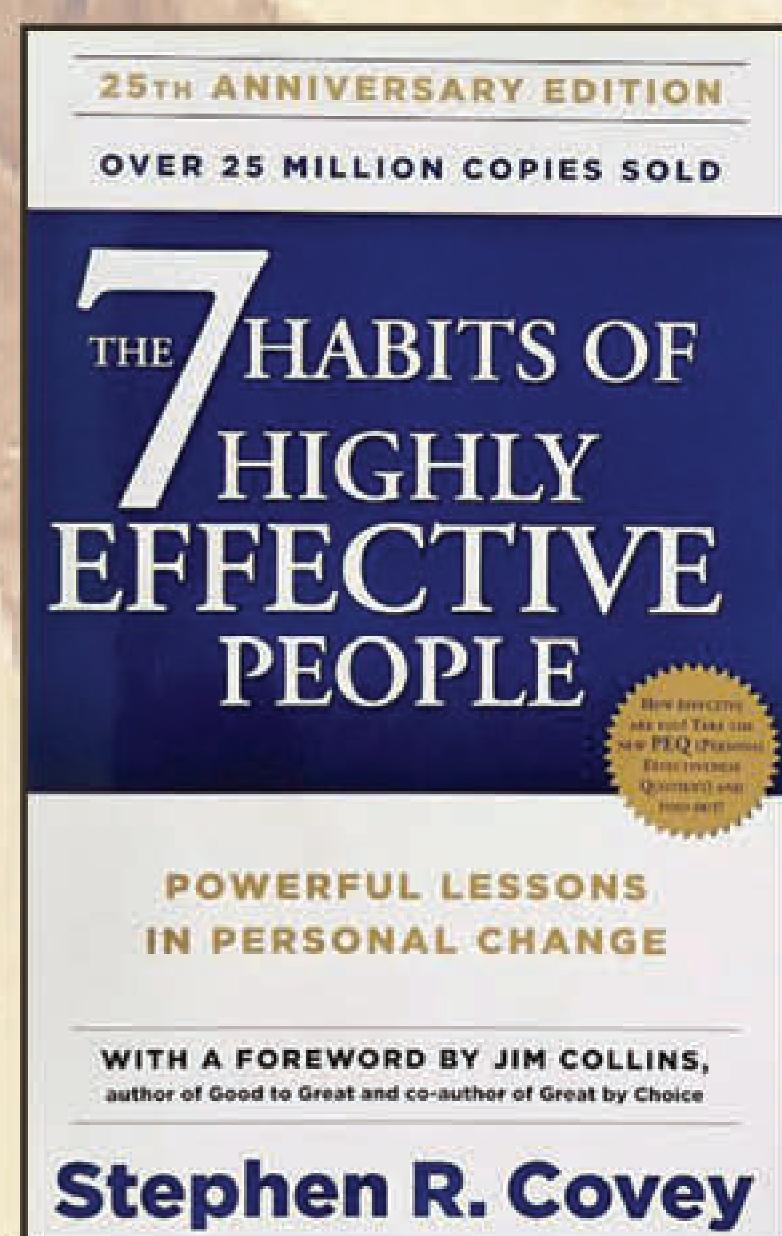
कहते हैं कि कैमरा और तस्वीर झूठ नहीं बोलते हैं और वाकई में हर तस्वीर कुछ कहती है जो हमारे दिलो–दिमाग और अंतरात्मा को छू जाती है और हमें सोचने और उस पर कुछ लिखने के लिए प्रेरित करती है। क्या यह तस्वीर आपको लिखने के लिए प्रेरित नहीं कर रही है? तो उठाइए कलम और इस तस्वीर पर अपने मौलिक विचार (गद्य/पद्य) केवल 10 से 15 पंक्तियों में हिंदी यूनिकोड में टाइप कर हमें 15 जून 2023 तक ईमेल पते pnbstaffjournal@mail.co.in या राजभाषा विभाग की rajbhashavibhag@pnb.co.in पर भेज दीजिये। कृपया प्रविष्टि में फोटो सहित अपना पूर्ण विवरण अवश्य लिखें। हस्तलिखित/रोमन लिपि में टंकित प्रविष्टियाँ स्वीकार नहीं की जाएंगी। केवल पीएनबी बैंक के स्टाफ सदस्य ही इस प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं। प्रत्येक स्टाफ सदस्य की केवल एक प्रविष्टि पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।

