



केनरा बैंक की
त्रैमासिक
हिंदी गृह पत्रिका

केनरा ज्योति

अंक : 31

जनवरी - मार्च 2022



तकनीकी आधारित कारोबार एवं ग्राहक संतुष्टि



बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति



बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक संबंध प्रबंधन



भारत में ग्रीन फाइनेंस



बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता



भारतीय महिला का सशक्तिकरण



केनरा बैंक

भारत सरकार का उपक्रम

Canara Bank

A Government of India Undertaking

सिंडिकेट Syndicate

Together We Can



दिनांक 22.03.2022 को आयोजित केनरा बैंक राजभाषा अधिकारियों के 39वें अखिल भारतीय सम्मेलन के अवसर पर बैंक की गृह पत्रिका 'केनरा ज्योति' के 30वें अंक का विमोचन करते हुए हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एल.वी. प्रभाकर। साथ में श्री एल.वी.आर. प्रसाद, मु म प्र, मानव संसाधन विभाग, श्री आलोक कुमार अग्रवाल, म प्र, प्र नि एवं मु का अ के सचिवालय, श्री एच.एम. बसवराज, उ म प्र, मा सं वि., श्री के.एस.एन. भट, स म प्र, मा सं वि., व अन्य स्टॉफ सदस्य भी दिखाई दे रहे हैं।



दिनांक 22.03.2022 को आयोजित केनरा बैंक राजभाषा अधिकारियों के '39वें अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन' के उद्घाटन के अवसर पर वीसी के माध्यम से अपने-अपने कार्यस्थल से जुड़े राजभाषा अधिकारियों को संबोधित करते हुए हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एल.वी. प्रभाकर।



श्री एल.वी. प्रभाकर
प्रबंध निदेशक
एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी



श्री एल.वी.आर. प्रसाद
मुख्य महा प्रबंधक



श्री शंकर एस.
मुख्य महा प्रबंधक



श्री एच.एम. बसवराज
उप महा प्रबंधक

संपादन सहयोग

श्री एन.एस. ओमप्रकाश
श्री बिबिन वर्गीस
श्री डी. बालकृष्ण
सुश्री रीनू मीना
श्रीमती कीर्ति पी.सी.

श्रीमती शिवानी तिवारी
श्रीमती हर्षा के.आर.
श्री संजय गौतम
श्री विजय कुमार
श्रीमती आर.वी. रेखा

बिक्री के लिए नहीं

प्रकाशन : केनरा बैंक,
राजभाषा अनुभाग,
मानव संसाधन विभाग, प्रधान कार्यालय
112, जे.सी. रोड,
बेंगलूरु - 560 002
दूरभाष : 080-2223 9075
वेबसाइट :
www.canarabank.com

केवल आंतरिक परिचालन हेतु

पत्रिका में अभिव्यक्त विचार लेखकों
के अपने हैं। केनरा बैंक का उनसे
सहमत होना ज़रूरी नहीं है।



पृष्ठ संख्या	विषय सूची	
	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश	2
	मुख्य संपादक का संदेश	3
	तकनीक आधारित कारोबार एवं ग्राहक संतुष्टि	4
	बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति	8
	हिंदुस्तान का दिल - दिल्ली	12
	जिंदगी और मौत	16
	जब सरसों फुलाती है	16
	भारत में ग्रीन फाइनेंस (हरित वित्त) का विकास, चुनौतियां एवं संभावनाएं	17
	भारतीय महिला का सशक्तिकरण	21
	चल अविरोध	23
	बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक संबंध प्रबंधन	24
	मजदूर हूँ, मजबूर भी	27
	बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और डेटा एनालिटिक्स : फायदे व चुनौतियां	28
	दिल से दिल तक	33
	बैंकों में राजभाषा की स्थिति एवं जागरूकता	34
	केनरा बैंक राजभाषा अधिकारियों का 39वां अखिल भारतीय सम्मेलन	37
	ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता श्रृंखला :	38
	अंचल समाचार	40
	राजभाषा (संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए प्रयोग) नियम, 1976 (यथा संशोधित 1987, 2007 तथा 2011) के मुख्यांश	47

प्रिय केनराइट्स,

‘केनरा ज्योति’ के 31वें संस्करण के माध्यम से आपसे पुनः संवाद करते हुए मुझे अत्यंत हर्षानुभूति हो रही है। साथियों, जैसा कि आप जानते हैं, बैंकिंग उद्योग के संदर्भ में आज की परिस्थितियां अत्यंत चुनौतीपूर्ण हैं, ऐसे प्रतिस्पर्धी माहौल में संगठन को एक सम्मानजनक स्थिति में लेकर आना जितना महत्वपूर्ण है उतना ही महत्वपूर्ण है पूरी निष्ठा और समर्पण से अपने कर्तव्यों का निर्वहन करते हुए न केवल उस दर्जे को कायम रखना वरन् शिखर की ओर अनवरत गतिशील बने रहना।

जैसा कि सर्वविदित है, केनरा बैंक अपनी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के लिए सुविख्यात है, ऐसे में राजभाषा हिंदी के कार्यान्वयन के साथ-साथ ग्राहक की मातृभाषा में संवाद स्थापित करते हुए उन्हें सेवाएं प्रदान करना हमारी प्राथमिकता होनी चाहिए। यह सराहनीय है कि पिछले दो वर्षों में महामारी के चलते विपरीत परिस्थितियों में भी केनरा बैंक आपकी कर्तव्यनिष्ठा, प्रतिबद्धता और लगनशीलता के बल पर हमारे ग्राहकों को निरंतर सेवाएं प्रदान करने में सफल रहा है।

