पीएनबी प्रतिभा
PNB Pratibha
अंक : 65-01 | पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका | अप्रैल-जून, 2024

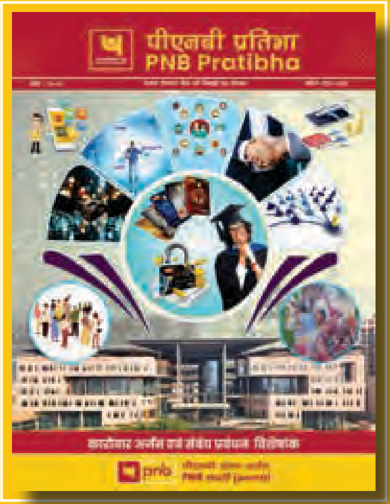
कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन विशेषांक

पीएनबी स्टाफ जर्नल
PNB staff journal

पीएनबी ने मनाया 130वां स्थापना दिवस

बैंक के 130वें स्थापना दिवस के अवसर पर बैंक के संस्थापक लाला लाजपत राय को माल्यार्पण के उपरांत मुख्य अतिथि, डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस, वित्त मंत्रालय, श्री के. जी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष, श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री स्वरुप कुमार साहा, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, पंजाब एंड सिंध बैंक, श्री पंकज शर्मा, निदेशक तथा कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र व साथ हैं श्री राघवेंद्र कुमार, मुख्य सतर्कता अधिकारी एवं अन्य गणमान्य अधिकारीगण।

बैंक के 130वें स्थापना दिवस के अवसर पर बैंक की तिमाही गृह पत्रिका "पीएनबी प्रतिभा" के नवीन अंक का विमोचन करते हुए मुख्य अतिथि, डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस, वित्त मंत्रालय, श्री के. जी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष, श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी।



(आंतरिक परिचालन के लिए)

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

मुख्य संरक्षक:

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षक:

कल्याण कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

एम. परमशिवम
(कार्यपालक निदेशक)

बी.पी.महापात्र
(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोग:

सुनील अग्रवाल
(मुख्य महाप्रबंधक, कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन प्रभाग)

सुरिन्दर पाल सिंह
(महाप्रबंधक, कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन प्रभाग)

सुधीर दलाल
(महाप्रबंधक, कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन प्रभाग)

प्रबंधकीय संपादक:

देवार्चन साहू
(महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादक:

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

सह संपादक:

बलदेव कुमार मल्होत्रा
(मुख्य प्रबंधक–राजभाषा)

राजीव शर्मा
(वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा)

ह्रदय 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
कार्यपालक निदेशक का संदेश	3
महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	4
संपादकीय	5
पंजाबी नैशनल बैंक में व्यवसाय अर्जन एवं संबंध की अभ्युन्नति	6–8
वार्षिक वित्तीय परिणाम/बैंक को पुरस्कार	9
समझौता ज्ञापन	10
सूचना प्रौद्योगिकी का बैंकों की कार्यदक्षता पर प्रभाव	11–15
पीएनबी ने बैंकिंग उत्कृष्टता के 130 वर्ष पूरे होने का उत्सव मनाया	16–18
अंचल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ	19–20
महिला सम्मेलन	21
सफल मंडल प्रमुख कैसे बनें	22–23
उच्चाधिकारियों के दौरे	24–25
बैंक की बचत निधि योजनाएं	26–28
अंचल प्रमुख एवं मंडल प्रमुख सम्मेलन	29
नया घर–कहानी	30–31
उद्घाटन/आज बहुत दिनों के बाद बचपन याद आया है– कविता	32–33
रिजर्व बैंक–एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	34–36
हमें गर्व है	37
पीएनबी रक्षक प्लस योजना/रोजमर्रा की भाषा हमारी रोजगार की भाषा है–कविता	38–39
पीएनबी ने मनाया 10वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस	40
अंचल कार्यालयों में आयोजित योग दिवस की झलकियाँ	41–42
नदी का प्रेत	43
ग्राहकों के लिए बैंक के विभिन्न उत्पाद	44–50
पीएनबी ने मनाया राष्ट्रीय अग्निशमन सेवा सप्ताह	51
अपेक्षा	52
कारोबार अर्जन और संबंध प्रबंधन का महत्व/हर तस्वीर कुछ कहती हैं – उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ	53–55
राजभाषा गतिविधियां/विमोचन	56–58
एक समान केवाईसी प्रणाली	59–60
आधुनिक बैंकिंग में अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन	61–63
सीएसआर गतिविधियां/समय तो लगता है	64–65
वस्त्र चित्रकला के विविध रंग–एक सार	66–67
प्रादेशिक भाषा की रचना/पिता का दर्द– कविता	68
कला दीर्घा	69
जीवन दृष्टि	70–71
मनाली की यादगार यात्रा/वक्त नहीं: एक गुमनाम जिन्दगी	72–74
आपके पत्र	75
पीएनबी प्रतिभा के पुरस्कार विजेता	76

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

पंजाब नैशनल बैंक की आपकी अपनी गृह पत्रिका ''पीएनबी प्रतिभा'' के इस ''कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन'' विशेषांक के माध्यम से आप सभी सुधी पाठकों को मेरा सस्नेह नमस्कार! वर्ष 2023–24 की अपनी शानदार सफलताओं पर जब हम सगर्व दृष्टि डालते हैं तो पाते हैं कि हम अपनी आरंभिक अपेक्षाओं से भी कहीं आगे निकल गए हैं। पीएनबी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक व्यापक श्रृंखला प्रदान करने के लिए समर्पित है, जो उत्कृष्टता और नवीनता के तंतुओं से बुनी गई है।

कासा (CASA) जमा, जो किसी भी बैंक की जीवनरेखा है, हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है। ये वह ईंधन हैं जो हमारी प्रगति को सुचारू रूप से जारी रखते हैं। वेतन खाते, कासा (CASA) मशीन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं जो निधियों का एक स्थिर और कम लागत वाला स्रोत प्रदान करते हैं और अन्य उत्पादों और सेवाओं की क्रॉस सेलिंग के लिए दरवाजे खोलते हैं। पीएनबी को गर्व है कि वह असाधारण ग्राहक सेवा प्रदान करने में अग्रणी है। हमने पीएनबी वेतन बचत खातों को अपने मूल्यवान वेतनभोगी ग्राहकों के लिए अतिरिक्त लाभों सहित विशेष रूप से निर्मित किया है। पीएनबी रक्षक प्लस योजना के तहत प्रदान किया जाने वाला व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा इस श्रेणी में बैंकिंग उद्योग में सर्वोत्तम है।

हाल के वर्षों में कुछ चुनौतियाँ सामने आई हैं, खास तौर से बाजार में हमारी कासा (CASA) हिस्सेदारी में गिरावट आई है। हम एक स्थिर, कम लागत का संसाधन प्रदान करने में कासा (CASA) की महत्ता को भली–भांति समझते हैं। अपनी स्थिति को पुनः पाने और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए पीएनबी दृढ़ प्रतिबद्ध है।

कासा (CASA) के अतिरिक्त, व्यापारी अर्जन कारोबार (मर्चेंट एक्विजिशन बिजनेस) (MAB) हमारे डिजिटल एक्विजिशन प्लेटफॉर्म के साथ–साथ चलता है। यह गतिशील गठजोड़ हमें पॉजिटिव रिटर्न प्राप्त करने और हमारे मर्चेंट ग्राहकों को उनकी बिक्री तेजी से बढ़ाने के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म की शक्ति के साथ दोहरे उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता करता है।

हमारी विविध पहलें, उत्पादों और सेवाओं की निर्बाध डिलीवरी सुनिश्चित करके ग्राहक अनुभव को श्रेष्ठ बनाने पर केंद्रित हैं। हम स्वयं को श्रेष्ठ बनाने और खाता खोलने के चैनलों में लगातार सुधार करने के लिए तकनीकी उन्नति को अपना रहे हैं। पीएनबी ने न केवल टैब–आधारित व्यक्तिगत चालू/बचत खाता खोलने की सुविधा दी है, बल्कि एकल प्रोपराइटरशिप खातों में भी यह सुविधा आरंभ करके एक महत्वपूर्ण छलांग लगाई है।

गत दो वर्षों में हमारी डिजिटल शक्ति का अभूतपूर्व विकास हुआ है। हमने 100 से अधिक डिजिटल उत्पाद, प्रक्रियाओं और पोर्टल की शुरुआत की है। आप हमें शीघ्र ही सीआरएम, डिजिटल बिजनेस प्लेटफॉर्म, अगली पीढ़ी के कॉल सेंटर और बीमा के लिए e2e डिजिटल सोल्यूशन प्रदान करते हुए देखेंगे।

शाखाएँ हमारे सभी कार्यों की आधारशिला हैं। वे अग्रिम पंक्ति (फ्रंट लाइन) के रूप में कार्य करती हैं, ग्राहकों के साथ प्रतिदिन संपर्क कर, उनका विश्वास बनाए रखते हुए उनके अनुरोधों को पूरा करती हैं और कारोबार वृद्धि को गति प्रदान करती हैं। सरल शब्दों में, शाखाएँ और शाखा अधिकारी पीएनबी का चेहरा और ब्रांड एंबेसडर हैं।

हमें विश्वास है कि वित्त वर्ष 2024–25 पिछले वर्ष की शानदार सफलता को भी पार कर जाएगा। इसे प्राप्त करने के लिए, प्रत्येक शाखा को प्रति माह न्यूनतम 5 चालू खाते खोलने का प्रयास करना चाहिए। इसके अतिरिक्त, महानगरीय शाखाओं के लिए 5 करोड़ रुपये के वार्षिक वृद्धिशील चालू खाता डिपॉजिट प्राप्त करने का लक्ष्य है। शहरी, अर्ध–शहरी और ग्रामीण शाखाओं के भी विशिष्ट जमा लक्ष्य हैं यानी क्रमशः 3 करोड़, 2 करोड़ और 1 करोड़ रुपए। प्रत्येक शाखा को प्रतिदिन 5 उच्च गुणवत्ता के बचत खाते खोलना भी सुनिश्चित करना होगा।

वर्तमान समय में भीषण प्रतिस्पर्धा का वातावरण है। ऐसे में हमारे व्यावसायिक लक्ष्यों की तुलना में हमारा अपना प्रदर्शन जितना महत्वपूर्ण है, समग्र मार्किट वृद्धि से सर्वोत्तम प्रदर्शन करना उससे भी अधिक महत्वपूर्ण है। वित्त वर्ष 2024–25 के दौरान हमारा लक्ष्य सभी कारोबारी क्षेत्रों में बैंकिंग उद्योग के औसत से अधिक वृद्धि प्राप्त करना है।

मेरा दृढ़ विश्वास है कि एक कुशल, निर्बाध और सार्थक बैंकिंग का अनुभव प्रदान करके, हम ग्राहक अर्जन लागत को नियंत्रण में रखते हुए अधिक से अधिक ग्राहकों को आकर्षित कर सकते हैं।

आइए, हम सब उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए एक साथ मिलकर प्रयास करें।

शुभकामनाओं सहित !

अतुल कुमार गोयल
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

मुझे हमारी गृह पत्रिका, पीएनबी प्रतिभा के इस नवीन अंक "कारोबार अर्जन और संबंध प्रबंधन" विशेषांक के माध्यम से आप सभी से संबोधन करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। भारतीय बैंकिंग उद्योग देश की आर्थिक प्रगति की रीढ़ है। यह मात्र एक वित्तीय प्रणाली से कहीं बढ़कर है; यह एक सेवा क्षेत्र है जहां ग्राहक ही राजा होता है। किसी भी अन्य सेवा उद्योग की तरह बैंकिंग क्षेत्र भी विशाल कॉरपोरेट्स से लेकर ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहकों से ही फलता–फूलता है। ग्राहक–केंद्रित कारोबार की भांति, बैंकों को अपने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए सर्वोच्च कोटि की सेवा प्रदान करने की आवश्यकता है। अंततः संतुष्ट ग्राहक ही निष्ठावान ग्राहक बनते हैं और एक निष्ठावान ग्राहक–आधार एक समृद्ध बैंकिंग क्षेत्र की नींव है।

बैंक सुरक्षित लेन–देन की सुविधा प्रदान करने और नकदी रहित समाज को बढ़ावा देने से लेकर बचत बढ़ाने और उन्हें उत्पादक निवेश में लगाने तक हर बात में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। तथापि, बैंक कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता इन महत्वपूर्ण कार्यों की प्रभावशीलता पर सीधे असर डालती है।

बैंककर्मी बैंकिंग प्रणाली का मानवीय चेहरा और ग्राहक संतुष्टि के कर्णधार हैं। उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने की उनकी क्षमता साधारण लेन–देन करने से कहीं अधिक है। इसमें ग्राहकों की आवश्यकताओं की गहरी समझ, उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं को पहचानने के लिए उन्हें ध्यानपूर्वक सुनना और उनकी चिंताओं को दूर करने की संवेदना शामिल है। बैंक कर्मचारी ग्राहकों की अपेक्षाओं से कहीं अधिक सेवाएं देकर, विश्वास अर्जित करने और ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

आज के प्रतिस्पर्धी परिवेश में ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों को समझना महत्वपूर्ण है। हमारा बैंक ग्राहकों से जुड़े रहने की अत्याधुनिक सुविधाएं अपनाने को प्राथमिकता देता है। लंबी पंक्तियों और सीमित पहुंच के दिन अब नहीं रहे। अब नए खाते विभिन्न चैनलों के माध्यम से खोले जा सकते हैं जो विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। तकनीक–प्रेमी ग्राहक, वीडियो केवाईसी का लाभ उठा सकते हैं, जबकि व्यक्तिगत संपर्क पसंद करने वाले व्यक्ति शाखा में जा सकते हैं। व्यस्त ग्राहकों के लिए, टैब बैंकिंग है और विशेष सुविधा चाहने वालों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं हैं जो सभी को वित्तीय समावेशन उपलब्ध कराती है।

नए ग्राहकों को आकर्षित करने और बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, हमारे बैंक ने एक्टिवेशन और फ्रीज के लिए बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के साथ रियल टाइम में खाता खोलने की एक क्रांतिकारी सुविधा आरंभ की है। यह नवाचार एक सुरक्षित और त्वरित समाधान प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाता है। ग्राहक बायोमेट्रिक सत्यापन की अतिरिक्त सुरक्षा के साथ अब कभी भी, कहीं भी खाता खोल सकते हैं। यह लंबी कागजी कार्रवाई और व्यक्तिगत विजिट की अपेक्षा से मुक्ति प्रदान करता है, जो नई पीढ़ी की गतिशील जीवनशैली के साथ पूरी तरह से मेल खाता है। यह हमारे बैंक को जेनरेशन जेड (Gen Z) के लिए आदर्श ऑनबोर्डिंग समाधान के रूप में स्थापित करता है, जो तकनीक–प्रेमी बैंकिंग ग्राहकों के माध्यम से उज्ज्वल भविष्य का मार्ग प्रशस्त करता है।

इन नई पहलों की सफलता बैंक के प्रयासों और उसके कर्मचारियों के समर्पण दोनों पर निर्भर करती है। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा देने की अटूट प्रतिबद्धता और नवाचार के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण अपनाकर, हम अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकते हैं। ग्राहकों की अपेक्षाओं से कहीं अधिक निरंतर उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने से, हम निस्संदेह अपने ग्राहक आधार और कासा (CASA) के बाजार अंश में उल्लेखनीय वृद्धि देखेंगे।

ग्राहक–केंद्रित बैंकिंग के लाभ हमारी व्यक्तिगत संस्था से कहीं अधिक है। हमारी अभिनव ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाओं द्वारा दी जाने वाली सुविधा और सुरक्षा के बारे में जागरूकता फैलाकर, हम सामूहिक रूप से राष्ट्रीय स्तर पर वित्तीय समावेशन के प्रयासों में योगदान कर सकते हैं।

आइए, हम सब मिलकर उत्कृष्टता के प्रयास जारी रखें।

शुभकामनाओं सहित !

बिनोद कुमार
(कार्यपालक निदेशक)

महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश

पीएनबी परिवार के मेरे साथियो,

बैंकिंग मूल को परिभाषित करने वाले पीएनबी प्रतिभा के "कारोबार अर्जन और संबंध प्रबंधन" विशेषांक के माध्यम से आप सभी सुधी पाठकों से संवाद करते हुए मुझे हार्दिक प्रसन्नता हो रही है। ग्राहक संबंध प्रबंधन वर्तमान एवं संभावित ग्राहकों के साथ पारस्परिक बातचीत, व्यवहार एवं कार्यकुशलता से कारोबार अर्जन करने की प्रणाली है। अपने बैंकिंग कारोबार को बढ़ाने के लिए रिश्तों में उत्तरोत्तर सुधार करना नितांत आवश्यक है। इससे ग्राहकों से जुड़े रहने की प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और लाभप्रदत्ता में वृद्धि करने में मदद मिलती है। बैंक एक व्यावसायिक संस्थान है। कोई भी व्यवसाय बिना ग्राहक के अस्तित्वहीन है। ग्राहक के आस्तित्व से ही हमारे कारोबार का अस्तित्व है। इसलिए ग्राहक का महत्व सर्वोपरि है। ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार, हमारे संबंध ही हमारे कारोबार की धुरी हैं। पंजाब नैशनल बैंक ने सदैव ही ग्राहकों का भरोसा जीता है। भारत के विभाजन के समय हमें लाहौर में अपना मुख्यालय और 92 शाखाओं को बंद करना पड़ा। हमने अपना मुख्यालय अंडरहिल रोड, सिविल लाइंस में स्थानांतरित किया और यहाँ की शाखाओं के माध्यम से हमारे विस्थापित ग्राहकों को उनकी जमाओं का भुगतान उनके पास जमा के किसी भी प्रकार के साक्ष्य के आधार पर किया। स्वाधीनता संग्राम के दौर में स्थापित देश के प्रथम स्वदेशी बैंक ने अपने ग्राहकों के भरोसे को मजबूत किया और आज भी हमारे असंख्य ग्राहक ऐसे हैं जिनके खाते उनके पूर्वजों के समयकाल से हमारे साथ ही हैं। ग्राहकों के भरोसे को जैसे हमने तब मजबूती दी थी उसका निर्वहन आज भी उसी मजबूती से कर रहे हैं।

हमारे ग्राहक मेट्रो शहरों से लेकर ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। उनमें प्रौद्योगिकी में निपुण से लेकर निरक्षर, सब शामिल हैं। बैंक ने सदैव संवेदनशील होकर सभी वर्गों को ध्यान में रखकर अपने उत्पाद तैयार किए हैं। बैंकिंग का स्वरूप भी हमने अपने सभी प्रकार के ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएँ प्रदान करने के लिए तकनीक सम्पन्न बैंकिंग से लेकर व्यक्तिगत संपर्क बैंकिंग बनाया है। हमारे युवा और कॉरपोरेट ग्राहक कभी भी, कहीं भी बैंकिंग चाहते हैं। हम उन्हें उच्च तकनीक युक्त डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करवाते हैं। हमारे ग्रामीण और वरिष्ठ ग्राहकों को संपर्क बैंकिंग सुखद लगती है इसलिए हम देशभर में फैली हुई अपनी 10,000 से अधिक शाखाओं के माध्यम से उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

हमारा देश विश्व में सबसे अधिक युवा जनशक्ति वाला देश है। आज का युवा टेक–सेवी है। वह कतारों का अभ्यस्त नहीं है। उसे हर सुविधा अपने मोबाइल पर चाहिए और जिसका उपभोग वह जब चाहे, जहां चाहे कर सके। हमने न केवल ग्राहक–सुविधा सम्पन्न मोबाइल ऐप 'पीएनबी वन' उपलब्ध करवाया है अपितु कई सारे उत्पाद, प्रक्रियाएँ और पोर्टल भी उनके मोबाइल में उपलब्ध करवाएँ हैं। दैनिक बैंकिंग से लेकर ऋण, पीपीएफ, जीएसटी, बीमा, एसबा, उपभोक्ता बिल भुगतान आदि अनेकों सुविधाएं प्रदान की हैं। महिलाओं के लिए, कृषकों के लिए, सैनिकों के लिए, विद्यार्थियों के लिए, प्रोफेशनल्स के लिए, वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष जमा और ऋण उत्पाद उनकी आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर उपलब्ध करवाएँ हैं। हमारे लिए ग्राहक ही सर्वोपरि है अतः आज के इस डिजिटल युग में भी हम अपने ग्राहकों की सुविधा और हित को ध्यान में रखते हुए अपने उत्पाद तैयार करते हैं।

हम बैंककर्मी बैंकिंग कारोबार की न केवल मानवीय संवेदनाओं के द्योतक हैं अपितु बैंक के ब्रांड एंबेसडर भी हैं। ग्राहकों के साथ संपर्क करके उनके विश्वास को मजबूत करते हुए उन्हें उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप उत्कृष्ट और विश्वसनीय सेवाएँ प्रदान करना ही हमारी प्राथमिकता है। हम सभी का दायित्व है कि अपने बैंक के सभी उत्पादों की अद्यतन जानकारी रखें और अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकता के अनुरूप अपना उत्पाद पूर्ण जानकारी के साथ उपलब्ध करवाएँ। ग्राहकों की खुशी सुनिश्चित करने के सरल तरीकों में स्वयं को ग्राहक के स्थान पर रखते हुए व्यवहार करना, मैत्रीपूर्ण और विनम्र बातचीत, बैंक के प्रति उनकी वफादारी को स्वीकारना और उसकी सराहना करना, उनके प्रश्नों या चिंताओं के तुरंत उत्तर देना, व्यक्तिगत सुझाव देना, सहानुभूति दिखाना तथा उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अतिरिक्त प्रयास करना शामिल है। इसी मूलमंत्र से ग्राहक संबंध मजबूती से बढ़ेंगे और बैंक के लिए कारोबार का अर्जन भी होगा। संतुष्ट ग्राहक ही हमारे ग्राहक आधार की धुरी है और हमारा ग्राहक आधार ही हमारे कारोबार अर्जन का साधक है।

मुझे विश्वास है कि पीएनबी प्रतिभा का यह अंक हमें हमारे ग्राहकों को त्वरित, सुविधाजनक और उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप शिकायत रहित बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हुए कारोबार वृद्धि में सहायक होगा।

हम सबका सार्थक प्रयास ही हमारे ग्राहकों का विश्वास है।

शुभकामनाओं सहित!

देवार्चन साहू
(महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादकीय

प्रिय सुधी पाठकों,

आप सभी पाठकों के साथ 'पीएनबी प्रतिभा' के इस नवीन अंक के माध्यम से एक बार पुनः संवाद करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता तथा आत्मीयता की अनुभूति हो रही है। यह विशेषांक अत्यंत प्रासंगिक है क्योंकि आज के प्रतिस्पर्धी बैंकिंग परिवेश में बैंकिंग कारोबार को निर्बाध रूप से परिचालित करने के लिए कारोबार अर्जन और संबंध प्रबंधन करना समय की मांग है।

कारोबार अर्जन प्रबंधन का उद्देश्य विश्वास का निर्माण करना, नियमों और अपेक्षाओं को सुदृढ़ बनाना और सीमाएं निर्धारित करना है। यह मामलों के शीघ्र निपटान एवं समाधान, नए कारोबार संबंधों के निर्माण, क्रॉस सेलिंग अवसरों में बढ़ोतरी और जोखिम को नियंत्रित करने में भी सहायता करता है। संबंध प्रबंधन का उद्देश्य मौजूदा एवं नए ग्राहकों तथा बैंक के बीच संबंधों का सृजन करके उन्हें मजबूती प्रदान करना है, इससे ब्रांड निष्ठा बढ़ाने और अधिक दक्षता प्राप्त करने में सहायता मिलती है। संबंध प्रबंधन नए ग्राहकों को आकर्षित करने में मदद करता है, जिससे बैंक की प्रतिष्ठा और लाभप्रदता बढ़ती है। वर्तमान में बैंकिंग कारोबार में ग्राहक केन्द्रिकता पर ध्यान देते हुए ग्राहकोन्मुख उत्पाद, नवीन तकनीक, नैतिक मूल्यों एवं नवाचार को अपनाने पर बल दिया जा रहा है।

आज ग्राहक की बैंक से बढ़ती अपेक्षाओं और बैंकों के मध्य बढ़ती प्रतिस्पर्धा को देखते हुए सभी बैंक ग्राहकों को उत्कृष्ट उत्पाद और सेवाएं त्वरित समय तथा कम लागत पर उपलब्ध करवाने का प्रयास करते हैं ताकि ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा का अनुभव हो। ऐसा करने से ग्राहकों का भरोसा बैंक के प्रति न केवल बढ़ता है बल्कि उनका बैंक से अटूट संबंध बन जाता है। बैंकों द्वारा ग्राहकों को प्रदान किये जाने वाले उत्पाद तथा सेवाओं के उपरान्त भी बैंक ग्राहकों को अन्य सेवाएं प्रदान करते हैं ताकि ग्राहकों को बैंक के प्रति निष्ठावान बनाया जा सके और वे बैंक को छोड़कर अन्यत्र ना जाएं।

पंजाब नैशनल बैंक ने भी अपने ग्राहकों के इसी भरोसे को कायम रखते हुए बैंकिंग कारोबार में 130 वर्ष की दीर्घ एवं सफल यात्रा तय की है। हमारे बैंक ने "कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन" के महत्व को समझते हुए इसके लिए प्रधान कार्यालय में एक समर्पित प्रभाग की स्थापना की है। इस प्रभाग द्वारा कॉरपोरेट संबंध, क्रेडिट कार्ड, सीआरएम एवं लीड प्रबंधन, चालू जमा एवं एमएबी, सरकारी कारोबार वर्टिकल, बचत जमाएं, डेबिट कार्ड, एनआरआई कारोबार एवं अन्य देयताएं कारोबार, तृतीय पक्ष उत्पाद एवं धन प्रबंधन आदि विभिन्न पक्षों पर ध्यान केन्द्रित किया जा रहा है। इन विभागों को स्थापित करने का उद्देश्य रणनीतिक ढंग से सभी वर्ग के ग्राहकों की आवश्यकताओं को भली–भांति समझते हुए उनके अनुसार बेहतर उत्पाद और सेवाओं का सृजन कर इन्हें जरूरतमंद ग्राहक को प्रदान करना है।

हमारा बैंक ग्राहकों की जरूरत के अनुसार उन्हें उचित तृतीय पक्ष उत्पाद और लाभप्रद सलाह प्रदान कर उनके धन प्रबंधन में भी सहायता करता है। बैंक मैनुअल, डिजिटल, वर्चुअल आदि विविध डिलीवरी चैनलों के माध्यम से अपने उत्पाद एवं सेवाएं ग्राहकों तक 24X7X365 आधार पर निर्बाध रूप से पहुंचा रहा है। हमारा बैंक अंतिम पायदान पर खड़े उपभोक्ता तक अपनी आधारभूत बैंकिंग सेवाएं पहुँचाने के लिए प्रतिबद्ध है।

पत्रिका के इस अंक में आपको 'कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन' से संबंधित विभिन्न लेखों के साथ–साथ अन्य समसामयिक लेख, बैंक के 130वें स्थापना दिवस की झलकियाँ, कॉरपोरेट गतिविधियाँ, योग–दिवस, राजभाषा गतिविधियां, उच्चाधिकारियों के दौरे, सीएसआर गतिविधियां, यात्रा–वृत्तांत, कहानियां, प्रादेशिक भाषा की रचना, कविताएं आदि पढ़ने को मिलेंगे। उक्त विभिन्न विधाओं को पत्रिका में शामिल करने का उद्देश्य पत्रिका को अधिक आकर्षक, रुचिकर तथा ज्ञानप्रद बनाना है ताकि पाठक वर्ग इससे लाभान्वित हो सके।

पत्रिका के इस अंक में अपना प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से बहुमूल्य योगदान देने वाले प्रत्येक सहयोगी की मैं हृदय से आभारी हूँ। पीएनबी प्रतिभा को इतना स्नेह और आशीर्वाद देने के लिए आप सभी का हार्दिक धन्यवाद और आभार। आशा है आपको यह अंक अवश्य पसंद आएगा। कृपया पत्रिका को और बेहतर बनाने के लिए हमें अपने बहुमूल्य सुझावों और प्रतिक्रियाओं से अवश्य अवगत कराएं।

शुभकामनाओं सहित!

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक–राजभाषा)

पंजाब नैशनल बैंक में व्यवसाय अर्जन एवं संबंध प्रबंधन की अभ्युन्नति

सुनील अग्रवाल, मुख्य महाप्रबन्धक कारोबार अर्जन एवं संबंध प्रबंधन, प्रभाग

हमारी भारतीय परम्परा के अनुसार वाणिज्य अपने विभिन्न रूपों में आदिकाल से ही विद्यमान रहा है तथा काल एवं परिस्थिति के अनुरूप इसमें संवर्तन परिलक्षित होता रहा है। परन्तु इसकी मूल अवधारणा उसी रूप में अविच्छिन्न है जैसा कि भारतीय प्रारम्भिक चिंतन के अखिल मूल वेद में निहित है तथा अथर्ववेद के वाणिज्य सूक्त में इसका विस्तृत आयाम समुद्घाटित होता है। वाणिज्य सूक्त के इस मन्त्र **"येन धनेन प्रपणं चरामि धनेन देवा धनमिच्छमानः"** अर्थात जिस मूलधन से मैं लाभ रूपी धन की इच्छा करता हुआ व्यवसाय करता हूं, देव मेरा मन उस धन की ओर प्रेरित करें। प्रकारांतर से, धन से धनार्जन की इच्छा करना तथा समयानुसार अनुमत्य धर्म मार्ग का अनुसरण करते हुए धनार्जन करना है।

इसकी आधुनिक व्युत्पत्ति में व्यवसाय हमारे बैंक का धर्म है और तदनुसार व्यवसाय का अर्जन करना आवश्यक है। हमारा उद्देश्य व्यवसाय अर्जन करना है, और व्यवसाय अर्जन हेतु सम्बन्ध प्रबंधन अपेक्षित है। तदनुसार निर्धारित मानकों के अनुरूप धनार्जन आवश्यक है। धन की प्राप्ति से पुनः व्यवसाय अर्जन को बढ़ाना तथा उस हेतु सम्बन्ध का प्रबंधन करना है। यह पूरी प्रकिया चक्रवत चलती है, इस चक्र के सभी अंग उतने ही उद्देश्यपूर्ण हैं अर्थात इस साध्य के प्रत्येक साधन अपनी बहुउपयुज्यता लिए हैं।

वर्ष 1895 में हमारे बैंक की स्थापना भारतीय मौलिक संकल्पना के तात्कालिक वाणिज्यिक प्रारूप में हुई थी अर्थात बैंक की स्थापना स्वदेशी पूंजी से राष्ट्रनिष्ठ निदेशकों द्वारा स्वदेशियों के हित को ध्यान में रखकर की गई थी। वर्तमान में भी यह बैंक अपनी मूल संकल्पना से निदेशित होते हुए, **"सार्थवाह"** की मूल अवधारणा से प्रेरित होकर आधुनिक युगीन बैंकिंग प्रणाली के रूप मे कार्य करता है, तदनुसार पूंजी से राष्ट्रोन्नति का कार्य करने वालों में अग्रगामी भी है। अन्य शब्दों में, आधुनिक बैंकिंग उद्योग में भी समुन्नत रूप में प्रतिष्ठित है।

यद्यपि इसमें बैंक के कई पारंपरिक तथा नवोदित व विविध आयाम शामिल हैं तथापि व्यवसाय अर्जन और संबंध प्रबंधन बैंकिंग क्षेत्र की पारंपरिक बैंकिंग की ही एक नवांतरित काया है। परंतु शाखारहित डिजिटल युग में, विशेष रूप से फिनटेक के चतुर्दिक विस्तार काल में इसका विशेष आवरण उद्घाटित हुआ है, और यह विगत कुछ वर्षों में बैंकिंग नवाचार के रूप में ख्यात हुआ है। भविष्य का गर्भ वर्तमान में ही होता है और इस विषय को ध्यान में रखते हुए पंजाब नैशनल बैंक ने भी इससे संबन्धित प्रभावी कार्यनीति बनाई है।

पंजाब नैशनल बैंक की व्यवसाय अर्जन कार्यनीति

हम अपनी कार्यनीति बनाते समय भी पंजाब नैशनल बैंक की मूल अवधारणा को ध्यान में रखते हुए अथर्ववेद के वाणिज्य सूक्त का ही एक मन्त्रांश **"शुनं नो अस्तु प्रपणो विक्रयश्च प्रतिपणः फलिनं मा कृणोतु"** अर्थात व्यवसाय की वस्तुओं का क्रय और विक्रय दोनों ही हमारे लिए लाभकारी हों, से प्रेरित होते हैं। परतंत्रता की स्थिति में, राष्ट्र चेतना से परिपूर्ण जनसेवियों द्वारा शुरू की गई तत्कालीन अति साधारण सी संस्था वर्तमान में सार्वजनिक क्षेत्र का दूसरा सबसे बड़ा बैंक है तथा सेवा प्रदान करने की इसकी श्रृंखला अतरराष्ट्रीय स्तर पर भी नई दिशा प्रदान कर रही है। यह अतिश्योक्ति नहीं है कि व्यवसाय अर्जन और संबंध प्रबंधन इसका अनन्य स्तम्भ है और इसके विविध आयाम इसके सोपान हैं। विभिन्न प्रस्थान बिन्दुओं को पार करते हुए इसकी वर्तमान स्थिति अति व्यापक हुई है तथा बैंक ने नवोन्मेषी कार्यनीतियों यथा फिनटेक की सहायता से डिजिटल को बढ़ाना, ग्राहकों को उत्पाद का लाभ न्यूनतम समय में पहुंचाना, ग्राहकों की आवश्यकता आधारित उत्पाद तैयार करना तथा समसामयिक परिस्थिति के अनुरूप तृतीय पक्ष उत्पाद की सुविधा प्रदान करना आदि को अपनाया है। साथ ही, वैश्विक एवं राष्ट्रीय परिदृश्य को ध्यान में रख कर सूक्ष्म स्तर पर उत्कृष्ट प्रतिदर्श (data) विश्लेषण से उपभोक्ताओं के अपेक्षानुसार बैंक की उत्पाद विशेष की ओर आकर्षित कर नए ग्राहक बनाते हैं। औद्योगिक क्षेत्र में भी सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम तथा भारी उद्योगों के अनुरूप अपने उत्पादों को बहुउद्देश्यीय तथा बहुदेशीय बनाना भी सम्मिलित है।

पीएनबी के लिए व्यवसाय अर्जन में बाधाएँ

व्यवसाय के क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा स्वतः होती है, बैंकिंग उद्योग भी इससे अस्पृष्ट नहीं है; विशेषकर विगत दशक में डिजिटल आर्थिक चैनलों की संख्या में अभूतपूर्व वृद्धि होने से बैंकों के

विशेषाधिकार में थोड़ी न्यूनता आयी है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक मुख्य रूप से इसमें अधिक प्रभावित हुए हैं। अन्य आर्थिक क्षेत्रों की अपेक्षाकृत बैंकिंग उद्योग में प्रतिस्पर्धा में अतीव वृद्धि हुई है, परंतु इस उच्च स्तरीय प्रतिस्पर्धा के समक्ष भी पीएनबी की स्थिति दीर्घकाल से ही ऊर्ध्वगामी बनी हुई है। परंतु **डिजिटल युग में साइबर कपट अदृश्य होने के साथ ही बहुआयामी नकारात्मक शक्ति के रूप में उभर कर संकट के एक नए रूप में स्थापित हो चुका है।** हमारा शास्त्र इसमें भी हमें मार्गनिर्देशित करता है **"नूदन्नरातिं परिपन्थिनं मृगं स ईशानो धनदा अस्तु मह्यम्"** अर्थात हमारे व्यवसाय में बाधा पहुंचाने वाले शत्रुओं तथा मार्ग अवरुद्ध करने वालों से हमारी रक्षा करें तथा हमारे मार्ग निष्कंटक हों। हमारे पूर्वज अपने विरुद्ध परिस्थितियों में व्यवसाय को बाधामुक्त करने हेतु आराध्यों की प्रार्थना करते थे हमारा बैंक भी देश, काल एवं परिस्थिति के अनुसार व्यवसाय एवं उत्पाद अनुकूलन हेतु कार्यनीति बनाकर समागत बाधाओं का निराकरण करता है।

वित्तीय बाधाएं

बैंक के तुलन–पत्र की गुणवत्ता में अनर्जक आस्तियां दीर्घकालिक बाधा बनी रही हैं और व्यवसाय अर्जन पर भी इसका नकारात्मक प्रभाव पड़ा है। विगत कुछ वर्षों से निरंतर इस दिशा में नीतिगत सुधार एवं संरचनात्मक परिवर्तन किया गया है जिससे बैंक की अंतर्निहित आस्ति गुणवत्ता में सुधार परिलक्षित हुआ है। सीमित विसर्पण (slippage), उच्च स्तरीय वित्तीय प्रतिदान के परिणामस्वरूप सकल अनर्जक आस्तियां (जीएनपीए) घटी है। यद्यपि, विसर्पण (slippage) समग्र परिसंपत्ति गुणवत्ता और समग्र आय प्रोफाइल का सुधार दीर्घावधि में होने वाली एक सतत प्रक्रिया है तथापि यह सुधार बैंक द्वारा अपने अंडरराइटिंग और प्रतिदान–पत्र (Recovery Mechanism) को परिष्कृत करने के लिए किए गए सचेत उपायों का परिणाम है।