पुस्तक समीक्षा



स्टीफन एस. कवी ने ''सेवन हैबिट ऑफ हाईली इफेक्टिव पीपल'' अर्थात् "अति प्रभावकारी लोगों की 7 आदतें" पुस्तक लिखने से पूर्व लगभग 3000 से अधिक महान लोगों का साक्षात्कार किया अथवा उनका जीवन चरित्र पढ़ा जोकि अपने जीवन के सभी क्षेत्रों में पूर्ण रूप से सफल थे चाहे वो एक अच्छा कारोबारी हो, एक अच्छा खिलाड़ी हो, अच्छा नेता हो, अच्छा अभिनेता हो या अच्छा कलाकार ही क्यों न हो। इसके अलावा ये लोग अपने निजी जीवन में भी सभी भूमिकाओं जैसे माता–पिता, भाई –बहन, पुत्र–पुत्री, पति–पत्नी की भूमिकाओं में भी उतने ही सफल थे जितने अपने व्यावसायिक जीवन में। इन सभी लोगों में 7 आदतें कॉमन थी जिसे स्टीफन कवी ने ज्यादातर एक जैसा पाया जिसके बाद उन्होंने इस पर तीन वर्षों तक गहन चिंतन और मनन किया और तीन वर्ष बाद पुस्तक लिखी ''सेवन हैबिट ऑफ हाईली इफेक्टिव पीपल'' जिसे विश्व के सभी मैनेजमेंट स्कूलों और संस्थानों में पढ़ाया जाता है। इस पुस्तक के माध्यम से लेखक ने न केवल जीवन में सफल होने के प्रभावी उपाय बतायें हैं अपितु इनका जीवन पर पढ़ने वाले सकारात्मक प्रभावों का रोचक ढंग से वर्णन किया है। इस पुस्तक की सफलता का आलम ये था कि न्यूयॉर्क टाइम्स में 60 हफ्तों तक ये टॉप सेलर में शीर्ष पर बनी रही। यह आज भी श्रेष्ठ पुस्तकों में शुमार होती है। यदि पुस्तक को सारांश रूप में समझने का प्रयास किया जाए तो हम पाते हैं कि जीवन में सफलता पाने के लिए एक व्यक्ति में ये सात आदतें होना आवश्यक है जोकि निम्नलिखित है :

1. सकारात्मक बनें (Be Proactive)
2. आरम्भ करने से पहले परिणाम के बारे में सोचें (Begin with the end in Mind)
3. प्राथमिकता वाली बातें पहले करें (Put first Things First)
4. आप भी जीतें मैं भी जीतूँ (Think Win-Win)
5. पहले समझने के लिए सुने, फिर समझाने के लिए (Seek First to Understand then to be Understood)
6. प्रतिकूल परिस्थिति में भी समानुकूल भाव (Synergize)
7. अपने ज्ञान को अद्यतन करते रहें (Sharpen the saw)



इन सभी उक्त आदतों को अपनाकर आप अपने जीवन में सफलता के नए आयाम स्थापित कर सकते हैं और इन आदतों के कारण लोगों को जीवन में सकारात्मक ऊर्जा बनाए रखने मे मदद मिलती हैं। अतः मेरा मानना है कि हमें इस पुस्तक को कम से कम एक बार अवश्य पढ़ना चाहिए ताकि हम अपने जीवन में असरदार और शानदार व्यक्तित्व को प्राप्त करने में सफल हो सकें।