डिजिटल बैंकिंग जो बैंकिंग को ग्राहक की उंगलियों तक ले आई है, इसे एक बड़े ग्राहक वर्ग द्वारा पहले ही अपनाया जा चुका था, लॉकडाउन की परिस्थितियों में इसे अपनाने वाले ग्राहकों की संख्या में काफी तेजी से वृद्धि हुई है। चूंकि, महामारी पर हम काफी हद तक नियंत्रण पा चुके हैं, पर अभी यह कहना कि खतरा पूरी तरह टल चुका है जल्दबाजी होगी, अभी भी खतरे की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता, ऐसे में शाखाओं में हमारे ग्राहकों की भौतिक उपस्थिति कम करने के लिए उनके द्वारा डिजिटल बैंकिंग के सभी आयामों के प्रयोग को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। डिजिटल बैंकिंग में क्योंकि किसी एक गलत कदम के चलते ऑनलाइन धोखाधड़ी की बड़ी संभावना होती है, ऐसे में हमारे ग्राहकों को वित्तीय धोखाधड़ी/फिशिंग से बचाने के लिए उन्हें मोबाइल बैंकिंग/केंडी, इंटरनेट बैंकिंग के सुरक्षित प्रयोग के संबंध में जागरूक करने पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। मेरी अपेक्षा है कि आप सब केनरा बैंक के सभी डिजिटल उत्पादों की ब्रांड अंबेसडर के तौर पर मार्केटिंग करते हुए उनके उपयोगकर्ताओं की संख्या में अपेक्षित वृद्धि करें। आइए, हम जोखिम प्रबंधन, पद्धतियों एवं कार्यविधियों के उचित अनुपालन और रणनीति पर ध्यान केन्द्रित करते हुए निरंतर विकास और संवृद्धि की इस गति को जारी रखें।

साथियों, अभी हम वित्त वर्ष 2021-22 के अंतिम चरण में हैं। मार्च 2022 तिमाही के लिए हमारे प्रमुख लक्ष्यों में जमा, अग्रिम, कासा और कुल कारोबार में वृद्धि और एनपीए और स्लिपेज अनुपात में कमी लाना होना चाहिए। मैं आप सबसे संगठन के निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में आपके प्रयासों में गति बनाए रखने का आह्वान करता हूँ। मुझे पूरा विश्वास है कि हम अपने कर्मचारियों की ईमानदारी, निष्ठा, समर्थन और सामूहिक प्रयासों के बलबूते पर इस वर्ष के सभी वित्तीय लक्ष्यों को हासिल करते हुए अपने इस प्रतिष्ठित बैंक को नई ऊंचाइयों पर पहुंचाने में कामयाब होंगे।

‘केनरा ज्योति’ पत्रिका हमारे बैंक के रचनाकारों की बहुआयामी कृतियों के माध्यम से अपने पाठकों का बहुमुखी विकास करती आई है। अपनी उत्कृष्टता के चलते पत्रिका को वर्ष 2020-21 के लिए प्रतिष्ठित ‘कीर्ति पुरस्कार’ से सम्मानित किया गया जो गर्व की बात है। मैं सभी कर्मचारियों/पाठकों के अच्छे स्वास्थ्य की कामना करता हूँ, साथ ही सभी लेखकों और प्रकाशन टीम को वर्तमान अंक के लिए बधाई देता हूँ।

शुभकामनाओं सहित,

एल.वी. प्रभाकर

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी



प्रिय साथियों,

बैंक के रचनाकारों से राजभाषा हिंदी में प्राप्त ज्ञानपरक कृतियों से सुसज्जित 'केनरा ज्योति' के 31वें अंक को आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत आनंद की अनुभूति हो रही है। मुझे पूर्ण विश्वास है कि आप पिछले अंकों की तरह ही इस अंक से भी लाभान्वित होंगे।

साथियों, आज वह समय है जब आप हिंदी के तेजी से होते विकास को महसूस कर सकते हैं, आज हिंदीतर भाषियों में भी हिंदी की ग्राह्यता में समुचित वृद्धि हो चुकी है। आज आप देश के किसी भी हिस्से में चले जाइए, वहां के निवासियों की मातृभाषा हिंदीतर होने के बावजूद आप उनसे हिंदी में संवाद स्थापित कर सकते हैं। हिंदी के इस व्यापक प्रसार के पीछे हिंदी की सुग्राह्य क्षमता तो है ही, साथ ही इसमें सिनेमा जगत का भी महत्वपूर्ण योगदान है, हिंदीतर भाषी भी आपको हिंदी चलचित्र का आनंद लेते और हिंदी गीत गाते गुनगुनाते दिख जाएंगे, यहां तक कि उनमें से अधिकतर का पसंदीदा चलचित्र और गीत हिंदी फिल्म जगत से होता है। ऐसे में यह हिंदी भाषा के प्रति समग्र भारतवर्ष के आम जनों के स्नेह को प्रतिबिंबित करता है।

चूंकि हिंदी भारतवासियों की अभिव्यक्ति का सरलतम स्रोत है, ऐसे में बिना किसी संकोच के हमें न केवल इसे अपने कार्यालयीन कार्यों में प्रयोग में लाना है बल्कि आम बोलचाल में भी हिंदी का सहर्ष प्रयोग करना है, क्योंकि हिंदी ही एकमात्र भाषा है जिसमें पूरे भारत को एक सूत्र में पिरोने की क्षमता है और सही मायने में यह समग्र भारत की अखंडता को सुनिश्चित करती है।

साथियों, बैंकिंग उत्पादों को ग्राहकों तक पहुंचाने के लिए ग्राहकों की भाषा में व्यवहार किया जाना निश्चित ही बैंक की प्रगति में सहायक है और ऐसे में अपने संगठन केनरा बैंक में हम भाषाई सौहार्द के साथ उत्कृष्ट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हुए इस प्रतिस्पर्धी बैंकिंग परिदृश्य में सफलता के शिखर की ओर बढ़ते जा रहे हैं और कार्यनिष्पादन के प्रति आपकी निष्ठा हमारे तिमाही दर तिमाही के वित्तीय परिणामों में परिलक्षित होती है। हमें संगठन के हित को सर्वोपरि रखते हुए बैंकिंग के सभी आयामों में अपनी सकारात्मक गति को ऐसे ही बरकरार रखना है ताकि केनरा बैंक सभी मायनों में ग्राहकों के दृष्टिकोण से सर्वश्रेष्ठ बैंक साबित हो।

पत्रिका के इस अंक में शामिल 'बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति' 'भारतीय महिला का सशक्तिकरण', बैंकिंग में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस', 'बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक संबंध प्रबंधन' व 'भारत में ग्रीन फाइनेंस का विकास' आदि विषयों पर प्रस्तुत किए गए आलेख निश्चित ही पाठकों के ज्ञानवर्धन में सहायक सिद्ध होंगे। पत्रिका में अपनी बहुमूल्य कृतियों के माध्यम से सहयोग देने वाले सभी रचनाकारों को मेरी ओर से साधुवाद! आशा करता हूँ कि भविष्य में भी पत्रिका को बैंकिंग सहित अन्य विषयों पर आपकी उत्कृष्ट रचनाएं प्राप्त होती रहेंगी, साथ ही पत्रिका की बेहतरी के लिए आपके सुझाव भी सादर आमंत्रित हैं।