विनियामक बाधाएं

बैंकिंग वित्तीय सेवा प्रदाता उद्योग है और इसमें वित्तीय अनियमितताओं की संभावना अपेक्षाकृत अधिक होती है, स्वतः संभाव्य है कि विनियामकता की आवश्यकता रही है। कौटिल्य के अर्थशास्त्र में भी वित्तीय विनियमन को प्रभावी बनाने पर बल दिया गया है और इसके विभिन्न अधिकारी यथा **सन्निधाता, अक्षपटलाध्यक्ष, अर्थकारणिक, गाणनिक्य** आदि नियुक्त होते थे। इनके विनियमन तथा सुचारु रूप से कार्यान्वयन से वित्तीय अनियमितताएं या तो होती नहीं थी, यदि किसी कारणवशात हो भी जाती थी तो उन पर पर अंकुश लगाना सरल था। ये विनियम मूलतः निवारक प्रकृति के होते हैं, परंतु यथासमय प्रतिक्रियात्मक भी होते हैं, जो होने वाली अनियमितताओं को ध्यान में रख कर बनाए जाते हैं। देश, काल एवं आवश्यकता के अनुरूप इनकी विनियमों की संख्या में दिनानुदिन वृद्धि हो रही है। हमारे व्यवसाय अर्जन में प्रतिरक्षात्मक अथवा निवारक विनियमों का अनुपालन अनिवार्य है इन विनियामक संस्थाओं में मुख्य रूप से **भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI), सेबी (SEBI), आईआरडीएआई (IRDAI) आदि हैं।** इनके द्वारा **सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (PSB)** का समान रूप से अनुश्रवण किया जाता है और इनके विनियमों/आदेशों के अनुपालन न किए जाने से वित्तीय दंड, प्रतिष्ठा को क्षति तथा ग्राहकों के विश्वास में न्यूनता हो सकती है। पुनरपि इन विनियामक बाधाओं, प्रतिस्पर्धा और वित्तीय बाधाओं का समाधान करके, पीएनबी बैंकिंग क्षेत्र में व्यवसाय अर्जन की विनियामक जटिलताओं को परत दर परत सुलझाकर अपने लक्ष्य प्राप्ति हेतु अग्रगामी है।

ग्राहक संबंध का महत्व

बैंक में संबंध प्रबंधन एक महत्वपूर्ण घटक है, जिसमें ग्राहक–सेवा प्रदाता कार्मिक सम्मिलित होते हैं, जो सेवार्थी तथा ग्राहकों के परामर्शदाता के रूप में काम करते हैं, विशिष्ट बैंक उत्पादों और सेवाओं से संबंधित सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करते हैं। ये प्रोफेशनल वर्तमान सेवार्थी और ग्राहकों के साथ संवाद प्रबंधन के साथ–साथ नए ग्राहकों को जोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जो दीर्घकालिक संबंध बनाए रखने और प्रतिस्पधा में अग्रणी रखने में सहायक होता है। सेवार्थियों की विशिष्ट वित्तीय आवश्यकताओं को समझने के लिए रिलेशनशिप मैनेजर के पास संभावित ग्राहकों का प्रतिदर्श (डेटा) होना चाहिए। उत्पादों और सेवाओं के बारे में उच्च स्तर की जानकारी रखना भी प्रभावी संबंध प्रबंधन का एक आवश्यक आयाम है। इसके अतिरिक्त, अपने ग्राहक को जानें (KYC) और ऑनबोर्डिंग ग्राहकों से संबंधित हानि–संभाव्यता नीति के अनुरूप नियमित समीक्षा करना एक सुरक्षित एवं विश्वासप्रद बैंकिंग वातावरण सुनिश्चित करता है। बैंकिंग क्षेत्र के संदर्भ में, सेवार्थियों को किसी संगठन के संचालन के केंद्र में रखने से महत्वपूर्ण लाभ प्राप्त हुए हैं, कार्मिकों की भूमिका में ग्राहकों, उपभोक्ताओं और संस्थाओं के साथ मिलकर काम करना शामिल है, ताकि उनकी वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त स्तर की सेवा प्रदान की जा सके, साथ ही विश्वास की भावना में और अधिक वृद्धि की जा सके।

पीएनबी में ग्राहक संबंध प्रबंधन का नवीन दृष्टिकोण

पंजाब नैशनल बैंक ने ग्राहक संबंधों को सुगम बनाने के लिए परपंरपिक पद्धतियों के सहयोग से अत्याधुनिक तकनीक का प्रयोग किया है। बैंक का आदर्श वाक्य, व्यक्तिगत वार्तालाप और अनुकूलित सेवाओं के माध्यम से अपने ग्राहकों की अनूठी आवश्यकताओं को समझने और तत्संबंधी समाधान करने की

अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह दृष्टिकोण एक शताब्दी से भी अधिक समय से बैंक के संचालन के मध्य दक्षता और मित्रता के संस्थापक सिद्धांतों को बनाए रखने में सहायक रहा है। इसके अतिरिक्त, सूक्ष्मवित्त संबंधी आरंभिक यत्नों के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में सेवा प्रदान करने के लिए पीएनबी का समर्पण वंचित समुदायों तक पहुँचने, उनकी वित्तीय स्थितियों को समझने और उनके बजट के अनुकूल प्रासंगिक बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने की अपनी प्रतिबद्धता का उदाहरण है।

डिजिटल परिवर्तन

डिजिटल युग में पीएनबी ने ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप उत्पाद की गुणवत्ता में वृद्धि करने उत्पादों का विपणन करने और ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं को साथ रखकर सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि के लिए अपने ग्राहक संबंध प्रबंधन दृष्टिकोण को फिर से परिभाषित करने के लिए तकनीकी नवाचारों को अपनाया है, ग्राहकों की आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित किया है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों द्वारा अन्य बैंकों में जाने की संभावना को कम करना है।

- परिधानीय (wearable debit card) डेबिट कार्ड (पीएनबी पे) जिसमें एनसीएमसी (नैशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड) सुविधा है, इस उद्योग में ऐसा करने वाला पीएनबी सबसे अग्रणी है। इसके अतिरिक्त अन्य उत्पाद यथा– पीएनबी पूर्व–स्वीकृत क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सरल ऐप, वर्चुअल क्रेडिट कार्ड, ई–स्वर, पीएनबी ईज माई ट्रिप–क्रेडिट कार्ड, टैब बैंकिंग (इंस्टा सेविंग अकाउंट), व्यक्तिगत चालू खाता खोलने की प्रक्रिया, व्हाट्सऐप बैंकिंग आदि के माध्यम से व्यक्तिगत संदेश आदि।

इसके साथ ही, पीएनबी ने वर्चुअल शाखा के निर्माण के साथ मेटावर्स में कदम रखा है। यह अग्रणी कदम ग्राहकों को किसी भी समय, कहीं भी बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच प्रदान करता है, जो एक सहज बैंकिंग अनुभव के लिए वास्तविक दुनिया के वाणिज्य को वर्चुअल वातावरण के साथ जोड़ता है।

भावी परिदृश्यः

पंजाब नैशनल बैंक (PNB) के व्यवसाय अर्जन, संबंध प्रबंधन और बैंक के विकास पर व्यापक प्रभावों के कार्यनीतिक कौशल के इस अन्वेषण के मध्य, यह स्पष्ट है कि पीएनबी ने बैंकिंग क्षेत्र की निरंतर विकसित हो रही मांगों को दृढ़ता से अपनाया है। परिष्कृत डेटा एनालिटिक्स को एकीकृत करके, व्यक्तिगत सेवाओं के माध्यम से ग्राहक संबंध में वृद्धि कर और लक्षित विपणन रणनीतियों को क्रियान्वित करके, पीएनबी ने न केवल अपने ग्राहक आधार को सुदृढ़ किया है, बल्कि प्रतिस्पर्धा में भी अपने स्थान को शीर्ष तक विस्तारित किया है। ग्राहकों की आवश्यकताओं और विपणन गतिशीलता की गंभीर समझ में निहित ये प्रयास, स्थायी संबंध बनाने और बैंकिंग उद्योग में प्रतिस्पर्धात्मक वृद्धि प्राप्त करने के लिए पीएनबी की प्रतिबद्धता को उद्घाटित करते हैं।

इसके अतिरिक्त, डिजिटल परिवर्तन और उन्नत तकनीकों को अपनाने से पीएनबी को अपने परिचालन को सुव्यवस्थित करने, सेवा वितरण में वृद्धि लाने और राजस्व संवृद्धि में सक्षम बनाया है। इन प्रयत्नों के माध्यम से, पीएनबी अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बैंकिंग परिदृश्य में व्यवसाय विकास में वृद्धि करने तथा ग्राहक संबंधों को दीर्घकालिक बनाए रखने में उत्कृष्टता के लिए एक मानक प्रतिमान स्थापित करने की दिशा में अग्रसर है।

अनुरोध

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

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

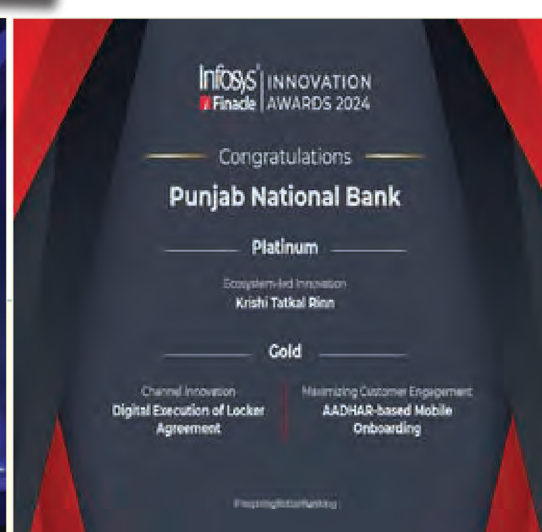
अंचल कार्यालयों में नियुक्त पीएनबी स्टाफ जर्नल के प्रतिनिधियों से अनुरोध है कि वे अपने संबंधित मंडल कार्यालयों में नियुक्त अधिकारियों से पत्रिका में प्रकाशन योग्य सामग्री एकत्रित करके ई–मेल pnbstaffjournal@pnb.co.in पर या सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली को भिजवाना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

पीएनबी प्रतिभा का आगामी अंक **'सतर्कता एवं राजभाषा विशेषांक'** (जुलाई–सितंबर 2024) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

वार्षिक वित्तीय परिणाम

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी एवं कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र वर्ष 2023–24 के लिए बैंक के वार्षिक वित्तीय परिणाम हेतु वर्चुअल प्रेस मीट को संबोधित करते हुए।

बैंक को पुरस्कार



पीएनबी ने इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड्स 2024 में उत्कृष्ट प्रदर्शन करते हुए इकोसिस्टम–लेड इनोवेशन चैनल इनोवेशन और अधिकतम ग्राहक जुड़ाव हेतु प्लैटिनम और गोल्ड श्रेणियों में कई पुरस्कार जीते। बैंक की ओर से श्री उत्तम कुमार, महाप्रबंधक ने टीम के साथ पुरस्कार ग्रहण किए।

समझौता ज्ञापन

पंजाब नैशनल बैंक और इंडिया इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी लिमिटेड (IIFCL) के बीच बुनियादी ढांचा परियोजनाओं को दीर्घकालिक वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए समझौता ज्ञापन (MOU) पर हस्ताक्षर किए गये। इस अवसर पर आयोजित एक समारोह में श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी (पीएनबी) और डॉ. पद्मनाभन राजा जयशंकर प्रबंध निदेशक–आईआईएफसीएल समझौता ज्ञापन का आदान–प्रदान करते हुए।

श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक की गरिमामयी उपस्थिति में पीएनबी द्वारा भारतीय सेना के साथ किए गए समझौता ज्ञापन के तहत 'पीएनबी रक्षक प्लस'' योजना के अंतर्गत समझौता ज्ञापन का आदान–प्रदान करते हुए मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुनील अग्रवाल, कारोबार अर्जन एवं सबंध प्रबंधन प्रभाग तथा लेफ्टिनेंट जनरल वी. श्री हरि, एवीएसएम, एससी, एसएम महानिदेशक, (एमपी एंड पीएस), मेजर जनरल वी.के.पुरोहित, एवीएसएम, वाईएसएम एसएम, अपर निदेशक, कार्मिक सेवा।

राष्ट्रीय डेयरी विकास बोर्ड (एनडीडीबी) ने सहकारी क्षेत्र में लाभार्थी संगठनों (बीओ) को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए पंजाब नैशनल बैंक के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं, जिसमें दूध संघ/महासंघ, उत्पादक–स्वामित्व वाली संस्थाएँ और एनडीडीबी की सहायक कंपनियाँ शामिल हैं। श्री एस रेगुपति, कार्यपालक निदेशक, एनडीडीबी और श्री दीपांकर महापात्र, महाप्रबंधक, पीएनबी ने एनडीडीबी के अध्यक्ष, डॉ. शाहमीनेश की गरिमामयी उपस्थिति में समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए।

सूचना प्रौद्योगिकी का बैंकों की कार्यदक्षता पर प्रभाव

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

भूमिकाः—

बैंकिंग उद्योग में वर्ष 1991 के वित्तीय सुधारों के उपरांत आमूल—चूल परिवर्तन हुए हैं जिनमें एन.पी.ए. मानदंड़ों का लागू होना, बैंकिंग सेवाओं व ब्याज दरों का अविनियमन, व्यावसायिक घरानों के निजी क्षेत्र, बैंकों को लाईसेंस जैसे मुख्य सुधारों के अलावा बैंकिंग परिचालन में आईटी का प्रयोग भी महत्त्वपूर्ण परिवर्तन रहा हैं। भारतीय बैंकिंग उद्योग कई चरणों से गुजरा है और प्रत्येक फेज में इस उद्योग ने अपनी सफलता के इतिहास को दोहराया है। आईटी के उपयोग से बैंकों की कार्यदक्षता पर प्रचुर रूप से प्रभाव पड़ा है। वास्तव में यदि देखा जाए तो वित्तीय सुधारों के अलावा इन दो शब्दों — आईटी (Information Technology) की शुरूआत ने साधारण व्यक्ति के जीवन को बदलने के साथ—साथ बैंकिंग को ग्राहक की मुट्ठी में ला दिया है। ग्राहक अपने घर व कार्यालय में बैठे—बैठे ही बैंकिंग लेनदेनों को अपनी सुविधानुसार पूरा कर सकता है और उसे शाखा में जाकर कतार में खड़े होने की कोई जरूरत नहीं है। अतः इस आलेख में आईटी के जरिए बैंकिंग कार्यदक्षता (Efficiency) में जो सुधार आया है उसे एक विश्लेषण के रूप में प्रस्तुत करने का प्रयास किया गया है।

2. **बैंकों की कार्यदक्षता का आकलन एवं विश्लेषणः—** बैंकिंग एक सेवोन्मुख उद्योग होने के कारण इसकी कार्यदक्षता का उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के अतिरिक्त लाभप्रदता एवं उत्पादकता के रूप में आकलन किया गया है। बैंकों में लाभप्रदता की गणना शुद्ध लाभ का उनके कार्यकारी निधियों (Working Fund) के संबंध से की जाती है (बैंक के तुलन—पत्र की आस्तियों या देयताओं के किसी भी पक्ष के योग को कार्यकारी निधि कहते हैं।) बैंकों में कुल व्यवसाय को उत्पादकता का द्योतक माना जाता है। बैंकों की कार्यदक्षता के मूल्यांकन में उपयोग की जाने वाली विभिन्न मदों व घटकों (Factors) को निम्नलिखित गणितीय समीकरणों द्वारा प्रकट किया गया है:—

1. शुद्ध ब्याज आय (NII) = ब्याज आय — ब्याज भुगतान,
2. शुद्ध ब्याज मार्जिन (NIM) = शुद्ध ब्याज आय/ब्याज अर्जन वाली आस्तियां X 100
3. परिचालनात्मक लाभ (Operating Profit) = सकल आय — सकल व्यय (प्रावधान व आकस्मिकताओं के अलावा),
4. भार (Burden) = गैर ब्याज आय — गैर ब्याज आय यानि अन्य आय,
5. लागत—आय अनुपात (Cost & Income Ratio) = परिचालन व्यय/(शुद्ध ब्याज आय अन्य आय) X 100,
6. व्यवसाय (Business) = जमा, अग्रिम।

बैंकों की कार्यदक्षता (Efficiency) को मुख्यतः लाभप्रदता व उत्पादकता के रूप में दर्शाया जाता है, जिसके दो प्रमुख भाग हैः—

(क) **आबंटन दक्षता (Allocational Efficiency)**— राष्ट्र एवं समाज में उपलब्ध संसाधनों का उचित उपयोग हो, इसे सुनिश्चित करने के दृष्टिकोण से हर राष्ट्र अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करता है। हमारा देश गांवों में निवास करता है और आजादी के 75 वर्ष बीत जाने के बाद भी कुछ ग्रामीण क्षेत्रों में जीवन की मूलभूत आवश्यकता — रोटी, कपड़ा और मकान का अभाव है। अतः बैंकिंग देश की अर्थव्यवस्था का एक अभिन्न अंग होने के नाते इसकी उत्पादकता व लाभप्रदता का सही मायने में प्रयोग करना होगा।

(ख) **परिचालन दक्षता (Operational Efficiency)**— बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाएं पूर्ण सुरक्षा, त्वरितता एवं किफायती ढंग से ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएं, इसे सुनिश्चित करने के लिए बैंकों के कार्यनिष्पादन का आकलन लाभप्रदता के विभिन्न मानदंडों के जरिए किया जाता है। जैसे शुद्ध ब्याज मार्जिन, लागत—आय अनुपात आदि।

आईटी से बैंक तथा ग्राहक को हुए लाभ

उक्त विश्लेषण से इस बात की पुष्टि हुई है कि आईटी के उपयोग से एक ओर बैंकिंग कारोबार पर अनुकूल प्रभाव पड़ा है जिससे उनकी कार्यकुशलता व दक्षता में वृद्धि हुई है तथा दूसरी ओर ग्राहकों को काफी फायदे हुए हैं व सुविधाएं मिली

हैं। विभिन्न गतिविधियों में आईटी के उपयोग से महत्त्वपूर्ण क्षेत्रों में पड़े प्रभावों को अलग–अलग उदाहरणों एवं केस स्टडी के जरिए यहाँ प्रस्तुत किया गया है–

1. **शाखा ग्राहक से बैंक ग्राहक का दर्जा:** बैंकों में सीबीएस के उपयोग से आज ग्राहक को शाखा के बजाय बैंक ग्राहक को दर्जा प्राप्त हुआ है। इससे बैंकों व ग्राहकों को बहुत से फायदे हुए हैं। उदाहरणार्थ:

- ➢ ग्राहक व बैंकों को अपने खाता नंबर को बदलने की जरूरत नहीं क्योंकि एकाउण्ट पोर्टेबिलिटी के कारण खाते को उसी नंबर के साथ एक शहर/जगह से अन्य स्थान पर ट्रान्सफर किया जा सकता है।
- ➢ ग्राहकों को अपने केवाईसी दस्तावेजों को बार–बार प्रस्तुत करने की जरूरत नहीं।
- ➢ बैंकों को पुनः उसी व्यक्ति का खाता नहीं खोलने से परिचालनात्मक व्ययों में मितव्ययिता आई है।
- ➢ काफी हद तक एक ही आदमी द्वारा अनेक खाते रखने से होने वाली धोखाधाड़ी पर रोक लगी है।

चित्र—ई-कॉमर्स व्यवस्था
सूचना प्रौद्योगिकी से व्यापार

2. **संस्था में वृद्धि :** संस्था में तीन एम (3Ms & Men, Machines, Money) उत्पादकता बढ़ाने में मुख्य घटक माने जाते हैं। इन तीनों 'एम' में मानव पूंजी महत्त्वपूर्ण है जो अन्य दो एम अर्थात् मशीन व निवेश के जरिए कारोबार में वृद्धि करती है। बैंकों द्वारा आईटी में किए गए निवेश से मानव संसाधानों द्वारा इसका सफल उपयोग हुआ है। इस प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में बैंकों ने न केवल कारोबार व लाभ में ही वृद्धि की है अपितु प्रति कर्मचारी लाभ व आस्तियों में भी काफी बढ़ोतरी दर्ज की है जो आईटी के उपयोग का सकारात्मक प्रभाव है।

3. **हाउस–कीपिंग:** मैनुअल बैंकिंग के दौरान बैंक कर्मचारियों का सर्वाधिक समय विभिन्न खातों की बैलेंसिंग एवं लेन–देन/वाउचर तैयार करने में लगता था, जिसके कारण –

- ➢ व्यवसाय विकास कार्यों हेतु समय का अभाव था।
- ➢ लंबी अवधि से बकाया असंतुलित खातों व बहियों के रहने से बैंकों को इस राशि का प्रावधान भी करना होता था जो बैंकों की लाभप्रदता का प्रत्यक्ष रिसाव था।
- ➢ बहियों का मिलान नहीं होने की वजह से धोखाधाड़ी की संभावनाएं बहुत अधिक होती है।

सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग से बैंकरों के पास अपने उत्पादों के विपणन हेतु समय मिलता है और अनावश्यक प्रावधान राशि लाभ–हानि खाते को डेबिट नहीं होने से लाभप्रदता में वृद्धि हुई है।

4. **प्रभावी 'ग्राहक को जानिए (KYC)' प्रणाली:** आज के समय में बैंकों के समक्ष सुचारू के.वाई.सी. व ए.एम.एल. प्रक्रिया सुनिश्चित करना एक भारी चुनौती है। मगर आईटी के उपयोग से बैंक यदि चाहें तो के.वाई.सी. का अच्छी तरह पालन कर सकते हैं जिससे बैंकिंग कारोबार में अपराधी तत्वों को रोका जा सकता है और इनसे होने वाली हानि से बैंकों को बचाया जा सकता है। इतना ही नहीं, इससे हमारे राष्ट्र की अच्छे गवर्नेस (Governance) के रूप में पहचान बनेगी। आईटी से इस क्षेत्र में अनेक फायदे हैं, जैसे–

- ➢ कोई भी ऋण देने से पूर्व आवेदक की क्रेडिट रिपोर्ट की सिबिल (CIBIL) से जांच कराना कि उसने किसी अन्य बैंक/संस्था से ऋण तो नहीं लिया है और यदि ऋण लिया है तो उसके भुगतान की क्या स्थिति है। इस रिपोर्ट से ऋणी के साख अंक (Credit Score) पता चलते हैं जो 300 से 900 के मध्य होते हैं और 700 को अच्छा स्कोर माना गया है। इसी प्रकार जमानतदार की साख रिपोर्ट जांच कर सही आदमी की गारंटी ली जा सकती है।
- ➢ बैलेंस शीट पर आधारित वित्तीय मूल्यांकन के लिए जरूरी है कि उसकी विश्वसनीयता की जांच की जाए। MCA–21 के जरिए इसकी जांच संभव हो पाती है।
- ➢ सनदी लेखाकारों (CAs) की रिपोर्ट/प्रमाण–पत्र आदि की भारतीय सनदी लेखा संस्थान (ICAI) की साइट से वैध होने की ऑनलाइन जांच।

- ऋणी की प्राप्य राशियों (Receivables) एवं मशीन आपूर्तिकर्त्ता की समुचित सावधानी (Due Diligence) भी ऑनलाइन संभव है।
- ऋण आवेदन ऑनलाइन करना व बैंकों द्वारा LenS (Lending Solutions) पर ऋण मंजूर करना।

बैंकों में सूचना आधारित साख निर्णय सदैव अच्छे पाए गए हैं तथा आईटी के उपयोग से साख मूल्यांकन प्रक्रिया में गुणवत्ता सुनिश्चित होती है।

6. **ऋण वसूली:** बैंक ऋणों की समय पर वसूली हेतु अनिवार्य है कि ऋणियों से सतत संपर्क बना रहे और समय–समय पर अनुस्मारक जारी किया जाता रहे। इस प्रक्रिया को आईटी के उपयोग ने बेहद सरल बनाया है जिससे बैंक कम लागत पर ऋणियों के संपर्क में रह सकते हैं और सामयिक वसूली होने से लाभप्रदता में वृद्धि कर सकते है। उदाहरणार्थ –

- ऋणियों को मासिक स्तर पर एसएमएस (SMS) के जरिए अनुस्मारक भेजें, जो कोर बैंकिंग सोल्यूशन (CBS) वातावरण में सिस्टम से जेनरेट किए जाते हैं।
- ऋणी से फेसबुक, ट्विटर, ई–मेल आदि के जरिए संपर्क रहता है और एक–दूसरे की समस्या को समय पर जानना ताकि बैंक अच्छी प्रकार से अपनी पकड़ कार्य पर रखकर अपनी अस्तियों को स्टैण्डर्ड बनाए रखें।
- ऋणी को अपनी किस्त जमा कराने के लिए बैंक शाखा में आने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ECS) के जरिए बैंक खुद ही ऋणी के खाते में ट्रान्सफर कर सकते हैं जिससे ऋणी अपने कीमती समय को कारोबार वृद्धि में लगा सकते हैं।

7. **धोखाधाड़ी की रोकथामः** प्रतिस्पर्धा के इस युग में वित्तीय धोखाधड़ियों की संख्या में वृद्धि हुई है जिससे बैंकों को भारी मात्रा में हानि उठानी पड़ती है। यदि आईटी का ठीक रूप से उपयोग किया जाए तो इन धोखाधड़ियों से बचा जा सकता है जैसे –

- कृषि/बंधक ऋणों में जमीन के मालिकाना हक की ऑनलाइन जांच संबंधित राज्य/जिले के राजस्व विभाग की साइट से करना।
- बंधक रखी गई अचल संपत्ति का सरसई (CERSAI) के अधीन सेन्ट्रल रजिस्ट्री के प्रावधानों के अनुसार पंजीकरण।
- कंपनी ऋण खातों में रजिस्ट्रार कार्यालय में ऑनलाइन बैंक प्रभारों को दर्ज करना एवं उनकी जांच करना।

8. **धन प्रेषण व भुगतान प्रणाली में तीव्रताः** पुराने समय में एक स्थान से दूसरे स्थान पर बैंकों से धन राशि का प्रेषण, ड्राफ्ट/डाक अंतरण/टी.टी. आदि के जरिए होता था जिसमें सप्ताह व महीना लग जाता था। आईटी के उपयोग से इस प्रक्रिया में अत्यंत सरलता, मितव्ययिता व तीव्रता आई है जिससे बैंकों की समाधान प्रक्रिया संबंधी समस्याएं दूर हो गई हैं जैसे –

- राशि का एनईएफटी (NEFT) व आरटीजीएस (RTGS) के जरिए तुरन्त प्रेषित किया जाना जिसका दैनिक आधार पर सेटलमेंट होता है।
- ई–बैंकिंग के उपयोग से ग्राहक स्वयं भी इन्टरनेट व मोबाइल बैंकिंग के जरिए राशि अंतरित कर सकता है जिससे बैंकों में लेन–देन लागत (Transaction Cost) में भारी कमी आई है और बैंकरों का इन गतिविधियों में लगने वाला समय अब अन्य विकासात्मक उपयोगी कार्यों में लगता है।
- एटीएम (ATM) के द्वारा ग्राहक स्वयं राशि आहरण करता है, खातों के स्टेटमेंट व बैलेंस की जांच कर सकता है जिससे पासबुक अपडेट करने में लगने वाला समय अन्य व्यवसाय वृद्धि संबंधी कार्यों में लगाया जाता है।
- यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) एक ऐसी प्रणाली है जो कई बैंक खातों को एक ही मोबाइल एप्लिकेशन (किसी भी भाग लेने वाले बैंक के) में शक्ति प्रदान करती है, कई बैंकिंग सुविधाओं, निर्बाध फंड रूटिंग और मर्चेंट भुगतान को एक हुड में विलय कर देती है। यह "पीयर टू पीयर" संग्रह अनुरोध को भी पूरा करता है जिसे आवश्यकता और सुविधा के अनुसार निर्धारित और भुगतान किया जा सकता है।

9. **बिजनेस प्रॉसेसिंग रीइंजीनियरिंग (BPR):** बैंकिंग की विभिन्न गतिविधियों में लगने वाला समय (Turn a round Time & TAT) कम करने में आईटी का महत्त्वपूर्ण योगदान रहा है। इससे बैंकों की लागत में कमी व समय की बर्बादी पर रोक लगी है जिन्हें व्यवसाय बढ़ाने संबंधी कार्यों में लगाया गया है। उदाहरणार्थ:–

- बैंकों में बैक ऑफिस (Back Office) अवधारणा आरंभ हुई जिसके कारण खाते खोलने, चेक बुक जारी करने तथा ऋण आवेदनों की प्रोसेसिंग करने का कार्य अब विशिष्ट आउटलेट द्वारा जारी किया जाता है।
- शाखाओं द्वारा निर्धारित अंतराल में भेजी जाने वाली विवरणियों व सूचनाओं में लगने वाला समय अन्य

विकास संबंधी कार्यों में लगता है क्योंकि सीबीएस (CBS) वातावरण में प्रधान/प्रशासनिक कार्यालय इन्हें खुद ही सिस्टम में जेनरेट कर सकते है।

10. **ई–लर्निंग:** बैंकों के समक्ष एक बड़ी चुनौती यह है कि वरिष्ठ बैंकर सेवानिवृत्त हो रहे हैं और नई पीढ़ी के लोग बैंकिंग सेवा में आ रहे हैं। बैंकिंग अनुभव व ज्ञान की कमी के कारण कारोबार व ग्राहक सेवा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। साथ ही, बड़ी संख्या में भर्ती किए जाने के कारण प्रशिक्षण कॉलेजों द्वारा सभी को प्रशिक्षित करना मुश्किल कार्य है। इस अवस्था में आईटी का उपयोग बैंकरों में ज्ञान की कमी को ई–लर्निंग के जरिए पूरा कर रहा है। इससे बैंकिंग को कम समय में समझ लेने से व्यवसाय वृद्धि की यह रफ्तार जारी रहेगी। अतः बैंकों को चाहिए कि वे –

- अधिक से अधिक ई–लर्निंग (E-learning) मॉड्यूल तैयार करके कर्मचारियों को उपलब्ध कराएं।
- प्रशिक्षण हेतु वर्चुअल (Virtual) क्लास रूम को बढ़ावा दें।
- इसके अतिरिक्त आजकल बैंकों में पदोन्नति व भर्ती संबंधी परीक्षाएं आईटी के उपयोग से ऑनलाइन होने लगी हैं जिससे प्रणाली में अधिक पारदर्शिता व प्रभावशीलता आई है और परीक्षा परिणाम तुलनात्मक दृष्टि से जल्दी आते हैं। अतः इस प्रक्रिया में लगने वाले भारी मानवीय समय की बचत हुई है।

11. **ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM):** व्यक्तिगत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए जरूरी है कि ग्राहक की प्रोफाइल हमारे पास हो ताकि कारोबार समूहीकरण (Business Segment) करके उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं को जाना जा सके। इसके अलावा प्रति–विक्रय के माध्यम से बैंक के अधिक से अधिक उत्पाद बेचे जा सकें। उदाहरणार्थ–एक चिकित्सक को क्लीनिक चलाने का ऋण, कार ऋण, आवास ऋण दिया जा सकता है और उनके बच्चों को शिक्षा हेतु भी ऋण दे सकते हैं, बशर्ते बैंक शाखा के पास उस चिकित्सक का प्रोफाइल उपलब्ध हो। उनके कर्मचारियों को इसी तरह के ऋण व जमा सुविधाएं भी दी जा सकती हैं। ये सभी आईटी के पूर्ण उपयोग से ही संभव हो सकता है और इससे बैंकों की लाभप्रदता में सुधार हुआ है क्योंकि सीआरएम (CRM) के जरिए प्रति ग्राहक उत्पाद अनुपात (Customer Product Ratio) में वृद्धि हुई है।

12. **अति लघु शाखाएं (Ultra Small Branches):** विदित है कि देश की सर्वाधिक आबादी गाँवों में रहती है जहाँ बैंकिंग का पहुँचना बाकी है। अर्थव्यवस्था के समुचित विकास के लिए सरकार ने वित्तीय समावेशन अभियान आरंभ किया हुआ है जिसमें अपनी सक्रिय भागीदारी के लिए बैंकों ने आईटी आधारित कारोबार प्रतिनिधि (BC) मॉडल अपनाया है। इसके अतिरिक्त भौतिक स्वरूप वाली शाखाओं के स्थान पर आईटी उपयोग की वजह से अति लघु शाखाओं की शुरुआत हो पाई है जो ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को बैंकिंग से जोड़ने में अत्यंत उपयोगी पाई गई हैं।

प्रमुख चुनौतियां

आईटी से निःसंदेह परिचालनात्मक कार्यदक्षता में वृद्धि हुई है। हालांकि, आईटी का पूर्ण लाभ लेने के लिए बैंकों के समक्ष काफी चुनौतियां हैं, जैसे –

- कुल कारोबार में ग्रामीण क्षेत्र की भागीदारी में वृद्धि करना ताकि बैंक न केवल अर्थव्यवस्था के समावेशी (Inclusive) विकास का हिस्सा बन सकें अपितु अपने संकेद्रण (Concentration) जोखिम का भी प्रभावी रूप से प्रबंधन कर पाएं।
- ग्राहकों में आईटी के उपयोग संबंधी जागरूकता पैदा करने के लिए बैंकों द्वारा विशेष अभियान चलाया जाना चाहिए ताकि वे उपलब्ध ई–बैंकिंग का सुरक्षित रूप से उपयोग कर सकें और बैंकों में बढ़ रही धोखाधड़ी से बच सकें।
- साइबर सुरक्षा चुनौतियाँ: जैसे–जैसे दुनिया डिजिटलीकरण के क्षेत्र में आगे बढ़ रही है, साइबर हमलों का खतरा भी बढ़ता जा रहा है और भारत भी इससे अछूता नहीं है। यहां सर्वोत्तम प्रथाओं की सूची दी गई है जिनका पालन किया जाना चाहिए।
- अपने कनेक्शन को निजीकृत करने के लिए वीपीएन (VPN) का उपयोग करें।
- लिंक पर क्लिक करने से पहले लिंक की जांच करें
- अपने पासवर्ड के प्रति लापरवाह न बनें।
- बाहरी डिवाइस को वायरस से बचाने के लिए स्कैन करें।
- संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित स्थान पर रखें।
- दो–कारक (Two Factor Authentication) प्रमाणीकरण सक्षम करें।
- वेबसाइटों पर HTTPS की दोबारा जांच करें।
- कंप्यूटर से एडवेयर हटाएँ।
- जब आप ब्लूटूथ कनेक्शन का उपयोग नहीं कर रहे हों तो उसे अक्षम कर दें।
- सार्वजनिक नेटवर्क का उपयोग करने से बचें।

➢ सुरक्षा उन्नयन में निवेश करें।

उपसंहार

आईटी के उपयोग से भारतीय बैंकिंग की रूपरेखा में दिन–रात का परिवर्तन हुआ है। आज स्वयं ग्राहक अपने घर बैठे 24 X 7 मॉडल में बैंकिंग कर सकता है जिससे बैंकिंग कारोबार उसके जीवन का हिस्सा बन गया है। अभी भुगतान निपटान में कैश व चेक का उपयोग लगभग बंद हो गया है जिससे ग्राहक अपने मोबाइल बैंकिंग से विभिन्न तरह के भुगतान जैसे – रेलवे टिकट, बिल भुगतान, खरीदारी (PoS), मोबाइल रिचार्ज आदि कभी भी कर सकता है। अतः आईटी ने बैंकिंग के साथ मानव की दिनचर्या को भी बदल दिया है। इससे बैंकों की लाभप्रदता व उत्पादकता सीधे रूप से प्रभावित हुई है और बैंक अपने उतने ही कर्मचारियों से कई गुना अधिक कारोबार कर रहे हैं जबकि दशकों पूर्व यह एक स्वप्न जैसा था। यहाँ पर इस बात का उल्लेख अनिवार्य है कि बैंकों ने आईटी में प्रचुर मात्रा में निवेश किया है जिसका पूर्ण उपयोग किया जाना बाकी है ताकि बैंकों के समक्ष मौजूद भविष्य की चुनौतियों का बखूबी सामना किया जा सके।

फर्क पड़ता है

फर्क पड़ता है....
जब सुबह कोई आपसे मुस्कुरा कर मिले
जब कोई अजनबी आपके लिये लिफ्ट रोक दे
फर्क पड़ता है।

फर्क पड़ता है....
जब लाइन में खड़े कोई आपको खुद से आगे कर दे
सड़क पार करते हुए कोई आपका हाथ थाम ले
फर्क पड़ता है।

फर्क पड़ता है....
जब कोई पुराना दोस्त बेवजह
आपका हाल–चाल पूछ ले और कोई नया आत्मीय लगने लगे फर्क पड़ता है।

फर्क पड़ता है....
जब असहज परिस्थिति में कोई आपको सहज कर दे,
जब किसी भीड़ में कोई अपने बगल की कुर्सी दे दे
फर्क पड़ता है।

फर्क पड़ता है....
जब आपके काम की कोई तारीफ कर दे
जब आपकी कोशिशों को कोई हौसला दे दे।
फर्क पड़ता है।

फर्क पड़ता है....
जब माँ एक और रोटी के लिए पूछ ले
या रेड लाइट पर खड़े एक बच्चे से
कोई एक गुब्बारा खरीद ले। फर्क पड़ता है,
फर्क तो पड़ता है।

आशीष खजूरिया
वरिष्ठ प्रबंधक
कोष प्रभाग (बीकेसी), मुम्बई

पीएनबी प्रतिभा का वेब संस्करण

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

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

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

पीएनबी ने बैंकिंग उत्कृष्टता के 130 वर्ष पूरे होने का उत्सव मनाया

पीएनबी के 130वें स्थापना दिवस पर बैंक की इतिहास पुस्तिका का विमोचन करते हुए मुख्य अतिथि, डॉ. विवेक जोशी, सचिव (डीएफएस), श्री के.जी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष (पीएनबी), श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी और सीईओ (पीएनबी)।

पंजाब नैशनल बैंक (पीएनबी) ने अपने 130 वें स्थापना दिवस के अवसर पर अपनी इतिहास पुस्तिका का विमोचन, नए डिजिटल उत्पादों की पेशकश, और नए सीएसआर कार्यों की शुरूआत की। इन सभी का उद्देश्य बैंक की समृद्ध विरासत का सम्मान करना, ग्राहक अनुभव को बढ़ाना और पर्यावरणीय स्थिरता और सामुदायिक सशक्तिकरण में योगदान देना है।

पीएनबी पलाश 2.0 के शुभारंभ के अवसर पर मुख्य अतिथि, डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस, श्री पंकज शर्मा, संयुक्त सचिव, डीएफएस, श्री के. जी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष, श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी और सीईओ।