सुमित चौधरी
मुख्य प्रबंधक
शेयर विभाग, प्रधान कार्यालय

विविध

अंचल कार्यालय, कोलकता, द्वारा अंतर अंचल–मंडल क्रिकेट टूर्नामेंट का आयोजन किया गया। अंचल प्रबंधक, कोलकाता, श्री सुमन्त महान्ती मण्डल कार्यालय की टीम हुगली हावस को मैन ऑफ द मैच की ट्राफी प्रदान करते हुए। साथ में है उप–अंचल प्रबन्धक, श्री सुधांशु शेखर दास, महाप्रबंधक, श्री सुनील कुमार अग्रवाल, मण्डल प्रमुख हुगली, श्री बिराजमान केरकेट्टा, उप–मण्डल प्रमुख, श्री राकेश अग्रवाल, हाइब्रिड पी.एल.पी. श्रीरामपुर प्रमुख, श्रीमती मंदाक्रांता बिस्वास।

अंचल कार्यालय, लुधियाना में इम्पोर्टर/एक्सपोर्टर समिट के दौरान मंच पर दृष्टव्य है अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर तराई, महाप्रबंधक, आईबीडी, श्रीमती एम. स्वराज लक्ष्मी, उप अंचल प्रबंधक, श्री दलजीत सिंह तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना के शाखा चकदाहाट में सामाजिक कॉरपोरेट गतिविधियों के अंतर्गत प्राथमिक कुल्दिया विद्यालय को आर.ओ प्रदान करते हुए श्री शंकर लाल मंडल, मुख्य प्रबंधक एवं शाखा प्रभारी श्री प्रतीक लाल शील।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित स्टाफ एकाउंटबिल्टी एवं आई.ए.सी मामले प्रशिक्षण कार्यक्रम में श्री यतेन्द्र कुमार, उप महाप्रबंधक (निरीक्षण एवं लेखा परीक्षा विभाग) का स्वागत करते हुए श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य एवं उप महाप्रबंधक, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में एजेंडा स्क्रीनिंग सेल द्वारा आयोजित एक दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान श्रीमती रीता कौल, (सलाहकार–एजेंडा स्क्रीनिंग सेल) का स्वागत करते श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य–उप महाप्रबंधक कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित लिपिकीय कर्मचारी संवर्ग हेतु ऋण, सीबीएस, ग्राहक सेवा, सॉफ्ट स्किल्स तथा नवीनतम उत्पाद विषयों पर संगोष्ठी के आयोजन के दौरान प्रतिभागियों को संबोधित करते हुए श्री नरेंद्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य एवं उप महाप्रबंधक, कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली।

आपके पत्र

आपके बैंक की तिमाही गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' का अक्टूबर–दिसंबर 2022 का नवीन अंक 'अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग विशेषांक' प्राप्त हुआ। धन्यवाद। सर्वप्रथम माननीय राष्ट्रपति श्रीमती द्रौपदी मुर्मू द्वारा प्रेसिडेंट एस्टेट में पीएनबी की पुनर्निर्मित शाखा का उद्घाटन किए जाने एवं पीएनबी को आईबीए 2022 पुरस्कार प्राप्त करने के लिए हार्दिक बधाई। पत्रिका में शामिल समस्त लेख, कविताएं पठनीय और ज्ञानवर्धक हैं। पत्रिका की विषय–वस्तु में मुख्य रूप से वैश्वीकरण के युग में आर्थिक विकास में अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के योगदान पर बल दिया गया है। साथ ही, अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं और उत्पादों पर विस्तारपूर्वक विचार किया गया है। बैंकिंग प्रणाली के संबंध में तकनीकी सूचना प्रदान करने की दृष्टि से भी यह अंक काफी महत्वपूर्ण है। इस दृष्टि से 'नियो बैंकिंग', 'फिनटेक की बढ़ती भूमिका', 'अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग में फॉरफेटिंग', 'एनआरआई ग्राहकों हेतु उपलब्ध बैंकिंग सेवाएं' जैसे लेख उल्लेखनीय हैं। लेखों के बीच–बीच में 'स्त्री जीवन–चक्र', 'किसान' जैसी अर्थपूर्ण एवं प्रेरणदायी कविताओं का सुंदर समायोजन किया गया है, जो उत्कृष्ट संपादकीय दृष्टि के परिचायक है। समग्रतः विषय–वस्तु के चयन की उत्कृष्टता और कलात्मक संपादन ने इस अंक को पठनीय के साथ ही साथ संग्रहणीय भी बना दिया है। इस संग्रहणीय अंक के लिए पूरी संपादकीय टीम बधाई की पात्र है। पत्रिका की उत्तरोत्तर प्रगति के लिए हार्दिक शुभकामनाएं।