सभी लेखकों, पाठकों और कर्मचारियों के अच्छे स्वास्थ्य के लिए मेरी ओर से सहृदय मंगल कामनाएं।

एच.एम. बसवराज

उप महा प्रबंधक



तकनीक आधारित कारोबार एवं ग्राहक संतुष्टि

केनरा बैंक का मूल्यांकन इस तथ्य को ध्यान में रखकर करना कि यह भारतीय बैंकिंग व्यवस्था का प्रमुख केंद्र है, या फिर इसका नाम भारत के बड़े बैंकों में शुमार है, काफी बेमानी होगा, क्योंकि हमारे बैंक की सबसे बड़ी ताकत बृहत ग्राहक आधार है। यह एक ऐसी संख्या है, जिसके फलस्वरूप केनरा बैंक से जुड़ा हुआ प्रत्येक व्यक्ति खुद को बैंक का हिस्सा होने पर अपने आपको गौरवान्वित महसूस करता है, परंतु हमें इस तथ्य को भी समझना होगा कि यह संख्या जितनी बड़ी है, उतनी बड़ी ज़िम्मेदारी भी हमारे कंधों पर है। यह संख्या आज कल के प्रयास से अर्जित नहीं हुई है, बल्कि इसके पीछे केनरा बैंक व इससे जुड़े लोगों के वर्षों की अथक मेहनत तथा लोगों के मध्य इसकी विश्वसनीयता का बड़ा हाथ है। आज ज़रूरत है कि हम न केवल बैंक की इसी साख को बनाए व बचाए रखें अपितु इसमें समयानुसार संवृद्धि भी करें।

किसी भी सेवा क्षेत्र की सफलता का प्रमुख मानदंड है उस सेवा क्षेत्र द्वारा प्रदान की जा रही उत्कृष्ट ग्राहक सेवा और संतुष्टि है। अतः किसी भी व्यवसाय तथा उसकी सफलता का मूल मंत्र होता है, अपने ग्राहकों की संतुष्टि और ग्राहक सेवा उन्मुख उत्पाद की व्यवस्था करना। इसलिए इस तथ्य में कतई दो राय नहीं है कि सबसे उत्कृष्ट व सर्वमान्य कारोबारी नीति ग्राहक संतुष्टि ही हो सकती है। अतः किसी भी व्यवसाय तथा इसकी सफलता का मूल मंत्र और सोपान उस संस्था या कारोबार से जुड़े ग्राहक को उत्कृष्ट ग्राहक संतुष्टि प्रदान करना होता है। साथ ही साथ ग्राहक के साथ सौहार्दपूर्ण एवं मैत्रीपूर्ण वातावरण का निर्माण करना भी आवश्यक है।

कारोबार में ग्राहक की महत्ता से संबंधित तथ्यों को गांधी जी के निम्नलिखित कथन से भलीभांति परिलक्षित होती है:

‘ग्राहक हमारे परिसर में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण अतिथि है। वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उन पर निर्भर हैं। वह हमारे कार्य का बाधक नहीं है, वह उसका कारक है। वह हमारे व्यवसाय का बाहरी व्यक्ति नहीं है, वह इसका एक हिस्सा है। हम उसकी सेवा करके उस पर उपकार नहीं कर रहे हैं, वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हम पर उपकार कर रहा है।’



शंकर लाल
उप महा प्रबंधक
अंचल कार्यालय, पटना

किसी भी सेवा क्षेत्र संबंधी कारोबार के साख के विकास में उस संस्था द्वारा ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली उत्कृष्ट सेवा और ग्राहक द्वारा अनुभव किए गए संतुष्टि का महत्वपूर्ण योगदान है, जिसे हम निम्न तथ्यों के माध्यम से समझ सकते हैं :-

एक मार्केटिंग एजेंट के रूप में :

एक संतुष्ट ग्राहक न केवल हमारे साथ लंबे समय तक जुड़ा रहता है, अपितु वह हमारे कारोबार के मार्केटिंग ब्रांड एम्बेसडर के रूप में भी कार्य करता है। चूंकि, वह हमारी ग्राहक सेवा से संतुष्ट होता है और लाभान्वित भी होता है, इसलिए जब भी दूसरे व्यक्ति द्वारा हमारे कारोबार से जुड़ने के लिए उससे सलाह मांगता है, तो वह हमारे कारोबार के बारे सकारात्मक बातें बड़े विश्वास के साथ कहता है, जिसका हमारे भावी ग्राहक निर्माण पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है। फलस्वरूप, हमारे समग्र कारोबार पर भी सकारात्मक प्रभाव पड़ता है। इस प्रकार बिना ज्यादा परिश्रम या मार्केटिंग के, नए ग्राहक जुड़ने लगते हैं और कारोबार की संवृद्धि प्रारम्भ हो जाता है। उदाहरण स्वरूप यदि किसी मोबाइल सेवा प्रदाता कंपनी की सेवा (इंटरनेट

स्पीड, स्वतः कॉल ड्रॉप से मुक्ति आदि) से यदि ग्राहक खुश है तो उस मोबाइल सेवा का उपयोग भविष्य में करता ही है, साथ ही साथ इससे प्रभावित होकर नए ग्राहक का भी विस्तार करने में मददगार साबित होता है। वह ग्राहक कभी भी अपना सिम किसी अन्य कंपनी में पोर्ट कराने का विचार नहीं करता है और साथ ही जब कभी कोई उससे मोबाइल सेवा प्राप्त करने से संबंधित प्रश्न पूछेगा तो वह बेझिझक संबंधित कंपनी को ही प्रमोट करेगा।

नए ग्राहक निर्माण में लगने वाली लागत :