पीएनबी के प्रधान कार्यालय में आयोजित समारोह में मुख्य अतिथि डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस, श्री समीर शुक्ला, संयुक्त सचिव, डीएफएस, श्री पंकज शर्मा, संयुक्त सचिव, डीएफएस, श्री के.जी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष (पीएनबी), श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी और सीईओ (पीएनबी), कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम और श्री बिभू प्रसाद महापात्र, श्री राघवेंद्र कुमार, सीवीओ (पीएनबी) और पीएनबी के स्टाफ सदस्यों सहित सम्मानित गणमान्य व्यक्ति उपस्थित थे।

मुख्य अतिथि डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस ने पीएनबी की उत्कृष्टता और बैंकिंग क्षेत्र को सफलता और उत्कृष्टता की नई ऊंचाइयों की ओर ले जाने की क्षमता पर भरोसा जताया। उन्होंने सभी स्टाफ सदस्यों को वित्तीय समावेशन पर ध्यान केंद्रित करने, जोखिमों को कम करने हेतु उपयुक्त

उपायों का चयन करने, साइबर सुरक्षा, निवारक सतर्कता, हरित वित्त और जलवायु वित्त के लिए प्रोत्साहित किया। उन्होंने सभी स्टाफ सदस्यों से अपने–स्वास्थ्य को प्राथमिकता देने का भी आग्रह किया। बैंकिंग के इन बहुमुखी पहलुओं को संबोधित करते हुए, उन्होंने वित्तीय क्षेत्र में सतत विकास और लचीलापन लाने के लिए आवश्यक समग्र दृष्टिकोण अपनाने पर जोर दिया।

प्रधान कार्यालय के प्रभागों–विभागों द्वारा लगाए गए स्टॉल देखते हुए डॉ. विवेक जोशी, सचिव, डीएफएस। दृष्टव्य हैं श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एंव सीईओ, कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी.महापात्र, श्री राघवेन्द्र कुमार, सीवीओ।

इस अवसर पर पीएनबी के गैर–कार्यपालक अध्यक्ष श्री के.जी. अनंतकृष्णन ने पहले स्वदेशी बैंक के रूप में इसकी छोटी सी शुरुआत से लेकर अग्रणी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में इसकी वर्तमान स्थिति तक बैंक के विकास पर प्रकाश डालते हुए कहा कि "हमारी कहानी व्यावसायिक स्थिरता, विवेकपूर्ण वित्तीय स्थिति, कॉरपोरेट प्रशासन, लचीलापन, नवाचार, समुदाय को सशक्त बनाने और भारत के सामाजिक–आर्थिक

इकोलेन्स पुस्तिका का विमोचन करते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

विकास को बढ़ावा देने की प्रतिबद्धता में से एक है। रास्ते में कई बाधाओं का सामना करने के बावजूद, पीएनबी नवाचार, अखंडता और ग्राहक–केंद्रितता के अपने बुनियादी सिद्धांतों को संरक्षित करने में कभी पीछे नहीं हटा है। उन्होंने आगे कहा कि मैं अपने बैंक के इतिहास की समृद्ध विरासत पर नजर डालते हुए, अपने शेयरधारकों को उनके निरंतर समर्थन के लिए, अपने ग्राहकों को उनके भरोसे और वफादारी के लिए, और अपने कर्मचारियों को उनके समर्पण और कड़ी मेहनत के लिए हार्दिक आभार व्यक्त करता हूं।

श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी और सीईओ ने नई पहलों का परिचय देते हुए कहा: "हमारे 130वें स्थापना दिवस समारोह के अवसर पर हमें परिवर्तनकारी पहल शुरू करते हुए खुशी हो रही है जो बैंकिंग क्षेत्र में पीएनबी के नेतृत्व को और मजबूत करेगी। डिजिटल पेशकश, इतिहास पुस्तिका और सीएसआर पहल ग्राहक सुविधा के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने, हमारी विरासत को संरक्षित करने और सतत विकास को बढ़ावा देने की हमारी प्रतिबद्धता का प्रतीक है। पीएनबी में, हमारी विरासत उन जिंदगियों के बारे में है जिन्हें हम संवारते हैं, जिन समुदायों को हम सशक्त बनाते हैं, और जिस भरोसे को हम कायम रखते हैं।" उन्होंने पिछले तीन वर्षों में बैंक के प्रदर्शन पर भी प्रकाश डाला, जिससे बैंक को शीर्ष 50 कंपनियों में पहचान मिली और उसकी बाजार छवि में सुधार हुआ।

पीएनबी की इतिहास पुस्तिका अपने हितधारकों के प्रति बैंक की अटूट प्रतिबद्धता और भारत की आर्थिक वृद्धि में इसकी अभिन्न भूमिका को भी दर्शाती है। इस अवसर पर बैंक की गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा के जनवरी–मार्च 2024 अंक का भी विमोचन किया गया।

स्थापना दिवस के अवसर पर पीएनबी प्रेरणा अध्यक्षा, श्रीमती पूनम गोयल एनजीओ आरोह के प्रतिनिधियों का स्वागत करते हुए।

इस अवसर पर बैंक ने डिजी एजुकेशन लोन, डिजी कार लोन, यूपीआई के माध्यम से इंटरऑपरेबल कार्डलेस कैश विदड्रॉल (आईसीसीडब्ल्यू), किसान क्रेडिट कार्ड डिजिटल

प्रधान कार्यालय में आपरेशनल रेसिलिएंस कमांड सेन्टर का उद्घाटन करते हुए डॉ. विवेक जोशी, सचिव डीएफएस। दृष्टव्य हैं, श्री के.सी. अनंतकृष्णन, गैर–कार्यपालक अध्यक्ष, श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ तथा श्री पंकज शर्मा, निदेशक।

रिव्यू और डीपी (ड्राइंग पॉवर) एन्हांसमेंट, यूपीआई 123 पे के साथ भीम क्यूआर साउंडबॉक्स, पीएनबी पे वियरेबल डेबिट कार्ड और वित्तीय आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन (एफएससीएम) – आईसीएमएस जैसे नए डिजिटल उत्पादों का शुभारंभ किया गया।

पर्यावरणीय स्थिरता के प्रति अपनी सतत प्रतिबद्धता के भाग के रूप में, पीएनबी ने पलाश 2.0 का भी शुभारंभ किया, जो पर्यावरण संरक्षण की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। यह कदम पायलट प्रोजेक्ट पलाश 1.0 की सफलता के बाद उठाया गया है, जिसमें पलाश अभियान के तहत वृक्षारोपण अभियान, डिजिटल लाइब्रेरी, कार्बन फूटप्रिंट में कमी, इलेक्ट्रिक वाहन चार्जिंग स्टेशन जैसी सफल पहल देखी गई थी।

बैंक, पीएनबी प्रेरणा के सहयोग से, जो एक संघ है जिसमें बैंक की वरिष्ठ महिला अधिकारी और वरिष्ठ बैंक कार्यपालकों की पत्नियाँ शामिल हैं, जिसका प्राथमिक लक्ष्य बैंक के सीएसआर प्रयासों का समर्थन और प्रचार करना है, एसटीईएम (विज्ञान, प्रौद्योगिकी, इंजीनियरिंग और गणित) कार्यक्रम के हिस्से के रूप में दिल्ली में सर्वोदय विद्यालय सरकारी स्कूल (सेक्टर 13, द्वारका) में एक मिनी साइंस सेंटर (एमएससी) स्थापित करने के लिए एनजीओ आरोह फाउंडेशन के साथ अपनी साझेदारी की भी घोषणा की। बैंक ने आवश्यक बुनियादी ढांचागत वस्तुएं प्रदान करके दिल्ली के चुनिंदा सरकारी स्कूलों को भी अपना समर्थन दिया। ये पहल समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने और सभी के लिए अधिक टिकाऊ भविष्य बनाने के लिए पीएनबी की प्रतिबद्धता को रेखांकित करती हैं। समारोह का समापन प्रसिद्ध भारतीय शास्त्रीय गायिका डॉ. सुभद्रा देसाई के शास्त्रीय गायन से हुआ जिन्होंने अपनी मधुर आवाज में दी गई मनमोहक प्रस्तुति से दर्शकों को मंत्रमुग्ध कर दिया।

सांस्कृतिक प्रस्तुति देते हुए शास्त्रीय गायिका डॉ. सुभद्रा देसाई।

कहानी हसीन होनी चाहिए

किरदार चाहे जो भी हो,
कहानी हसीन होनी चाहिए।

दिल में अच्छाई और,
आंखों में सच्चाई होनी चाहिए।

मायूसी में क्या रखा है,
जिंदगी तो गुलजार होनी चाहिए।

लोग चाहे जैसे भी बर्ताव करें,
पर अपने बर्ताव में संस्कार होने चाहिए।

स्वार्थ से भरी इस दुनिया में,
थोड़ा निस्वार्थ भी होना चाहिए।

सजते तो सभी है आजकल,
पर खुद में थोड़ी सादगी भी होनी चाहिए।

होता नहीं है आसान जिंदगी का सफर,
जिंदगी जीने के लिए खुशमिजाज होना चाहिए।

मिठास सिर्फ होठों पर नहीं,
दिल में भी होनी चाहिए।

किरदार चाहे जो भी हो,
कहानी हसीन होनी चाहिए।

गीतांजलि
वरिष्ठ प्रबंधक
सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

अचंल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, दिल्ली

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

अंचल कार्यालय, भोपाल

अंचल कार्यालय, वाराणसी

अंचल कार्यालय, आगरा

अंचल कार्यालय, कोलकाता

अंचल कार्यालय, जयपुर

अंचल कार्यालय, देहरादून

अचंल कार्यालयों में स्थापना दिवस की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

अंचल कार्यालय, मुम्बई

अंचल कार्यालय, गुवाहाटी

अंचल कार्यालय, दुर्गापुर

अंचल कार्यालय, मेरठ

अंचल कार्यालय, शिमला

अंचल कार्यालय, पटना

अंचल कार्यालय, रायपुर

महिला सम्मेलन

प्रधान कार्यालय, द्वारका में आयोजित महिला सम्मेलन के दौरान श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, मुख्य अतिथि, सुश्री ओशिन शर्मा, हिमाचल राज्य प्रशासनिक सेवा अधिकारी तथा कार्यपालक निदेशकगणः श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र।

सहायक महाप्रबंधक एवं उससे ऊपर की महिला अधिकारियों के लिए पीएनबी के दिल्ली स्थित स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में आयोजित महिला सम्मेलन के दौरान उपस्थित मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं महाप्रबंधक, श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय एवं महिला प्रतिभागी स्टाफ सदस्याएं। इस अवसर पर पैनल डिस्कशन भी आयोजित किया जिसमें अतिथि वक्ता के रूप में श्रीमती आरती मट्टू, महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त), श्रीमती विभा एरन, महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त), कल्पना गुप्ता, अंचल प्रबंधक, जयपुर (सेवानिवृत्त) उपस्थित रहीं। सम्मेलन के अवसर पर लैंगिक समानता (जेंडर इक्वलिटी), टीम बिल्डिंग तथा अन्य विषयों पर आयोजित अलग–अलग सत्र के दौरान क्रमशः सुश्री मानवी शर्मा, प्रो. बुद्धप्रिया संघमित्रा एवं डॉ. सुब्रत कुमार ने सत्र लिए।

सफल मंडल प्रमुख कैसे बनें

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

बैंक तथा ग्राहकों के बीच मंडल कार्यालय एक महत्त्वपूर्ण कड़ी होता है। ''**मंडल कार्यालय**'' का शाखाओं से सीधा सपंर्क होने के कारण वह शाखाओं के कारोबार अर्जन तथा विस्तार में अहम भूमिका निभाता है। ऐसे में बैंक के कारोबार की दृष्टि से एक मंडल प्रमुख की भूमिका और भी अधिक बढ़ जाती है।

इससे पहले कि मैं विभिन्न वरिष्ठ अधिकारियों के अनुभव के आधार पर मंडल प्रमुख के सफल कार्य निष्पादन के लिए कुछ बिंदुओं पर चर्चा करूं, मैं वरिष्ठ अधिकारियों के अनुभवों से उभरे कुछ प्रारंभिक बिंदुओं पर चर्चा करना चाहता हूँ, जिन्हें मंडल प्रमुख हमेशा अपने दिमाग में रखेंगे। ये सभी बिंदु मूल बिंदु हैं और मंडल प्रमुख की सफलता की आधारशिला हैं। शाखा प्रमुख की तुलना में मंडल प्रमुख के रूप में काम करने के लिए अलग दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।

प्रारंभिक बिंदु–

➢ मंडल की प्रत्येक शाखा व्यवसाय के प्रत्येक पैरामीटर में योगदान दे, इसके लिए कड़ा फालो–अप करें।

➢ नियंत्रक कार्यालय में एक मजबूत निगरानी प्रणाली होनी चाहिए।

➢ अपने निर्णयों और कनिष्ठों को दिए गए निर्देशों के प्रति हमेशा सत्यनिष्ठ रहें। जहां आवश्यक हो वहां जिम्मेदारी लें।

➢ योजना बनाएं, क्रियान्वित करें, मापें, निगरानी करें और समीक्षा करें, सफलता आपकी है।

➢ निर्णय लेने की प्रक्रिया में जोखिम मूल्यांकन और बैंक के हित में समस्या समाधान करने की भावना होनी चाहिए।

➢ सही लोगों को सही जगह पर तैनात करने से प्रशासनिक प्रमुख का काम आसान और तनाव मुक्त हो जाएगा।

➢ कार्यपालक अधिकारी को हमेशा अपने कार्यों के निहितार्थ के बारे में पूरी तरह से अवगत होना चाहिए।

➢ हमेशा समय के पाबंद और अनुशासित रहें ताकि आपके जूनियर आपका अनुसरण कर सकें।

➢ गलत कार्यों और प्रथाओं को बर्दाश्त न करें।

परिचालन संबंधी मामले–

कारोबार की दृष्टि से मंडल कार्यालय की भूमिका बिल्कुल अलग है। बैंक का प्रदर्शन मंडल कार्यालयों के प्रदर्शन पर निर्भर करता है क्योंकि बैंक का कारोबार सभी मंडलों के कारोबार का योग है। यदि सभी मंडल अच्छा प्रदर्शन करने लगेंगे तो बैंक भी अच्छा प्रदर्शन करने लगेगा। इसलिए, मंडल प्रमुख की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है।

अतः मंडल प्रमुख को कारोबार रणनीति पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए जिसका पालन निम्नानुसार किया जा सकता है।

1. मेरी समझ से, प्रत्येक शाखा और शाखा प्रबंधक किन्हीं कारणों से कार्य निष्पादन नहीं कर पाते। ऐसे में मंडल प्रमुख को कारोबार की संभावना वाली शाखाओं की पहचान करनी होती है और अच्छा प्रदर्शन करने वाले प्रबंधक की भी पहचान करनी होती है जिन्हें इन शाखाओं में तैनात किया जा सकता है।

मेरी राय में औसतन 30% शाखाएँ और प्रबंधक स्वतः ही कार्य करते हैं, और अगले 50% नियंत्रण कार्यालय द्वारा दबाव डालने पर कार्य करते हैं और शेष 15–20% से कार्य करवाना लोहे के चने चबाने जैसा है।

2. शाखाओं का फालो अप और नियंत्रण मंडल कार्यालय में वरिष्ठ अधिकारियों को आबंटित किया जाना चाहिए। तदनुसार, प्रत्येक वरिष्ठ अधिकारी को कारोबार और शाखा के अन्य मामलों के संबंध में 15–20 शाखाओं की निगरानी करनी होती है।

3. इन शाखाओं की समीक्षा बैठकें शाखाओं के गार्जियन की उपस्थिति में की जाएं और प्रत्येक बैठक में 30–35 से अधिक प्रबंधक न हों और बैठक की अवधि 3–4 घंटे से अधिक न हो। बैठकें एक तिमाही में दो बार आयोजित की जाएंगी। एक व्यवसाय की रणनीति के लिए तिमाही की शुरुआत में, दूसरा, तिमाही के समापन से एक महीने पहले प्रदर्शन की समीक्षा करने और त्रैमासिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आगे बढ़ने के लिए। लंबी बैठकें अपना उद्देश्य खो सकती हैं।

4. प्रधान कार्यालय के दिशानिर्देशों के अनुसार प्रत्येक शाखा का वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार दौरा किया जाएगा, अनुवर्ती कार्रवाई आवश्यक रूप से सुनिश्चित की जाएगी ताकि दी गई समयावधि में कोई भी शाखा विजिट के लिए न छूट जाए।

5. प्रत्येक छमाही में एक बार प्रत्येक शाखा में ग्राहक बैठक आयोजित की जाए और जिसमें शाखा के गार्जियन को सहभागिता करनी चाहिए।

6. आगे की रणनीति की समीक्षा करने, पहले से ही चल रहे मामलों, लंबित मुद्दों पर कार्रवाई करने, नए विचार विकसित करने और विशेष कार्यक्षेत्र से संबंधित शाखाओं से सीधे आने वाले मामलों पर चर्चा करने हेतु मंडल कार्यालय में सभी कार्य क्षेत्रों की पाक्षिक बैठक आयोजित की जाए।

मंडल प्रमुख को निम्नलिखित बातों का भी ध्यान रखना होगा।

➢ मंडल के शीर्ष 25–30 ग्राहकों की सूची मंडल प्रमुख के पास होनी चाहिए और मंडल प्रमुख को व्यावसायिक संभावनाओं हेतु इन पार्टियों से संपर्क करना चाहिए। इन पार्टियों के साथ तिमाही/छमाही ग्राहक बैठकें आयोजित की जाएंगी।

➢ बैंक दिशानिर्देशों के अनुसार शाखाओं का दौरा प्रधान कार्यालय दिशानिर्देशों के अनुसार एक निश्चित अंतराल के बाद मंडल प्रमुख या मंडल के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किया जाना चाहिए। मंडल प्रमुख को अपने टेबल से यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शाखाओं का दौरा वरिष्ठ अधिकारियों या मंडल प्रमुख द्वारा उद्देश्यपूर्ण किया गया है।

➢ लॉकर एक बहुत महत्वपूर्ण क्षेत्र है लेकिन सबसे अधिक उपेक्षित है। यह देखा गया है कि कई शाखाओं में लॉकर खाली पड़े रहते हैं और उन्हें किराये पर लेने की गुंजाइश कम होती है, जबकि कुछ क्षेत्रों में, विशेष रूप से आवासीय क्षेत्रों में, लॉकर की उपलब्धता की हमेशा कमी रहती है। इसलिए, समय–समय पर जरूरत के स्थान पर लॉकर अलमारियों को स्थानांतरित किया जाना चाहिए ताकि ग्राहकों को न्यूनतम असुविधा हो और बैंक लॉकर सुविधाओं का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित किया जा सके।

➢ दूसरा महत्वपूर्ण क्षेत्र जो हमेशा उपेक्षित रहता है वह है मौजूदा शाखाओं का स्थानांतरण। कभी–कभी दो शाखाएं एक ही इलाके में होती हैं या विशेष शाखा कई कारणों से काम नहीं कर रही होती है, जैसे बाजार की व्यावसायिक गतिविधि को कहीं और स्थानांतरित कर दिया गया है या व्यवसाय के लिए बाधा उत्पन्न करने वाला कोई अन्य विकास हुआ है, इसलिए शाखा को स्थानांतरित करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए। क्षेत्र की क्षमता के अनुरूप नई शाखाएँ भी खोली जाएँ। क्षमताएं हमेशा उपलब्ध रहती हैं लेकिन हम उसका अवलोकन नहीं कर सकते।

➢ एटीएम की उपलब्धता, शाखाओं में आईटी बुनियादी ढांचे व्यवस्थित करना, ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से सबसे महत्वपूर्ण है, शाखाओं में ग्राहक विजिट की संख्या कम करने के लिए डिजिटलीकरण को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, इससे बैंकिंग करने में आसानी होगी।

एनपीए रिकवरी

प्रत्येक शाखा के प्रदर्शन की दैनिक आधार पर निगरानी की जाए। कुछ विशिष्ट सीमाओं (मंडल के आकार के अनुसार) से ऊपर के खातों की मासिक/पाक्षिक आधार पर मंडल प्रमुख की टेबल से निगरानी की जाती है, यह सुनिश्चित करते हुए कि खातों में सभी आवश्यक कार्रवाई बिना किसी देरी के समय पर की गई है।

मंडल प्रमुख को अंचल कार्यालय और प्रधान कार्यालय के साथ मंडल के मुद्दों पर चर्चा करने में कोई झिझक नहीं होनी चाहिए। समस्याओं का समाधान उच्च अधिकारियों से कराने के लिए हमेशा अपनी बात रखें।

मुझे लगता है कि ये कुछ बुनियादी मार्गदर्शन हैं जिनका मंडल प्रमुख द्वारा पालन किया जाना चाहिए। हालाँकि, कारोबारी माहौल और अन्य मुद्दों के आधार पर रणनीति अलग–अलग जगह, व्यक्ति–दर–व्यक्ति भिन्न हो सकती है।

उच्चाधिकारियों के दौरे

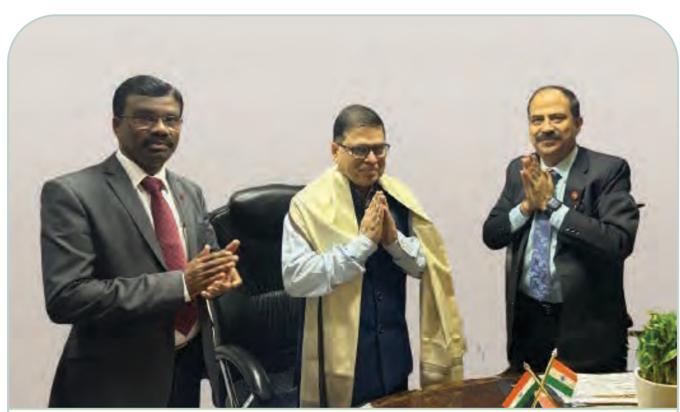
श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के अंचल कार्यालय, वाराणसी दौरे के अवसर पर अभिनन्दन करते हुए श्री अजय कुमार सिंह, अंचल प्रबंधक, वाराणसी, श्रीमती सरिता सिंह, उप अंचल प्रबंधक, वाराणसी, श्री बलिकरण यादव, अंचल लेखापरीक्षा प्रमुख, श्री प्रभाष चन्द्र लाल, मंडल प्रमुख, वाराणसी एवं अन्य स्टाफ सदस्य।

लुधियाना में आयोजित टाउन हॉल बैठक में श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का स्वागत करते हुए श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना।

लुधियाना अंचल के कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र के नवीन परिसर का उद्घाटन करने के बाद प्रशिक्षणार्थियों को संबोधित करते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं; श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय, मुख्य अध्ययन अधिकारी एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पीएनबी के संस्थापक पंजाब केसरी लाला लाजपत राय जी की जन्मभूमि ढूढ़िके(मोगा) के दौरे के दौरान श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी को स्मृति चिन्ह भेंट करते हुए श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना एवं श्री सुनील कुमार, मंडल प्रमुख, मोगा।

राष्ट्रीय बैंकिंग अध्ययन एवं कॉरपोरेट प्रबंधन संस्थान (National Institute of Banking Studies & Corporate Management) नोएडा में आयोजित गवर्निंग बॉडी की बैठक में मुख्य अतिथि श्री रवि मेहरा, कार्यपालक निदेशक, पंजाब एंड सिंध बैंक का अभिनंदन करते हुए श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक।



मुंबई अंचल में आयोजित कारोबार समीक्षा बैठक के अवसर पर श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक का स्वागत करते हुए श्री फिरोज हसनैन, अंचल प्रबंधक, मुंबई तथा श्री मोहम्मद मकसूद अली, उप अंचल प्रबंधक, मुंबई।

उच्चाधिकारियों के दौरे

कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, दिल्ली में आयोजित एमसीसी प्रमुखों और हाइब्रिड पीएलपी प्रमुखों हेतु कॉन्क्लेव में श्री बिनोद कुमार, कार्यपालक निदेशक का स्वागत करते श्री नरेन्द्र कुमार बजाज, प्रधानाचार्य एवं उप महाप्रबंधक एसटीसी, दिल्ली।

श्री एम. परमशिवम, कार्यपालक निदेशक के मंडल कार्यालय, मोहाली दौरे के अवसर पर उनका अभिनन्दन करते हुए श्री पुष्कर तराई, तत्कालीन अंचल प्रबंधक, लुधियाना एवं श्री पंकज आनंद, मंडल प्रमुख, मोहाली।

राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (पंजाब) की 168वीं बैठक में उपस्थित कार्यपालक निदेशक, श्री बी. पी. महापात्र एवं अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री परमेश कुमार। इस बैठक में श्री अजय सिन्हा (मुख्य सचिव–वित्त, पंजाब सरकार), श्री दिप्रव लकड़ा (सचिव–वित्त, पंजाब सरकार), श्री विवेक श्रीवास्तव (क्षेत्रीय निदेशक, आरबीआई) एवं अन्य उच्चाधिकारियों की गरिमामयी उपस्थिति रही।

चंडीगढ़ अंचल में आयोजित राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (हरियाणा) की 168वीं बैठक के दौरान श्री बिभु प्रसाद महापात्र, कार्यपालक निदेशक का स्वागत करते हुए डॉ. राजेश प्रसाद, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़।

श्री बी. पी. महापात्र, कार्यपालक निदेशक मंडल कार्यालय मोहाली के दौरे के अवसर पर मंडल कार्यालय के समस्त स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए। दृष्टव्य हैं श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पंकज आनंद, मंडल प्रमुख, मोहाली एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

श्री बिभू प्रसाद महापात्र, कार्यपालक निदेशक के रायपुर दौरे के अवसर पर उनका स्वागत करते हुए श्री आशीष चतुर्वेदी, अंचल प्रबंधक ,रायपुर।

बैंक की बचत निधि योजनाएँ

1) पीएनबी उन्नति बचत निधि खाता

पैरामीटर	**विशेषताएँ**	
पात्रता	आवासीय व्यक्ति (अकेले या संयुक्त रूप से), एसोसिएशन, ट्रस्ट, हिन्दू संयुक्त परिवार(एचयूएफ), क्लब, सोसायटी, संस्थान आरबीआई दिशानिर्देशों के अधीन हैं	
प्रारंभिक जमा/न्यूनतम तिमाही औसत शेष (QAB)	शाखा का क्षेत्र	न्यूनतम क्यूएबी
	ग्रामीण	₹ 500/–
	अर्ध शहरी	₹ 1000/–
	शहरी/महानगरीय	₹ 2000/–
लेनदेन	वार्षिक प्रविष्टियां 50 से अधिक नहीं होनी चाहिए। (आईबीएस, एटीएम, एसआई डेबिट और प्रभारों के लिए डेबिट इस सीमा में शामिल नहीं हैं)	

प्रभार लागू, यदि लेनदेन 50 से अधिक हैं।

2) व्यक्तियों के लिए पीएनबी प्रूडेंट स्वीप खाता

मापदंड	**विशेषताएँ**
पात्रता	व्यक्तियों के बचत निधि खाते खोलने के लिए आरबीआई के निर्देशों के अनुसार खाता खोला जा सकता है। स्टाफ सदस्य भी इस योजना के तहत अपना खाता खोलने के पात्र हैं।
आवश्यक न्यूनतम तिमाही औसत शेष राशि	₹ 25000/–
तिमाही औसत शेष का न रखने पर प्रभार	₹ 400/– प्रति तिमाही
स्वीप इन और स्वीप आउट	कट ऑफ स्तर 50,000 रुपए ₹ 5,000/– के गुणकों में अवधि 46 दिन से 179 दिन
निशुल्क सेवाएं/रियायतें	डेबिट कार्ड जारी करने का शुल्क – शून्य। बाहरी चेकों का निःशुल्क संग्रह – एक महीने में अधिकतम 25000/– रुपए तक। केवल पहले वर्ष के लिए डीमैट सेवाओं हेतु वार्षिक रखरखाव शुल्क में 50% की छूट। आरटीजीएस/एनईएफटी पर 50% छूट।

3) संस्थानों के लिए पीएनबी प्रूडेंट स्वीप बचत खाता

पैरामीटर	**वेरिएंट**		
	स्टैण्डर्ड	**क्लासिक**	**एडवांटेज**
न्यूनतम क्यूएबी	1.00 लाख रुपए	5.00 लाख रुपए	10.00 लाख रुपए
क्यूएबी न रखने पर शुल्क	400/– रुपए प्रति तिमाही	1000/– रुपए प्रति तिमाही	1500/– रुपए प्रति तिमाही

स्वीप–इन और स्वीप–आउट सुविधा के के लिए न्यूनतम शेष राशि	5.00 लाख रुपए	8.00 लाख रुपए	10.00 लाख रुपए
निम्नलिखित के गुणकों में स्वीप–इन और स्वीप–आउट	1.00 लाख रुपए	1.00 लाख रुपए	1.00 लाख रुपए
नकद जमा शुल्क में छूट	प्रतिदिन 1.00 लाख रुपए	प्रतिदिन 2.00 लाख रुपए	प्रतिदिन 3.00 लाख रुपए
निःशुल्क सेवाएं/रियायतें	एक कैलेंडर माह में अधिकतम 25,000/– रुपए की राशि के दो ड्राफ्ट। कोई NACH शुल्क नहीं। कोई RTGS/ NEFT शुल्क नहीं।	एक कैलेंडर माह में अधिकतम 50,000/– रुपए की राशि के पांच ड्राफ्ट। कोई NACH शुल्क नहीं। कोई RTGS/ NEFT शुल्क नहीं।	एक कैलेंडर माह में अधिकतम 1,00,000/– रुपए की राशि के दस ड्राफ्ट कोई NACH शुल्क नहीं। कोई RTGS/ NEFT शुल्क नहीं।

4) नाबालिगों के लिए पीएनबी जूनियर बचत खाता

पैरामीटर **विशेषताएँ**

पात्रता
- खाता किसी भी आयु के नाबालिग द्वारा अपने प्राकृतिक या कानूनी रूप से नियुक्त अभिभावक के माध्यम से खोला जा सकता है। (10 वर्ष से अधिक आयु के नाबालिग व्यक्तिगत रूप से भी खाता खोल सकते हैं)

निःशुल्क/रियायतें
- तिमाही औसत शेष (QAB) –शून्य
- आरंभिक जमा–शून्य
- निःशुल्क चेक लीव्स– प्रति वर्ष 50 चेक लीव्स।
- एनईएफटी (NEFT) शुल्क– प्रतिदिन 10000/– रुपए तक निःशुल्क।
- डिमांड ड्राफ्ट जारी करना– स्कूल/कॉलेज की फीस के लिए निःशुल्क।
- एटीएम(ATM)/डेबिट कार्ड (रुपे) जारी करना– प्रतिदिन 5000/– रुपए की सीमा के अधीन।
- इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग सुविधा–अनुमत (केवल देखने की सुविधा)।

(सभी निशुल्क सेवाएं/रियायतें 18 वर्ष की आयु तक हैं)

5) पीएनबी पॉवर सेविंग स्कीम

पैरामीटर	**विशेषताएँ**
पात्रता	**महिला**
प्रारंभिक जमा/न्यूनतम तिमाही औसत शेष (QAB)	• पीएनबी उन्नति बचत निधि खाते के समान।
लॉकर किराये में छूट (एक छोटा लॉकर)	• केवल प्रथम वर्ष के लिए 25% छूट।
डीमैट खाता शुल्क में छूट	• 25%
डेबिट कार्ड (रुपे) जारी करना	• निःशुल्क–प्लैटिनम डेबिट कार्ड
निःशुल्क दुर्घटना मृत्यु बीमा कवर	• 2.00 लाख रुपए/ 5.00 लाख रुपए (नियम व शर्तों के अधीन)
एनईएफटी/एसएमएस शुल्क	• निःशुल्क

डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	• प्रति माह एक ड्राफ्ट निःशुल्क – 10,000/– रुपए तक
स्वीप सुविधा	• 1,00,000/– के कट ऑफ स्तर के बाद।
अवधि	• 07 दिन से 1 वर्ष तक। • 10,000/– रुपए के गुणकों में स्वीप–इन और आउट

6) पीएनबी सम्मान बचत योजना

पैरामीटर	**विशेषताएँ**
पात्रता	• पेंशनभोगी/भावी पेंशनभोगी, जिसमें हमारे बैंक से सेवानिवृत्त सभी कर्मचारी शामिल हैं, जिन्होंने अपने पेंशन को खाते में जमा करने का अनुदेश दिया है। खाता अधिमानतः पति/पत्नी के साथ संयुक्त रूप से खोला जाएगा।
प्रारंभिक जमा/न्यूनतम तिमाही औसत शेष तिमाही औसत शेष (QAB)	• शून्य
एनईएफटी/एसएमएस शुल्क	• निःशुल्क
डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	• प्रति माह एक ड्राफ्ट निःशुल्क – 25,000/– रुपए तक
ओवरड्राफ्ट सुविधा	• 1,00,000/– रुपए या मासिक पेंशन का 4 गुना (निवल या बकाया, यदि कोई हो, तो प्रभारी को पिछले दो महीनों के पेंशन क्रेडिट की जांच करनी होगी) जो भी कम हो। • ओवरड्राफ्ट की मंजूरी के समय पेंशनभोगी की अधिकतम आयु 70 वर्ष होनी चाहिए।

7) पीएनबी बेसिक सेविंग बैंक डिपॉजिट सेविंग अकाउंट (पीएनबी जीरो बैलेंस अकाउंट)

पैरामीटर	विशेषताएँ
पात्रता	• कोई व्यक्ति अकेले या संयुक्त रूप से, 10 वर्ष या उससे अधिक आयु के नाबालिग, प्राकृतिक/कानूनी संरक्षता के तहत नाबालिग।
प्रारंभिक जमा/न्यूनतम QAB	• शून्य
एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड	• सुविधा निःशुल्क उपलब्ध है।

8) पीएनबी वेतन बचत योजना

पैरामीटर	विशेषताएँ
पात्रता	केंद्रीय/राज्य सरकार/पीएसयू/सरकारी–अर्धसरकारी निगम/एमएनसी/प्रतिष्ठित संस्थान/प्रतिष्ठित कॉरपोरेट/प्रतिष्ठित शैक्षणिक संस्थानों के कर्मचारी। (नियमित एवं संविदा कर्मचारी)
वेरिएंट/आहरित सकल वेतन प्रति माह	सिल्वर 25 — ₹ 10,000 और अधिक ₹ 25,000/– तक गोल्ड 50 — ₹ 25,001 और अधिक ₹ 75,000/– तक प्रीमियम 100 — ₹ 75,001 और अधिक ₹ 125000/– तक प्लेटिनम 200 — ₹ 1,25,001 और अधिक ₹ 200000/– तक टाइटेनियम 2,00,001 और अधिक...
प्रारंभिक जमा/न्यूनतम तिमाही औसत शेष (QAB)	शून्य
स्वीप सुविधा	• 20,000 रुपए की थ्रेशहोल्ड सीमा के बाद 1,000/– रुपए के गुणकों में अवधि 7 दिन से 365 दिन तक।

संकलनकर्ता :– हरिशंकर दत्ता
मुख्य प्रबंधक
बीएआरएम प्रभाग, प्रधान कार्यालय

अंचल प्रमुख एवं मंडल प्रमुख सम्मेलन

पंजाब नैशनल बैंक द्वारा 11 और 12 मई, 2024 को नई दिल्ली में अंचल प्रबंधकों और मंडल प्रमुखों के लिए कारोबार सम्मेलन का आयोजन किया गया।

सम्मेलन की अध्यक्षता प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल ने की और इसमें सभी कार्यपालक निदेशक, प्रधान कार्यालय के मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधक, अंचल प्रबंधक, महाप्रबंधक (अंचल कार्यालय, आंचलिक लेखा परीक्षा कार्यालय और अंचल सस्त्र केंद्र), मंडल प्रमुख और ईएलसीबी/एलसीबी प्रमुख शामिल हुए। आईडीएफसी फर्स्ट बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री वी. वैद्यनाथन सम्मेलन में अतिथि वक्ता थे।

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा श्री वी. वैद्यनाथन (अतिथि वक्ता) के संबोधन के दौरान प्रधान कार्यालय एवं अंचल कार्यालयों के उप महाप्रबंधक/सहायक महाप्रबंधक, एमसीसी प्रमुख, पीएलपी प्रमुख, अंचल कार्यालयों एवं मंडल कार्यालयों के वर्टिकल प्रमुख, उप मंडल प्रमुख तथा आंचलिक लेखा परीक्षा कार्यालय (जेडएओ)/जेडएससी/अंचल सस्त्र केंद्र (सीएससी) प्रमुख (डीजीएम/एजीएम/सीएम) वेबेक्स के माध्यम से उपस्थित थे।

सम्मेलन की शुरुआत बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, प्रबंध निदेशकगणों एवं वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा दीप प्रज्ज्वलन एवं श्री लाला लाजपत राय को पुष्पांजलि अर्पित करने के साथ हुई।

आरंभ में, माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी ने विलय के बाद से सबसे अच्छे वित्तीय परिणामों में से एक के लिए बैंक की सराहना की और 31 मार्च, 2024 को समाप्त तिमाही और वर्ष के दौरान बैंक के अच्छे वित्तीय प्रदर्शन के लिए पीएनबी परिवार के प्रत्येक सदस्य की प्रशंसा की, विशेष रूप से लाभप्रदता, परिसंपत्ति पर रिटर्न और परिसंपत्ति गुणवत्ता (सलिपेज सहित) के संबंध में। उन्होंने कहा कि पिछले 2–3 वर्षों से बैंक के लिए चुनौतियों जैसे बाजार हिस्सेदारी में कमी को रोकना, परिसंपत्ति गुणवत्ता (सलिपेज और रिकवरी) में सुधार, लाभप्रदता में सुधार, ब्रांड पीएनबी की बाजार धारणा में सुधार, डिजिटल परिवर्तन और मानव संसाधन परिवर्तन, को काफी हद तक दूर कर लिया गया है। उन्होंने सलाह दी कि भारत के लिए मजबूत आर्थिक दृष्टिकोण, आर्थिक विकास पूर्वानुमान और बैंकिंग उद्योग के लिए उपलब्ध अवसरों को देखते हुए, ग्राहक केंद्रित टिकाऊ, समावेशी और लाभदायक विकास पर ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए। उन्होंने यह भी टिप्पणी की कि हमें अपने बैंक को इंफ्रास्ट्रक्चर बैंक से एमएसएमई बैंक के रूप में बनाने की दिशा में आगे बढ़ना होगा।

सभी अंचल कार्यालयों और उनके संबंधित मंडल कार्यालयों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा कार्यपालक निदेशकों द्वारा की गई।

सम्मेलन सभी प्रतिभागियों को धन्यवाद के साथ समाप्त हुआ।

नया घर

–कहानी

रतन दुरेजा, सेवानिवृत्त, मंडल कार्यालय, सिरसा

हर किसी को अपने बच्चे बहुत प्यारे हैं। बस उनकी परवरिश कैसे करते हैं, यह महत्वपूर्ण है। विशेष रूप से आज के समय में जब उनको भटकाने वाली अनेक चीजें हैं। आप बच्चों के लिए संपत्ति जुटाने में ही लगे रहे और बच्चों को संस्कार देने में चूक गये तो पश्चाताप के सिवा कुछ नहीं बचेगा यदि संस्कार सिंचन सही हुआ तो परिणाम आश्चर्यजनक होंगे।

''पापा नया घर बिल्कुल तैयार हो चुका है। सोच रहा हूँ कि वहां दीपावली पर शिफ्ट कर लूं।'' सिद्धार्थ ने अपने पापा गोविंद प्रसाद जी से कहा।

सिद्धार्थ गोविंद जी और सुधा का इकलौता बेटा है। सुधा वहीं पर बैठी मूकदर्शक बनी चुपचाप सुन रही है। पिछले कुछ दिनों से उसने किसी भी बात पर रियेक्ट करना छोड़ दिया था। नए घर की उमंग में सिद्धार्थ और उसकी पत्नी रिया दोनों बेहद खुश थे। सिद्धार्थ बहुत बड़ा अफसर है। रिया भी अमीर खानदान से ताल्लुक रखती है। गोविन्द जी ने अपने घर को बहुत चाव से बनवाया था। कोठी–बाग बगीचा सब कुछ था। परन्तु जब सिद्धार्थ ने कहा कि उसने भी एक घर का सपना देखा है अपने घर का। ये सुनकर गोविंद जी आश्चर्यचकित रह गए थे। ''अपना घर तो ये किसका घर है??''