भवदीय,
डॉ. गुलाबचंद यादव
महाप्रबंधक (राजभाषा)

हमें आपकी गृह पत्रिका **"पीएनबी प्रतिभा"** के अक्टूबर–दिसंबर, 2022 के अंक (63–03) **(अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग विशेषांक)** की प्रति प्राप्त हुई, धन्यवाद। पत्रिका 'अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग क्षेत्र' पर केन्द्रित है। सर्वप्रथम पंजाब नैशनल बैंक को उत्तर क्षेत्र – । तथा उत्तर क्षेत्र –2 में राजभाषा संबंधी उत्कृष्ट कार्य करने पर गृह मंत्रालय से प्राप्त राजभाषा क्षेत्रीय पुरस्कार हेतु हार्दिक शुभकामनाएं। इस विशेषांक में अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं और उससे संबंधित उत्पादों के बारे में विशेष लेख प्रकाशित किये गए हैं। विशेषांक में प्रकाशित लेख यथा "नियो बैंकिंग", "अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग में फॉरफेटिंग" आदि लेख अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग और विदेशी व्यापार के लिए जागरूकता पैदा करने वाला है। इसके साथ ही इस विशेषांक में प्रकाशित पुस्तक समीक्षा, व्यंग्य, कथायें एवं कविताएं विशेष रूप से सराहनीय हैं। इसके साथ आपके द्वारा आयोजित विभिन्न आयोजन जैसे सतर्कता जागरूकता सप्ताह, अग्निवीरों के लिए बैंक की नई पहल प्रेरणादायक है। पत्रिका के प्रकाशन के लिए इन महत्वपूर्ण 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 संबंधी जानकारियां पढ़ने को मिलेंगी।

भवदीय,
मोहित कौल
उप महाप्रबंधक

हमने नोट किया है कि इस अंक को अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग विशेषांक के रूप में प्रस्तुत करने का आपका प्रयास सफल रहा है। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं पर आपके स्टाफ सदस्यों की रचनाओं से राजभाषा हिंदी में तकनीकी साहित्य के निर्माण की दिशा में सराहनीय पहल हुई है। हमें प्रसन्नता है कि आपके स्टाफ सदस्यों ने विविध विषयों पर अपनी रचनाओं से इस पत्रिका का कलेवर निखारा है। इस संदर्भ में हम सुश्री शालिनी कृष्णम की रचना 'विपरीत का सौंदर्य: जीवन दर्शन' का खास तौर पर उल्लेख करना चाहेंगे। हमें पीएनबी प्रतिभा के अगले अंक की उत्सुक प्रतीक्षा रहेगी।

शुभकामनाओं के साथ।

भवदीय,
(मनीष कुमार)
महाप्रबंधक
मानव संसाधन, कार्मिक, प्रशिक्षण एवं राजभाषा

आपके बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका "अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग विशेषांक" का अक्टूबर–दिसंबर, 2022 का अंक 63–03 प्राप्त हुआ तदर्थ धन्यवाद। पत्रिका के कुशल एवं सफल संपादन हेतु हमारी ओर से शुभकामनाएं एवं आभार स्वीकार करें। पत्रिका की विषय वस्तु रोचक एवं ज्ञानवर्धक हैं। पत्रिका में नियो बैंकिंग, 'अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग गतिविधियां', 'सीएसआर गतिविधियां', 'विपरीत का सौदर्य–जीवन दर्शन' जैसे आलेख पत्रिका के सार्थक उद्देश्य को दर्शाते हैं। पत्रिका के सफल प्रकाशन के लिए संपादक मंडल, सभी रचनाकारों व लेखकों को हार्दिक बधाई एवं शुभकामनाएं।