एक अनुमान के मुताबिक, नए ग्राहक को जोड़ने में पुराने ग्राहक को बनाए रखने की अपेक्षा छह गुना ज्यादा व्यय करना पड़ता है। अतः किसी भी सेवा क्षेत्र के लाभप्रद रहने के लिए यह सबसे आवश्यक है कि वह अपने पुराने ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखे और उसके आधार पर नए ग्राहकों को अपने व्यवसाय के साथ जोड़े। आज की गलाकाट प्रतियोगिता में अपने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए ग्राहक संतुष्टि ही एक सफलतम एवं सहज सूत्र है।

मुस्कराहट के साथ ग्राहक सेवा (कस्टमर सर्विस विथ स्माइल) :

जब ग्राहक हमारे पास आता है तो उसे आते ही उसे ऐसा लगना चाहिए कि वह अपनी संस्था, अपने व्यवसाय में आया है। अर्थात्, उसे आत्मीयता का बोध हो सके। यह तभी हो सकता है जब सेवा प्रदाता उसके साथ अपनत्व की भावना से पेश आयेगा। उसके साथ गर्मजोशी से और मुस्कराहट के साथ प्रस्तुत होगा। ऐसा करने पर ग्राहक के साथ हमारा मैत्रीपूर्ण और सौहार्दपूर्ण कारोबारी संबंध स्थापित हो सकेगा जिसका बैंक के कारोबार और लाभप्रदता पर बेहतर प्रभाव पड़ेगा।

शीघ्रतापूर्वक ग्राहक शिकायत निपटान :

ग्राहक सेवा से संबंधित किसी भी प्रकार की शिकायतों को शीघ्रतापूर्वक ग्राहक संतुष्टि करते हुए निपटान करने से बाजार में हमारी साख में बढ़ोतरी होती है। बेहतर साख के माध्यम से हम बाजार की प्रतियोगिता में अपने आप को बनाए रखने में भी हम कामयाब होते हैं।

असंतुष्ट ग्राहकों से होने वाली वर्तमान एवं भविष्य की क्षति :

एक कहावत है कि नकारात्मक खबरें ज्यादा तेजी से फैलती हैं। यह बात ग्राहक सेवा में भी अक्षरशः उचित प्रतीत होती है, क्योंकि



उपेक्षित व असंतुष्ट ग्राहक कई तरीके से कारोबार को नुकसान पहुंचा सकता है। मुख्यतः असंतुष्ट ग्राहक दो तरह के होते हैं, एक वह जो पहले शिकायतें दर्ज कराते हैं और उसके बाद आपसे व्यावसायिक संबंध तोड़ लेते हैं, वहीं दूसरे प्रकार के असंतुष्ट ग्राहक वह है, जो खामोशी से आपसे अलग हो जाते हैं। जहां एक ओर पहले प्रकार के असंतुष्ट ग्राहक को संतुष्ट करने और उनकी समस्या का समाधान करने और अपना भूल सुधार करने का पर्याप्त समय होता है, परंतु दूसरे प्रकार के ग्राहक के संबंध में आपको पता चलने के पूर्व ही नुकसान हो चुका होता है। कारोबार के बारे में एक और पुरानी कहावत है, कि आपका नुकसान, आपके प्रतिद्वंद्वी का फायदा। आज के युग में जब दुनियां में सबसे कीमती वस्तु समय हो गयी है, ऐसे में दूसरे प्रकार के ग्राहकों की संख्या में बढ़ोतरी हुई है जो किसी भी व्यवसाय की संवृद्धि के लिए खतरनाक है। इस प्रकार की खतरनाक स्थिति किसी भी कारोबार के लिए सुखद नहीं होती है। अतः हमें इस प्रकार की स्थितियों से बचना आवश्यक है।

अब प्रश्न यह उठता है कि आखिरकार ग्राहक संतुष्टि का उचित मानदंड क्या है? यदि ग्राहक संतुष्टि ही कारोबार की सबसे बेहतर नीति है, तो फिर 'नोकिया' जैसी मोबाइल हो या फिर 'फिलिप्स' जैसा इलेक्ट्रॉनिक सामान हो जो कि एक समय काफी विश्वसनीय ब्रांड था, जिसके प्रति ग्राहकों की काफी स्वीकार्यता थी, परंतु वे अचानक से खत्म कैसे हो गए? इसका कारण क्या है? कारण स्पष्ट है, उन कंपनियों ने समय के साथ अपनी तकनीक में आवश्यक परिवर्तन नहीं लाया। इनके विफल होने का यह भी कारण है कि वे ग्राहक की अपेक्षाओं और मांग के अनुरूप अपने-अपने उत्पाद का डिजाइन करने में समर्थ नहीं हो सके। अपने उत्पाद में

समसामयिक तकनीक का उपयोग नहीं किया। वे ग्राहकों की इच्छाओं को समझने तथा उनकी आकांक्षाओं की पूर्ति करने में असफल रहें जिसका फायदा बाजार के अन्य कारोबारियों को भरपूर मिला। विकल्प न होने की स्थिति में तो ग्राहक उनसे जुड़े रहे परंतु जैसे ही प्रतिद्वंद्वी कारोबारी अपेक्षाकृत बेहतर ग्राहक उन्मुख उत्पाद व ग्राहक सेवा के साथ प्रतिस्पर्धा में उतरे, वे अपने ग्राहक आधार को नहीं बचा सके।

वर्तमान समय में ग्राहक सेवा व संतुष्टि के मायने में व्यापक परिवर्तन हो गया है। अब कई कारण हैं जो इस बात को सुनिश्चित करते हैं कि आपका ग्राहक 'संतुष्ट है या नहीं'।

कारोबार में समय के साथ तकनीक का उपयोग :

केवल हमारा 'सेल फोन' या अन्य घरेलू 'इलेक्ट्रॉनिक उपकरण ही स्मार्ट नहीं हुआ है, बल्कि आज ग्राहक भी स्मार्ट हो गए हैं। वर्तमान समय में ग्राहकों की अपेक्षाएं और जिज्ञासाओं में व्यापक रूप से बढ़ोतरी हुई है। आज का बैंकिंग, तकनीक आधारित बैंकिंग है, जिसमें हमें ग्राहक उन्मुख उत्पाद की परिकल्पना करने की आवश्यकता होती है। अपने उत्पाद को सरल एवं प्रभावकारी तरीकों से जनता तक पहुंचा कर उनकी अपेक्षाओं पर खरे उतर कर ही हम अपने ग्राहक आधार को बनाए रखने में समर्थ होंगे एवं अपना अस्तित्व भी बनाए रखने में समर्थ होंगे। हम इस प्रकार के नवीनतम तकनीक का इस्तेमाल करें ताकि उत्पाद(प्रॉडक्ट) तथा तरीका (प्रोसेस) दोनों ही सरल हो जाएं और इससे यह धरातल पर उतरने में सक्षम हो सके। कोरोना काल में ऑनलाइन व्यवसाय की सफलता एवं इसका बढ़ता प्रचलन इसका सबसे उत्कृष्ट उदाहरण है। यदि कोई कारोबार समसामयिक तकनीकों के प्रयोग में पीछे रह जाता है तो फिर उसके ग्राहक न सिर्फ असंतुष्ट होंगे अपितु पलायन होने में वक्त भी नहीं लगाएंगे।