''नहीं पापा ये घर आपका है। मैं अपने घर को अपनी मेहनत से बनाना चाहता हूं।'' फिर उसने उनसे कुछ पूछने की जरूरत नहीं समझी थी। सब कुछ रिया और उसकी मर्जी से होने लगा था। बीच–बीच में सिद्धार्थ उनसे सलाह ले लिया करता था। जबरन उन्हें दो, तीन–बार साइट पर भी ले गया था। मां को तो न कुछ पूछा न दिखाने की जरूरत महसूस की थी।

सुधा के अंदर तो जैसे सब कुछ टूट गया था। जिस बेटे को उसने जान से भी ज्यादा प्यार किया था उसने एक तरह से उसका तिरस्कार कर दिया था। तिरस्कार बोल कर ही नहीं चुप रह कर भी किया जा सकता है। सुधा महसूस कर सकती थी। रिया ने बहू के रूप में कभी उन्हें कोई तकलीफ नहीं दी थी। अमीर घर की बेटी होने के बावजूद उसका व्यवहार बेहद संस्कारी और संयमित था। पांच साल का गोलू और रिया घर की रौनक थे। सुधा ने कभी भी रिया के साथ बुरा बर्ताव नहीं किया था। गोलू में तो सुधा की जान बसती थी, पर सुधा बेटे के व्यवहार से बहुत आहत हो गई थी। कभी–कभी गोविंद जी से अकेले में बात करते हुए पूछती कि ये मुझे मेरे किन पापों का फल मिला? एक ही बेटा है वह भी घर छोड़ कर चला जाएगा। गोलू और रिया.....

ये कह कर उसके आंसू निकल आते थे। मैंने तो अपने सास–ससुर की दिल से सेवा की कभी उनका दिल नहीं दुखाया। अम्मा जी ने तो अंतिम समय मेरे सिर पर हाथ रख कर आशीर्वाद दिया था कि ईश्वर हमेशा तुझे खुशी देंगे। फिर पता नहीं हमारे परिवार को किसकी बद्दुआ लग गई।

धीरे–धीरे दुःख मना कर उसने अपने दिल को समझा लिया था। गोविन्द जी उसे समझाते कि तुम्हारा जब मन करे वहां चली जाना। बेटे की तरक्की पर दुःख नहीं मनाते खुश होते हैं। रिया और सिद्धार्थ एक–एक चीजें चुन–चुन कर ला रहे थे। गोविन्द जी को बेटे से दूर होने का दुःख था पर उन्होंने जाहिर नहीं किया। वो उसे महसूस कराते कि वो उसकी खुशी में खुश हैं।

आज धनतेरस है गृह प्रवेश की सारी तैयारियां हो चुकी थी। सिद्धार्थ और रिया नए घर की खुशी में बेहद उत्साहित थे। सिद्धार्थ सुबह–सुबह नए कपड़े ले कर मां–पापा के रूम में आया। पापा के लिए खूबसूरत सिल्क का कुर्ता बंद गले की जैकेट के साथ और मां के लिए बेहद सुंदर सिल्क की साड़ी मम्मी के पसंदीदा हरे–लाल रंग की।

मां, पापा जल्दी से तैयार हो जाइए ग्यारह बजे का मूर्हत है। सुधा चुप थी। सोच रही थी कि बस तैयार हो जाओ और चलो। अंदर जैसे कुछ खत्म सा हो गया न कोई उत्साह; न कोई खुशी उसे जा कर सिर्फ खड़े होना है।

गोलू आकर उसके गले से झूल गया दादी मां आप मेरे साथ चलोगी न। आँखों में आंसू भर कर उसने गोलू को छाती से चिपका लिया। सुधा गाड़ी में पूरे रास्ते भर चुप थी। जिस दिन भूमि पूजन हुआ था उसके बाद आज वो घर देखने जा रही है। गाड़ी से उतरते ही सामने बेटे की कोठी को सिर उठा कर देखा तो दंग रह गई।

''बहुत खूबसूरत आधुनिक तरीके से डिजाइन किया गया था।''

''आओ मां!'' बेटे ने मां का हाथ पकड़ लिया।

महीनों बाद उसने कुछ कहा। सुधा सोच रही थी कि आज नए घर की उमंग में अपनी मां से अबोला खत्म कर रहा है।

घर के मेन गेट पर नेमप्लेट देख कर सुधा स्तब्ध हो गई।

''सुधा गोविंद निवास''

उसका दिल बहुत तेजी से धड़क उठा। बेटा मां के चेहरे के भाव पढ़ने की कोशिश कर रहा था। अंदर रिया खड़ी मुस्कुराई। आइए मां! आपके नए घर में आपका स्वागत है। ये लीजिए आपकी अमानत। रिया ने घर की चाभियां सुधा के हाथ में रख दी।

बेटे ने मां का हाथ चूम लिया। ''मां अपने नए घर में भगवान के लिए भोग अपने हाथ से बनाओ पर प्रसाद मेरी पसंद का होगा।''

सुधा समझ ही नहीं पा रही थी। क्या बनाऊं??? सुधा की आँखों से आँसू टपक पड़े।

''हलवा बनाऊंगी'' मेरे कान्हा जी की और तेरी पसंद का। पहले अपना और पापा का रूम देख लो मां सुधा को लगभग खींचते हुए रुम में ले गया। सुधा देख रही थी। उस रूम में सब कुछ उसकी पसंद का है।

पापा के लिए रॉकिंग चेयर, उसके लिए सामने से खुलने वाली खिड़की सुबह–सुबह सूर्य की पहली किरण के दर्शन सूर्य भगवान को नमन करना ये उसका सपना था। जिसे वह कभी सिद्धार्थ से कहा करती थी। बाहर तुलसी जी का चौरा जैसा वो हमेशा चाहती थी।

अरे! ये तो उसका लगाया हुआ मनीप्लांट है। इसके लिए वह कितना परेशान हुई थी। माली ने उसे उखाड़ कर गुलदाउदी लगा दिया था तो उसने माली को कितना डांटा था। तो मेरे बच्चे को सब कुछ याद था। उसका मन पुलकित हो उठा। कमरे की एक–एक चीज को छू कर देखती थी।

''मां आपने क्या सोचा था??? आपका राजा बेटा आपके बिना खुश रहेगा ???'' रिया मुस्कुराती हुई कह उठी, मां, आपका बेटा तो मेरे गोलू से भी छोटा है।

''मां'' सिद्धार्थ ने सुधा को बाहों में समेट लिया। आपके संस्कार इतने कमजोर नहीं हैं। आपने क्या सोचा? कि आपका बेटा आपको और पापा को यूं ही अकेला छोड़ देगा। नहीं मां, वो घर मेरा है जो पापा ने मुझे दिया और ये घर आप दोनों का है जो मैंने आपको दिया है।

गोविन्द जी आश्चर्यचकित थे। ''पर बेटा परिवार तो दो हिस्सों में बंट जाएगा न।''

''कैसे बंटेगा पापा ??''

''ये घर मेरे ऑफिस के पास है। इसलिए वर्किंग डे'' पर यहां रहेंगे और ''वीकेंड'' पर वहां।

''मैं दादी मां के पास ही सोऊंगा ऐसा कह कर गोलू दादी के आंचल में छिप गया। सुधा आँखों में खुशी के आंसू लिए ''अम्मा जी का हाथ'' अपने सिर पर महसूस कर रही थी और बेटे को अपने दिये संस्कारों पर गर्व हो रहा था।

उद्घाटन

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र एसटीसी लुधियाना के नवीन परिसर का उद्घाटन करते हुए। इस अवसर पर श्रीमती कुमुद नेगी वार्ष्णेय, मुख्य अध्ययन अधिकारी, श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्रीमती रीता जुनेजा, उप अंचल प्रबंधक, लुधियाना तथा अन्य उच्चाधिकारी उपस्थित रहे।

अंचल कार्यालय, कोलकाता में स्टाफ सदस्यों हेतु टी–जोन का उद्घाटन करते हुए श्री पी. महेंद्र, अंचल प्रबंधक,कोलकाता एवं श्री पुष्कर कुमार तराई, उप अंचल प्रबंधक, कोलकाता। दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण एवं स्टाफ सदस्यगण।

बैंक के 130वें स्थापना दिवस पर मोदीपुरम, मेरठ में ऑफसाइट एटीएम का उद्घाटन करते हुए श्री संजीव कुमार दुबे, अंचल प्रबंधक, मेरठ। इस अवसर पर श्री बद्री विशाल सिंह, मंडल प्रमुख, मेरठ एवं अन्य उच्चाधिकारीगण भी उपस्थित रहे।

बुलंदशहर मंडल के कारोबारी दौरे के दौरान शाखा, यमुनापुरम एवं जौली का उद्घाटन करते हुए श्री जान मोहम्मद, अंचल प्रबंधक, आगरा। साथ में दृष्टव्य हैं श्री नीरज कुमार सिंह, मंडल प्रमुख।

मंडल कार्यालय, लुधियाना की खानपुर शाखा में आधुनिक तकनीक से युक्त नए एटीएम का उद्घाटन करते हुए श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री आदित्य नाथ दास, मंडल प्रमुख, लुधियाना।

नदिया मंडल के मायापुर में मंडल प्रमुख, श्री तापस कांति झा, श्री मनोरंजन सतपति, सहायक महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय दुर्गापुर, मुख्य अतिथि श्री ब्रजविलास दास (सहा. निदेशक, इस्कॉन मंदिर, श्री शुभकृष्णन दास सहा. निदेशक) ई – लॉबी का उद्घाटन करते हुए। इस अवसर पर जगतगुरू श्री जयदेव दास (जी.एम) और श्री महादेव हरि (इस्कॉन मंदिर के प्रभागीय प्रमुख) भी उपस्थित रहे।

उद्घाटन

हल्द्वानी मंडल के अधीन स्थापित नवीन शाखा बनबसा (चम्पावत) का उद्घाटन करते हुए श्री प्रताप सिंह रावत, मंडल प्रमुख, हल्द्वानी तथा श्री संजीव पुरोहित, उप मंडल प्रमुख, हल्द्वानी।

हल्द्वानी मंडल के अधीन स्थापित नवीन शाखा लमगड़ा (अल्मोड़ा) का उद्घाटन करते हुए श्री प्रताप सिंह रावत, मंडल प्रमुख, हल्द्वानी तथा स्थानीय प्रतिनिधि।

हल्द्वानी मंडल के अधीन स्थापित नवीन शाखा कपकोट (बागेश्वर) का उद्घाटन करते हुए श्री प्रताप सिंह रावत, मंडल प्रमुख, हल्द्वानी तथा स्थानीय निवासी।

आज बहुत दिनों के बाद बचपन याद आया है

आज बहुत दिनों के बाद बचपन याद आया है।
साथ जिसके वो खट्टी–मिट्ठी यादें लाया।।

जो अपने साथ वो भूली–बिसरी
बातें लौटा लायी हैं।
वो रूठना, वो मनाना, झगड़ कर
खुद ही रूठ जाना।।

बचपन के खेल–खिलौने और
वो दोस्तों का जमाना।
कभी सोचती हूँ तो लगता है
उनकी यादों में खो जाऊं।।

पुराने सारे गिले–शिकवे मिटाकर
सारी दूरियां मिटाऊं।
इस अहम को मिटा उन रिश्तों को फिर से जोड़ पाऊं।।

एक ही आंगन में खेलना और साथ बड़े होना।

काश वो दिन वो लम्हें फिर से
वापस जी पाऊं।।

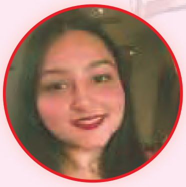
कुछ उनकी सुनूँ और उन्हें कुछ
अपनी सुनाऊं।
उमर बढ़ती रहती है, वक्त बदल
जाता है।।

उन यादों का एल्बम दिल में
सजा रह जाता है।
जिसे देख दिल हमारा मन ही
मन मुस्काता है।।

इस शोर–शराबे, मतलब भरी, व्यस्त दुनियां में।
वो बचपन की शरारतें आज भी खूब याद आती हैं।।

जिनकी यादें आज भी दिल को सुकून पहुंचाती हैं।
देखकर दूसरों का बचपन मेरा मन भी भर आया है।।

आज बहुत दिनों के बाद गुजरा बचपन याद आया है।।



शिवानी गर्ग
सुपुत्री श्री आनंद शंकर, मुख्य प्रबंधक
पीएफ और पेंशन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

शिवानी सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक, वित्त प्रभाग, प्रधान कार्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने अपनी तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं (बैंकिंग लोकपाल योजना– 2006 , गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना–2018 और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना–2019) को एकीकृत किया है। यह योजना 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। इस योजना का उद्देश्य सभी विनियमित संस्थाओं की ओर से 'सेवा में कमी' से जुड़ी ग्राहक शिकायतों का त्वरित, लागत प्रभावी और संतोषजनक तरीके से समाधान करना है।

यह योजना बैंकों, गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) जैसी विनियमित संस्थाओं (आरई) के ग्राहकों को सक्षम करके आरबीआई में शिकायत निवारण प्रक्रिया को सरल बनाती है। साथ ही इस योजना में भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों (पीएसपी) और क्रेडिट सूचना कंपनियों को एक केंद्रीकृत संदर्भ बिंदु से जुड़ी शिकायतें दर्ज करने की सुविधा भी है।

आरबी–आईओएस, 2021 क्या है?

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी–आईओएस, 2021 योजना) 12 नवंबर, 2021 को शुरू की गई थी। यह आरबीआई की पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 (ii) गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019। अधिकार क्षेत्र संबंधी प्रतिबंधों के अलावा, इन योजनाओं में शिकायतों के सीमित और अलग–अलग आधार थे और आरई की सीमित कवरेज थी।

आरबी–आईओएस, 2021 आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निःशुल्क निवारण प्रदान करता है, यदि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं किया जाता है या आरई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है।

तीन मौजूदा योजनाओं को एकीकृत करने के अलावा, इस योजना के दायरे में अतिरिक्त आरई, अर्थात् गैर–अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक भी शामिल हैं, जिनका जमा आकार 50 करोड़ और उससे अधिक है और क्रेडिट सूचना कंपनियां हैं। यह योजना आरबीआई के लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है।

आरबी–आईओएस, 2021 में सभी वाणिज्यिक बैंक, गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी), भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों, अधिकांश प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और क्रेडिट सूचना कंपनियां शामिल हैं।

आरबी–आईओएस, 2021 के अंतर्गत कौन से आरईएस शामिल हैं?

आरबीआई के निम्नलिखित आरई आरबी–आईओएस, 2021 के अंतर्गत आते हैं:

(i) **बैंक:** सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक, स्थानीय क्षेत्र के बैंक, लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर–अनुसूचित प्राथमिक सहित सभी वाणिज्यिक बैंक (शहरी) सहकारी बैंक जिनका जमा आकार पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार ₹ 50 करोड़ और उससे अधिक है।

(ii) **आरबीआई के साथ पंजीकृत एनबीएफसी:** सभी गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर) जो जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं या पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक की संपत्ति के साथ ग्राहक इंटरफेस है।

नोट: कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड–गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियां, गैर–बैंकिंग वित्तीय कंपनियां–इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, समाधान या समापन/परिसमापन वाली कंपनियां, या आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य एनबीएफसी को आरबी के दायरे से बाहर रखा गया है।

(iii) **पेइंग सिस्टम भागीदार (सभी भुगतान प्रणाली भागीदार):** – आरबीआई द्वारा विनियमित बैंकों के साथ–साथ गैर–बैंक भी आरबी–आईओएस, 2021 के अंतर्गत आते हैं। ये संस्थाएं प्रीपेड भुगतान उपकरण

(पीपीआई) जारी करती हैं और राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) पर लेनदेन की सुविधा प्रदान करती हैं।)/रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस)/तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस)/एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)/भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस)/भारत क्यूआर कोड/*99#, अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा (यूएसएसडी) का उपयोग कर मोबाइल लेनदेन सेवा/आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस), आदि।

(iv) **क्रेडिट सूचना कंपनियां:** कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित सभी क्रेडिट सूचना कंपनियां और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम की धारा 5 की उप–धारा (2) के तहत पंजीकृत, आरबी–आईओएस, 2021 के अंतर्गत आते हैं।

यदि शिकायत आरबीआई द्वारा विनियमित किसी इकाई के खिलाफ है, लेकिन आरबी–आईओएस, 2021 के तहत कवर नहीं की गई है तो इन शिकायतों को समाधान के लिए आरबीआई के सीईपीसी (वर्तमान में 30 आरबीआई कार्यालयों में स्थित) को भेजा जाता है।

- अपनी शिकायत के निवारण के लिए शिकायतकर्ता को सबसे पहले संबंधित आरई से संपर्क करना होगा। यदि आरई शिकायत दर्ज करने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देता है या शिकायत को पूरी तरह/आंशिक रूप से खारिज कर देता है या यदि शिकायतकर्ता आरई द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता आरबी के तहत अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।
- आरई के पास शिकायत दर्ज किए बिना आरबीआई लोकपाल के पास जाना या शिकायत दर्ज करने के 30 दिन से पहले ऐसा करना, अगर आरई से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आरबी–आईओएस, 2021 के तहत शिकायत को गैर–रखरखाव योग्य बना दिया जाएगा।
- यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि शिकायत आरबीआई लोकपाल को आरई का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, ऐसे मामलों में जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, प्रतिनिधित्व की तारीख के एक वर्ष और 30 दिन के बाद नहीं की जानी चाहिए।

आरबीआई लोकपाल (आरबीआईओ) कौन है?

आरबीआई लोकपाल आरबीआई का एक वरिष्ठ अधिकारी होता है जिसे आरबी–आईओएस, 2021 के खंड 3(1)(जी) के तहत परिभाषित ''सेवा में कमी'' के खिलाफ आरई के ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए आरबीआई द्वारा नियुक्त किया जाता है।

''सेवा में कमी'' का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता, जिसे आरई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

उप लोकपाल कौन है?

उप लोकपाल एक वरिष्ठ अधिकारी होता है जिसे आरबीआई द्वारा शिकायतों के समाधान के मामलों में और कुछ शिकायतों और योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को संभालने में आरबीआई लोकपाल की सहायता के लिए नियुक्त किया जाता है। उप लोकपाल शिकायतकर्ता और आरई के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने और शिकायतों का निपटान करने का प्रयास करता है ।

आरबी–आईओएस, 2021 के लाभ

आरबी–आईओएस, 2021 ने प्रक्रियाओं को सरल बना दिया है, भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति को केंद्रीकृत कर दिया है, अधिक आरई को इसके दायरे में लाया है, शिकायतों के सीमित आधार और लोकपाल के अलग–अलग अधिकार क्षेत्र को खत्म कर दिया है और अब सेवा में कमी से जुड़ी सभी शिकायतें आरबी के अंतर्गत आती हैं। शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें 24x7 ऑनलाइन पोर्टल https://cms.rbi.org.in/ पर दर्ज कर सकते हैं या अपनी शिकायत ईमेल/भौतिक रूप में सीआरपीसी को भेज सकते हैं। उन्नत सीएमएस पोर्टल के साथ आरबी–आईओएस से उत्पन्न होने वाले शिकायतकर्ता के लिए मुख्य लाभ इस प्रकार हैं:

- सीएमएस पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया का सरलीकरण।
- शिकायतकर्ता, आरई या संबंधित शाखा के पते की परवाह किए बिना देश में कहीं से भी सीएमएस पोर्टल/सीआरपीसी पर शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- देश में कहीं से भी भौतिक/ईमेल शिकायतें दर्ज करने के लिए एक पता और एक ईमेल।
- ऑनलाइन शिकायत दर्ज होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित पावती।
- शिकायत की स्थिति की वास्तविक समय पर ट्रैकिंग की सुविधा।

➢ ''एक राष्ट्र एक लोकपाल'' दृष्टिकोण से सुविधा।

➢ सीएमएस पर ही अतिरिक्त दस्तावेज ऑनलाइन जमा करने की सुविधा।

➢ निर्णय/शिकायत बंद करने की सूचना देने वाला विस्तृत पत्र।

➢ आरबीआई द्वारा समाधान के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन और स्वैच्छिक फीडबैक प्रस्तुत करने की सुविधा।

वर्तमान में, आरबीआई लोकपाल (RBIO) के कार्यालय पूरे भारत में 22 स्थानों से कार्य कर रहे हैं। हालाँकि, शिकायतकर्ताओं को आरबी आईओएस, 2021 के तहत शिकायत दर्ज करने के लिए किसी निर्दिष्ट RBIO से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है। सीएमएस पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के माध्यम से सीधे ऑनलाइन दर्ज की गई शिकायतें स्वचालित रूप से अलग-अलग को आवंटित की जाती हैं। शिकायत दर्ज होने पर निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल, शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी/विवरण, मांगने के बाद, भौतिक और ईमेल शिकायतों पर कार्रवाई की जाती है और आगे की प्रक्रिया के लिए उन्हें सीएमएस में दर्ज किया जाता है।

आरबी आईओएस, 2021 के अंतर्गत किस प्रकार की शिकायतें शामिल नहीं हैं?

निम्नांकित प्रकार की शिकायतें, जिन्हें विभिन्न कारणों से गैर-रखरखाव योग्य शिकायतों के रूप में वर्गीकृत किया गया है, आरबी आईओएस, 2021 के अंतर्गत शामिल नहीं हैं:

1. ऐसी शिकायतें जो पहले संबंधित आरई के पास लिखित रूप में पहुंचाए बिना सीधे लोकपाल के पास दर्ज की जाती हैं।
2. ऐसी शिकायतें जो आरई के पास दर्ज की गई हैं, लेकिन आरई के पास शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिन की अवधि समाप्त नहीं हुई है, उन शिकायतों को छोड़कर जिनके लिए शिकायतकर्ता को आरई से उत्तर प्राप्त हुआ है और उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है।
3. आरई का उत्तर प्राप्त होने की तारीख से एक वर्ष के बाद की गई शिकायत या, जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, आरई को अभ्यावेदन की तारीख के एक वर्ष और 30 दिन के बाद की गई शिकायत।
4. ऐसी शिकायतें जिनका निपटारा लोकपाल/सीईपीसी द्वारा पहले ही किया जा चुका है या जो कार्रवाई के समान कारण और आरबीआईओ के पास समान राहत के लिए प्रक्रियाधीन/लंबित हैं (चाहे एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हों या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ)।
5. आरई के वाणिज्यिक निर्णय से संबंधित शिकायतें। उदाहरण के लिएः ऋण देने से संबंधित।
6. किसी विक्रेता और आरई के बीच किसी विवाद से संबंधित शिकायतें।
7. शिकायतें अन्य प्राधिकारियों को संबोधित हैं और सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं हैं।
8. आरई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें उठाने वाली शिकायतें।
9. किसी विवाद से संबंधित शिकायतें जिसमें आरई द्वारा शुरू की गई कार्रवाई वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में है।
10. ऐसी शिकायतें जिनमें सेवा में कथित कमी आरबीआई द्वारा विनियमित नहीं की गई इकाई से संबंधित है।
11. आरईएस के बीच विवादों से संबंधित शिकायतें।
12. आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़े किसी भी विवाद से संबंधित शिकायतें।
13. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित शिकायतें या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
14. ऐसी शिकायतें जो अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की हों।
15. ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद की गई शिकायतें।
16. अपूर्ण विवरण वाली तथा विशिष्ट/कार्रवाई योग्य प्रकृति की न होने वाली शिकायतें।
17. एक वकील के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें (सिवाय इसके कि जहां वकील स्वयं पीड़ित व्यक्ति हो)।
18. सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायत।

हमें गर्व है

हिंदी की वरिष्ठ साहित्यकार श्रीमती सविता चड्ढा को मिला "ज्ञान विभूषण सम्मान–2024"

ज्ञान विभूषण सम्मान–2024 प्राप्त करते हुए श्रीमती सविता चड्ढा

धराधाम इंटरनेशनल और एशिया बुक ऑफ वर्ल्ड रिकॉर्ड्स द्वारा मयूर विहार, दिल्ली, रिवरसाइड स्पोर्ट्स क्लब के सभागार में आयोजित एक भव्य समारोह में हिंदी साहित्यकार श्रीमती सविता चड्ढा को साहित्य सृजन, समाज सेवा के क्षेत्रों में उनके योगदान को देखते हुए ज्ञान विभूषण सम्मान 2024 प्रदान किया गया। धराधाम इंटरनेशनल के संस्थापक, वाइस चांसलर श्री सौरभ, रुड़की विश्वविद्यालय के वाइस चांसलर, प्रोफेसर, डॉ. नरेंद्र शर्मा, प्रोफेसर डॉक्टर पी.के. राजपूत एवं नेपाल से पधारे अध्यात्म गुरु के द्वारा यह सम्मान श्रीमती सविता चड्ढा को प्रदान किया गया।

उल्लेखनीय है श्रीमती सविता चडढा,पंजाब नैशनल बैंक के राजभाषा विभाग में वरिष्ठ प्रबंधक के पद से सेवानिवृत हुई हैं और आपको 1990 में हिंदी अकादमी दिल्ली का साहित्य कृति सम्मान मिला था और 50 से अधिक प्रकाशित आपकी पुस्तकों और साहित्य लेखन के लिए आपको देश–विदेश से 100 से अधिक मिले सम्मानों से नवाजा जा चुका है इसके अलावा हरियाणा साहित्य अकादमी ने आपको हरियाणा गौरव सम्मान प्रदान करते हुए ₹ 200000 नकद राशि के साथ भी सम्मानित किया है। पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल आपकी इस उपलब्धि पर आपको साधुवाद देता है और आपके सुखद भविष्य की कामना करना है।

पंजाब नैशनल बैंक के प्रधान कार्यालय में कार्यरत श्री संदीप सिंह नेगी, वरिष्ठ प्रबंधक ने सहारनपुर, उत्तर प्रदेश में आयोजित 7वीं पैरा ताकवोंडो चैंपियनशिप में स्वर्ण पदक जीता। उनकी इस उपलब्धि के लिए पीएनबी प्रतिभा का संपादक मंडल उनकी सराहना करता है तथा उनके सुखद भविष्य की कामना करता है।

आगरा मंडल की कासगंज शाखा में कार्यरत श्री योगेश लवानियां, अधिकारी के सुपुत्र श्री वंश लवानियां ने जिला स्तरीय केसीए प्रीमियर लीग क्रिकेट टूर्नामेंट के कुल तीन मैचों में से दो मैचों में मैन ऑफ द मैच का खिताब हासिल किया। साथ ही कप्तान के रूप में क्रिकेट टूनामेंट भी जीता।

पीएनबी रक्षक प्लस योजना

भारतीय सेना, भारतीय नौसेना, भारतीय वायु सेना, असम राइफल्स, तट रक्षक, केंद्रीय और राज्य पुलिस बलों के सेवारत कार्मिकों के लिए पीएनबी रक्षक प्लस योजना

पीएनबी द्वारा रक्षक प्लस/अग्नि रक्षक/पुलिस रक्षक खाताधारकों को बिना किसी शुल्क के निम्नलिखित लाभ प्रदान किए जा रहे हैं:			
1	**व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा**		
	(ए)	मृत्यु/पूर्ण स्थायी विकलांगता (पीटीडी)	₹ 1.00 करोड़
	(बी)	दुर्घटना बीमा कवर, जंगी कार्रवाई(ऑपरेशन) के दौरान मृत्यु (घोषित युद्ध के अलावा)	₹ 1.10 करोड़
	(सी)	कुल दुर्घटना कवरेज	₹ 1.75 करोड़ तक
2	हवाई दुर्घटना बीमा कवर – मृत्यु (एआई)		₹ 1.50 करोड़
3	स्थायी आंशिक विकलांगता बीमा (पीपीडी)		₹ 1.00 करोड़ तक
4	**बड़े खर्चों की प्रतिपूर्ति (मृत्यु के मामले में)**		
	(ए)	2 बच्चों की शिक्षा की लागत (04 वर्षों तक)	₹ 20 लाख तक
	(बी)	परिवहन लागत सहित आयातित दवाओं की लागत	₹ 10 लाख तक
	(सी)	एयर एम्बुलेंस लागत	₹ 10 लाख तक
	(डी)	2 पुत्रियों (18 वर्ष और अधिक आयु की) का विवाह	₹ 10 लाख तक
	(ई)	कोमा (48 घंटे से अधिक) के बाद मृत्यु	₹ 05 लाख तक
	(एफ)	विविध व्यय (एम्बुलेंस का किराया, पार्थिव शरीर को ले जाने, अंतिम संस्कार व्यय, परिजनों की यात्रा लागत, आपातकालीन व्यय।	₹ 1.5 लाख से अधिक
		(1) एम्बुलेंस शुल्क	₹ 50,000
		(2) शव लाने की लागत।	₹ 50,000
		(3) अंत्येष्टि व्यय	₹ 30,000

		(4) दो परिजनों की यात्रा लागत	₹ 40,000
		(5) आपातकालीन चिकित्सा व्यय	₹ 25,000
	(जी)	नेपाल के गोरखा सैनिकों के लिए विशेष छूट	एवरेस्ट बैंक लिमिटेड, नेपाल में लिंक्ड खाते में निःशुल्क राशि भेजना/प्राप्त करना
5	**पीएनबी की बैंकिंग सेवाओं में बड़ी छूट**		
	(ए)	रुपे डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड	धोखाधड़ी के कारण होने वाले नुकसान के बीमा सहित कई प्रीमियम लाभ के साथ, एयरपोर्ट लाउंज सुविधाएं, रिवॉर्ड पॉइंट, परिवार के सदस्य के लिए ऐड–ऑन कार्ड आदि।
	(बी)	रुपे डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड पर बीमा कवर	₹ 10 लाख तक
	(सी)	निःशुल्क बैंकिंग सेवाएं	कोई कैश हैंडलिंग शुल्क नहीं, निःशुल्क मल्टीसिटी चेक बुक, एसएमएस अलर्ट, डिमांड ड्राफ्ट, 24x7 आरटीजीएस और एनईएफटी तत्काल अंतर बैंक ऑनलाइन अंतरण आदि।
	(डी)	लॉकर सुविधा	शुल्क में छूट
	(ई)	आवास/वाहन/व्यक्तिगत ऋण	शुल्क में 100% छूट (मौजूदा बैंक मानदंडों के अनुसार)
	(एफ)	पीएनबी द्वारा एजीआईएफ से (सेवानिवृत्ति के समय) आवास ऋण का अधिग्रहण	पूर्ण सेवानिवृत्ति लाभ प्राप्त होते हैं। सेवानिवृत्ति के बाद भी आवास ऋण पर आयकर छूट मिलती है।
	जी)	पीएनबी ONE ऐप के माध्यम से पर्सनलाइज्ड बैंकिंग	शीर्ष बैंकिंग सुविधाओं के साथ सबसे सुरक्षित ऐप (धन का तत्काल अंतरण (24x7), टर्म डिपॉजिट, खाता स्थानांतरण, पूर्व–अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण,निवेश, डीमैट और ट्रेडिंग खाते।
	(एच)	आवास, वाहन और व्यक्तिगत ऋण के लिए बीमा कवर	उपलब्ध
	(जे)	जीरो बैलेंस सेविंग बैंक अकाउंट	परिजनों हेतु

इसमें क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड पर प्रतिपूर्ति और बीमा कवर शामिल हैं

बीमा कंपनी की जीपीए अनुसूची के अनुसार विकलांगता का प्रतिशत (अधिकतम 50 लाख)

दावों का निपटान आईआरडीए/एनपीसीआई दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

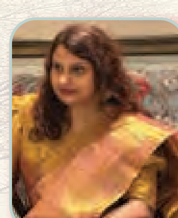
पिछले माह का वेतन खाते में जमा होना अनिवार्य है।

रोजमर्रा की भाषा हमारी रोजगार की भाषा है

रोजमर्रा की भाषा हमारी रोजगार की भाषा है
राजभाषा ही हमारे अधिकार की भाषा है
ये हमारे ज़मीर की भाषा है
ये पूर्वजों की स्वाभिमान की भाषा है

ये आलाप की भाषा है, ये विलाप की भाषा है
ये हमारे मन की भाषा है, ये जनमन की भाषा है,
ये मेरे–तेरे बीच संपर्क और संबधों की भाषा है
ये उद्धोष की भाषा है, ये क्रांति की भाषा है

ये जज्बातों की भाषा है, ये एहसासों की भाषा है
ये तेरे मेरे विश्वास की भाषा है, ये हमारी आस की भाषा है।



श्वेता कुमारी
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
मंडल कार्यालय, गुवाहाटी

पीएनबी ने मनाया 10 वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस

प्रधान कार्यालय में 10वें अतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर आयोजित एक कार्यक्रम में उपस्थित श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, (मध्य में), डॉ. के.के. झा– योग प्रशिक्षक (दाहिने), श्री बिनोद कुमार– कार्यपालक निदेशक (एकदम दाहिने), श्री बिभु प्रसाद महापात्र, कार्यपालक निदेशक (बाएं) और श्री संजय वार्ष्णेय– मुख्य महाप्रबंधक (एकदम बाएं)।

पंजाब नैशनल बैंक ने 10वां अंतरराष्ट्रीय योग दिवस ''योग – स्वयं और समाज के लिए'' विषय पर ध्यान में रखते हुए मनाया। पीएनबी ने प्रधान कार्यालय सहित समस्त अंचल एवं मंडल में योग दिवस को बहुत उत्साहपूर्वक तथा मनोयोग के साथ मनाया। पीएनबी के समस्त कार्यालयों में प्रातः कालीन विशेष सत्रों का आयोजन किया गया। इन सत्रों में तनाव प्रबंधन, विश्राम तकनीक और प्राणायाम के महत्त्व पर बल दिया गया, जो बैंक की समग्र कल्याण के प्रति प्रतिबद्धता को मजबूत करता है।

इस वर्ष की थीम ''योग – स्वयं और समाज के लिए'' के क्रम में पीएनबी ने व्यक्तिगत कल्याण को सामाजिक समरसता के साथ जोड़ने में योग के महत्व पर बल दिया। इस कार्यक्रम में इस बात को रेखांकित किया गया कि नियमित योगाभ्यास मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य को कैसे बेहतर बना सकता है, जो पीएनबी परिवार के भीतर एक अति जुड़ाव के साथ सहयोगी समुदाय को बढ़ावा देता है।

योग सत्र में श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशकगण– श्री बिनोद कुमार और श्री बिभु प्रसाद महापात्र, मुख्य महाप्रबंधक, महाप्रबंधक, अंचल प्रबंधक और अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ शामिल हुए।

श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ तथा कार्यपालक निदेशकगण; श्री बिनोद कुमार और श्री बी. पी. महापात्र एवं मुख्य महाप्रबंधकगण, व अन्य स्टाफ सदस्य योग करते हुए।

स्टाफ सदस्यों को 10 वें अतरराष्ट्रीय योग दिवस पर संबोधित करते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ ने कहा, "योग केवल शारीरिक व्यायाम का एक समुच्चय नहीं है बल्कि यह एक गहन अभ्यास है जो मन, शरीर और आत्मा को जोड़ता है। यह आंतरिक शांति और सद्भाव को बढ़ावा देता है और बदले में एक अधिक संबद्ध व सहृदय समाज को बढ़ावा देता है। एक स्वस्थ कर्मचारी एक उत्पादक कर्मचारी होता है और एक उत्पादक कर्मचारी संगठन की वृद्धि और सफलता में योगदान देता है।"

10 वें अतरराष्ट्रीय योग दिवस के अवसर पर प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यक्रम के दौरान श्री अतुल कुमार गोयल, एमडी एवं सीईओ, कार्यपालक निदेशकगण, श्री बिनोद कुमार और श्री बिभु प्रसाद महापात्र, तथा मुख्य महाप्रबंधकगण, महाप्रबंधकगण एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण।

अचंल कार्यालयों में आयोजित योग दिवस की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

अंचल कार्यालय, जयपुर

अंचल कार्यालय, भोपाल

अंचल कार्यालय, मुंबई

अंचल कार्यालय, मेरठ

अंचल कार्यालय, रायपुर

अंचल कार्यालय, लुधियाना

अंचल कार्यालय, वाराणसी

अचंल कार्यालयों में आयोजित योग दिवस की झलकियाँ

अंचल कार्यालय, शिमला

अंचल कार्यालय, आगरा

अंचल कार्यालय, कोलकाता

अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

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 31 जुलाई 2024 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।

नदी का प्रेत

अभीक सिंह, मुख्य प्रबंधक–सुरक्षा प्रभाग, प्रधान कार्यालय

ईश्वर का अंश प्रतीत होता है विक्रम का हृदय और वेताल है शैतान की आत्मा विक्रम, जिसकी पीठ पर लदा हुआ वेताल वह अभिशप्त मनुजता है जिसका बोझ दिनों–दिन बढ़ता जा रहा है और जिसे न उतारा जा सकता है न हीं फेंका जा सकता है। निरंतर ढोया जाना विक्रम की ऊर्जा का चिरंतन शोषण है। यह ढोई जा रही मनुजता, नदी सोख लेने वाले प्रेत के समान है, जो नदी को अम्लीय दलदल में रूपांतरित कर मार देता है। यह ढोई जा रही मनुजता वनों को निरापद भाव से चरती जाने वाली शापित पशुता के समान भी है, जो धरती की देह से हरीतिमा को नोच कर उसे निर्वस्त्र घूमते हुए दिखाने की निरंकुश प्रणाली को पोषित करती है। यही पाश्विक प्रणाली आजकल वनों से आगे निकल खुले मैदानों में, कुछ दूसरे आयामों की तलाश कर अपने प्रेत–तत्व के लिए खुराक ढूंढ रही है, इस बात से अनभिज्ञ कि विक्रम का मौन बादल बन कर फटता है।

एक नदी हमारे गाँव में भी बहा करती थी। बरगद के पेड़ से छूटे पत्ते प्लवन करते आवेग के साथ हमारी कौतुक नजरों से ओझल हो जाते। सुबह की किरणें ऐसी पड़ती मानो एक साथ हजारों दीप–वृत जल–सतह पर दूर तक उर्मियों की माला बना रहे हों। हम नन्हें कदमों पर नन्ही चेतना लपेटे नदी के किनारे दौड़ते सूर्यास्त का पीछा करते। विक्रम हमारे मस्तक पर होता और वेताल का तो अस्तित्व नहीं।

बुढ़िया दादी कहानियों में नदी का बचपन बांचती एक चंचल लड़की थी छोटी सी, नन्ही–सी, पतली–सींक सी, उछलती–कूदती–किलकती पहाड़ों से उतरती, उसमें आवेग था, त्वरा थी, ओज था, बच्चों सी खिलखिलाहट थी। अभी–अभी तो पिता हिमालय की गोद से उतरी थी। जब धीरे–धीरे वह बड़ी हुई, खुले मैदान में आई, उसमें गंभीरता आई, वह शांत हो गई, अब वह तेज दौड़ती नहीं रही अपितु तेज कदमों से चलती मेरे गाँव आई थी। तब से वह नदी गाँव की अपनी हो गई, एक लाडली बेटी की तरह, जो कभी लोक–गीत के बहाने गाई जाती, कभी यज्ञ के बहाने पूजी जाती तो कभी उत्सव के बहाने सजाई जाती।

चार ही तो दशक गुजरे हैं। नदी का गीत नाले की गर्त में विलीन हो गया। एक मृत नदी की त्रासदी अभिशाप का बादल बन गाँव के आसमान पर छा गया और गाँव–घर के सारे वैदिक संस्कार–शिष्टाचार, अवनतता–विनीतता–वैदिकता सबको अपना ग्रास बना लिया। नदी बीमार होकर पहले नाले–सी मलीन हुई, फिर अपनी मौत मरती, अंत में मर ही गई। नदी की मृत देह पर आज कौवे चोंच मार रहे हैं और लगभग हर घर में एक वेताल नशीली दवाइयों या नशीले धुंएँ के वश में किसी के भी साथ लड़ने–भिड़ने–दंगा–फसाद को तत्पर हो रहा है। न कहीं समरस ऊर्जा बची दिख रही, न कहीं संगीत का राग बचा दिख रहा, न कला, न करुणा की आद्रता और न कल्याण की भावना। भौतिकीय लालसा से जनित जिजीविषा समूचे गाँव को असमय ही मार रही है। सैकड़ों, हजारों, लाखों गाँव, कस्बे, शहर और उन सबमें अंटे पड़े करोड़ों लोग दिन–रात हवा–पानी–मिट्टी के साथ क्या–क्या कर रहे हैं। उन्हें अधिक से अधिक भोगे जाने की लिप्सा पहाड़ों के कपड़े उतार कर उन्हें निर्वस्त्र कर रही है। कभी ऊपर से देखने पर ऐसा लगता है मानों पहाड़ों के बदन पर सैकड़ों फफोले पड़े हैं। जल–जंगल का संबंध–विच्छेद धरती की उष्णता दिनों–दिन बढ़ा रही है। अंधे विकास का प्रलय बादल की तरह फट रहा है और विनाश की लहर खामोशी से सुदूर गांवों में उतरती जा रही है। मृत नदी के लिए विक्रम के विलाप का मौन–आर्तनाद प्रत्येक गाँव के अहाते में पहुँच चुका है। क्या वेताल भी सुन रहा है?