सादर,
(राजीव वार्ष्णेय)
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

सेवानिवृत्ति

चिनसुरा शाखा में पदस्थ शाखा प्रबंधक एवं मुख्य प्रबंधक, श्री उमाकान्त हजारिका को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर मण्डल प्रमुख, हुगली, श्री बिराजमान केरकेट्टा पुष्पगुच्छ प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए। दृष्टव्य हैं सहायक महाप्रबंधक व उप–मण्डल प्रमुख, श्री राकेश कुमार अग्रवाल।

मण्डल कार्यालय, मुजफ्फरपुर में कार्यरत श्री अनिल कुमार सिंह, मुख्य प्रबंधक को सेवानिवृत्ति के अवसर पर भावभीनी विदाई देते हुए मण्डल प्रमुख, श्री संजय सिन्हा तथा अन्य स्टाफ सदस्य।

मण्डल कार्यालय, हुगली मे पदस्थ श्री भोला नाथ सांतरा वरिष्ठ प्रबन्धक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर मण्डल प्रमुख, श्री बिराजमान केरकेट्टा सेवानिवृत्ति पत्र प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए।

श्री यशवंत पाल सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक, मण्डल कार्यालय, वाराणसी की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिह्न प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए मंडल प्रमुख, श्री राजेश कुमार एवं उप मंडल प्रमुख, श्री बिमन कुमार।

श्री शिवशंकर गुहा, वरिष्ठ प्रबंधक एवं किसान प्रशिक्षण केंद्र के पूर्व निदेशक व श्री नंदलाल राम, अधिकारी की सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह प्रदान करते हुए मंडल प्रमुख, श्री राजेश कुमार एवं उप मंडल प्रमुख, श्री बिमन कुमार।

चिकली शाखा के अधिकारी, श्री रजनीकांत दाजी पटेल को उनकी सेवानिवृत्ति पर भावभीनी विदाई देते हुए स्टाफ सदस्य।

भावभीनी विदाई

मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री विजय कुमार त्यागी 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। मंच पर उपस्थित हैं श्री विजय कुमार त्यागी के परिजन।

महाप्रबंधक, श्रीमती विभा एरन को उनकी सेवानिवृत्ति के अवसर पर स्मृति चिन्ह प्रदान कर भावभीनी विदाई देते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल, कार्यपालक निदेशकगण, श्री विजय दुबे, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम। मंच पर उपस्थित हैं श्रीमती विभा एरन के परिजन।

अब बैंकिंग हुई, इन नंबरों को
याद रखने जितनी आसान

1800 1800

एवं

1800 2021

आपके सभी प्रश्नों के उत्तर एवं
समाधान के लिए पीएनबी ग्राहक सेवा
के नए टोल–फ्री नंबर

याद रखने में आसान, हमें करें कॉल

प्रमुख सेवाएं

- डेबिट कार्ड जारी/ब्लॉक करना एवं अन्य संबंधित अनुरोध
- खाता फ्रीज करना
- ई–स्टेटमेंट के लिए पंजीकृत करना
- चेकों का भुगतान रोकना
- चेक बुक जारी करने हेतु अनुरोध करना एवं स्थिति जानना
- यूपीआई/रिटेल एवं कॉर्पोरेट आईबीएस/एमबीएस को ब्लॉक करना
- टीडीएस सर्टिफिकेट के लिए अनुरोध
- शेष राशि की पूछताछ और अंतिम 5 लेनदेन की जानकारी
- एटीएम पिन जनरेट करना या बदलना
- लेन–देन के लिए अपने कार्ड को सक्षम/अक्षम करना *
- डेबिट कार्ड की लेन–देन सीमा को जानना या अपडेट करना

हमें फॉलो करें:

*पीओएस, कॉन्टैक्टलेस, एटीएम, ई–कॉमर्स के लिए

पंजाब नैशनल बैंक
...भरोसे का प्रतीक !

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