तकनीक आधारित उचित एवं त्वरित सेवा :

वर्तमान में प्रतिस्पर्धी बाजार व्यवस्था की मांग है, बेहतर समय प्रबंधन करना। कारोबार की वृद्धि का मूल मंत्र सफलतापूर्वक समय प्रबंधन है। इस प्रकार समय की बढ़ती हुई कीमत ने प्रदान की जा रही सेवा में लगने वाले समय की अहमियत बढ़ा दी है। ग्राहकों का एक बड़ा वर्ग निःशुल्क विलंबित सेवा प्राप्त करने की अपेक्षा



सशुल्क त्वरित सेवा को प्राथमिकता देता है। आज पिज्जा कंपनियों की ग्राहक संतुष्टि का मूल आधार सेवा अवधि है। उनके द्वारा पिज्जा की 30 मिनट में डिलिवरी समय को लेकर उनकी प्रतिबद्धता को दर्शाता है। इस प्रकार पिज्जा कंपनी की सफलता का मूल मंत्र उचित एवं त्वरित सेवा प्रदान करना है।

गुणवत्तायुक्त सेवा :

हमारे बैंक का ग्राहक सेवा संबंधी लक्ष्य – पहली बार में ही त्रुटिविहीन गुणवत्तायुक्त सेवा प्रदान करना होना चाहिए क्योंकि आज के प्रतिस्पर्धी बाजार वातावरण में ग्राहक आपको दूसरा मौका प्रदान नहीं करेंगे। इसलिए, सेवा देते समय इस आशय का हमेशा ख्याल रखना अनिवार्य है कि हम केवल ससमय और बेहतरीन सेवा उपलब्ध कराएं।

कारोबार के प्रति उत्कृष्ट पेशेवर रवैया अपनाना :

आज की बाजार व्यवस्था में नई शब्दावलियों में ग्राहकों की कई श्रेणियों का निर्माण हो गया है, जिन्हें क्रमशः 'जेनेरेशन एक्स', 'वाई' तथा 'जेड' कहा जाता है। आज के भारतीय बाजार अर्थतंत्र में 'जेनेरेशन वाई' तथा 'जेड' की सहभागिता तेजी से बढ़ी है। यह वर्ग विशेष रूप से 1980 के बाद जन्म लेने वाली जनसंख्या का है। इन्हें दूसरे शब्दों में '3 जी' और '4 जी' के रूप में भी जाना जाता है। वैश्वीकरण से प्रभावित ग्राहकों की यह श्रेणी सेवा लेते समय आपसे पूर्ण रूप से पेशेवर रवैया अपनाने की उम्मीद रखती है तथा आपके काम करने के ढंग के अलावा आपके हाव-भाव, बोलचाल, पोशाक आदि के आधार पर भी सेवा की गुणवत्ता का आंकलन करती है।

अपने प्रतिस्पर्धियों की सेवाओं (उत्पादों) की सटीक जानकारी रखना :

वर्तमान युग में, ग्राहक संतुष्टि का स्थान ग्राहक परमानंद (एक्सटसी) ने ले लिया है। आज पाँच सितारा होटल भी यह बताने से नहीं चूकते कि उनका पाँच सितारा होटल दूसरे पाँच सितारा होटलों से किस प्रकार उम्दा है। इस प्रकार की सेवा के संबंध में तुलनात्मक विश्लेषण आजकल इंटरनेट युग में सामान्य हो गई है, जिसके आधार पर ग्राहक अपनी राय व दृष्टिकोण बनाते हैं। आज कोई भी कारोबार इस आत्ममुग्धता में नहीं रह सकता कि उसके द्वारा प्रदान की जा रही सेवा में कोई कमी नहीं है, अर्थात्, यह कि उसके द्वारा प्रदान की जा रही सेवा त्रुटिविहीन और उत्कृष्ट है। यदि वे बगैर आंतरिक विश्लेषण के इस प्रकार की सोच और चिंतन का निर्माण करते हैं कि उनके द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवा पूर्णतया संतुष्ट है तो यह उस कारोबार के लिए खतरनाक स्थिति होगी। क्योंकि किसी भी कारोबार में आत्ममुग्धता के फलस्वरूप सृजित जड़ता ग्राहक संतुष्टि को पलक झपकते ही असंतुष्टि में बदल देती है। इसलिए हमें अपने प्रतिस्पर्धियों के उत्पाद की भी समेकित जानकारी रखना आवश्यक है ताकि हम अपने उत्पादों तथा प्रक्रियाओं को सतत रूप से ग्राहक उन्मुख और बेहतर बनाते रहें तथा ग्राहक को तथ्यों के आधार पर आश्वासित कर सकें कि उन्हें जो सेवा उनके द्वारा दी जा रही है, वह सबसे बेहतर है।

ग्राहक के बिना किसी भी कारोबार की परिकल्पना करना निरर्थक है तथा किसी भी कारोबार का ब्रांड कितना बड़ा या छोटा है, वह सिर्फ इस बात से तय होता है कि उसके बारे में ग्राहकों की राय क्या है, ग्राहक उससे कितने संतुष्ट हैं। यदि देखा जाए तो केनरा बैंक को मार्केट कैपिटलाइजेशन में बाजार की अपेक्षा के लिहाज से और अधिक प्रयास करने की आवश्यकता है, परंतु ब्रांड की विश्वसनीयता के मामले में अपने कई समकक्षी बैंकों से काफी आगे है। इस प्रकार की विश्वसनीयता ग्राहकों के विश्वास के कारण ही बनी है, जिसे हमें आगे भी बनाए रखने की आवश्यकता है। इसे केवल बेहतर ग्राहक संतुष्टि के माध्यम से ही किया जा सकता है। साथ ही साथ इस प्रकार की सेवा प्रदान की जानी चाहिए जिससे कि ग्राहक शाखा में पहुँचने पर बैंकिंग सेवा के संबंध में परमानंद अनुभव कर सके।