ग्राहकों के लिए बैंक के विभिन्न उत्पाद

पीएनबी ई–स्वर

हमारा बैंक पहले ही भुगतान स्वीकार करने के लिए भारत क्यूआर और भारत क्यूआर साउंडबॉक्स "पीएनबी ई–स्वर" लॉन्च कर चुका है, जो ग्राहक द्वारा भुगतान प्राप्त होने पर तत्काल ऑडियो अधिसूचना प्रदान करता है।

मानदंड	व्यवस्था
ऑडियो पुष्टि	ग्राहक के लेनदेन को मान्य करने के लिए त्वरित ऑडियो अधिसूचना।
जारी करने का शुल्क	शून्य
मासिक किराया	₹100+जीएसटी/– न्यूनतम एमएबी बनाए रखने वाले व्यापारियों के लिए निम्नानुसार निःशुल्कः– 1. बचत खाता– ₹ 50,000/– 2. चालू खाता– ₹ 25000/– 3. सीसी/ओडी – ₹ 1,25,000/– (उपयोग की गई)
भारत क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और यूपीआई माध्यम से किया जा सकता है और भारत क्यूआर कोड लेनदेन के लिए निपटान अवधि टी+1 दिन है।	

ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया

1. शाखाओं को रिकॉर्ड के लिए डेबिट प्राधिकार के साथ निर्धारित आवेदन पत्र पीएनबी 1287 प्राप्त करना होगा।
2. शाखा उपयोगकर्ता लीड पर उपलब्ध लीड ट्रैकिंग सिस्टम (एलटीएस) के माध्यम से गैर–सीबीएस->सीसीवीडी->पीओएस/भारत क्यूआर कोड/भीम आधार पे/इंटरनेट भुगतान गेटवे के माध्यम से व्यापारी का विवरण प्राप्त करेगा।
3. पोर्टल पर साइन इन करने के बाद भारत क्यूआर लीड मैनेजमेंट भारत क्यूआर लीड एंट्री चुनें।
4. लीड टर्मिनल प्रकार विवरण के अंतर्गत, आवश्यक भारत क्यूआर कोड की संख्या का चयन करें और सभी आवश्यक फील्ड भरें और सबमिट करें।
5. साउंडबॉक्स फ्लैग को Y के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए।

इंटरनेट भुगतान गेटवे

इंटरनेट पेमेंट गेटवे एक प्रौद्योगिकी संचालित सुविधा है जिसका उपयोग व्यापारी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान स्वीकार करने के लिए करते हैं। यह भुगतान जानकारी, जैसे क्रेडिट/डेबिट कार्ड विवरण को सुरक्षित रूप से संसाधित करता है और ग्राहक और व्यापारी के बीच लेनदेन को अधिकृत करता है। यह सुनिश्चित करता है कि खरीदारी प्रक्रिया के दौरान संवेदनशील डेटा सुरक्षित रहे।

हमारी पेशकशः

हम व्यवसायों को सुरक्षित और सुविधाजनक तरीके से ऑनलाइन भुगतान संसाधित करने के लिए एक उपयोगकर्ता–अनुकूल मंच प्रदान करते हैं। हमारा सिस्टम यह सुनिश्चित करता है कि लेनदेन हमारे और हमारे ग्राहकों दोनों के लिए सुचारू, प्रबंधन में आसान और सुरक्षित हो।

प्रमुख विशेषताऐ

➤ एकीकृत करना आसान।

➤ समर्पित पीसीआई डीएसएस प्रमाणित बुनियादी ढांचे के माध्यम से लेनदेन को सुरक्षित रखता है।

➤ वीज़ा, मास्टर, मेस्ट्रो, एएमईएक्स और रुपे जैसे सभी

प्रमुख क्रेडिट और डेबिट कार्ड के साथ काम करता है।

➢ ऑनलाइन लेनदेन के लिए 45 से अधिक विभिन्न बैंकों का समर्थन करता है जो 95% से अधिक लेनदेन को कवर करते हैं।

आपको क्या मिलता है	विवरण
परेशानी–मुक्त भुगतान	अपने ग्राहकों के लिए भुगतान करना आसान बनाएं। हमारा सिस्टम त्वरित और सरल चेकआउट प्रक्रिया प्रदान करता है।
विफल हुए लेन–देन के लिए पुनः प्रयास करें	यदि कोई लेन–देन विफल हो जाता है, तो हम दोबारा शुरू किए बिना पुनः प्रयास करने का विकल्प देते हैं, ताकि आप ग्राहक और बिक्री से न चूकें।
ईमेल इन्वॉइसिंग	अपने ग्राहकों को ईमेल के माध्यम से चालान भेजें और उन्हें बस एक क्लिक से भुगतान करने दें। वे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड या नेट बैंकिंग जैसे विभिन्न भुगतान विकल्पों में से चुन सकते हैं।
स्वनिर्धारण के विकल्प	अपने ब्रांड से मेल खाता भुगतान पृष्ठ तैयार करें। आप आवर्ती भुगतान प्रोसेसिंग, होल्ड/रिलीज निपटान विकल्प भी सेट कर सकते हैं।
बेहतर प्रबंधन उपकरण	हमारी रिपोर्टिंग और डैशबोर्ड सुविधाओं के साथ अपने लेनदेन पर नज़र रखें। आप ऑनलाइन अवॉइड/रिफंड और चार्जबैक का भी आसानी से प्रबंधन कर सकते हैं।

हमें क्यों चुनें: हमारा प्लेटफॉर्म आपके और आपके ग्राहकों के लिए ऑनलाइन भुगतान को सरल और सुरक्षित बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है। हमारी सहज एकीकरण और व्यापक विशेषताओं के साथ आप अपने व्यापार को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं जबकि हम भुगतान प्रसंस्करण की परेशानी को संभालते हैं।

बैंक अपने व्यापारी को व्यापारी खाते से लेनदेन के परेशानी मुक्त सीधे निपटान के लिए दो प्रकार के त्वरित प्रतिक्रिया कोड प्रदान करता है। वे हैं:–

भीम क्यूआर:– BHIM QR व्यापारी को UPI के माध्यम से लेनदेन निपटाने की सुविधा प्रदान करता है। व्यापारी के सभी लेन–देन वास्तविक समय पर निपटाए जाते हैं।

भारत क्यूआर:– भारत क्यूआर व्यापारी को डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड या यूपीआई का उपयोग करके लेनदेन का निपटान करने की सुविधा देता है। पीएनबी भारत क्यूआर मर्चेंट ऐप व्यापारी को भारत क्यूआर के माध्यम से किए गए लेनदेन की वास्तविक समय स्थिति की जांच करने की सुविधा देता है। जहां व्यापारी को सभी लेन–देन का निपटान टी+1 दिन पर किया जाता है जो कि काफी सहायक है। व्यापारी पीएनबी भारत क्यूआर मर्चेंट ऐप (एंड्रॉइड प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध) का उपयोग करके वास्तविक समय के आधार पर लेनदेन का विवरण देख सकते हैं।

क्यूआर कोड की विशेषताएं:–

1. सबसे सुविधाजनक और उपयोग में आसान स्कैन और भुगतान समाधान
2. शून्य स्थापना प्रभार
3. शून्य मासिक प्रभार
4. भुगतान डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और यूपीआई के माध्यम से किया जा सकता है
5. भुगतान सीधे व्यापारी के खाते में जमा किया जाएगा
6. मिलान करना आसान है क्योंकि सभी लेन–देन डिजिटल रूप से निपटाए जाते हैं

ई–स्वर (साउंड बॉक्स): बैंक अपने क्यूआर व्यापारियों को साउंड बॉक्स प्रदान कर रहा है जो वास्तविक समय में क्यूआर के माध्यम से किए गए सभी लेन–देन पर व्यापारी को ऑडियो सूचना देता है।

मर्चेंट ऑनबोर्डिंग की प्रक्रिया प्रवाह

1. **पीएनबी वन एप्लिकेशन के लिए नेविगेशन (व्यक्तिगत और एकल स्वामित्व):**

व्यापारी को पीएनबी वन एप्लिकेशन डाउनलोड करना होगा >> होम पेज पर अधिक पर क्लिक करें (लॉगिन के बिना) >> सेवाओं पर नेविगेट करें >> आवेदन करने के लिए पीओएस/क्यूआर आइकन पर क्लिक करें।

पीएनबी कॉर्पोरेट वेबसाइट के लिए नेविगेशनः

व्यापारी https://www.pnbindia.in खोलेगा >> "हमारे उत्पादों के लिए आपकी मार्गदर्शिका" पर जाएं >> डिजिटल उत्पादों पर क्लिक करें >> व्यापारी अधिग्रहण उत्पाद पर क्लिक करें >> "ऑनलाइन आवेदन करें" पर क्लिक करें

यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI), सबसे सुविधाजनक, त्वरित और सुरक्षित भुगतान तंत्र में से एक है, जिसे व्यक्ति और व्यापारियों द्वारा भुगतान भेजने के लिए पसंदीदा तरीकों में से एक के रूप में व्यापक रूप से स्वीकार किया जाता है। पैसे भेजने और प्राप्त करने के लिए एक UPI आईडी और पिन पर्याप्त है।

ग्राहक वर्चुअल पेमेंट एड्रेस/यूपीआई आईडी, खाता संख्या और आईएफएससी पर पैसे भेज सकते हैं और पीएनबी वन यूपीआई के माध्यम से वर्चुअल पेमेंट एड्रेस/यूपीआई आईडी पर कलेक्ट रिक्वेस्ट कर सकते हैं।

पीएनबी वन यूपीआई के तहत निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध हैं:

1. सबसे सुविधाजनक और उपयोग में आसान स्कैन और भुगतान समाधान।
2. शून्य स्थापना प्रभार।
3. शून्य मासिक प्रभार।
4. पेमेंट डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और यूपीआई के जरिए किया जा सकता है।
5. भुगतान सीधे व्यापारी के खाते में जमा किया जाएगा।
6. मिलान करना आसान है क्योंकि सभी लेन-देन डिजिटल रूप से निपटाए जाते हैं।

पीएनबी वन यूपीआई की विशेषताएं

1. प्रयोग करने में आसान।
2. सुरक्षित लेनदेन।
3. चौबीसों घंटे उपलब्धता।

पीएनबी वन यूपीआई का उपयोग करने के लिए वीपीए बनाने के चरण

1. पीएनबी वन ऐप पर लॉगिन करें।
2. यूपीआई विकल्प चुनें।
3. (प्लस) चिह्न चुनें।
4. खाता संख्या चुनें और हमारा वीपीए पता दर्ज करें।
5. अपने विवरण की पुष्टि करें और आप स्कैन और भुगतान करने के लिए तैयार हैं।

सीमाएँ (प्रतिदिन):

1. यूपीआई लेनदेनः ₹ 1 लाख
2. भुगतान एवं प्राप्त करने के अनुरोध का अनुमोदनः ₹ 2000

सभी यूपीआई लेन-देन के लिए ₹ 5000 तक के लेन-देन के लिए ओटीपी से छूट दी गई है (पैसा भेजने, भुगतान की मंजूरी देने और स्कैन करने के बाद भुगतान करने सहित)

डिपॉजिटरी

बैंक "पीएनबी ट्राइंफ" उत्पाद के तहत 3-इन-1 खाता यानी बचत/चालू, डीमैट और ट्रेडिंग खाता प्रदान करते हैं। एनएसडीएल और सीडीएसएल के डिपॉजिटरी भागीदार के रूप में हम डिपॉजिटरी सेवाएं प्रदान करते हैं, जिसमें बैंक खाते और डीमैट खाते बैंक में रहते हैं और ट्रेडिंग खाता निम्नलिखित चैनल भागीदारों के साथ रखा जा रहा है।

1. एसएमसी ग्लोबल सिक्योरिटीज लिमिटेड
2. जियोजित फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
3. आदित्य बिड़ला मनी लिमिटेड।
4. आईडीबीआई कैपिटल एंड मार्केट सिक्योरिटीज लिमिटेड।

बाजार में प्रतिस्पर्धी होने के लिए, बैंक आकर्षक डीमैट शुल्क में सेवाएं प्रदान कराता है। ट्रेडिंग करने वाले ग्राहकों के लिए हम अपने चैनल पार्टनर मैसर्स एसएमसी ग्लोबल सिक्योरिटीज लिमिटेड के साथ डिस्काउंट ब्रोकरेज की सेवाएं भी प्रदान कर रहे हैं, जिसमें डिलीवरी के लिए शून्य ब्रोकरेज और इंट्राडे ट्रेडिंग के लिए फ्लैट ₹ 15/ है।

ऑनलाइन डीमैट खाता खोलने की सुविधा (इंस्टा डीमैट) पीएनबी वन और नेट बैंकिंग पर उपलब्ध है। इसके अलावा, कर्मचारी एचआरएमएस के माध्यम से ऑनलाइन डीमैट खाता खोल सकते हैं।

ऑनलाइन ट्रेडिंग खाता खोलने के लिए, ट्रेडिंग भागीदारों का लिंक बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट URL https://www.pnbindia.in/depository&services.html पर उपलब्ध है।

बीमा (जीवन, स्वास्थ्य और संपत्ति)
Insurance (Life] Health & Asset)

बैंक निम्नलिखित बीमा कंपनियों के लिए जीवन बीमा और गैर–जीवन (परिसंपत्ति और स्वास्थ्य) बीमा व्यवसाय करने के लिए एक कॉरपोरेट एजेंट के रूप में कार्य करता है:

क्र. सं.	बीमा का प्रकार	कंपनी
1	**जीवन बीमा (Life Insurance)**	भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC) पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (पीएमएलआई) PNB MetLife India Insurance Co- Ltd. (PMLI)
2	**सामान्य बीमा (General Insurance)**	ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (OICL) Oriental Insurance Co. Ltd. (OICL) चोलामंडलम एमएस जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (चोला) Cholamandalam MS General Insurance Co. Ltd. (CHOLA) बजाज आलियांज जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (बैजिक) Bajaj Allianz General Insurance Co- Ltd (BAGIC)
3	**स्वास्थ्य बीमा (Health Insurance)**	स्टार हेल्थ एंड अलाइड इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसएचआईसीएल) Star Health & Allied Insurance Co- Ltd (SHICL) केयर हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (सीएचआईएल) Care Health Insurance Co. Ltd. (CHIL)

पीओएस टर्मिनल

प्वॉइंट ऑफ सेल (पीओएस): प्वॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल व्यापारिक स्थलों पर कार्ड से भुगतान संसाधित करने के लिए एक हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर प्रणाली है। पंजाब नैशनल बैंक नवीनतम सुरक्षा सुविधाओं, सभी घरेलू और अंतरराष्ट्रीय डेबिट, क्रेडिट और प्रीपेड कार्डों की स्वीकार्यता, ऑनसाइट सहायता, चौबीस घंटे सहायता डेस्क, मूल्य वर्धित सुविधाओं और मिलान की सुविधा हेतु भुगतान रिपोर्ट तक आसान पहुंच के साथ विभिन्न प्रकार के पीओएस टर्मिनल न्यूनतम शुल्क के साथ प्रदान करता है।

पीओएस टर्मिनल के प्रकार:

सॉफ्ट पीओएस – यह एक मोबाइल एप्लिकेशन–आधारित समाधान है, जो व्यापारियों को कार्ड, क्यूआर और यूपीआई के सम्पर्क रहित लेन–देन के माध्यम से संपर्क रहित भुगतान स्वीकृति क्षमताओं के साथ अपने मौजूदा स्मार्टफोन को पॉइंट–ऑफ–सेल टर्मिनल में बदलने में सक्षम बनाता है।	**एंड्रॉइड पीओएस टर्मिनल** – यह एंड्रॉइड ऑपरेटिंग सिस्टम वाला एक वायरलेस टचस्क्रीन टर्मिनल है जो वॉयस नोटिफिकेशन के साथ लेन–देन की मुद्रित रसीद प्रदान करता है। इस टर्मिनल का उपयोग मर्चेंट बिलिंग एप्लिकेशन को एकीकृत करने के लिए भी किया जा सकता है जिसे पीओएस पर ही इंस्टॉल किया जा सकता है।

एमपीओएस टर्मिनल – यह उन व्यापारियों के लिए एक वायरलेस पोर्टेबल टर्मिनल है जिन्हें लागत प्रभावी समाधान की आवश्यकता होती है और मुद्रित रसीदों की आवश्यकता नहीं होती है। लेन–देन का एसएमएस ग्राहक को भेजा जाता है।	**पीएसटीएन पीओएस टर्मिनल** – यह टर्मिनल टेलीफोन लाइनों से जुड़ता है और उन स्थानों पर लेन–देन करने में मदद करता है जहां नेटवर्क सिग्नल कम है।
जीपीआरएस पीओएस टर्मिनल – यह एक सिम–आधारित वायरलेस टर्मिनल है जो व्यापारी को सभी कार्ड–आधारित भुगतान (एनएफसी या स्वाइप) स्वीकार करने और तुरंत लेन–देन की मुद्रित रसीद प्रदान करने की सुविधा देता है।	

पीओएस की विशेषताएं:

शून्य इंस्टालेशन शुल्क	शून्य मासिक किराया – नियम एवं शर्तें लागू
एमडीआर शुल्क पर आकर्षक छूट	एंड्राइड के साथ स्वनिर्धारण पीओएस एकीकरण
सेल्फ–ऑनबोर्डिंग सुविधा (स्वयं करें अनुभव)	रक्षा प्रतिष्ठानों के लिए शून्य किराया और शून्य एमडीआर शुल्क
हमारी पीओएस मशीन पर मल्टी ब्रांड ईएमआई सुविधा उपलब्ध है	

आवेदन करने के लिए स्कैन करें

मर्चेंट ऑनबोर्डिंग की प्रक्रिया प्रवाह

पीएनबी वन एप्लिकेशन के लिए नेविगेशनः

व्यापारी को पीएनबी वन एप्लिकेशन डाउनलोड करना होगा >> होम पेज पर अधिक पर क्लिक करें (लॉगिन के बिना) >> सेवाओं पर नेविगेट करें >> आवेदन करने के लिए पीओएस आइकन पर क्लिक करें

पीएनबी कॉरपोरेट वेबसाइट के लिए नेविगेशनः

व्यापारी https://www.pnbindia.in खोलेगा >> "हमारे उत्पादों के लिए आपकी मार्गदर्शिका" पर जाएं >> डिजिटल उत्पादों पर क्लिक करें >> व्यापारी अधिग्रहण उत्पाद पर क्लिक करें >> ऑनलाइन आवेदन करें पर क्लिक करें।

लीड ट्रैकिंग सिस्टम पोर्टल के माध्यम से पीओएस लीड के लिए नेविगेशनः यूआरएलः

https://10.192.21.213/POSLEAD/Login.aspx

गैर–सीबीएस पेज–> सीसीवीडी –> पीओएस/भारत क्यूआर कोड/भीम आधार पे/इंटरनेट भुगतान गेटवे के लिए लीड–> एलटीएस लॉगिन पेज –> पीओएस लीड प्रबंधन–> पीओएस लीड एंट्री

सीबीएस के माध्यम से पीओएस लीड के लिए नेविगेशनः

सीबीएस में लॉगिन करें –> "POSLEAD" मेनू दर्ज करें –> खाता संख्या डालें –> जाएं –> सबमिट करें

पीएनबी की क्रेडिट कार्ड सेवाएं

1. पीएनबी ईएमटी को–ब्रांड क्रेडिट कार्ड

बैंक ने हाल ही में EaseMyTrip के साथ को–ब्रांड क्रेडिट कार्ड जारी किया है। हमारा नया पीएनबी ईएमटी को–ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड हमारे ग्राहकों को अद्वितीय लाभ प्रदान करने के लिए बनाया गया है, जिससे उनकी यात्रा के अनुभव और भी अधिक फायदेमंद और सुखद हो जायेंगे। स्वागत लाभ, रियायती ऑफर और आकर्षक पुरस्कार जैसे कई विशेष लाभों की श्रृंखला के साथ कार्ड धारक हर कदम पर एक निर्बाध और फायदेमंद यात्रा की आशा कर सकते हैं।

पीएनबी ईएमटी को–ब्रांड क्रेडिट कार्ड के लाभ इस प्रकार हैं:–

1. ₹ 3000 तक के मूल्य स्वागत वाउचर।
2. EaseMyTrip के माध्यम से फ्लाइट, होटल और बस बुकिंग पर 20% तक की छूट।
3. घरेलू और अंतरराष्ट्रीय लाउंज का निःशुल्क उपयोग।
4. क्रेडिट कार्ड को यूपीआई पर लिंक करने की सुविधा
5. एक्टिवेशन पर 300 रिवॉर्ड प्वाइंट।
6. ₹ 2 लाख तक का दुर्घटना बीमा।

7. आकर्षक ऑफर।
8. प्रत्येक खरीदारी पर रिवॉर्ड पॉइंट।
9. आसान ईएमआई रूपांतरण।
10 फ्यूल अधिभार में छूट।

2. वीजा सिग्नेचर कार्ड:—

1. न्यूनतम ज्वॉइनिंग शुल्क
2. वित्तीय वर्ष के दौरान कार्ड से वार्षिक व्यय ₹ 3.00 लाख होने पर वार्षिक शुल्क की छूट।
3. शून्य नवीकरण शुल्क।
4. आकर्षक रिवार्ड पॉईंट। प्रत्येक ₹ 100/— के व्यय पर 2 रिवॉर्ड पॉईंट।
5. निःशुल्क घरेलू लाउंज लाभ।
6. 24x7 Concierge सेवाएँ उपलब्ध हैं।
7. फिल्मों पर छूट (मूवी डिस्काउंट)— बुक माई शो पर कम से कम दो टिकटों की बुकिंग पर 50% से 300 रूपए तक की छूट।
8. ईंधन अधिभार में छूट।

3. रुपे सेलेक्ट कार्ड:—

1. शून्य जॉइनिंग शुल्क
2. न्यूनतम वार्षिक शुल्क. ₹ 750/— यदि पिछले वर्ष में प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार कार्ड का उपयोग किया जाता है तो वार्षिक नही लगेगा ।
3. एनपीसीआई रुपे योजना के अनुसार रुपए 10 लाख तक का बीमा कवरेज।
4. निःशुल्क घरेलू एवं अंतरराष्ट्रीय लाउंज प्रवेश।
5. पूरक स्वास्थ्य जांच, स्पा, गोल्फ, जिम सत्र।
6. आकर्षक रिवॉर्ड पॉइंट. प्रत्येक ₹ 150/— खर्च पर रिवॉर्ड पॉइंट।
7. ईंधन अधिभार छूट।
8. रोमांचक व्यापारिक ऑफर।
9. क्रेडिट कार्ड को यूपीआई पर लिंक करने की सुविधा।

4. डिजिटल चैनलों के माध्यम से एफडीआर जमा के बदले क्रेडिट कार्ड

इस मॉड्यूल के तहत, बैंक पात्रता प्राप्त ग्राहकों को पीएनबी वन और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से डिजिटल रूप से क्रेडिट कार्ड जारी कर रहा है। यह सुविधा ग्राहक की सुविधा के अनुसार किसी भी समय पीएनबी क्रेडिट कार्ड के लिए डिजिटल रूप से निर्बाध ऑनबोर्डिंग सक्षम बनाती है। यह सुविधा ग्राहकों को शाखा से संपर्क किए बिना पीएनबी क्रेडिट प्रदान करती है।

बैंक रुपे और वीजा नामक दो प्लेटफार्मों के तहत क्रेडिट कार्ड उत्पाद पेश कर रहा है। ग्राहकों के लिए उत्पाद की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए आकर्षक सुविधाओं और लाभों से युक्त है। प्रमुख विशेषताओं में सम्मिलित है:

1. उद्योग जगत के सर्वश्रेष्ठ मूल्य निर्धारण के साथ रोमांचक रिवार्ड पॉईंट।
2. एड ऑन कार्ड सुविधा।
3. व्यापक बीमा कवरेज।
4. मानार्थ घरेलू और अंतरराष्ट्रीय लाउंज प्रवेश।
5. आकर्षक व्यापारिक ऑफर।
6. उच्च ब्याज मुक्त अवधि के साथ उच्च सीमा, मियादी ऋण सुविधा, नकद अग्रिम, ईएमआई और ऑटो डेबिट सुविधा।
7. परेशानी मुक्त क्रेडिट कार्ड प्रबंधन के लिए मोबाइल ऐप

5. पीएनबी पतंजलि सह—ब्रांड क्रेडिट कार्ड

बैंक RuPay प्लेटफॉर्म पर पतंजलि के साथ को—ब्रांड क्रेडिट कार्ड जारी कर रहा है। RuPay क्रेडिट कार्ड के दो वेरिएंट यानी RuPay प्लैटिनम और RuPay सिलेक्ट जारी किए जा रहे हैं।

बैंक सभी लेन—देन के लिए 2% की दर से उपयुक्त कैशबैक प्रदान कर रहा है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:—

(रु. में)

व्यय राशि का स्लैब	कैशबैक
न्यूनतम ₹ 500/— से ₹ 1000/— तक	2% या ₹ 20/— जो भी कम हो
₹ 1001/— से ₹ 2000/— तक	2% या ₹ 40/— जो भी कम हो
₹ 2000/— से ऊपर	2% या ₹ 50/— जो भी कम हो

6. तत्काल ईएमआई सुविधा

व्यापक व्यापारिक स्थानों और अधिक ब्रांडों पर अपने ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने के लिए, बैंक ने पीओएस टर्मिनलों पर पीएनबी क्रेडिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेन—देन पर तत्काल ईएमआई सुविधा शुरू की है।

ग्राहक मूल्य प्रस्ताव:

1. बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करने वाले ग्राहकों की आवश्यकता और पसंद के अनुसार उच्च गुणवत्ता वाले लक्जरी उत्पाद चुनने का अवसर।
2. ग्राहकों को उच्च मूल्य वाली वस्तुएं खरीदने के लिए बाधा रहित और लचीले तरीके से बाद में ईएमआई भुगतान सुविधा प्रदान करना।
3. ग्राहकों को वित्तीय सुविधा।

पीएनबी क्रेडिट कार्ड पर इंस्टा ईएमआई सुविधा की प्रमुख विशेषताएं

1. त्वरित ईएमआई ट्रांसफॉर्मेशन।
2. क्रेडिट कार्ड लेन–देन के माध्यम से पूरी तरह से परेशानी मुक्त क्रेडिट सुविधा।
3. ग्राहक का कोई भौतिक सत्यापन नहीं, ऑनलाइन ग्राहक सत्यापन और प्रमाणीकरण।
4. नाम मात्र का प्रसंस्करण शुल्क और कोई दस्तावेजीकरण शुल्क नहीं।

तत्काल संदर्भ के लिए इंस्टा ईएमआई का प्रमुख उत्पाद निर्माण की गणना नीचे दी गई है:

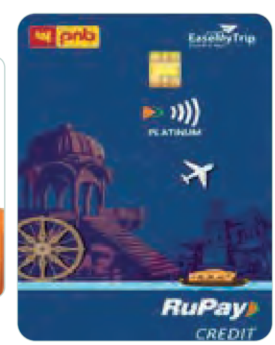
मानदंड	व्यवस्था
न्यूनतम लेन–देन राशि	2500 रुपए और उससे अधिक
अधिकतम लेनदेन राशि	कार्ड की क्रेडिट सीमा
पुनर्भुगतान की अवधि	3,6,9,12,18,24 महीने
ब्याज की दर	3,6,9,12 महीनों के लिए 12% प्रति वर्ष और 18 और 24 महीनों के लिए 14% प्रति वर्ष
पूर्वभुगतान शुल्क	शून्य
प्रोसेसिंग शुल्क	लेन–देन राशि का 2%.
न्यूनतम ₹ 100/–जीएसटी	

7. पीएनबी सरल ऐप

डिजिटल चैनलों के प्रति बढ़ती रुचि का लाभ उठाने और युवा ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बैंक ने क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को डिजिटल रूप से जोड़ने के लिए पीएनबी सरल मोबाइल एप्लिकेशन पेश किया है। यह एक एजेंट आधारित एप्लिकेशन है जिसमें पीएनबी कर्मचारी और डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए)/पार्टनर सेलिंग एजेंट (पीएसए) पीएनबी सरल मोबाइल ऐप के माध्यम से ग्राहकों को जोड़ने के लिए एक एजेंट के रूप में कार्य करेंगे।

8. क्रेडिट कार्ड (DIY) के लिए आवेदन करने हेतु ग्राहकों के लिए सेल्फ ऑन–बोर्डिंग प्लेटफॉर्म

डिजिटल चैनलों के प्रति बढ़ती रुचि का लाभ उठाने और युवा ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बैंक ने सेल्फ ऑन बोर्डिंग प्लेटफॉर्म पेश किया है। यह प्लेटफ़ॉर्म ग्राहक को 24x7 क्रेडिट कार्ड के ऑनलाइन आवेदन के लिए एक ऑनलाइन वेब–आधारित इंटरफ़ेस प्रदान करता है। यह एक ऑनलाइन प्रक्रिया है और इसमें वीडियो–केवाईसी भी शामिल है।



"अहंकार से भरा व्यक्ति दूसरों को नीचा दिखाकर प्रसन्न होता है! संस्कार से भरा व्यक्ति स्वयं झुककर दूसरों को सम्मान देने में आनंदित होता है!"

"पीएनबी ने मनाया राष्ट्रीय अग्निशमन सेवा सप्ताह"

पीएनबी ने 14 अप्रैल 2024 को "राष्ट्रीय अग्निशमन सेवा दिवस" के रूप में मनाया। इस उपलक्ष्य में 14 अप्रैल से 20 अप्रैल तक बैंक के प्रधान कार्यालय सहित अंचल/मंडल कार्यालयों की विभिन्न इमारतों के भवन परिसरों में फायर मॉक ड्रिल आयोजित की गई। बैंक स्टाफ सदस्यों को शाखाओं में लगे सुरक्षा और अग्नि संरक्षा के उपकरणों और दिशानिर्देशों के क्रियान्वयन के प्रति जागरूक किया गया। उन्हें आवश्यक प्रशिक्षण हेतु बैंक के स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में अग्नि संरक्षा और सुरक्षा उपकरणों के स्थायी प्रदर्शन केंद्र लगाये गए जिसके माध्यम से स्टाफ सदस्यों को सतत रूप से प्रशिक्षित और जागरूक किया गया जोकि भविष्य में भी जारी रहेगा।

प्रधान कार्यालय में राष्ट्रीय अग्निशमन सेवा सप्ताह के दौरान आयोजित फायर मॉक ड्रिल के अवसर पर स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं श्री देवार्चन साहू, महाप्रबंधक, सामान्य सेवाएं एवं प्रशासन प्रभाग, मेजर गौरव पी.एस. उप्पल (सेवानिवृत्त), मुख्य सुरक्षा अधिकारी।

प्रधान कार्यालय में राष्ट्रीय अग्निशमन सेवा सप्ताह के दौरान अग्नि संरक्षा उपकरणों की प्रदर्शनी के माध्यम से स्टाफ सदस्यों को अग्नि शमन सुरक्षा उपकरणों की जानकारी देते हुए अग्नि सुरक्षा अधिकारी।

"दुनिया में किसी पर हद से ज्यादा निर्भर न रहें क्योंकि जब आप किसी की छाया में होते हैं तो आपको अपनी परछाई नजर नहीं आती।"

अपेक्षा

रमण कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक, सतर्कता विभाग, प्रधान कार्यालय

कहते हैं कि अपेक्षा नहीं रखनी चाहिए। आखिर क्यों? आज अपने आप से बातें करते हुए न जाने क्यों सहसा ही मन में ख्याल आया कि अपेक्षा क्यों नहीं रखनी चाहिए। क्या बिना अपेक्षा के इस स्वार्थी जिन्दगी का कोई मतलब भी है। अगर हमें किसी फल की आशा ना हो तो हम कोई कर्म ही क्यों करें।

गीता में भगवान श्री कृष्ण ने भी कहा है कि कर्म करो फल की चिंता मत करो वो तुम्हें अपने कर्म के हिसाब से अपने आप मिल जायेगा लेकिन उसी गीता में अर्जुन जीत की अपेक्षा रखते हुए युद्ध करते हैं और उनके कर्म के हिसाब से फल जीत के रूप में उन्हें मिला।

अगर अर्जुन जीत की इच्छा नहीं रखते तो वो भी अपना कर्म "युद्ध" नहीं करते, अतः यहाँ एक सीधा सवाल है कि किसी से भी अपेक्षा क्यों नहीं रखनी चाहिए।

अगर किसी ने बहुत मेहनत करके अपना घर बनाया, वह तो चाहेगा कि वह अपने परिवार के साथ उस घर में रहे और सुख का भोग करे। भगवान ने हमें बनाया है तो उस भगवान को भी इस बात की इच्छा होगी कि उसके द्वारा बनाये गए सभी जीव जंतु और मनुष्य अच्छे ढंग से रहें, कोई गलत काम न करें और उसकी पूजा आराधना करें।

पूजा आराधना का मतलब, भगवान भी हमसे यह अपेक्षा रखते हैं कि हम उन्हें याद करें। लेकिन यदि हम उन्हें याद ना करें, तो वो भगवान हमारा क्या बिगाड़ सकते है? मेरी समझ से कुछ नहीं।

यही मनोस्थिति उस माली की भी होती है जो अपना खून पसीना बहाकर अपने बाग में कई तरह के पेड़ लगाता है, दिन–रात उसकी सेवा करता है, आस–पास के जानवरों से उसकी रखवाली करता है और बड़े होने के बाद कोई पेड़ अगर फल न दे तो उस माली की मनः स्थिति की कल्पना की जा सकती है। उसके पास भी वही सवाल होता है कि आखिर उसने गलती कहाँ की।

लोग अपने अतीत को क्यों भूल जाते हैं, हम कहाँ से आये हैं, हमारा अतीत क्या था, आज जिस मुकाम पर भी हम हैं वहां तक पहुँचने के लिए हमें क्या–क्या संघर्ष करने पड़े, इस सफलता के पीछे कितने लोगों का हाथ था, आदि हमें याद रखना चाहिए और उसके अनुरूप हमें कार्य भी करने चाहिए और अगर हम इससे अनुरूप कार्य करते हैं तो जो भी हमसे अपेक्षा रखते होंगे उनकी अपेक्षा अपने आप पूरी हो जाएगी।

इस प्रकृति में सिर्फ मनुष्य ही एक ऐसा जीव है जो सोच और समझ सकता है, सही–गलत का फैसला कर सकता है और अपनी भावना को प्रकट कर सकता है, लेकिन इस स्वार्थी दुनिया में हम खुद को कभी गलत नहीं कहते और दूसरे को कभी सही नहीं कहते हैं। यही कारण है कि आज के समय में माता–पिता की अपेक्षा तो दम तोड़ती ही है साथ ही साथ वे उपेक्षित भी हो जाते हैं।

माता–पिता भी तो भगवान का ही दूसरा रूप हैं। जो हमें इस दुनिया में न केवल लाए बल्कि अपने सामर्थ्य के हिसाब से हमें वो सब कुछ दिया जो वो दे सकते थे। भले ही बच्चों को खुश रखने की चाहत में उन्हें अपने अरमानों की बलि ही क्यों न चढ़ानी पड़े।

आज के समय में लोग इतने स्वार्थी क्यों हो गए हैं, वो ये क्यों भूल जाते हैं कि जो उनका आज है कल उनका अतीत हो जायेगा, आज वो जो कुछ भी कर रहे हैं किसी न किसी अपेक्षा के साथ ही कर रहे हैं, कल उनकी अपेक्षा भी इसी तरह दम तोड़ती नजर आएगी।

इसलिए हर किसी की भावना का सम्मान करना चाहिए, अगर उतना आप नहीं कर पा रहे हैं तो कम से कम उनका तो सम्मान कीजिये जिनकी बदौलत आप इस दुनिया में आये हैं और जिन्होंने आपको जीना सिखाया है तथा जिनकी वजह से आप अपनी जिन्दगी में कोई भी मुकाम हासिल कर पाए हैं ताकि वे माता–पिता अपने आप को उपेक्षित महसूस ना करें।

कारोबार अर्जन और संबंध प्रबंधन का महत्व

हरगोविंद सी.एस. मकवाना, उप प्रबंधक (सेवानिवृत्त) शाखा नया नरोडा, अहमदाबाद

प्रस्तावनाः–

आजकल वैश्विक परिदृश्य एवं कॉरपोरेट जगत के अंतर्गत आने वाली सभी संस्थाएं एवं कंपनियों जैसे बैंकिंग संस्थान, बीमा कंपनियों तथा सरकारी एवं निजी कंपनियों को अपने अस्तित्व में खड़े रहने हेतु अपनी उत्पादकता एवं दक्षता में निरंतर वृद्धि करना तथा अपने आंतरिक संवर्गों में तथा बाजार में ग्राहकों के साथ मधुर सम्बन्ध रखना न केवल आवश्यक है बल्कि अनिवार्य हो गया है, क्योंकि इन दो महत्वपूर्ण बिन्दुओं में होने वाली सफलता ही कारोबार अर्जन करने के लिए तथा प्रबंधन की सफलता की नींव तथा कुंजी है।

वर्तमान परिदृश्य में हम देखते हैं कि कॉरपोरेट जगत में आने वाली 'डिजिटल क्रांति' ग्राहकों के संतोष एवं अपेक्षाओं की पूर्ति का सुनहरा सूचक है अतः विभिन्न व्यवसाय धारकों को विभिन्न प्रकार के व्यवसाय/कारोबार अर्जन करना अत्यावश्यक हो गया है ताकि व्यवसाय यानी संस्था लाभ अर्जन की स्थिति में कायम बना रहे।

कारोबार अर्जन क्यों और कैसे?

कारोबार अर्जन प्रत्येक व्यवसाय एवं संस्था के लिए रीढ़ की हड्डी के समान है।

यानि कि कारोबार अर्जन किसी भी व्यवसाय एवं संस्था की आधारशिला है। निरंतर अंतराल पर प्रत्येक संस्था को अपने उत्पादों एवं सेवाओं में नवोन्मेष तथा बदलते परिवेश में उत्पादों/सेवाओं में विभिन्नता के तहत नये–नये कारोबार ढूंढना होता है और नये–नये कारोबार हेतु अर्जित उत्पादों में भी परिवर्तन करना होता है जो बाजार के ग्राहकों की अपेक्षा अनुसार हो। ताकि हम ग्राहकों कि अपेक्षा, इच्छाओं के अनुसार नए–नए उत्पादों/सेवाओं का सृजन करके कारोबार में वृद्धि तथा कारोबार अर्जन करके कायमी तौर पर लाभ की स्थिति में रह सकते हैं एवं वर्तमान में गलाकाट प्रतिस्पर्धा का सामना कर सकते है।

उदाहरण के लिए बैंकिंग संस्थानों द्वारा उपलब्ध सभी उत्पादों/सेवाओं जैसे एटीएम सुविधा, डेबिट/क्रेडिट कार्ड सुविधा, खाते में 'एसएमएस' सुविधा, चेकबुक सुविधा, आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधा, समाशोधन सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा तथा डिजिटलीकरण के तहत 'डीलवरी चैनलों द्वारा अर्जित नए–नए उत्पादों तथा सेवाओं का लाभ बैंकिंग ग्राहकों को उपलब्ध करवाकर बैंकिंग संस्थान अपने कारोबार अर्जन में वृद्धि कर सकते हैं। इसी तरह रेलवे संस्थान अपने यात्रियों को विभिन्न यात्रा–वर्गों, वातानुकुलित यात्रा, बैठने की तथा रात्रि पर सोने के लिए अच्छी सुविधाएं प्रदान करके तथा अच्छी भोजन व्यवस्था एवं अगले आने वाले स्टेशन का विज्ञापन तथा अन्य सुविधाओं में वृद्धि करके कारोबार अर्जन बढ़ाके अपनी लाभप्रदता एवं लाभ में वृद्धि करके तथा यात्रियों की अपेक्षानुसार सुविधायें उपलब्ध करवाके यात्रियों के साथ मधुर सम्वन्ध का सृजन भी कर सकते है। इसी तरह, अमेजोन, स्विगी, उबर, जप्पोस, रेसिफोन कंपनियों, रिलायन्स मॉल, वुलवर्थ, डी–मार्ट, के–मार्ट, अल्दी, जोमेटो, कोल्स जैली अनेक कंपनियाँ है जो अपने ग्राहकों की अपेक्षानुसार उत्पादों/सेवाओं का सृजन करके 'कारोबार अर्जन में अत्यधिक वृद्धि प्राप्त करके अपनी प्रगति में वृद्धि करते हैं।

कारोबार अर्जन का महत्वपूर्ण एवं लाभः–

(1) **कायमी अस्तित्वः**– जिन व्यवसायों/कंपनियों/संस्थानों द्वारा उपलब्ध उत्पादों/सेवाओं में नवोन्मेष हो/आविष्कारक हो/परिवर्तनशील हो/ग्राहकों की अपेक्षाओं अनुसार हो– उन व्यवसायों/कंपनियों/संस्थानों का जीवनकाल लम्बा होता है। इनके कायमी अस्तित्व में कोई भी कमी नहीं आती। भविष्य में मंदी एवं नुकसान तथा समामेलन और बंद करने की नौबत ही नहीं आती क्योंकि इन संस्थाओं की कारोबार अर्जन क्षमता तथा अपने ग्राहकों के साथ अच्छे एवं मधुर सम्बन्ध का मूलभूत कारण है।

(2) **उत्पाद/सेवाओं में बदलाव एवं अधिकतम दृश्यताः**– ग्राहकों की अपेक्षानुसार एवं वर्तमान तथा भावी ग्राहकों की वर्तमान एवं भविष्य की अपेक्षाएं क्या होगीं इसके लिए अब हम किसी भी उत्पाद/सेवा को पहले ही जानकर, बाजार में ग्राहकों के समक्ष प्रस्तुत करेंगे तो स्वयं कारोबार अर्जन में बढ़ावा मिलेगा और संस्था को लाभ भी।

(3) **बाजार अंश में वृद्धिः**– कारोबार अर्जन के तहत संस्थानों द्वारा प्रदत्त–उत्पादों/सेवाओं में सरलीकरण/आकर्षण के साथ–साथ ग्राहकों के मन–पसंद उत्पादों/

सेवाओं द्वारा ग्राहकों को लाभान्वित करके ग्राहक–आधार में बड़ी मात्रा में वृद्धि करके संस्था द्वारा बाजार के बड़े हिस्से पर कब्जा जमाकर अपने उत्पादों की बिक्री में वृद्धि करके कारोबार अर्जन में बढ़ोतरी की जा सकती है।

(4) **ग्राहक अधिग्रहणः–** ग्राहक वर्ग को आकर्षित एवं अधिग्रहण करने हेतु किसी भी संस्था के लिए कारोबार अर्जन एक महत्वपूर्ण अवधारणा तथा पहलू भी है, क्योंकि अपने सबसे अधिक लाभदायक ग्राहकों को लक्षित करने के लिए 'कारोबार अर्जन' के अंतर्गत उत्पादों/सेवाओं में संतुष्टि प्रदान करके ग्राहकों को सबसे अधिकतम रूप से अधिग्रहीत कर सकते है। ग्राहक 'कारोबार अर्जन' एक महत्वपूर्ण बिंदु है।

(5) **महत्तम बिक्री, क्रोस सेलिंग और क्रोस चैनल उत्पाद विकासः–** 'कारोबार अर्जन के तहत महत्तम बिक्री, क्रॉस सेलिंग तथा क्रोस चैनल उत्पादों का विकास, ये सभी ऊर्जा स्रोत हैं, जो कारोबार अर्जन' की सफलता को सूचित करता है। उदाहरणार्थः– बैंकिंग संस्थानों द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध विभिन्न प्रकार के डिजिटल उत्पादों तथा बीमा संबंधित और पारस्परिक निधियों (Mutual Funds) संबंधित सेवाओं का नाम बैंकिंग ग्राहकों को अपनी बैंकिंग सुविधाओं के अतिरिक प्रदान किया जाता है।

(6) **संस्था के व्यापार संचालन में क्षमता की वृद्धिः–** कारोबार अर्जन का बड़ा महत्व संस्था के व्यापार संचालन की क्षमता बढ़ाने में है। कारोबार अर्जन उत्पादकता, और दक्षता बढ़ाने में संस्था की मदद करने के लिए अंतर्दृष्टि प्रदान करता है और सलाह–सूचनाएं देता है, जिसमें, व्यावसायिक संचालन की वृद्धि हेतु डिजिटलीकरण रणनीतियां और समीकरण भी शामिल है।

(7) **स्मार्ट बिजनेस में महत्वः–** कारोबार अर्जन किसी भी संस्था के 'स्मार्ट बिजनेस' के लिए अन्यापरक एवं अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि व्यावसायिक आदि दृष्टि, रुझान के लिए संख्या को वर्तमान एवं भावी लक्ष्यों को प्राप्त करने में डिजिटल उत्पादों के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकी की शक्ति को अपनाने में मदद करेगा।

संबंध प्रबंधन

सामान्य तौर पर "किसी भी संस्थान के लिए अपने आंतरिक एवं कारोबार अर्जन हेतु उत्पादों और सेवाओं के क्रेताओं यानि संस्था के ग्राहकों की बीच मधुर एवं अच्छा सम्बंध बनाये रखना ताकि संस्था के ग्राहकों और संस्था को खुद लाभ हो एवं दोनों के विकास एवं प्रगति में वृद्धि हो।"

प्रबंधन की परिभाषाः किसी भी संस्थान में स्टाफ अलग–अलग प्रकार के कार्य करते हैं, लेकिन वे सभी संस्था का समान उद्देश्य प्राप्त करने में एकजुट होकर कार्य करते हैं। प्रबंधन स्टाफ को प्रयत्नों एवं समान उद्देश्य को प्राप्त करने में दिशा प्रदान करता है। इसी तरह, प्रबंधन यह देखता है कि संस्था के सभी कार्य पूरे हों तथा लक्ष्य एवं उदेश्य प्राप्त किये जाएं अर्थात संस्था के सभी लक्ष्यों, उद्देश्यों को प्रभावी तरीके से कम से कम संसाधनों द्वारा न्यूनतम लागत (कार्यक्षमता) पर प्राप्त किया जाए।

संबंध प्रबंधन विश्लेषणः सम्बन्ध प्रबंधन के अंतर्गत किसी भी संस्थान, कंपनी या संगठन हेतु दो प्रकार से सम्बन्ध प्रबंधन होते हैं, जो निम्नानुसार है।

(1) **आंतरिक सम्बन्ध प्रबंधनः** आंतरिक सम्बन्ध प्रबंधन में किसी भी संस्था के सभी स्टाफ को शामिल किया जाता हैं, क्योंकि एक ही संस्था के अन्दर विभिन्न स्टाफ अलग–अलग कार्यों करने में लगे होते हैं। दूसरे शब्दों में संस्था में ऊपरी प्रबंधन जो संस्था के उद्देश्यों की पूर्ति हेतु आयोजन, संगठन, स्टाफिंग दिशा–निर्देश, संकलन, रिपोर्टिंग, बजटिंग के कार्यों में प्रवृत्त होते हैं और बाकी स्टाफ जो संस्था में उपलब्ध, संसाधनों, मशीनों, कम्प्यूटरों एवं विभिन्न पूरक कार्यों में प्रवृत्त रहते हैं।

(2) **ग्राहक (बाह्य) संबंध प्रबंधनः–** ग्राहक संबंध प्रबंधन किसी भी संख्या के विकास एवं प्रगति के लिए महत्वपूर्ण बिंदु एवं आधारशिला है। संस्था द्वारा उत्पादित उत्पादों/सेवाओं की बिक्री एवं खपत हेतु संस्था के पास बड़ी मात्रा में ग्राहक आधार होना अत्यावश्यक है, जो संस्था का विकास एवम् इनकी कायमी अस्तित्व का सूचक है।

संबंध प्रबंधन के लाभ

(1) **बेहतर मधुर ग्राहक संबंधः–** इसके अंतर्गत बैंकिंग जैसी संस्थानों को अपने ग्राहकों की जरुरतों, आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं और आदतों को बेहतर तरीके को समझने की अनुमति मिलती है। बैंकिंग संस्थानों को बेहतर मधुर ग्राहक संबंध ग्राहक आधार बढ़ाने में महत्वपूर्ण अपना योगदान प्रदान करता है।

(2) **बिक्री प्रक्रियाओं में सरलता तथा उन्नत विपणन प्रयासः** ग्राहक संबंध प्रबंधन के तहत बैंकिंग संस्थानों को अपने उत्पादों/सेवाओं की बिक्री एवं खपत में सरलता बनी रहती है, जो एक मधुर ग्राहक सम्बन्ध का परिणाम है। इससे उत्पादों तथा सेवाओं की बिक्री में तेजी आती है और क्रोस सेलिंग और अप–सेलिंग अवसरों की शोध और प्राप्ति एवं पहचान में सरलता रहती है।

(3) सहयोग में वृद्धि एवं कुशल संचालनः— इसके अंतर्गत ग्राहकों का सहयोग बढ़ता है और नए–नए डिजिटल उत्पादों को उपलब्ध करवाकर व्यवसाय का कुशल संचालन भी किया जा सकता है। इसके अतर्गत स्वचालन क्षमता आती है जो प्रक्रिया के बीच मैन्युअल डेटा अंतरण करके समस्याओं को कम करती है। यह स्वचालन न केवल समय बचाता है बल्कि त्रुटियों को भी कम करता है।

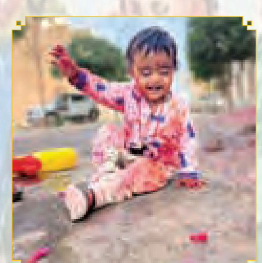
(4) अवसर की पहचान एवं पूर्वानुमान में सरलताः— ग्राहक संबंध प्रबंधन बैंकिंग संस्थानों में उत्पादों एवं सेवाओं की वृद्धि के अनुसार तथा बिक्री आधार पर पूर्वानुमान में सरलता रहती है, पूर्वानुमान की क्षमताओं में भी वृद्धि होती है।

(5) निगरानी, कोचिंग और प्रदर्शन ट्रेकिंग में आसानीः ग्राहक संबंध प्रबंधन के तहत (उपलब्ध डेटा का उपयोग करके उत्पादों और सेवाओं की बिक्री टीमों पर अत्यंत बारीकी से निगरानी की जा सकती है और उनके प्रदर्शन, कोचिंग में तेजी लाने हेतु उन्हें प्रशिक्षित भी किया जा सकता है।

निष्कर्षः— उपरोक्त मुद्दों को मद्देनजर रखके हम कह सकते हैं कि किसी भी संस्थान जैसे बैंकिंग संस्थान के लिए "कारोबार अर्जन एवं सम्बन्ध प्रबंधन जीवन रेखा एवं आधारशिला है।

हर तस्वीर कुछ कहती है-उत्कृष्ट प्रविष्टियाँ

देखों यह बचपन.....



नीले अम्बर के नीचे,
काली घटाओं के संग,
पेड़ों की छाँव में,
ठंडी हवाओं के आनंद में,
कितना हर्षित है देखो यह बचपन।।

आँगन की चौखट के बाहर,
निडर भाव मन में लिए,
सबकुछ भुलाकर,
धरती माँ की गोद में,
कितना प्रफुल्लित है देखो यह बचपन।।

त्योहारों के माहौल के अन्दर,
होली के गीले रंगों में भीगे,
उम्र की परवाह किए बिना,
जिन्दगी की मस्ती में,
कितना मदहोश है देखो यह बचपन।।

मोनिका
प्रबंधक– राजभाषा
मंडल कार्यालय, सिरसा

जिन्दगी के रंग

घनघोर घटाओं में........
सर्द–तेज हवाओं में.......
इन्द्रधनुष से रंग शामिल है गर.....
तो रंगीन है जिन्दगी।

उम्र के हर पड़ाव में.....
व्यस्तता के भी तनाव में........
बच्चे सी मासूमियत अक्षत है गर......
तो हसीं है जिन्दगी।

रिश्तों की उधेड़बुन में.....
सब हासिल करने की धुन में......
बच्चे सी मुस्कान जिन्दा है गर.......
तो रमणीक है जिन्दगी।

विफलता के घाव में.....
फिर उठ खड़े होने की चाह में......
बचपन के रंग न धुले है गर......
तो बेहतरीन है जिन्दगी।

मेजर विनोद कुमार
प्रबंधक–सुरक्षा
मंडल कार्यालय, सिरसा

राजभाषा गतिविधियाँ

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी प्रधान कार्यालय में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक के दौरान प्रधान कार्यालय के प्रभागों, अंचल/मंडल कार्यालयों के राजभाषा कार्यों के निष्पादन की समीक्षा करते हुए। दृष्टव्य हैं श्री बिनोद कुमार, कार्यपालक निदेशक एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

प्रधान कार्यालय, द्वारका में नराकास (बैंक) दिल्ली के द्वारा आयोजित "हिन्दी संगोष्ठी तथा हिन्दी प्रतियोगिता" के अवसर पर मंचासीन श्री विक्रम सिंह, अवर सचिव, संसदीय राजभाषा समिति, श्री समीर बाजपेयी, अध्यक्ष, दिल्ली (बैंक) नराकास एवं मुख्य महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली, श्री देवार्चान साहू, महाप्रबंधक (राजभाषा) तथा श्रीमती मनीषा शर्मा, सचिव एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)।

नराकास (बैंक–बीमा), मेरठ की छमाही समीक्षा बैठक में अंचल कार्यालय, मेरठ को उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है। इस शील्ड को अंचल प्रबंधक, मेरठ, श्री संजीव कुमार दुबे ने डॉ. छबिल कुमार मेहर, उप निदेशक (राजभाषा), राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार के कर–कमलों से प्राप्त किया।

मंडल कार्यालय, हरिद्वार को राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यान्वयन और योगदान हेतु नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, हरिद्वार से प्रदत्त प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए मंडल प्रमुख, हरिद्वार श्री रविन्द्र कुमार और वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा), सुश्री अरुणा ज्योति।

अंचल कार्यालय, दुर्गापुर के सभागर में आयोजित हिन्दी प्रशिक्षण कार्यक्रम सह हिन्दी कार्यशाला के दौरान श्री सुमंत कुमार, महाप्रबंधक व अंचल प्रबंधक मुख्य अतिथि वक्ता श्री विश्वजीत मजूमदार, सहायक निदेशक (भाषा), हिन्दी शिक्षण योजना, दुर्गापुर का स्वागत करते हुए।

राजभाषा गतिविधियाँ

नराकास (बैंक व बीमा) आगरा की छमाही बैठक में श्री रौशन चौरसिया, वरिष्ठ प्रबंधक, अंचल कार्यालय आगरा को हिंदी में श्रेष्ठ कार्यनिष्पादन हेतु प्रथम पुरस्कार से सम्मानित करते हुए श्री अजय चौधरी, सहायक निदेशक, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार। दृष्टव्य हैं अध्यक्ष, नराकास एवं श्री अंकित सारस्वत, मुख्य प्रबंधक, आगरा।

राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय से श्री राजीव शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा अंचल कार्यालय, लुधियाना का राजभाषायी निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर अधीनस्थ मंडलों की समीक्षा के दौरान राजभाषा अधिकारियों के साथ मौजूद श्री आदित्य नाथ दास, मंडल प्रमुख, लुधियाना।

नराकास, दुर्गापुर की छमाही बैठक के दौरान अंचल कार्यालय, दुर्गापुर को राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में श्रेष्ठ कार्य–निष्पादन हेतु **"प्रथम पुरस्कार"** पुरस्कार प्रदान किया गया। पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री सुमन्त कुमार, महाप्रबंधक व अंचल प्रमुख एवं श्री उज्जल साव, वरिष्ठ प्रबन्धक (राजभाषा), दुर्गापुर।

प्रधान कार्यालय में आयोजित हिन्दी कार्यशाला के दौरान विजेता प्रतिभागियों को पुरस्कार प्रदान करते हुए श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा।

नराकास कृष्णानगर के तत्वावधान में जून माह में नराकास अध्यक्ष श्री ब्रजमोहन पंडा की अध्यक्षता में अनुवाद प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया जिसमें मुख्य अतिथि श्री अरुण कुमार श्रीवास्तव, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सलाहकार एवं केंद्र प्रभारी), श्री नवीन प्रजापति, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (पूर्व प्रभारी) उपस्थित रहे।

नराकास (श्रीरामपुर) की प्रथम छमाही समीक्षा बैठक व पुरस्कार वितरण समारोह का आयोजन अध्यक्ष, नराकास व मण्डल प्रमुख, हुगली, श्री जितेन्द्र स्वाई व मुख्य अतिथि गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय पूर्वी क्षेत्र, कोलकाता के सहायक निदेशक श्री निर्मल दूबे की उपस्थिति में सम्पन्न हुआ। श्रीरामपुर शाखा को प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ।

राजभाषा गतिविधियाँ

श्री निर्मल कुमार दुबे, सहायक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, कोलकाता (पूर्व) द्वारा अंचल कार्यालय–दुर्गापुर का राजभाषा निरीक्षण किया गया। श्री निर्मल कुमार दुबे का स्वागत करते हुए अंचल प्रबन्धक, श्री सुमन्त कुमार एवं श्री अंजन चट्टोपाध्याय, उप अंचल प्रबन्धक, दुर्गापुर।

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ का राजभाषाई निरीक्षण डॉ. राजेश प्रसाद, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़ की अध्यक्षता में श्री राजीव शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा किया गया। इस अवसर पर श्री राजीव शर्मा ने अचंल के राजभाषा कार्यों की समीक्षा भी की।

विमोचन

अंचल कार्यालय, अमृतसर में राजभाषा कार्यान्वयन पर समीक्षा बैठक के दौरान अमृतसर अंचल की गृह पत्रिका "अमृत सरोवर" का विमोचन करते हुए श्री अमृताभ आनंद, अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री हरिश्चंद्र राम, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

मंडल कार्यालय, फाजिल्का द्वारा प्रकाशित ई–पत्रिका 'पीएनबी पथ गामिनी' का विमोचन करते हुए श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री आदित्य नाथ दास, मंडल प्रमुख, लुधियाना, उप अंचल प्रबंधकगण, श्रीमती रीता जुनेजा एवं श्री संजीव कपूर तथा श्री अटल बाजपेयी, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), श्री राजीव शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

नराकास, आगरा की छमाही बैठक में पीएनबी आगरा अंचल की छमाही गृह पत्रिका "पीएनबी ताज अंचल" पत्रिका का विमोचन करते हुए श्री अजय चौधरी, सहायक निदेशक, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार एवं अध्यक्ष–नराकास श्री जोगिन्द्र घनघस। साथ में दृष्टव्य हैं पीएनबी आगरा, अंचल की टीम के सदस्य।

नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), देहरादून की छमाही बैठक में अंचल कार्यालय, देहरादून की छमाही पत्रिका "दून प्रभा" का विमोचन करते हुए अध्यक्ष महोदय, श्री एस.एन. दूबे, सदस्य सचिव, सुश्री अरुणा ज्योति एवं सदस्य बैंकों के उच्चाधिकारीगण।

एक समान केवाईसी प्रणाली

डॉ. साकेत सहाय, मुख्य प्रबन्धक (राजभाषा), अंचल कार्यालय, हैदराबाद

पृष्ठभूमि

वित्त को अर्थव्यवस्था का मस्तिष्क माना जाता है। वित्तीय क्षेत्र का मुख्य कार्य वित्तीय मजबूती एवं जोखिम से बेहतर तरीके से निपटने में वास्तविक अर्थव्यवस्था की ससमय मदद करना है। हम सभी जानते हैं कि भारतीय अर्थव्यवस्था को प्रभावित करने वाले कारकों में वर्गीय विविधता की अधिक भूमिका है। करीब 140 करोड़ की आबादी वाले देश के हर 100 सदृश क्षेत्र की अपनी अलग लय और ताल है। साथ ही, अभाव, प्रगति एवं वृद्धि से अप्रत्यक्षतः लोभ, लालच, धोखाधड़ी जैसे नकारात्मक कारक भी इससे जुड़ते जा रहे हैं। उदाहरण के लिए, डिजिटल होते अर्थव्यवस्था के दौर में ही यदि देखें तो अवैध आपराधिक गतिविधियां, धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार, मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी वित्तपोषण जैसे कुकृत्य डिजिटल अर्थव्यवस्था की प्रगति में बाधक सिद्ध हो रहे हैं। साथ ही, ये हमारी अर्थव्यवस्था के लिए भी एक कठिन चुनौती के रूप में ही खड़े हैं क्योंकि वित्तीय व्यवस्था की नींव ही विश्वास पर टिकी होती है और इस प्रकार के खतरे इस विश्वास के आगे चुनौती पेश कर रहे हैं।

इन परिस्थितियों में एक समान अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) प्रणाली जैसे मानक वित्तीय संस्थानों के लिए वरदान सिद्ध हो सकते हैं। वर्तमान में, केवाईसी प्रक्रिया से एक तरफ जहां ग्राहकों की पहचान स्थापित होती है वहीं इससे ग्राहकों की गतिविधियों की प्रकृति को समझने एवं धन का स्रोत वैध है या नहीं जैसी अर्हता भी प्राप्त होती है और ग्राहकों से जुड़े आर्थिक धोखाधड़ी एवं जोखिमों के आकलन में भी सहायता मिलती है। यही कारण है कि वित्तीय संस्थान अपने रिकॉर्ड को अपडेट करने हेतु केवाईसी प्रक्रिया को अपनाते हैं।

प्रभावी केवाईसी प्रक्रियाएं सफल अनुपालन एवं जोखिम प्रबंधन की रीढ़ सिद्ध हुई हैं। आज के डिजिटल एवं वैश्विक होते अर्थव्यवस्था के दौर में केवाईसी दायित्वों का और अधिक महत्व बढ़ गया है। जोखिम प्रबंधन के लिए भी विनियामक आवश्यकताओं के लागू होने के साथ–साथ एंटी–मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और केवाईसी अनुपालन का महत्व है। यही कारण है कि समय के साथ बैंकिंग संगठन केवाईसी अनुपालन प्रक्रियाओं के लिए महत्वपूर्ण संसाधन और समय उपलब्ध करा रहे हैं। स्पष्ट है कि केवाईसी अनुपालन वास्तविक समय, सीमा पार भुगतान में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जो जोखिम को कम करते हुए विश्वास, पारदर्शिता और सहयोग के उच्च स्तर की सुविधा प्रदान करता है।

एक समान केवाईसी प्रणाली: हमेशा से वित्तीय प्रबन्धन का एक चुनौतीपूर्ण कार्य रहा है। तकनीक के इस दौर में अब और अधिक यह महसूस किया जा रहा है कि बैंकिंग अनुपालन प्रक्रिया में तेजी लाने और वित्तीय अपराध से निपटने में नए एवं अधिक सहयोगात्मक तरीके बनाने के लिए एक सक्रिय सहयोगात्मक एवं सामुदायिक दृष्टिकोण अपनाने की आवश्यकता है। इसी कड़ी में ग्राहकों की सहायता हेतु, वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी) ने किसी भी वित्तीय सेवा के लिए एक समान केवाईसी प्रक्रिया अपनाने का प्रस्ताव दिया है। एक समान केवाईसी प्रणाली लागू होने से निवेशकों को बैंक, बीमा कंपनियों, एसेट मैनेजमेंट फर्मों, स्टॉकब्रोकर और डिपॉजिटरी प्रतिभागियों जैसे विभिन्न वित्तीय संस्थानों के साथ खाते खोलते समय बार–बार केवाईसी दस्तावेज जमा करने और सत्यापित करने की आवश्यकता समाप्त हो जाएगी।

एक समान केवाईसी प्रणाली लागू होने से ग्राहकों को उनके आईडी प्रमाण से जुड़ी एक विशिष्ट सीकेवाईसी पहचान पत्र

संख्या प्राप्त होगी। यह पहचान संख्या रिपोर्टिंग संस्थाओं को केंद्रीय रजिस्ट्री से केवाईसी रिकॉर्ड तक पहुँचने की अनुमति देगा, जिससे अनावश्यक केवाईसी प्रक्रियाओं की आवश्यकता कम हो जाएगी। जबकि वर्तमान केवाईसी प्रणाली में विनियमित वित्तीय उत्पादों तक पहुँच प्रदान करने से पहले ग्राहकों के पहचान और पते के विवरण को अलग–अलग संस्थान में सत्यापित करना शामिल है। खाता खोलते समय या विभिन्न वित्तीय साधनों में निवेश करते समय ग्राहकों को अक्सर केवाईसी दस्तावेज बार–बार जमा करने पड़ते हैं। एक समान केवाईसी प्रणाली इन सभी के लिए काफी सहायक सिद्ध होगी। इसके तहत वित्तीय क्षेत्र में एक समान केवाईसी मानदंड के तहत ग्राहक या इकाई को जोखिम प्रोफाइल के आधार पर वर्गीकृत किया जाएगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्त्वावधान में गठित समिति ने वर्ष 2023 में भी जोखिम–आधारित, वर्गीकृत केवाईसी मानदंडों को अपनाने की सिफारिश की है। प्रस्तावित केवाईसी मानदंडों में 'बेसिक' से लेकर 'बहुत मजबूत' तक के ग्रेडेड दृष्टिकोण के पालन की उम्मीद है। इस बदलाव को सुविधाजनक बनाने के लिए, जोखिम–आधारित, समान केवाईसी ढांचे को प्रभावी ढंग से समायोजित करने के लिए धनशोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए) नियमों पर फिर से विचार करने की आवश्यकता पड़ सकती है। इसके लिए अंतर–विभागीय सरकारी पैनल और विनियामक निकाय भारतीय रिज़र्व बैंक की सिफारिशों के साथ तालमेल बैठाने हेतु सहयोग कर रहे हैं, ताकि नए केवाईसी मानदंडों में सुचारू रूप से बदलाव सुनिश्चित किया जा सके।

पूर्व में एक समान केवाईसी मानदंडों के लिए आधार वर्ष 2015 के आम बजट में तैयार किया गया था, जिसमें केवाईसी प्रक्रियाओं के मानकीकरण एवं सम्पूर्ण वित्तीय क्षेत्र में केवाईसी रिकॉर्ड की अंतर–संचालन क्षमता का प्रस्ताव रखा गया था। पुनः वर्ष 2023–24 के बजट में इस प्रतिबद्धता को दोहराया गया है, जिसमें केवाईसी प्रक्रिया के लिए पारंपरिक 'एक आकार सभी के लिए उपयुक्त' मॉडल की तुलना में सरलीकृत, 'जोखिम–आधारित' दृष्टिकोण को अपनाने पर जोर दिया गया है।

एक समान केवाईसी से लाभ

- **गोपनीयता और सुरक्षा सुनिश्चित करना:** केवाईसी रिकॉर्ड के केंद्रीकृत प्रबंधन से स्थानीय स्तर पर ग्राहक डेटा संग्रहित करने के लिए वित्तीय मध्यस्थों की आवश्यकता को समाप्त करके डेटा सुरक्षा को बढ़ाने में जहां सहायता मिलेगी वहीं एक समान केवाईसी से दक्षता लाभ भी प्राप्त होगा।

- **जोखिम–आधारित केवाईसी में परिवर्तन:** एक समान केवाईसी प्रक्रिया से ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल के आधार पर केवाईसी सत्यापन के विभिन्न स्तरों की अनुमति में भी आसानी होगी। साथ ही, इससे पर्याप्त परिश्रम सुनिश्चित करते हुए वित्तीय क्षेत्र में अंतर–संचालनीयता वृद्धि में सहायता मिलेगी।

- **ग्राहकों एवं संस्थानों को लाभ:** एक समान केवाईसी ग्राहकों के लिए ऑनबोर्डिंग को सरल बनाएगा, जिससे उन्हें एक ही केवाईसी का उपयोग करके विभिन्न वित्तीय संस्थानों के साथ संबंध बनाने की अनुमति प्राप्त करने में सहजता होगी। साथ ही, इससे एक तरफ जहां समय की बचत होगी, वहीं प्रक्रियाएँ भी सुव्यवस्थित होंगी तथा सुरक्षा भी बढ़ेगी। वित्तीय मध्यस्थों के लिए भी यह ऑनबोर्डिंग दक्षता में सुधार करता है और केवाईसी सत्यापन से जुड़ी परिचालन लागत को कम करता है।

उपसंहार

वर्तमान केवाईसी प्रक्रिया के बारे में ग्राहकों के मन में एक जटिल धारणा स्थापित है कि अक्सर एक ही काम के लिए हमें बार–बार दस्तावेज जमा करने पड़ते हैं। ऐसे में जिस प्रकार वर्ष 2016 में स्थापित सेंट्रल केवाईसी रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) से पूंजी बाजारों के लिए केवाईसी रिकॉर्ड संग्रहित करने और पूंजी बाजार में निवेश के लिए केवाईसी को सुव्यवस्थित करने में सहायता मिली थी। उसी प्रकार केंद्रीकृत केवाईसी रजिस्ट्री के माध्यम से वित्तीय क्षेत्र के सुदृढ़ीकरण में एक समान केवाईसी प्रणाली से काफी सहायता मिलेगी।

एक समान केवाईसी के बारे में कहा जा सकता है कि यह ग्राहक सत्यापन प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने, कागजी कार्रवाई, समय और लागत को कम करने में सहयोग के साथ ही अपराध के नियंत्रण में भी सहायक सिद्ध होगा।

"आधुनिक बैंकिंग में अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन"

विद्याभूषण मल्होत्रा, अधिकारी (सेवानिवृत्त), मंडल कार्यालय, जयपुर

आज के उदारीकरण, निजीकरण, वैश्वीकरण तथा प्रतिस्पर्धा के दौर में बैंकों की कार्यविधि को सबसे अधिक प्रभावित करने वाला तथ्य अनर्जक आस्तियां हैं। ये न केवल बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डालती है, बल्कि पूँजी पर्याप्तता, आस्ति–देयता, प्रबंधन, निधियों का पुनर्निवेश तथा आय सृजन के क्षेत्र में भी इनका प्रतिकूल असर होता है। अतः बैंकों की अनर्जक आस्तियों (NPA) का कुशल प्रबंधन अत्यंत आवश्यक हो गया है।

ऋण के दो पहलू होते हैं। बैंक और ऋणी। ऋण देने की प्रक्रिया से लेकर ऋण की अदायगी तक दोनों पहलुओं का महत्वपूर्ण दायित्व यह रहता है कि ऋण राशि का सदुपयोग हो तथा ऋण राशि ब्याज सहित समय से बैंक को वापस मिल जाये।

बैंकिंग नियामक एवं नियंत्रक आरबीआई के अनुसार–यदि किसी ऋण राशि की देय राशि (किस्त) उस तिथि से तिमाही तक वसूल/प्राप्त नहीं हुई हो, बकाया हो, ऐसे अग्रिम/ऋण की राशि (आस्ति) गैर–निष्पादक/अनर्जक आस्तियों के रुप में वर्गीकृत की जायेगी।

बैंकों की लेखा पद्धति में पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से 1992–93 में नरसिम्हन समिति ने आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण तथा प्रावधानीकरण से संबंधित मानदण्ड अपनाने के सुझाव दिये थे। परिणामस्वरुप बैंकों की जो अनर्जक आस्तियाँ प्रकाश में आई, उन्होंने बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डाला।

समय–समय पर इन मानदण्डों को और कड़ा भी किया गया जिससे बैंकों के एनपीए और बढ़े। अनर्जक आस्तियों के बढ़ने के कुछ मुख्य कारण इस प्रकार हैं–