इस प्रकार कहा जा सकता है कि वर्तमान प्रतिस्पर्धी बाजार व्यवस्था में किसी भी कारोबार के अस्तित्व को बनाए रखने के लिए समय की मांग के अनुरूप उपलब्ध तकनीक का उपयोग कर उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना अनिवार्य है, जिसका प्रत्यक्ष प्रभाव न केवल बैंक की लाभप्रदता पर पड़ेगी अपितु इसके साख पर भी सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।



सफल जीवन दर्शन

एक बार एक शिष्य ने अपने गुरु से पूछा – “गुरुदेव, ‘सफल जीवन’ क्या होता है?” गुरु शिष्य को पतंग उड़ाने ले गए। शिष्य, गुरु को ध्यान से पतंग उड़ाते देख रहा था। थोड़ी देर बाद शिष्य बोला – “इस धागे की वजह से पतंग अपनी आज़ादी से और ऊपर की ओर नहीं जा पा रहा है, क्या हम इसे तोड़ दें? ये और ऊपर चली जाएगी।” गुरु ने धागा तोड़ दिया। पतंग थोड़ी सी और ऊपर गई और उसके बाद लहरा कर नीचे आयी और दूर अनजान जगह पर जा कर गिर गई। तब गुरु ने शिष्य को ‘जीवन के दर्शन’ के बारे में समझाते हुए कहा – “बेटे, जिंदगी में हम जिस ऊंचाई पर हैं, हमें लगता है कि कुछ चीज़ें, जिनसे हम बंधे हैं वे हमें और ऊपर जाने से रोक रही हैं। जैसे – घर, परिवार, अनुशासन, माता-पिता, गुरु और समाज और हम उनसे आज़ाद होना चाहते हैं। वास्तव में यही वो धागे हैं जो हमें उस ऊंचाई पर बना कर रखते हैं। इन धागों के बिना हम एक बार तो ऊपर जायेंगे परन्तु बाद में हमारा वही हथ्र होगा जो बिन धागे की पतंग का हुआ। अतः जीवन में यदि तुम ऊंचाइयों पर बने रहना चाहते हो तो, कभी भी इन धागों से रिश्ता मत तोड़ना। धागे और पतंग जैसे जुड़ाव के सफल संतुलन से मिली हुई ऊंचाई को ही ‘सफल जीवन’ कहते हैं।”

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति

भारत में बैंकिंग क्षेत्र काफी तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ, पूरे उद्योग में बड़े पैमाने पर परिवर्तन आया है जिसने वित्तीय प्रक्रियाओं के तरीके और वित्तीय संस्थाओं के परिचालन के तरीके को बदल दिया है। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच परस्पर अवलंबन से बैंकिंग के कई पहलुओं में काफी बदलाव आए हैं। वित्तीय प्रौद्योगिकी को विध्वंसक शक्ति कहा जाता है जिससे भविष्य में वित्तीय क्षेत्र, व्यापार मॉडल और बैंकिंग संरचनाओं को पुनर्निर्धारित करने की आशा है। इस बदलाव ने बैंकों के साथ-साथ नियामकों के लिए महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश की हैं। इन महत्वपूर्ण चुनौतियों में से एक है 'अनुपालन', जो किसी भी बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली की सफलता के लिए बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है।

अनुपालन को लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और विभिन्न आचार संहिताओं के अनुरूप कार्य करने के रूप में परिभाषित किया गया है। यद्यपि इनमें से अधिकांश बाह्य ज़रूरतों से उत्पन्न होते हैं, संगठन के अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करते हुए, नैतिक प्रथाओं के अनुसार कार्य करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। एक सदृढ़ अनुपालन संस्कृति को उचित व्यवहार संहिताओं का पालन सुनिश्चित करना चाहिए, हितों के टकराव का प्रबंधन करना चाहिए और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के महान उद्देश्य के साथ ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करना चाहिए।

अच्छी अनुपालन संस्कृति के फायदे :

बैंकों के लिए अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने तथा ग्राहकों, निवेशकों और नियामकों का विश्वास जीतने के लिए अच्छी अनुपालन संस्कृति का होना बहुत महत्वपूर्ण है। बैंकों के लिए खराब आचरण और विश्वासघात से बचने के लिए ऐसी संस्कृति महत्वपूर्ण होती है।

अच्छी अनुपालन संस्कृति से बैंकों को कई फायदे हो सकते हैं - जैसे i) कम संगठनात्मक और व्यक्तिगत जोखिम; ii) कम प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम; iii) अपना कार्य करते समय कर्मचारियों में कम झिझक तथा आत्मविश्वास में बढ़ोतरी; iv) प्रतिष्ठा को आकर्षित करने तथा उसे बनाए रखने और कर्मचारी जुड़ाव सुनिश्चित करने में मददगार; v) कारगर निर्णय लेने में सक्षम बनाने



गणेश गुजर

अधिकारी (राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय, पुणे - II

वाली बेहतर पारदर्शिता; vi) नियामकों और अन्य हितधारकों के साथ बेहतर संबंध एवं vii) निवेशकों के बीच मूल्यवर्धन।

बैंकों द्वारा किए गए दबावग्रस्त क्षेत्र की पहचान वाले सर्वेक्षण में यह देखा गया कि अनुपालन के कुछ व्यावसायिक लाभ हो सकते हैं। दबाव परीक्षण कार्यक्रम से गुजरने वाले एक तिहाई से अधिक बैंकों ने माना कि दबाव परीक्षण सिद्धांतों का अनुपालन करने का लाभ बेहतर पूंजी नियोजन निर्णय हैं। इसलिए, यदि हम ग्राहकों की संतुष्टि चाहते हैं तो हमें अनुपालन को अपनाते की आवश्यकता है जिससे अंततः इकटि पर बेहतर प्रतिफल प्राप्त होता है।

निकृष्ट अनुपालन संस्कृति से नुकसान :