- उदारीकरण तथा प्रतिस्पर्धा के इस वातावरण में बैंकों द्वारा बाजार में अपना हिस्सा बनाये रखने/बढ़ाने के उद्देश्य से ऋण नीतियों या दिशा–निर्देशों में ढील।
- ऋण समीक्षा सही ढंग से न करना या उसमें लापरवाही बरतना।
- ऋण देने के पश्चात बैंक द्वारा पर्याप्त निगरानी न रख पाना।
- ऋण राशियों का दुरुपयोग।
- ऋण ढाँचा असंगत व उच्च ऋण पूँजी अनुपात।
- जोखिम प्रबन्धन प्रणाली का उचित क्रियान्वयन न हो पाना।
- कुछ विशिष्ट या विशेष क्षेत्रों में ऋण वितरण के लिए विशेषज्ञ स्टाफ की कमी।
- सामयिक प्रशिक्षण का अभाव।
- बैंककर्मियों व ऋणी के नैतिक मूल्यों में गिरावट।
- धीमी कानूनी प्रक्रिया।

वर्तमान परिदृश्य

वर्तमान परिदृश्य में यदि देखा जाये तो पिछले दो–तीन वर्षों में बैंकों के एनपीए में गिरावट आई है। लेकिन समस्या अभी भी मुँह फाड़े खड़ी है। जैसे बैंकों का नये क्षेत्रों में ऋण देने के लिए आगे आना व रिटेल बैंकिंग में पूर्व स्वीकृत (Pre sanctiononed) व्यक्तिक ऋण या क्रेडिट कार्ड मात्र 2 से 5 मिनट में देना। वहीं कुछ ही घंटों में (आवास हाउसिंग लोन) ऋण, वाहन ऋण व अन्य प्रकार के ऋण देना। इसमें निश्चित रूप से जोखिम बहुत बढ़ जाता है जो भविष्य में बैंकों की अनर्जक आस्तियों का प्रतिशत बढ़ा सकता है। रिज़र्व बैंक की रिपोर्ट के अनुसार मार्च 2023 में भारतीय अनुसूचित बैंकों की अनर्जक आस्तियां 3.87 प्रतिशत थी। मार्च 2024 में यह अनुपात इससे कम था बैंक अनर्जक आस्तियों को कम करने के लिए विभिन्न उपायों का सहारा लेते हैं जो इस प्रकार हैं:–

ऋण वसूली प्राधिकरण (Debt Tribunal Authority) अथवा डीआरटी)

जब बैंक अपने अथक प्रयासों के बावजूद भी वसूली करने में असमर्थ रहते हैं तो उनके समक्ष मुकदमा दायर करना ही एक मात्र विकल्प रह जाता है। 20 लाख रुपये या उससे अधिक राशि के ऋणों की वसूली के लिए ऋण वसूली प्राधिकरणों की स्थापना की गई है। इसमें मुकदमों का निपटान शीघ्रता से हो जाता है। डीआरटी बैंकों के एनपीए खातों की वसूली में विशेष भूमिका निभाता है। यह बैंकों को चूककर्ताओं की सम्पत्ति पर कब्जा लेने का निर्णय भी तुरंत देती है।

प्रतिभूतिकरण अधिनियम (Securitization Act)

इस अधिनियम में बैंकों को प्रतिभूतियों को कब्जे में लेने तथा उनकी बिक्री करने का त्वरित साधन प्रदान किया गया है। यह अधिनियम 2002 में लागू किया गया और समय–समय पर इसमें आवश्यक संशोधन भी किये जाते रहे हैं। अपेक्षित परिणाम हासिल करने के लिए प्रतिभूतिकरण अधिनियम को विवेकपूर्ण ढंग से लागू किया जाना चाहिए। इसके लिए कुछ आवश्यक बिन्दुओं पर ध्यान देना नितांत आवश्यक है–

- खाते के प्रतिभूति प्रोफाइल की जाँच की जानी चाहिए और इस बात का पता या अनुमान लगाना चाहिए कि क्या प्रतिभूति को अच्छी कीमत पर बेचा जा सकता है।
- जब एक बार कार्रवाई प्रारम्भ कर दी जाये तो उसको शीघ्रतापूर्वक उसके समुचित परिणाम तक पहुँचाना चाहिए।
- यदि बैंक का अंतिम उद्देश्य आस्ति विशेष की बिक्री हो तो प्रतीकात्मक कब्जा पर्याप्त नहीं है। उस कब्जे को अविलम्ब वास्तविक या भौतिक कब्जे में बदल देना चाहिए ताकि आगे के कदम उठाये जा सके।
- प्रतिभूतिकरण अधिनियम के अन्तर्गत जारी दिशा–निर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।

लोक अदालत

वर्तमान बैंकिंग व्यवस्था में लोक अदालतें एनपीए वसूली में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं। वर्ष 2023 में तीन राष्ट्रीय लोक अदालतों के माध्यम से 11 लाख 78 हजार से अधिक केस निपटाये गये हैं। लोक अदालतों का लाभ छोटे ऋणी अधिक से अधिक उठायें इसके लिए उन्हें जागरुक बनाना होगा। लोक अदालतों का मुख्य कार्य दोनों पक्षों के बीच स्वैच्छिक एवं मैत्रीपूर्ण ढंग से समझौता करवाना होता है। इससे दोनों पक्षों के समय व धन की बचत होती है तथा बैंकों को धीमी कानूनी प्रक्रिया में लगने वाले लम्बे समय से छुटकारा भी मिलता है।

एकमुश्त समझौता

बैंक एकमुश्त समझौते द्वारा भी ऋण वसूली के लिए आगे आ रहे हैं। इसमें जहाँ एक ओर ऋणी या चूककर्ता को संबंधित बैंक से कुछ छूट भी मिल जाती है वहीं बैंक को कानूनी प्रक्रिया से छुटकारा मिल जाता है। एक–मुश्त समझौता करते समय निम्न विषयों पर ध्यान देना अति आवश्यक है–

- एकमुश्त समझौता करते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि कहीं जान–बूझकर प्रतिभूति की कीमत कम न लगा ली जाये।
- हमेशा यह कोशिश करनी चाहिए कि अनुत्पादक निष्क्रिय आस्तियों को पुनर्जीवित करके उन्हें चालू किया जाये और अपनी लाभप्रदता बढ़ाई जाये।
- यह नहीं भूलना चाहिए कि शीघ्र व सुविचारित निर्णय ही महत्वपूर्ण होते हैं।

अनर्जक आस्तियों की अवधिवार रचना की ओर भी ध्यान देना चाहिए। वैसे तो सभी अवधि की अनर्जक आस्तियों को कम करना समान रूप से महत्वपूर्ण है, फिर भी यदि 3 वर्ष और उससे कम पुरानी अनर्जक आस्तियों पर ध्यान दिया जाये तो अधिक सफलता प्राप्त की जा सकती है।

ऋणों का पुनर्निधारण

यदि किसी मियादी ऋण की किस्त उसकी उत्पादन क्षमता के अनुसार निर्धारित नहीं की गई है या उस इकाई की लाभार्जन क्षमता अनुरूप नहीं है। तो ऋणी को किस्तों का पुनर्निधारण किया जा सकता है जिससे ऋण की अदायगी समय से हो सकेगी और इससे अनर्जक आस्तियाँ कम होने में सहायता मिलेगी।

स्वस्थ इकाई द्वारा रुग्ण इकाई का अधिग्रहण

किसी रुग्ण इकाई को यदि कोई स्वस्थ इंकाई अधिग्रहीत कर लेती है और उस बिक्री से प्राप्त होने वाली राशि से बैंक का एनपीए भी कम या समाप्त किया जा सकता है तो बैंकों को चाहिए कि स्वस्थ इकाइयों द्वारा रुग्ण इकाइयों के अधिग्रहण में सहायता करें, जिससे अनर्जक आस्तियाँ कम करने में सहायता मिलेगी। यह भी एक कारगर उपाय हो सकता है।

बैड बैंक की भूमिका

बैड बैंक एक वित्तीय इकाई है जिसे बैंकों से गैर–निष्पादित आस्ति (NPA) या बैड लोन खरीदने के लिए सरकार द्वारा स्थापित किया गया है। बैड बैंक स्थापित करने का उद्देश्य बैंकों को उनकी बैलेंस शीट से बैड लोन को समाप्त कर बोझ को कम करना है और उन्हें बिना किसी बाधा के ग्राहकों को फिर से उधार देना है। बैंकों से बैड लोन खरीदने के बाद बैड बैंक एनपीए को पुनर्गठित करने तथा उन निवेशकों को बेचने का प्रयास करता है जो इसे खरीदने में रुचि रखते हैं। कुछ वर्ष पूर्व अमेरिका, जापान व जर्मनी तथा कुछ अन्य देश बैड बैंक की भूमिका से अच्छे परिणाम प्राप्त कर चुके हैं।

आस्ति वसूली शाखाओं की स्थापना

आस्ति वसूली शाखाओं की स्थापना के पश्चात अन्य शाखाएं अपने अशोध्य व संदिग्ध ऋणों को इनमें अंतरित कर देती हैं। वसूली शाखाओं का विशेषज्ञ, अनुभवी व प्रशिक्षित स्टाफ अपना

पूरा ध्यान एनपीए वसूली पर केन्द्रित करके वसूली करवाता है। इससे बैंकों को सफलता भी मिल रही है।

सरकारी एजेन्सियों और आउटसोर्सिंग द्वारा वसूली

बैंक जहाँ एक ओर एनपीए कम करने के लिए सरकारी एजेंसियों की मदद ले रहे हैं वहीं आउटसोर्सिंग द्वारा भी प्रभावी वसूली के हर सम्भव प्रयास कर रहे हैं। बैंक वसूल की गई राशि के लिए इन एजेंसियों को लगभग 5% तक कमीशन या प्रभार के रूप में देते हैं। कुछ बैंकों ने ऋण वसूली के लिए पंचायतों को भी अधिकार दिये हैं। अतः पंचायतें अपने दबाव द्वारा ऋण वसूली करवायेगी और उन्हें कमीशन के रूप मैं बैंकों द्वारा भुगतान भी मिलेगा। इससे जहाँ एक ओर पंचायतों की आय बढ़ेगी वहीं बैंकों पर ऋण वसूली का दबाव भी कम होगा।

ग्राहक शिक्षा व जन संपर्क

ग्राहक शिक्षा के माध्यम से यदि ऋणी को बैंक की नवीनतम योजनाओं के साथ सामयिक ऋण भुगतान के बारे में भी शिक्षित किया जाये तो चूककर्ता ऋणियों की संख्या में कमी की जा सकती है। वहीं ऋणी से व्यक्तिगत संपर्क करके या अन्य व्यक्तियों के सहयोग के माध्यम से ऋण वसूली में अधिक सफलता प्राप्त की जा सकती है।

कुछ विशेष उपाय

आँकड़े बताते हैं कि अनुसूचित बैंकों के कुल एनपीए में 70% हिस्सा कॉरपोरेट ऋणों का है। रिज़र्व बैंक की एक रिपोर्ट के अनुसार कॉरपोरेट जगत में निधि दुरूपयोग के भी कई मामले प्रकाश में आये हैं। अतः एनपीए पर नियंत्रण के लिए यह आवश्यक है कि बैंकों को कॉरपोरेट ऋणों या बहुत बड़े ऋणों के लिए संघीय ऋण (Consortium Loan) पर जोर देना चाहिए। इसमें जहाँ दो–तीन बैंकों के विशेषज्ञ पूरी छान–बीन करके ऋण देते हैं वहीं दूसरी ओर ऋण जोखिम भी बंट जाता है।

एनपीए नियंत्रण के लिए खुदरा बैंकिंग भी एक क्रांतिकारी परिवर्तन है। क्योंकि इसमें छोटे लोन कई लोगों को दिये जाते हैं। जिससे ऋण जोखिम बंट जाता है।

बैंक अब दूसरे बैंकों के एनपीए भी खरीद सकते हैं। भविष्य में बैंकों के लिए यह एक चुनौती होगी तथा लाभ कमाने का अवसर भी। यह लाभ वे ही बैंक उठा सकेंगे जिनका एनपीए प्रबंधन बेहतर होगा। यहाँ यह कहना अनुचित नहीं होगा कि आधुनिक बैंकिंग में बेहतर एनपीए प्रबंधन की आवश्यकता अनिवार्यता बनती जा रही है।

आज 'मेक इन इण्डिया' व 'मेड इन इण्डिया' के नारे के साथ भारतीय अर्थव्यवस्था तेजी से पंख फैला रही है। अतः नये 'स्टार्ट–अप' व सरकार की नई ऋण नीतियों के प्रति बैंकों को जागरुक होना पड़ेगा और सभी आवेदनकर्त्ताओं को समय पर ऋण उपलब्ध करवाना बैंकों की प्राथमिकता होनी चाहिए। इसके लिए बैंकों को अपने मानव संसाधन को भी विशेष रूप से प्रशिक्षित करना होगा।

शाखा स्तर पर किये जाने वाले उपाय

एनपीए प्रबंधन में सजगता और सतर्कता नितांत आवश्यक है। शाखा स्तर पर ऐसे कदम उठाये जाने चाहिए जिससे भविष्य में एनपीए को बढ़ने से रोका जा सके। ये उपाय इस प्रकार हैं–

- ➢ बैंक द्वारा सही ऋणी का चुनाव बहुत महत्वपूर्ण होता है। इसके साथ ही सही ऋण समीक्षा, समुचित ऋण तथा सही समय पर संवितरण भी बहुत आवश्यक है।
- ➢ ऐसे बड़े ऋण जो मानक आस्तियों में आते हैं उनका तिमाही आधार पर पुनरीक्षण किया जाना चाहिए और यदि प्रतिकूल चिन्ह दिखाई दें तो उन पर कड़ी नजर रखनी चाहिए ताकि खाता अनर्जक श्रेणी में न बदल सके।
- ➢ ऋण दस्तावेजों को सदैव जीवित/सजीव रखा जाना चाहिए। इसके लिए पुनः प्रवर्तन पत्र तथा शेष पुष्टि पत्र यथा समय ऋणियों/लाभार्थियों से प्राप्त करना चाहिए।
- ➢ शाखा स्तर पर वसूली दल बनाये जाने चाहिए। जिसमें स्थानीय कर्मचारियों की सहभागिता विशेष महत्व रखती है। ऐसा करने से ऋण वसूली अभियान में तेजी आयेगी।

अंत में

भविष्य में बैंकों का कुछ नये क्षेत्रों में प्रवेश तथा उन क्षेत्रों को ऋण सुविधा उपलब्ध करवाना आवश्यक हो जायेगा। अतः बैंकों को कुशल तथा समर्पित मानव संसाधन की आवश्यकता होगी। आज न केवल अधिकारियों को बल्कि लिपिकों को भी विशेष प्रशिक्षण द्वारा ऋणों की गुणवत्ता, समय पर प्रभावी वसूली का महत्व व कानूनी कार्रवाई के सम्बन्ध में विशेष प्रशिक्षण देने का समय आ गया है। अधिक बड़ी शाखाओं में बैंकिंग–सह–विधि अधिकारियों की नियुक्ति भी इस दिशा में महत्वपूर्ण कदम होगा। जिससे एनपीए प्रबंधन में सहायता मिलेगी जो बैंकों के भविष्य के लिए अत्यंत आवश्यक है।

सीएसआर गतिविधियाँ

सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत लाला लाजपत राय मेमोरियल ट्रस्ट ढूढ़िके (मोगा) के अध्यक्ष को एक लाख पच्चीस हजार रुपये का चेक सौंपते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अतुल कुमार गोयल। साथ में दृष्टव्य हैं अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री परमेश कुमार एवं मंडल प्रमुख, मोगा, श्री सुनील कुमार।

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा लुधियाना अंचल में मनुखता दी सेवा सामाजिक संस्था को सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत वंचित तथा दिव्यांग व्यक्तियों हेतु खाद्य तथा अन्य सामग्री प्रदान की गई। दृष्टव्य हैं श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री संजीव कपूर, उप अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री आदित्य नाथ दास, मंडल प्रमुख, लुधियाना।

बैंक के 130वें स्थापना दिवस के अवसर पर अंचल कार्यालय लुधियाना में आयोजित सार्वजनिक लंगर में आम जन को प्रसाद का वितरण करते हुए तत्कालीन अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर तराई एवं स्टाफ सदस्यगण।

बैंक के 130वें स्थापना दिवस के अवसर पर अंचल कार्यालय, मेरठ द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत "दिशा–विशिष्ट बालकों के विद्यालय" को स्कूल बस भेंट करते हुए श्री संजीव कुमार दुबे, अंचल प्रबंधक, मेरठ, श्री बद्री विशाल सिंह, मंडल प्रमुख, मेरठ। दृष्टव्य हैं स्कूल तथा बैंक के स्टाफ सदस्यगण।

श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना बैंक की सीएसआर योजना के अंतर्गत गुरु आसरा ट्रस्ट अनाथालय, मोहाली को खाद्य एवं लेखन सामग्री प्रदान करते हुए। दृष्टव्य हैं श्री पंकज आनंद, मंडल प्रमुख, मोहाली एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

बैंक के 130वें स्थापना दिवस के अवसर पर फोर्टिस हॉस्पिटल के सहयोग से आयोजित रक्तदान शिविर में हिस्सा लेते तत्कालीन अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पुष्कर तराई, मंडल प्रमुख, लुधियाना, श्री आदित्य नाथ दास एवं अन्य स्टाफ सदस्य।

सीएसआर गतिविधियाँ

अंचल कार्यालय, गुवाहाटी द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत सेवासदन असम के बच्चों को अध्ययन सामग्री वितरित करते हुए उप अंचल प्रबंधक गुवाहाटी, श्री राजेश कुमार प्रामाणिक।

अंचल कार्यालय, आगरा में कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत विद्यार्थियों को स्कूल बैग एवं पाठ्य सामग्री प्रदान करते हुए श्रीमती अफसाना बेगम, अध्यक्षा, पीएनबी प्रेरणा, आगरा अंचल इकाई।

130 वें स्थापना वर्ष के अवसर पर कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत, सरकारी प्राइमरी स्मार्ट स्कूल सेखेवाल को बच्चों की शिक्षा व उनकी सुविधा हेतु आवश्यक सामग्री प्रदान करते हुए श्री आदित्य नाथ दास, मंडल प्रमुख, लुधियाना। इस अवसर पर श्री मनविंदर सिंह भल्ला (मुख्य प्रबंधक) एवं अन्य उच्चाधिकारीगण भी उपस्थित रहे।

समय तो लगता है

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
पंछी को उड़ने में, चींटी को चढ़ने में
महल बनाने में, घर सजाने में
सागर में जाकर मोती निकालने में

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
खुद को बनाने में, ऊंचाइयों पर ले जाने में
सब रिश्ते संजोने में, प्यार को निभाने में
बालक से पिता बनने में, सारे फर्ज निभाने में

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
कविता बनाने में, अलंकार सजाने में
रस को दिखाने में, छन्द सजाने में
अच्छा कवि बनने में, लोकप्रिय होने में

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
साज बनाने में, संगीत सजाने में
दिल में उतरने में, प्रेम जगाने में
शिक्षा ग्रहण करने में, अच्छे विचारक बनने में

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
खुद की तलाश में, अजनबी एहसास में
चिंताओं से मुक्त होने में, मस्ती में मदमस्त होने में
असीम को पाने में, पाकर धन्य हो जाने में

समय तो लगता है शिखर पर जाने में
होगा निराश कभी प्राणी तू जग में
क्योंकि समय तो लगता है, समय बदलने में
बंजर धरती में फसल उगाने में

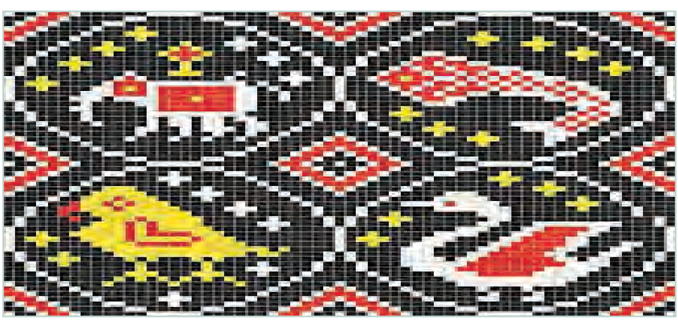
सुमित्रा देवी
प्रबंधक–राजभाषा
मण्डल कार्यालय, फाजिल्का

वस्त्र चित्रकला के विविध रंग-एक सार

हृदय कुमार, राजभाषा अधिकारी, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय

भारत न केवल अपने खान–पान, बोली–भाषाओं तथा सांस्कृतिक विरासत के लिए जाना जाता है बल्कि अपनी चित्रकारी के विविध रूपों के लिए भी जाना जाता है जोकि निम्नानुसार है:–

बांधनी:– बांधनी कपड़े रंगने की विधि है। इसमें कपड़े को रंगने से पहले बांधा जाता है। यह प्रमुख रूप से राजस्थान के प्रसिद्ध वस्त्र रंगने की कला हैं। वहां की औरतें इस कला में निपुण होती हैं। इसमें कपड़े को बांधने के लिए सूती धागों का प्रयोग किया जाता है। धागों की मोटाई कपड़ों की मोटाई पर निर्भर करती है। उपयोगी वस्तुएं रंगने के लिए कपड़े, बाँधने के लिए धागा, चमकीले व मिश्रित रंग घोलने के लिए बर्तन आदि कुछ सामग्रियां हैं जो इसमें उपयोग की जाती हैं।

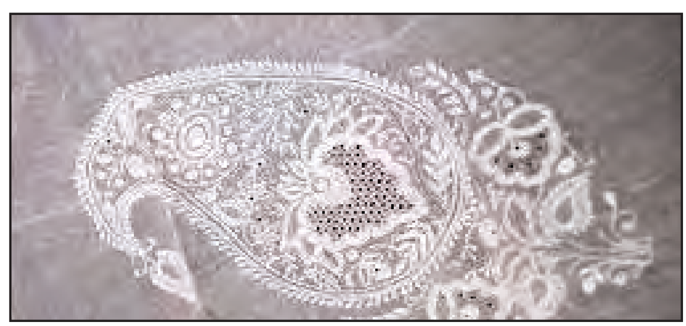


(पटोला)

पटोला:– पटोला वस्त्र प्रायः विवाह के अवसर पर साड़ियों के रूप में तैयार किये जाते हैं। काठियावाड़ व गुजरात में बनाए जाने वाले ये वस्त्र वहां के महिला वर्ग में अत्यंत्र लोकप्रिय हैं। वे इन्हें बड़े गर्व से सहेज कर रखती हैं। आज भी यह वस्त्र शुभ व मंगलमय का प्रतीक माना जाता है। यह वस्त्र साधारण बुनाई से बुने जाते हैं परन्तु इन्हें जिन धागों से बनाते हैं उन्हें बाँध कर रंग लेते हैं। सिल्क के धागे हल्के रंग में रंगे जाते हैं। इनसे बने वस्त्र नमूने के अनुसार चिन्ह लगाते है तथा इन्हें बाद में गहरे रेंज में रंगते हैं।

चिकनकारी:– चिकनकारी की कढ़ाई सस्ती साड़ी व अपने अनोखे सौन्दर्य के लिए लोकप्रिय है। लखनऊ इस तरह के कार्य का मुख्य केंद्र है जहाँ चिकनकारी का काम श्वेत मखमल के वस्त्र पर श्वेत रेशम के धागों से किया जाता था। आजकल इसमें रंगों का प्रयोग होने लगा है। रंगों का प्रयोग होते हुए भी इसकी बराबरी कोई और वस्त्र नहीं कर सकता। चिकनकारी का काम अत्यंत सुक्ष्म, कोमल होता था इनमें तीन प्रकार के टांकों का इस्तेमाल होता हैं– 1–चपता 2) गांठें 3) जालीदार। इनको रंग नहीं लगाएं जाते, बखिया व टांकों से विभिन्न नमूने के धागों को अलग–2 दर्शाया जाता है। नमूने रोज की साधारण वस्तुओं पर आधारित रहते हैं जैसे–चावल का दाना, गेहूं की बाली आदि।

(बांधनी)



(चिकनकारी)

मधुबनी:– मधुबनी बिहार का एक छोटा सा कस्बा है। जो अपने पारम्परिक डिजाइनों की वजह से प्रसिद्ध है। यहाँ पर लोग दीवारों पर पर्दे, चादरों आदि पर अपनी लोक कलाएं बनाते हैं व लोक कलाओं से पेटिंग करते हैं। जिसे 'मधुबनी' कहते हैं। यह एक पारम्परिक कला है जो अधिकतर घरों के दरवाजों व दीवारों पर की जाती है। इनमें अधिकतर चित्र पौराणिक कथाओं के होते हैं। जैसे रामायण, महाभारत, कृष्णलीला व देवी–देवता, फूल व पेड़–पौधे आदि होते हैं। मधुबनी के लिए चटकीले रंगों का प्रयोग किया जाता है जैसे गुलाबी, फिरोजी, नीला आदि।

कश्मीरी शाल:– कश्मीर ने भारत को राजनीतिक रूप से ही नहीं, बल्कि भारतीयों की कला कृतियों के रूप में भी बहुत कुछ दिया है।

कहा तो यहाँ तक जाता है कि महाभारत के समय में भी कश्मीरी शाल बहुत लोकप्रिय थी पर इस हस्तकला को जितना प्रोत्साहन मुगल सम्राटों एवं राजघरानों के क्षत्रियों ने दिया है उसे भुलाया नहीं जा सकता है। कहते हैं कि नूरजहाँ ने शालों को बनवाने के लिए स्वयं ही नमूने दिये थे। दूर–दूर तक राजघराने में इन्हें उपहार के रूप में दिया जाता था ये शालें कई प्रकार की होती हैं। जैसे रफल शाल, पश्मीना शाल, कामी शाल, उमनी शाल।

(मधुबनी)

(कश्मीरी शाल)

(फुलकारी)

फुलकारी:– फुलकारी का अर्थ है फूलों का शिल्प। यह हमेशा खादर पर काड़े जाते हैं तथा कढ़ाई के लिए शुद्ध रेशम का धागा प्रयोग में लाया जाता है। यह बिना कटा रेशा होता है जिसे पैट कहा जाता है। इसमें डिजाईन मुख्यता आड़े, खड़े, कोनिया टांकों द्वारा ज्यमिति के डिजाईन होते हैं। इनमें मुख्यता रफ्फु टांकों का प्रयोग होता है। इनमें पीले, सुनहरे, हरे, सफेद, गुलाबी तथा नारंगी रंग के धागों का प्रयोग किया जाता हैं। इस कार्य के मुख्य क्षेत्र रावलपिंडी, अमृतसर, जालंधर, अम्बाला, लुधियाना, सियालकोट, पेशावर, रोहतक आदि है इसमें से कुछ जिले अब पाकिस्तान में हैं।

ब्लॉक पेटिंग (ठप्पा छपाई):– ठप्पा छपाई अर्थात ब्लॉक पेंटिंग की छपाई सबसे पुरानी विधि है। इसमें छपाई लकड़ी के टुकड़ों पर खुदे नमूने द्वारा की जाती है। वस्त्र पर नमूने उसी प्रकार छपते हैं जिस प्रकार लकड़ी पर खुदे होते हैं। अलग–अलग रंग लाने के लिए अलग–अलग ठप्पों पर छपाई की जाती है। यह आज भी उन देशों में की जाती हैं जहाँ श्रम सस्ता होता है। इस विधि में शारीरिक श्रम ज्यादा लगता है। नमूने छापने के लिए ब्लॉक को दोनों हाथों से जोर से दबाया जाता है।

(ब्लॉक पेटिंग) ठप्पा छपाई

बंगाल का कांथा:– कांथा वस्त्र में कोई नया वस्त्र उपयोग नहीं होता बल्कि पुराने कपड़ों को कई तह में व्यवस्थित करके विशेष प्रकार से टांका जाता है। इनके किनारों को सबसे पहले सिला जाता है तथा सम्यक कथानकों और पौराणिक कथाओं पर आधारित नमूने आदि साधारण टांकों से बनाए जाते हैं। महिलाएं इनमें अपने फटे–पुराने कपड़े का सदुपयोग भी करती हैं और रंग अत्यंत सुन्दर होते हैं यह अत्यंत सौदंर्य प्रियता तथा कलापूर्ण अभिव्यक्ति का अनोखा उदाहरण है।

(बंगाल का कांथा)

(कलमकारी)

कलमकारी:– कपड़े पर कलम द्वारा रंग करने की प्रक्रिया को कलमकारी कहते हैं। जब से केमिकल रंगों व डायर को खोजा गया, तब से यह पूरे भारत में प्रसिद्ध है। कलमकारी में जो रंग प्रयोग किये जाते हैं। वह पुराने पारंपरिक रंग जैसे पेड़–पौधों, फूल, पत्तियों तथा जड़ों आदि से निकाले गए प्राकृतिक रंग व खनिज पदार्थों जैसे लोहा, कोयला, एल्युमिनियम आदि द्वारा निकाले गए रंग होते हैं। यह कला मुख्य रूप से आंध्रप्रदेश के कला हस्ताव मछलीपट्टनम, तमिलनाडु के तनजोड़ी जिले में पाई जाती है। कलाहासी उत्तरी मद्रास के श्रीपति के मंदिर के निकट कलमकारी का पुराना केंद्र है मंदिर में पौराणिक आधार पर बनी हुई मूर्तियों के अनुसार कलमकारी के डिजाईन बनाए जाते हैं।

प्रादेशिक भाषा की रचना

पंजाबी भाषा

ਦਰਦ ਭਾਵੇਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਅੱਖਾਂ ਨਾ ਤਰੋ।
ਰਾਤ ਹਨੇਰਾ ਹੈ, ਉਦਾਸ ਨਾ ਹੋਵੋ
ਇੱਕ ਤਾਰਾ ਬਣੋ ਚਮਕਦੇ ਰਹੋ
ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦੇ ਰਹੋ
ਜੇ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ ਹੈ ਤਾਂ ਹਰ ਖੁਸ਼ੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰੋ।
ਆਪਣਾ ਦੁੱਖ ਕਦੇ ਕਿਸੇ ਅੱਗੇ ਨਾ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰੋ।
ਦਿਲ ਦੀ ਗਹਿਰਾਈ ਵਿੱਚ ਦੁੱਖ ਨੂੰ ਛੁਪਾ ਕੇ ਰੱਖੋ
ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦੇ ਰਹੋ
ਹੰਝੂ ਅਨਮੋਲ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਤੇ ਵੀ ਨਾ ਗੁਆਓ
ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਹਰ ਬੂੰਦ ਮੋਤੀਆਂ ਦੀ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਹੈ
ਤੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਅੱਖ ਤੋਂ ਚੋਰੀ ਕਰਦਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ
ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦੇ ਰਹੋ
ਦੂਰੀਆਂ ਘਟਾਓ ਦਿਲਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਦੇ ਰਹੋ
ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦੇ ਰਹੋ..

हिन्दी अनुवाद

दर्द कैसा भी हो आंख नम न करो।
रात काली सही कोई गम न करो।
एक सितारा बनो जगमगाते रहो।
जिन्दगी में सदा मुस्कुराते रहो।।

बांटनी है अगर बाँट लो हर खुशी।
गम न जाहिर करो तुम किसी पर कभी।
दिल की गहराई में गम छुपाते रहो।
जिन्दगी में सदा मुस्कुराते रहो।।

अश्क अनमोल है खो न देना कहीं।
इनकी हर बूँद है मोतियों से हसीं।
इनको हर आंख से तुम चुराते रहो।
जिन्दगी में सदा मुस्कुराते रहो।।

फासले कम करो दिल मिलाते रहो।
जिन्दगी में सदा मुस्कुराते रहो..।।

तरणजीत कौर
वरिष्ठ प्रबंधक
शाखा टैगोर स्कूल, मायापुरी, दिल्ली

पिता का दर्द

खुश हूँ या खुशी की परछाई है,
होठों पर हंसी है, पर खुल कर नहीं आई है।

आँखें बोझल है, और जिस्म भी साथ नहीं देता,
बुढ़ापा क्या है, ये अब जाकर समझ आई है।

गुजर गयी जिन्दगी अपनी, तेरी जिन्दगी संवारने में,
बरसों की मेहनत की कीमत, तेरी तस्वीर ने चुकाई है।

हंस लेते हैं, कभी रो लेते हैं, तो कभी बातें कर लेते हैं,
इस वीरान घर की दीवारों से, तेरी परछाई इनमें समाई है।

तुझे गोद में, कभी काँधे पर तो कभी झूले पर झुलाता था,
रूठ जाने पर तेरे, मुझे कितने खिलौनों से मैं मनाता था।

हर ख्वाहिश तेरी पूरी हो, मेरे जज्बात यही थे,
तेरी खुशियाँ ही मेरा सब कुछ, मेरे दिन–रात यही थे।

सोचा न था कभी के, ये पल भी देखना होगा,
कभी तेरी तस्वीर, तो कभी मुझको तेरी याद रूलाई है।

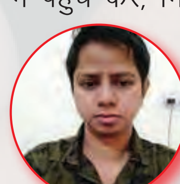
गर्मी की तपती धूप हो, या सर्दी की ठिठुरती ठंड,
तेरी हर फरमाईश के आगे, हमेशा गर्दन झुकाई है।

जैसे–जैसे बड़े हुए, दूरियां खुद बढ़ाते गए,
एक मुद्दत गुजर गई, जब तुम्हें सीने से लगाई है।

वक्त का क्या है, कब दगा दे जाए ये,
एक झलक तेरी पाने को, कब से आस लगाई है।

लौट आते अब के, दिल बहुत घबराता है,
बिना देखे न चले जाएं, ये घबराहट भी समाई है।

पैसा ही सब कुछ नहीं होता, यह वो ही समझ सकते हैं,
बुढ़ापे में पहुँच कर, मिली जिन्हें तन्हाई हैं।



मो० फारिज, "अजनबी"
अधिकारी
मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना

कला दीर्घा

सौम्या गर्ग
सुपुत्री श्री आनंद शंकर,
मुख्य प्रबंधक पीएफ एवं पेंशन प्रभाग

प्रमोद रावत
उप प्रबंधक, कारोबार अर्जन एवं संबंध
प्रबंधन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

अर्पित शर्मा
आन्तरिक वरिष्ठ लेखा परीक्षक
अंचल कार्यालय, भोपाल

विद्याभूषण मल्होत्रा
अधिकारी (सेवानिवृत्त)
मंडल कार्यालय, जयपुर

आशीष श्रीवास्तव
अधिकारी
फतेहपुर शाखा, मंडल कार्यालय, रायबरेली

जीवन दृष्टि

हरेन्द्र मोहन मिश्र, प्रबंधक, मंडल कार्यालय, बेंगलुरू

जीवन की समस्याओं को सुलझाने के मार्ग पर पड़ने वाली बाधाओं को हटाने की प्रक्रिया का नाम ही संघर्ष है। लेकिन कुछ लोग जीवन को ही संघर्ष समझने लगते है। जीवन को संघर्ष मानने वाले व्यक्ति को, उगते हुए सूर्य की लालिमा, खिलते हुए फूलों की सुन्दरता, कलकल करती हुई इठलाती नदी के सुमधुर संगीत का पता ही नहीं चलता। वे संघर्ष में इतने लीन हो जाते हैं कि ये सुन्दर घटनाएं उन्हें कल्पना सी लगती हैं जबकि घटनाएं उनके सामने घट रही होती हैं। रात्रि में खिले हुए चांद और तारों से भरा आकाश इन्हें आकर्षित नहीं करता। मस्तिष्क में चलते हुए विचारों की भीड़, संघर्षों के बोझ से दबे हुए, जीवन की पहेली हल कर भी नहीं पाते और चलने का समय आ जाता है।

संघर्ष, दुःख, तनाव एवं उत्तरदायित्वों का बोझ जीवन भर उठाए चलने को वे बाध्य होते हैं। जब कभी भी इनके जीवन में सुख की किरण उतरती है तो सहसा ये विश्वास ही नहीं कर पाते और उन्हें यह कल्पना–सा प्रतीत होता है। लेकिन जब दुःख आता है तो वे उसके साथ राजी होते हैं, इस पर वे अविश्वास नहीं करते। तभी तो दोस्ती फिल्म का यह गाना 'राही मनवा दुःख की चिन्ता क्यों सताती है, दुःख तो अपना साथी है' प्रचलित हो जाता है और उसे लोग ज्यादा पसन्द करते हैं, लगता है मन की बात कर दी गयी हो। हम बस दुःखवादी हो गए हैं और कुछ नहीं। यदि इन्हें कुछ राहत के क्षण मिलते हैं तो वे इसे ही सुख के क्षण समझते हैं।

एक मित्र को लंगड़ा कर चलते हुए देख कर मैं थोड़ा अचम्भित हुआ सोचा कि पैर में मोच आ गई होगी। मैने उससे पूछा कि लंगड़ा कर क्यों चल रहे हो?

उसने कहा, ''मेरी पत्नी बीमार है, दो महीने से बिस्तर पर पड़ी है। बेटी के ससुराल वाले उसे दहेज के लिए प्रताड़ित कर रहे हैं और वह भाग कर यहां आ गयी है। मेरा बेटा दसवीं में फेल हो गया है, मेरी नौकरी भी छूट गयी है मेरी समझ में नहीं आ रहा है, मैं क्या करूँ?''

मेरा प्रश्न तो कुछ और था और वह कुछ और उत्तर दे रहा था। मैंने फिर पूछा, ''तुम लंगड़ा कर क्यों चल रहे हो?''

''मेरी एक मात्र साईकल टूट गयी है, मेरा पड़ोसियों से भी झगड़ा चल रहा है, घर में अनाज का एक दाना भी नहीं है, बहुत परेशान हूँ'', उसने पुनः कहा। मैंने पुनः वह प्रश्न दोहराया। वह बोला मेरा जूता काट रहा है इसलिए लंगड़ा कर चल रहा हूँ। मैंने कहा, दूसरा जूता ले लो या मोची से इसे ठीक करवा लो।

उसने कहा न तो मैं दूसरा जूता ले सकता हूँ और न ही मोची से इसे ठीक करवा सकता हूँ। जब मैं घर जाता हूँ और इस जूते को उतारता हूँ तो जो सुख और आनन्द प्राप्त होता है वह मैं तुम्हें बता नही सकता सारी समस्याएं भूल जाता हूँ।

ऐसे व्यक्ति जीवन में भी मात्र जूता उतारने की राहत का सुख ही जानते हैं। समस्याएं हैं सबकी अपनी–अपनी। इन्हीं समस्याओं का समाधान करते–करते जीवन गुजर जाता है। यह बहुमूल्य जीवन समस्याओं से दो–चार करते–करते समाप्त हो जाता है। असली सुख से परिचय हो ही नहीं पाता। कल सुख आएगा इसी के इन्तजार में समय कट जाता है।

उम्र दराज मांग कर लाए थे चार दिन।
दो आरजू में कट गए दो इन्तजार में।।

यह चार दिनों की जिन्दगी आरजू और इन्तजार में कट जाती हैं। अब प्रश्न यह उठता है कि क्या जीवन इसी तरह चलता है। जो व्यक्ति अभावों में जी रहा है उसकी बात तो समझ में आती है लेकिन जिसने अपने लक्ष्य को पा लिया है उसे भी तो हम कभी अवसाद से ग्रस्त देखते हैं, कभी कहीं कोई आत्महत्या तक कर ले रहा है। अभी पिछले साल किसी भारतीय प्रशासनिक अधिकारी ने आत्महत्या कर ली। अभी हाल में ही दो बैंकर की आत्महत्या की खबर आई। अपने लक्ष्यों को पाने के लिए इन्होंने कितनी तैयारियां की होगी, कितना परिश्रम किया होगा और बस सारा प्रयास एक क्षण में समाप्त कर लेना। क्या इस जीवन से सुन्दर मौत है? यह बात यह सोचने पर विवश कर देती है कि कहीं जीवन दृष्टि में तो दोष नहीं है?

अभी हाल मे मनस्विदों ने एक सिद्धान्त का प्रतिपादन किया,

मिसिंग टाईल सिन्ड्रोम। हालांकि यह सिद्धान्त तो पुराना है लेकिन इन्होंने नए तरीके से इसका प्रतिपादन किया है। जिसमें कहा गया है कि यदि किसी दीवार पर लगी हुई टाईल्स में से कहीं पर एक टाईल नहीं लगी हो तो हमारा सारा ध्यान उस खाली स्थान पर चला जाता है। यह सिर्फ एक आदमी के साथ ही नहीं होता बल्कि हरेक के साथ होता है। हां इसकी मरम्मत की आवश्यकता जरूर है लेकिन सिर्फ और सिर्फ इसी पर ध्यान चला जाना इसी सिन्ड्रोम का हिस्सा है। हमारे इस जीवन में भी लगभग इसी प्रकार के सिन्ड्रोम परिलक्षित होते हैं। हमारे पास जिस चीज की कमी होती है हमारा चित्त उसको ही पूरा करने में लगा रहता है, परेशान होते रहते हैं वह पाने के लिए, ऐसा लगता है हमारे जीवन का रिक्त स्थान उसको पाते ही भर जाएगा। इस रिक्त स्थान को भरने के क्रम में हमें बहुत बार समझौते भी करने पड़ते हैं, काफी परिश्रम करना पड़ता है, कभी उसकी पूर्ति हो भी जाती है और कभी नहीं भी। जब पूर्ति हो जाती है तो फिर उसके आगे कुछ खालीपन दिखाई पड़ता है, हमारा पड़ोसी तब तक हम से आगे निकल चुका होता है, यह क्रम निरन्तर चलता रहता है, कभी सफल होते हैं कभी असफल। यदि असफल होते हैं तो पुनः पाने पर जोर लगा देते हैं, खाली जगह को भरने के लिए। जिन्दगी चूक जाती है लेकिन भरती नहीं। बाधाएं आती हैं तो क्रोध आता है, बाधाओं से लड़ना पड़ता है, कुछ बाधाओं से लड़ते–लड़ते भी समाप्त हो जाते हैं और लक्ष्य आता ही नहीं। ये बाधाएं ही तनाव और अवसाद का कारण बनती है। जिन्हें यह लगता है कि वे इन बाधाओं को पार नहीं कर सकते और इन्हें पार न कर पाने की वजह से उनकी प्रतिष्ठा में कमी आएगी, वे मृत्यु को ही श्रेष्ठ मानने लगते हैं और आत्मघात का सहारा ले लेते हैं। ये मिसिंग टाइल सिन्ड्रोम से पीड़ित व्यक्ति होते हैं। अभावों पर हमारी दृष्टि होती है। हमारा एक दांत गिर जाये तो जीभ बराबर उसी खाली स्थान पर जाती है। अगर कहीं चोट लगी हो, घाव हुआ हो तो हमारा चित्त निरंतर उस घाव पर केन्द्रित होता है, जबकि शरीर का बाकी हिस्सा ठीक होता है वहां हमारा चित्त नहीं जाता। ऐसे लोग हमेशा शिकायत से भरे होते हैं, कभी देश के प्रति, व्यवस्था के प्रति, समाज के प्रति तो कभी परिवार या स्वयं के प्रति हमेशा भयग्रस्त होते हैं, इस प्रकार के लोग छोटी–सी गलतियों के प्रति भी हाय–तौबा मचाने लगते हैं। जो मिला हुआ है उसके लिए सम्मान की भावना नहीं होती, जो नहीं मिला है उसके लिए परेशान हुए फिरते हैं।

दूसरी ओर वे लोग हैं जिनके लिए जीवन समस्या नहीं एक अवसर है। वे बाधाओं को पार करने के लिए संघर्ष नहीं करते, उपाय ढूंढते हैं, अवसर तैयार करते हैं, अवसर आने का इन्तजार नहीं करते। ये जीवन में आने वाली चुनौतियों को अपने विकास का एक अवसर मानते हैं। हमारे पास बहुत से ऐसे उदाहरण हैं, जिसमें किसी दुर्घटना में वे अपाहिज हो चुके हैं, लेकिन जीवन के बच जाने की खुशी में वे ईश्वर के प्रति अहोभाव से भरे हुए हैं। एक अवसर के जाने के बावजूद, हार जाने के बावजूद, नई आशा की किरण लिए पुनः अपने जीवन को प्रारम्भ करते हैं और सफल हो जाते हैं।

बाधाएं समस्या नहीं है। समस्या है किसी और की तरह हो जाने की महत्वाकांक्षा। समस्याएं हैं जब हम औरों के इशारों पर चलने लगें, हम अपना रिमोट कन्ट्रोल अन्य के हाथों में थमा दें, चाहे वे कोई भी हों, नेता अधिकारी, समाज या परिवार। अपने जीवन को अन्य के हाथों में सौंप देने का नाम ही स्वयं से विरक्त हो जाना है। हम अपने केन्द्र से भटक जाते हैं. संशय में पड़ जाते हैं, समझ में नहीं आता कि सही क्या है और गलत क्या? जो कोई भी जिस दिशा में चाहे भटका देता है।

कोई व्यक्ति जो कुछ बनने का प्रयास कर रहा है वह निश्चित ही तनावग्रस्त हो जाएगा। वहां सतत भय है कि जो कुछ वह कर रहा है वह उसे अपने लक्ष्य तक पहुंचाएगा या नहीं, उसने सही रास्ता चुना है या नहीं, जो प्रयास वह कर रहा है वे पर्याप्त है या नहीं। वहां सतत भय होगा कि दूसरे उससे पहले पहुंच सकते हैं। 'बनना' भय पैदा करता है, 'बनना' प्रतिस्पर्धा पैदा करता है और 'बनना' पागल, मानसिक रोगी बना देता है।

मनस्विदों के अनुसार यह भावदशा एक रोग है जो स्वयं से स्वयं को तोड़ देता है। हमारी कल्पना में दूसरा होता है। उस दूसरे से आगे निकलने की होड़ में स्वयं से ही आगे निकल जाते है, खंडित हो जाते हैं अखंडता तभी संभव है जब हम हृदय से अपने आपसे जुड़े रहें। जिसे हम दूसरा मानते हैं वह हमारा ही प्रक्षेपण है। अपने प्रक्षेपण से आगे निकलने की प्रतिस्पर्धा हमें कहीं का नहीं रखती।

स्वयं के जीवन केन्द्र की ओर मुड़ने का बस एक ही उपाय है, वह है ध्यान। कुछ बनने की प्रक्रिया में हम स्वयं से बहुत आगे निकल गए है, वापस लौटने के मार्ग का नाम है, ध्यान। ध्यान से चित्त शांत होने लगता है, विचारों का उहापोह थमने लगता है, उन्माद मिट जाता है और फिर अपने विवेक से मिलना हो जाता है। जैसे ही जीवन में विवेक का प्रादुर्भाव होता है, सही और गलत की समझ आने लगता है, भय का समापन होने लगता है। जीवन खुशियों से भर जाता है। फिर वही पक्षियों की चहचहाहट, शोरगुल की जगह संगीत में बदल जाता है, खिलते हुए फूल आन्दोलित कर जाते हैं, कल–कल बहते हुए झरने का संगीत भीतर तक शीतलता प्रदान कर जाता है, भोर का उगता हुआ सूर्य हमारे जीवन में उतर कर उसे अपने आलोक से भर देता है। जीवन उमंग और उल्लास से भर जाता है। व्यक्ति अभावों के रहते हुए भी सुखमय एवं आनन्दपूर्ण आह्लादित जीवन के लिए प्रभु के प्रति अहोभाव और आभार से भर जाता है।

मनाली की यादगार यात्रा

अक्षत, दफ्तरी, मंडल कार्यालय, कुरुक्षेत्र

मार्च 2023 की बात है जब मुझे हिमाचल प्रदेश के अति सुंदर शहर मनाली में जाने का अवसर प्राप्त हुआ। यद्यपि मनाली बड़े इत्मीनान से घूमने की जगह है, लेकिन इस भागदौड़ भरी जिंदगी से केवल दो दिन अपने सुकून के लिए चुरा कर मनाली जाने के अपने सपने को पूरा करने के लिए मैंने और मेरे एक दोस्त ने अचानक ही योजना बनाई और हम दोनों निकल पड़े अपने सपने की सैर करने के लिए।

ट्रिप की रोमांचक शुरुआतः हम दोनों ने अपनी यात्रा की शुरुआत रात को की थी। हमने सोचा था कि मनाली पहुंचकर ट्रैकिंग की शुरुआत होगी लेकिन हमारी ट्रैकिंग की शुरुआत बस पकड़ने से पहले ही हो गई। हुआ यूं कि बस ड्राइवर ने हमें पिकअप प्वॉइंट फ्लाईओवर की शुरुआत में बताया था जबकि बस उन्होंने फ्लाई ओवर खत्म होने के बाद रोकी, जिस कारण हमें तकरीबन 1 किलोमीटर तक तो बस पकड़ने के लिए ही दौड़ना पड़ा। भागते–भागते ही हमें यह सफर शुरू होने से पहले ही खत्म होता दिख रहा था, फिर भी किसी तरह हमने बस पकड़ी और हमें यह समझ आ चुका था कि हमारी यात्रा का रोमांच कुरुक्षेत्र से ही शुरू हो चुका है।

बस पकड़ने की थकान के कारण हम बस में बैठते ही सो गए। रात को लगभग 1:00 बजे जब मेरी नींद खुली तो मैंने देखा कि हमारी बस एक बहुत बड़े जाम में फंसी हुई है। हिमाचल का रास्ता पहाड़ी और संकरा है, इसलिए यहाँ जाम लगना आम बात है। हम इसके लिए तैयार थे, किन्तु इतने लंबे जाम की हमें उम्मीद नहीं थी। खैर इंतजार के अलावा हम कर भी क्या सकते थे। यह जाम हमारी यात्रा के लगभग 6 घंटे खराब करने के बाद खुला। जहां हम सुबह 6:00 बजे मनाली पहुंचने वाले थे, वहीं हमारी बस तपती दोपहर में 12:00 बजे मनाली पहुंची, लेकिन उस जाम की वजह से एक अच्छी बात यह हुई कि हमें पहाड़ी रास्तों का विहंगम दृश्य दिन होने के कारण देखने को मिल गया जोकि हमारी कल्पना से परे था। इन दृश्यों में सबसे खूबसूरत था पहाड़ की वादियों के बीच से उगता हुआ सुनहरा सूरज। इस सूर्योदय ने जैसे हमारी थकान को पलक झपकते ही गायब कर दिया था।

कुल्लू की हसीन वादियों और सँकरे रास्तों के बीच से होते हुए अंततोगत्वा हम पहुँच ही गए अपने गंतव्य स्थान मनमोहक मनाली में। मनाली बस स्टैंड पर उतरते ही हम चल दिये अपने होटल की तरफ जहाँ हमने थोड़ी देर आराम किया।

मनाली भ्रमणः इतने सफर के बाद अब समय था मनाली घूमने का। सफर में आधे से ज्यादा दिन गुजरने के कारण हमने उस दिन आसपास के स्थान घूमने का फैसला किया, जबकि मनाली में घूमने के लायक कई खूबसूरत पॉइंट हैं। हमारे होटल से लगभग 600 मीटर की दूरी पर ही मनाली का आकर्षक मॉल रोड था। हमने सबसे पहले टहलते–टहलते वहीं जाने का निर्णय किया। वहाँ पर पहुंचते ही देश के विभिन्न प्रांतो से आए हुए पर्यटकों और मनाली के स्थानीय लोगों को देखकर पूरे हिंदुस्तान का आभास हो रहा था। इस समय तक हमें भूख भी काफी लग चुकी थी अतः हमने मनाली का एक स्थानीय भोजन जिसका नाम सिड्डु था, वह खाया। हमें बताया गया कि हिमाचल का प्रसिद्ध यह व्यंजन दो तरीकों से बनाया जाता हैः मीठा तथा नमकीन, हमने नमकीन सिड्डु खाया, जो काफी स्वादिष्ट था। मॉल रोड पर काफी दुकानें थी, जिसमें वहाँ की स्थानीय लोकप्रिय वस्तुएं, कलाकृतियाँ, जैसे कि बैग, शॉल, लकड़ी के खिलौने इत्यादि मिल रहे थे। मैंने एक दुकान से अपनी बहनों के लिए वहां के परंपरागत डिजाइन के दो बैग्स लिए और इसके बाद एक चाय की टपरी से चाय पी, पता नहीं वहां की चाय में ही ऐसा स्वाद था या वहां के खुशगवार मौसम का जो उसे इतना स्वादिष्ट बना रहा था। अभी हम चाय पी ही रहे थे कि वहां रिमझिम बारिश शुरू हो गई और रात भी होने लगी थी इसलिए हमने होटल वापस जाने का फैसला किया और उस दिन के सफर को विराम देते हुए सो गए।

मनाली में दूसरा दिनः अगली सुबह जब हम तरोताजा हो कर उठे, तब तक शाम की बारिश के कारण मौसम काफी ठंडा हो चुका था तथा कुछ फीट ऊपर बर्फ गिरना शुरू हो चुकी थी। मनाली गए और बर्फ न देखी तो यात्रा अधूरी लगती है। हमने फैसला किया कि हम ऊपर जाकर बर्फ का लुत्फ उठाएंगे, किन्तु उससे पहले हम नाश्ता करके मॉल रोड के पास स्थित एक

आकर्षक स्थान "वन विहार नेशनल पार्क" को देखने के लिए निकले। वहाँ प्रवेश करते ही वहाँ की हरियाली देखकर फिल्मी डायलॉग की तरह ही हमारा दिल गार्डन–गार्डन हो गया। विहार में ज्यादा जानवर तो नहीं थे, लेकिन हमने पहली बार पहाड़ी कुत्तों की प्रजाति देखी, जिनका व्यवहार काफी दोस्ताना था।

मनाली का दिलः मनाली प्रसिद्ध है अपनी बर्फीली वादियों के लिए, परंतु मार्च माह में वहाँ बर्फ गिरने के आसार कम ही होते हैं। हमें कुछ दूर की ऊंचाई पर दिखाई दे रही बर्फ अपने पास बुला रही थी। ऐसा प्रतीत हो रहा था जैसे भगवान भी हमारा यह छोटा सा मनाली ट्रिप गागर में सागर की तरह पूरा करवाना चाहते थे। बस फिर हमने फटाफट एक लोकल टैक्सी बुक की जो हमें ऊपर स्नो पॉइंट पर छोड़ कर गई जहां से हम ट्रैक करके स्नोफॉल देखने गए। हमारे टैक्सी ड्राइवर ने अपनी गाड़ी में पुराने गाने लगाकर समा बांध दिया और साथ ही रास्ते में हमें वहां की संस्कृति रीति–रिवाज, खान–पान आदि की काफी अच्छी जानकारी दी। टैक्सी ड्राइवर ने ही हमें बताया कि यदि हमें बर्फ का पूरा लुत्फ उठाना है तो हमें साधारण कपड़ों में नहीं जाना चाहिए। हमें गाइड करते हुए ड्राइवर एक ऐसी दुकान पर ले गया जहां बर्फ में जाने के लिए सभी सामान उपलब्ध थे। हमने वहां से स्नो सूट, बूट्स, दस्ताने और जुराबें लीं। उसी दुकानदार ने हमें बर्फ में होने वाले अलग–अलग रोमांचक खेलों के पैकेज के बारे में भी बताया जिसमें से हमने एक पैकेज लिया जिसमें दो खेल थे स्कीईंग और जिपलाइनिंग। हमने अपने कपड़े बदले और तैयार होकर चल दिए बर्फ में खेले जाने वाले खेलों का आनंद लेने के लिए।

रोमांचक खेलः वैसे तो मुझे ऊंचाई से बहुत डर लगता है, लेकिन मैं अपने इस स्कीट का एक–एक लम्हा खुलकर जीना चाहता था और इसे हमेशा के लिए अपनी यादों में संजोना चाहता था, इसलिए मैंने हिम्मत की और सुरक्षा उपकरणों से लैस होकर डर लगने के बावजूद एक लंबी सांस ली और मैंने और मेरे दोस्त ने हाथ पकड़ कर प्लेटफॉर्म छोड़ा। प्लेटफॉर्म छोड़ते ही जैसे मेरा डर कहीं छूमंतर हो गया और मुझे ऐसा लगने लगा जैसे मैं पंख लगा कर उड़ रहा हूँ। अपने डर पर जीत पाकर मैं एक अलग ही आजादी महसूस कर रहा था। दूसरी तरफ पहुंचने के बाद जब हम वापसी के लिए मुड़ते हैं तब तक मैं अपने डर पर पूरी तरह से काबू पा चुका था और उस वक्त चारों ओर पहाड़, नीचे बह रही नदी और तेज चलती हवा का आनंद लेते हुए हम दोनों पलक झपकते ही दूसरी तरफ वापस पहुंच गए। जिप लाइनिंग के बाद हम वापस अपनी टैक्सी में बैठकर स्नो पॉइंट के लिए निकल पड़ते हैं तथा वहां पहुंचते ही हमने अपनी ट्रैकिंग शुरू कर दी। चारों ओर बर्फ से घिरे पहाड़, जिधर नजर घुमाओ, उधर ऐसा दृश्य, जो हमें आकर्षित कर रहा था कि हम बस यहीं ठहर जाएं।

आखिरकार लगभग एक से डेढ़ किलोमीटर की ट्रैकिंग के बाद हम वहां पहुंचते हैं, जहाँ एक और रोमांचक खेल हमारा इंतजार कर रहा था– स्कीइंग। इस खेल में एक स्कीइंग बोर्ड में अपने पैर डालकर बर्फ पर स्लाइड किया जाता है। हमने फिर से एक बार अपने सुरक्षा उपकरण पहने और ढलान की तरफ पहुंचे, ताकि हम अच्छे से स्लाइड कर सकें। शुरू–शुरू में तो संतुलन बनाना थोड़ा कठिन लगा, लेकिन धीरे–धीरे संतुलन बन गया और हमने स्कीइंग का अच्छे से आनंद लिया। कुछ समय बाद हमने स्कीइंग करना छोड़कर बर्फ में खेलना शुरू कर दिया और एक बार फिर से हम अपने बचपन में पहुंच गए और काफी देर तक खेलने के बाद इन वादियों को अपनी यादों में सजाकर वहां से निकले।

सेबों के बाग और थ्री इडियट्स में दिखाया गया पुलः वापिस आते हुए हमारा विचार था ओल्ड मनाली और प्रसिद्ध हिडिंबा मंदिर जाने का। टैक्सी से ओल्ड मनाली जाते हुए हमें हमारे ड्राईवर ने मनाली के सेब के बाग भी दिखाए, हालांकि इस मौसम में उन पर सेब नहीं लगे थे, फिर भी इतने बाग देख कर बहुत अच्छा लगा। इसके बाद हमें टैक्सी वाले ने वह पुल दिखाया, जिसमें हिन्दी फिल्म 'थ्री इडियट्स' का अंतिम सीन शूट किया गया था।

3 इडियट्स फिल्म में दिखाया गया पुल

ओल्ड मनाली एवं हिडिंबा मंदिरः रास्ते में पड़ने वाली इन खास जगहों को देखने के बाद हम पहुँच जाते है ओल्ड मनाली में, जहां से कुछ ही दूरी पर था माता हिडिंबा का मंदिर। मंदिर में थोड़ी देर कतार में लगने के बाद ही हमें दर्शन हो जाते हैं। माता हिडिंबा का मंदिर उसी स्थान पर बना हुआ है, जहाँ

माँ हिडिंबा तपस्या करती थीं। स्थानीय लोगों में इस मंदिर की काफी मान्यता है, जिनके अनुसार इस मंदिर का निर्माण सोलहवीं शताब्दी में किया गया था। महाभारत की कथा के अनुसार हिडिंबा देवी भीम की पत्नी थी। देवदार के वृक्षों से घिरा यह खूबसूरत मंदिर मनाली आने वाले सैलानियों का मुख्य आकर्षण रहता है।

मंदिर में दर्शन करने और प्रसाद ग्रहण करने के पश्चात हम निकलते हैं ओल्ड मनाली देखने के लिए, जोकि जाना जाता है नदी के किनारे बने कैफेस के कारण। हिन्दी फिल्मों में अक्सर ऐसे कैफेज दिखाई देने के कारण मैं बहुत उत्साहित था। ऐसे ही एक कैफे में जाकर हमने पिज्जा ऑर्डर किया और बर्फबारी के कारण हुई ठंड में गरम–गरम पिज्जा ने और कैफे मे चल रहे तेज बॉलीवुड गानों ने हमारे अनुभव को और यादगार बना दिया।

देवी हिडिंबा का मंदिर

हसीन और यादगार सफर का समापनः

इसी के साथ शाम हो चुकी थी और समय था इस सुंदर शहर से विदा लेने का। यह 2 दिन मेरे लिए एक बहुत ही खूबसूरत और यादगार थे। छोटी–छोटी कठिनाइयों से शुरू हुआ यह छोटा–सा सफर इतनी प्यारी यादों के साथ खत्म होगा, ऐसा मैंने नहीं सोचा था। इस यात्रा का सबसे अच्छा पल मेरे लिए था अपने डर का सामना कर जिप–लाइन करना, साथ ही नदी के किनारे बैठकर सुकून से बॉलीवुड संगीत सुनना। इस यात्रा वृत्तान्त में मैंने अपनी आँखों को मिलने वाले आनंद का वर्णन तो कर दिया, लेकिन मेरे दिल को जो आनंद एवं सुकून मिला, वह बस महसूस ही किया जा सकता है। उसके लिए शब्द शायद कम पड़ जाएँ। मैंने मनाली से निकलते हुए खुद से और मनाली से वादा किया कि एक बार फिर इन पलों को जीने के लिए मैं वापिस जरूर आऊँगा।

वक्त नहीः एक गुमनाम जिन्दगी

हर खुशी है लोगों के दामन में
पर एक हँसी के लिए वक्त नहीं,
दिन–रात दौड़ती दुनिया में,
जिन्दगी के लिए ही वक्त नहीं।

माँ की लोरी का एहसास तो है,
पर माँ को माँ कहने का वक्त नहीं,
सारे रिश्तों को तो हम मार चुके,
अब उन्हें दफनाने का भी वक्त नहीं।

सारे नाम मोबाइल में है,
पर दोस्ती के लिए वक्त नहीं,
गैरों की क्या बात करें,
जब अपनों के लिए ही वक्त नहीं।

आँखों में है नींद बड़ी,
पर सोने का वक्त नहीं
दिल है गमों से भरा हुआ,
पर रोने का भी वक्त नहीं।

पैसों की दौड़ में ऐसा दौड़े,
कि थकने का भी वक्त नहीं
पराये एहसानों की क्या कद्र करें,
जब अपने सपनों के लिए ही वक्त नहीं।

तू ही बता ऐ जिन्दगी,
इस जिन्दगी का क्या होगा?
कि हर पल मरने वालों को,
जीने के लिए भी वक्त नहीं।

जीने के लिए भी वक्त नहीं...

अमन ढींगरा
आरसीसी, अहमदाबाद
मण्डल कार्यालय– अहमदाबाद

आपके पत्र

इंडिया एक्ज़िम बैंक India Exim Bank

आपकी पत्रिका पीएनबी प्रतिभा के जनवरी–मार्च का चतुर्थ अंक (64–04) (एनपीए रिकवरी और अनुपालन विशेषांक) प्राप्त हुआ। हम आपके आभारी हैं कि पीएनबी प्रतिभा के पिछले अंक में बैंक की प्रतिक्रिया को स्थान मिला।

इस विशेषांक में अनुपालन संस्कृति, ई–ओटीएस, बैड बैंक जैसे आलेख बैंकिंग जगत के लिए उपयोगी और ज्ञानवर्धक हैं। यह जानकारी ग्राहकों का भरोसा बढ़ाने और बेहतर जोखिम प्रबंधन करने में सहायक होगी सभी आलेखों के अंत में प्रकाशित कविताएं पत्रिका को पाठकों के लिए रोचक एवं पठनीय बनाती हैं। अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन और कॉरपोरेट गतिविधियाँ जैसे आलेखों की तस्वीरें पत्रिका को रुचिकर बनाती हैं। आशा है पत्रिका का अगला अंक भी ज्ञानवर्धक एवं रुचिकर होगा।

शुभकामनाओं सहित,

सादर
हरीश कुमार
सहायक महाप्रबंधक
एक्जिम बैंक
नई दिल्ली, कार्यालय

बैंक ऑफ महाराष्ट्र Bank of Maharashtra

आपके बैंक की तिमाही गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' का जनवरी–मार्च 2024 का 'एनपीए रिकवरी और अनुपालन विशेषांक' प्राप्त हुआ। पत्रिका के सभी लेख पठनीय एवं संग्रहणीय है। इस तरह की पत्रिका ज्ञानवर्धक तो होती ही है साथ ही, ऐसी पत्रिका पढ़ कर मन भी प्रफुल्लित हो उठता है। इसके लिए मैं पीएनबी प्रतिभा की पूरी संपादकीय टीम को शुभकामनाएं देना चाहती हूं और आशा करती हूं कि पीएनबी प्रतिभा के माध्यम से ज्ञान का यह सिलसिला अनवरत चलता रहेगा और इसके आगामी अंकों के माध्यम से पाठक विभिन्न विषयों के ज्ञान का लाभ उठाते रहेंगे। पत्रिका के इस अंक में आलेख तथा काव्य रंग के माध्यम से सुधी स्टाफ सदस्यों ने बड़ी कुशलता से अपने भाव, विचार एवं तथ्य प्रकट किए हैं। विभिन्न गतिविधियों से अलंकृत छविचित्रों से पत्रिका बहुत ही आकर्षक बनी है।

मैं आशा करती हूँ कि भविष्य में भी आपकी पत्रिका में इसी प्रकार के रोचक आलेख एवं बैंकिंग जगत से संबंधित नवीन जानकारियां पढ़ने को प्राप्त होंगी। इस पत्रिका की भाषा अत्यंत ही सरल एवं प्रभावी है जो पाठकों के लिए बहुत ही उपयोगी है। एक बेहतरीन, ज्ञानवर्धक एवं शानदार अंक हेतु पूरी संपादकीय टीम को बधाई एवं आगामी अंक हेतु ढेर सारी शुभकामनाएं। पत्रिका के प्रकाशन के लिए इन महत्वपूर्ण विषयों को चुनने के लिए पूरे संपादक मंडल को धन्यवाद। हमें उम्मीद है कि आपका अगला अंक भी पाठकों में अभिरुचि पैदा करेगा।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ!

सादर,
प्रीति कुमारी गोंड
प्रबंधक,
बैंक ऑफ महाराष्ट्र, अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर

पंजाब नैशनल बैंक

आपकी उपरोक्त पत्रिका प्राप्त हुई।

बैंक में अनुपालन संस्कृति, बैंक में अनुपालन के विभिन्न आयाम, एनपीए वसूली के प्रभावी उपाय, ओटीएस, ई–ओटीएस, डीआरटी, ई–नीलामी, विलफुल डिफॉल्टर, उधार खातें में धोखाधड़ी की जांच, सस्त्रा वर्टिकल, परिचय एवं संभावनाए आदि विषय पर उत्कृष्ट लेखों से यह एनपीए रिकवरी तथा अनुपालन विशेषांक विशेष एवं संग्रहणीय बना हैं।

पत्रिका स्टाफ सदस्यों की सुंदर कहानियां तथा कविताएँ उनकी रचनात्मकता को मंच प्रदान कर रही हैं। पत्रिका में प्रादेशिक भाषा की रचनाओं की प्रस्तुति सभी भाषाओं का सम्मान प्रदर्शित करती हैं।

पत्रिका में प्रकाशित सभी रचनाएं अत्यंत रोचक एवं ज्ञानवर्धक हैं। पत्रिका के सफल सम्पादन हेतु सम्पादक मंडल का अभिनन्दन।

कृष्ण कुमार
उप अंचल प्रबंधक
अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

पंजाब नैशनल बैंक

राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा प्रकाशित तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा का अंक 64–04 (एनपीए रिकवरी और अनुपालन विशेषांक) प्राप्त हुआ।

एनपीए में वसूली तथा अनुपालन वर्तमान में बैंक के शीर्ष प्रबंधन की सर्वोच्च प्राथमिकता है। इसके दृष्टिगत, विशेषांक हेतु उक्त विषय का चयन अत्यंत प्रासंगिक एवं सार्थक है। "बैंक में अनुपालन संस्कृति" एवं "एनपीए वसूली के प्रभावी उपाय" आलेख सभी के लिए अत्यधिक उपयोगी एवं ज्ञानवर्धक हैं। कविताएं "इंसान", "हार", "एक चिड़िया थी" भी पाठक को अनायास ही आकर्षित करती हैं। आवरण पृष्ठ सहित सम्पूर्ण पत्रिका की साज–सज्जा अत्यंत आकर्षक है एवं सामग्री रोचक है।

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

(परमेश कुमार)
अंचल प्रबंधक, लुधियाना
पंजाब नैशनल बैंक

पंजाब नैशनल बैंक

पीएनबी स्टाफ जर्नल(प्रतिभा) का जनवरी–मार्च 2024 अंक डिजिटल रूप में 15 अप्रैल को ही पढ़ने का अवसर मिला। मैं अपने आप को यह लिखने से रोक नहीं पाया कि मैं पिछले 25 वर्षों से बैंकिंग स्टाफ जर्नल प्रतिभा व बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन (भारतीय रिज़र्व बैंक की पत्रिका) में लेख लिख रहा हूँ। कभी ऐसा नहीं हुआ कि यह त्रैमासिक पत्रिकाएं अपनी तिमाही के 10/15 दिन में ही प्रकाशित हो जाए। सर्वप्रथम पीएनबी स्टाफ जर्नल (प्रतिभा) के संपादक मंडल को बहुत–बहुत धन्यवाद जिन्होंने अपने अथक प्रयासों से इस पत्रिका को इतनी जल्दी प्रकाशित कर दिया।

इस पत्रिका में एनपीए वसूली के प्रभावी उपाय, बैंकों में अनुपालनः विभिन्न आयाम, अनुपालनः भारतीय बैंकिंग के संदर्भ में, बैड बैंक व नारी सशक्तिकरण बहुत स्तरीय लेख हैं। कबीर की मां कहानी दिल को छू लेने वाली लगी। कविताएं भी अच्छी लगीं। मेरे ख्याल से कला दीर्घा की नई शुरुआत प्रशंसनीय है। पत्रिका का मुख्य पृष्ठ पत्रिका में प्रकाशित लेखों का दर्पण–सा प्रतीत होता है। मुख्य पृष्ठ बहुत अच्छा है। आशा करता हूँ भविष्य में भी यह पत्रिका समय से हम सबको मिलती रहेगी।

सादर
विद्या भूषण मल्होत्रा
अधिकारी (सेवानिवृत्त),
अंचल कार्यालय,जयपुर

हिएलि HAL Hindustan Aeronautics Limited

प्रिय महोदय,

आपके बैंक की तिमाही गृह पत्रिका 'पीएनबी प्रतिभा' का जनवरी–मार्च 2024 अंक प्राप्त हुआ। सर्वप्रथम आपको और आपके बैंक को आपकी तिमाही गृह पत्रिका के सफल प्रकाशन हेतु बधाई और शुभकामनाएं। आपकी पत्रिका का विषय 'एनपीए रिकवरी और अनुपालन विशेषांक' वर्तमान बैंकिंग क्षेत्र की प्रमुख समस्या का उल्लेख करता है तथा उससे निपटने के विभिन्न उपायों का वर्णन करता है। इसमें आपके बैंक की विभिन्न योजनाओं का अच्छे से वर्णन किया गया है। यह सभी जानकारी मेरे लिए अति लाभदायक है क्योंकि मैं वर्तमान में आपके बैंक का ग्राहक हूँ। आशा करता हूँ कि आगे भी ऐसे ही उत्कृष्ट, रोचक और ज्ञानवर्धक अंकों को पढ़ने का सुअवसर प्राप्त होता रहेगा। आगामी अंको के लिए शुभकामनाएं।

महेश कुमार,
राजभाषा अधिकारी,
हिंदुस्तान एरोनॉटिक्स लिमिटेड,
परिवहन वायुयान प्रभाग, कानपुर

वित्त वर्ष 2022–23 के दौरान पीएनबी प्रतिभा में प्रकाशित रचनाओं के पुरस्कार विजेता

बैंकिंग संबंधी लेख

क्र. सं.	विषय / शीर्षक	रचियता	कार्यालय का नाम
1	नियो बैंकिंग	दीपक कुमार	मंडल कार्यालय, कोटा
2	फिनटेक की बढ़ती भूमिका	मोहित गुप्ता	अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर
3	(संयुक्त रूप से) वर्तमान परिप्रेक्ष्य में ग्राहक सेवा	अजय सक्सेना	मंडल कार्यालय, उत्तरी दिल्ली
	इमोशनल इंटेलिजेंस से प्रभावी प्रबंधन	अंकित पाण्डेय	अंचल कार्यालय, आगरा

हिंदी कहानी / अन्य लेख

क्र. सं.	विषय / शीर्षक	रचियता	कार्यालय का नाम
1	अनहद	अभीक सिंह	प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली
2	आखिर वो मान गए	हरेन्द्र मोहन मिश्र	मंडल कार्यालय, बेंगलुरु
3	फटी कमीज	इशिता झा	मंडल कार्यालय, होशियारपुर

कविता

क्र. सं.	विषय / शीर्षक	रचियता	कार्यालय का नाम
1	स्त्री जीवन चक्र	गीतांजलि	प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली
2	आज का सुदामा	उत्प्रेक्षा कश्यप	उन्नाव शाखा, उत्तर प्रदेश
3	तुम सी न बनूँगी माँ	कविता कुच्छल	मंडल सस्त्रा, मंडल कार्यालय, सीतापुर

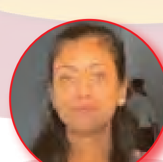
अन्य (संस्मरण, रिपोर्ताज आदि)

क्र. सं.	विषय / शीर्षक	रचियता	कार्यालय का नाम
1	राजभाषा हिंदी–दशा एवं दिशा	ओमप्रकाश गैरोला	सेवानिवृत्त, देहरादून
2	बनारस– एक बेमिसाल एवं जीवंत शहर	बृज गोपाल दास	सेवानिवृत्त, शाखा विशेश्वरगंज, वाराणसी
3	सफलता का अर्थ	यशपाल सिंह राजपूत	मंडल कार्यालय, देहरादून

सभी पुरस्कार विजेताओं को हार्दिक बधाई!

"पीएनबी वन"

मोबाइल बैंकिंग का जमाना आया है,
अपने साथ अनेक सौगात लाया है।
पीएनबी वन नाम है इसका,
फंड ट्रांसफर काम है इसका।
घर बैठे ही पैसा भेजे लाखों या हजारों में,
अब जरुरत नहीं लगने की लंबी कतारों में।
नए दौर की नई सुविधाएं ये लाया है,
डिजिटल ऋण पाना सरल बनाया है।
घर बैठे ही एफडी–आरडी–पीपीएफ में निवेश हो जाएगा,
और आपके बुढ़ापे में अटल पेंशन भी बहुत काम आएगा।
पासबुक एंट्री के लिए लगना नहीं पड़ेगा इन लाइन,
क्योंकि एम–पासबुक की सुविधा से हो गया है सब फाइन।
आओ सारे पीएनबी वन चलाएं,
घर बैठे बैंकिंग की सारी सुविधाएं पाएं।



शिखा मल्होत्रा,
प्रबंधक
आंचलिक जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ, लुधियाना

भावभीनी विदाई

श्री सुमंत महांती, मुख्य महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुए कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम। साथ में उपस्थित हैं श्री सुमंत महांती के परिजन।

श्री प्रेम कुमार अग्रवाल, महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुए कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र। साथ में उपस्थित हैं श्री प्रेम कुमार अग्रवाल के परिजन।

श्रीमती स्वराज्य लक्ष्मी एम., महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुए कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र। साथ में उपस्थित हैं श्रीमती स्वराज्य लक्ष्मी एम. के परिजन।

श्री राम जन्म वर्मा, महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुए कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी.पी. महापात्र। साथ में उपस्थित हैं श्री राम जन्म वर्मा के परिजन।

श्री अखिलेश कुमार गर्ग, महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति के अवसर पर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुए श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा कार्यपालक निदेशकगण; श्री कल्याण कुमार, श्री बिनोद कुमार, श्री एम. परमशिवम, श्री बी. पी. महापात्र। साथ में उपस्थित हैं; श्री अखिलेश कुमार गर्ग के परिजन।

Printed & Designed at Infinity Advertising Services Private Limited, Faridabad