अनुपालन जोखिम कानूनी या नियामक प्रतिबंधों, भौतिक वित्तीय हानि या प्रतिष्ठा संबंधी नुकसान का जोखिम है जो किसी बैंक को कानूनों, विनियमों, नियमों, संबद्ध स्वयं नियामक संगठन मानकों और अपनी बैंकिंग गतिविधियों के लिए लागू आचार संहिता का पालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप भुगतान पड़ सकता है। दूसरी ओर, एक प्रभावी प्रक्रिया प्रत्येक व्यवसाय, उत्पाद और

प्रक्रिया में अनुपालन जोखिमों की पहचान करेगी और ऐसे जोखिमों को कम करने के तरीके स्थापित करेगी। इसे 'क्या करें' और 'क्या न करें' की सूची के साथ प्रक्रियाओं और आवश्यकताओं को सही तरह से प्रलेखित किया जाना चाहिए। उचित आचरण का पालन करने में विफलता के उदाहरणों को केस स्टडी में परिवर्तित किया जाना चाहिए और कर्मचारियों के बीच शिक्षा और वांछित दृष्टिकोण के लिए प्रचार किया जाना चाहिए।

अनुपालन को केवल लागत के रूप में मानने की प्रवृत्ति से बैंकों को बचना चाहिए और यह मानना चाहिए कि उचित आचरण बैंक को संभावित प्रतिष्ठा संबंधी हानि और दंड से बचाता है; इस प्रकार, इससे छिपी कमाई हो सकती है जिसकी अधिकांश बैंक गणना नहीं करते हैं, और इसलिए इसकी उगाही नहीं होती है। खराब अनुपालन संस्कृति के कारण बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ सकती है। विश्व स्तर पर, वित्तीय संकट से आनेवाले दिनों में, बैंकों पर काफी अधिक मात्रा में दंड और जुर्माना लगाए जाने की उम्मीद है। जून 2018 से जुलाई 2019 तक, रिज़र्व बैंक ने भारत में परिचालित विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर कई मामलों में मौद्रिक जुर्माना लगाया है।

हालांकि, दंड और जुर्माने का डर विनियमों की उभरती हुई प्रकृति को बनाए रखने के लिए पर्याप्त नहीं होगा। लेकिन अंतर्निहित नियंत्रण के साथ वित्तीय प्रबंधन प्रणाली अनुपालन को रोजमर्रा की प्रथा बनाती है जो संगठन को अधिक दक्षता से संचालित करने में सक्षम बनाती है। इसके अलावा, संगठन की संस्कृति स्वस्थ बनने के लिए सशक्त प्रशासन कानून के अनुपालन, अखंडता, विश्वास और सम्मान हेतु अनुकूल वातावरण का निर्माण करती है। नतीजतन, बैंक अपने पूरे संगठन को लगातार विकसित होने वाले नियमों और व्यावसायिक चुनौतियों से आगे रहने के लिए आवश्यक लचीलेपन को बनाए रखते हुए ज़िम्मेदारी के साथ कार्य करने के लिए सशक्त बन सकता है।

भारतीय परिदृश्य में अनुपालन संस्कृति :

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में धोखाधड़ी और कदाचार संबंधी समिति (घोष समिति) की सिफारिशों के आधार पर अगस्त 1992 में बैंकों में अनुपालन अधिकारी की एक प्रणाली शुरू की थी। अनुपालन अधिकारियों की भूमिका 1995 के बाद से अधिक कारगर सिद्ध हुई जब लेखा-परीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महा प्रबंधक को अनुपालन कार्यों के लिए ज़िम्मेदार बनाया गया था,



जिसमें मुख्य प्रबंध निदेशक (सीएमडी) को सीधे अनुपालन कार्यों पर आवधिक रिपोर्टिंग या प्रमाणीकरण की आवश्यकता थी। हालांकि, समयानुरूप यह माना गया कि बैंकों में अनुपालन कार्यों की परिधि को न केवल बढ़ाया जाना चाहिए, बल्कि स्पष्ट रूप से परिभाषित भी किया जाना चाहिए, विशेष रूप से ऐसी स्थिति में जहां बैंकिंग पर्यवेक्षक द्वारा तैयार की गई वार्षिक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्ट में कई अनुपालन कमियों को उजागर किया गया है। बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति (बीसीबीएस) द्वारा अप्रैल 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्य पर उच्च स्तरीय दस्तावेज़ जारी करने के बाद अनुपालन कार्यों की आवश्यकता और महत्व के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्धारण को अधिक प्रोत्साहन मिला। वित्तीय संकट के बाद, विशेष रूप से 'आचरण', 'अपने ग्राहक को जानिए' / 'धन शोधन निवारण' (केवाईसी/एएमएल), विशेष ग्राहक को पेश किए गए बैंकिंग उत्पादों की गुणवत्ता और उपयुक्तता के क्षेत्र में अनुपालन पर ध्यान काफी बढ़ गया है।

इस संदर्भ में, अच्छी अनुपालन संस्कृति से मिलने वाले लाभों और खराब आचरण से होने वाली हानि को स्वीकार करते हुए, भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति को मजबूत करने की आवश्यकता है। पर्यवेक्षी प्रक्रिया के दौरान, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति में विभिन्न कमियां पाई हैं। बैंक प्रबंधन द्वारा सुधार किए जाने के बावजूद कुछ कमियां और अनियमितताएं बार-बार पाई गई हैं। बैंकों को अपने अनुपालन कार्य में समग्र सुधार के लिए अहम प्रयास किए जाने चाहिए।

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि धोखाधड़ी के कारण बैंकों को होने वाले बड़े नुकसान से बचा जा सकता था यदि संबंधित बैंकों ने एक अच्छी अनुपालन संस्कृति अपनायी होती। जैसा कि पहले परिभाषित किया गया है, अनुपालन में बैंकों की आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन भी शामिल है। धोखाधड़ी के ज्यादातर मामलों में, संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन न करना आम बात है। हाल ही में धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाएं, इसमें शामिल अत्यधिक धनराशि और अपनाए गए तौर-तरीकों की जटिलताएं बैंकों में सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति के महत्व को उजागर करती हैं।

साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम :

प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में, साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों का अनुपालन महत्व प्राप्त कर रहा है। आम तौर पर, साइबर लचीलापन ढांचे का उद्देश्य तीन व्यापक मुद्दों का समाधान करना है – गोपनीयता का उल्लंघन (गोपनीय डेटा चोरी होना), उपलब्धता का उल्लंघन (प्रणाली अस्तित्व में होना किंतु सेवाएं उपलब्ध नहीं होना), और अखंडता का उल्लंघन (डेटा या प्रणाली बाधित होना जिससे सूचना और प्रसंस्करण के तरीके की अखंडता प्रभावित होना)। इन उल्लंघनों से संबंधित अनुपालन जोखिम महत्व प्राप्त कर रहा है और इसका प्राथमिकता से समाधान करने की आवश्यकता है।

अनुपालन संस्कृति पर न्यूनतम पर्यवेक्षी अपेक्षाएं :

अनुपालन, संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सिर्फ अनुपालन संविभाग में कार्य करने वाले कर्मचारियों की ज़िम्मेदारी नहीं होनी चाहिए बल्कि यह बैंक के प्रत्येक स्टाफ सदस्य की साझा ज़िम्मेदारी होनी चाहिए, और बैंक की व्यावसायिक इकाई किसी भी गैर-अनुपालन के लिए समान रूप से ज़िम्मेदार होनी चाहिए। बैंक को व्यवसाय करते समय खुद को उच्च मानकों पर रखना चाहिए और हर समय कानून का तहे दिल से पालन करने का भरपूर प्रयास करना चाहिए।

प्रभावी अनुपालन कार्य के लिए सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति एक पूर्व-शर्त है। यदि हम इस पर और गहराई से विचार करें, तो एक सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति में निम्नलिखित आवश्यक तत्व होते हैं।

शीर्ष प्रबंधन का रुख :

क्या बोर्ड के सदस्यों, वरिष्ठ प्रबंधन के बयान कार्य के अनुरूप हैं। अनुपालन कार्य पर बोर्ड की निगरानी नीतियां बनाने और



इसकी आवधिक समीक्षा करने तक सीमित नहीं होनी चाहिए। बैंक की अनुपालन नीति तब तक प्रभावी नहीं होगी जब तक कि निदेशक मंडल पूरे संगठन में ईमानदारी और सत्यनिष्ठा के मूल्यों को बढ़ावा नहीं देता है। बोर्ड को गुणवत्तापूर्ण आश्वासन और सुधार कार्यक्रम भी तैयार करना चाहिए और उसे बनाए रखना चाहिए जिसमें अनुपालन कार्य के सभी पहलुओं को शामिल किया गया हो।

जवाबदेही :

प्रबंधन और कर्मचारियों द्वारा बैंक की अनुपालन नीति के प्रभावी पालन के लिए बैंक का वरिष्ठ प्रबंधन ज़िम्मेदार होता है और इसलिए अनुपालन जोखिम को कम करना है। सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति को सुविधाजनक बनाने में बोर्ड द्वारा व्यक्तिगत और सामूहिक रूप से ज़िम्मेदारी लेने की संस्कृति, वरिष्ठ प्रबंधन, कार्यात्मक प्रमुख और परिचालनात्मक प्रमुख की जवाबदेही का स्पष्ट सीमांकन, व्यावसायिक इकाई की भूमिका और आंतरिक लेखा-परीक्षा की भूमिका सभी महत्वपूर्ण हैं।

संसूचनाएं:

केवल कर्मचारियों के विशिष्ट समूहों पर लागू होने वाले नियमों और सभी स्टाफ सदस्यों के लिए सामान्य मानकों के बीच अंतर करके स्पष्टता और पारदर्शिता को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। प्रभावी अनुपालन संस्कृति के लिए पूरे बैंक में जोखिम और

अनुपालन तथा प्रथाओं संबंधी अपेक्षाओं पर निरंतर संसूचनाओं, मौजूदा और नए बोर्ड के सदस्यों, वरिष्ठ प्रबंधन और कर्मचारियों के लिए अनुपालन जागरूकता प्रणाली और व्हिसल ब्लोअर तंत्र को शामिल करने की प्रक्रिया की आवश्यकता होती है।

प्रोत्साहन संरचना:

वांछित अनुपालन संस्कृति को पाने के लिए बैंक द्वारा निर्णय लेने की प्रणाली और प्रक्रियाओं में पर्याप्त प्रोत्साहन संरचना अंतर्निहित होनी चाहिए।

अनुपालन संबंधी संगठन, प्राधिकरण और संसाधन:

बैंक को अपने अनुपालन कार्य को संगठित करना चाहिए और अपने अनुपालन जोखिम के प्रबंधन के लिए प्राथमिकताओं को अपनी जोखिम प्रबंधन रणनीति और संरचनाओं के अनुरूप निर्धारित करना चाहिए। उदाहरण के लिए, कुछ बैंक अपने अनुपालन कार्य को अपने परिचालन जोखिम कार्य के भीतर संगठित कर सकते हैं, क्योंकि अनुपालन जोखिम और परिचालन जोखिम के कुछ पहलुओं के बीच घनिष्ठ संबंध है। अन्य बैंक अलग-अलग अनुपालन और परिचालन जोखिम कार्य करना पसंद कर सकते हैं, लेकिन अनुपालन मामलों पर दो कार्यों के बीच घनिष्ठ परस्परता की आवश्यकता वाले तंत्र की स्थापना करनी होगी। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि बैंक के भीतर अनुपालन संविभाग कैसे कार्य करता है, किंतु उसके पास पर्याप्त अधिकार, स्वतंत्रता, संसाधन और बोर्ड तक पहुंच होनी चाहिए। इसकी जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जाना चाहिए और इसकी गतिविधियों को आंतरिक लेखा-परीक्षा द्वारा आवधिक और स्वतंत्र समीक्षा के अधीन होना चाहिए। प्रबंधन को अनुपालन कार्य की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए और उसमें किसी भी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए।

कॉर्पोरेट प्रशासन का महत्व :

सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति पाने के लिए बैंक में फीडबैक तंत्र महत्वपूर्ण है, बैंक में सक्षम वातावरण जो मजबूत आंतरिक नियंत्रण के साथ अंतर्निहित संस्कृति को बढ़ावा देता है जो बोर्ड के निर्देशों से सृजित होता है। कॉर्पोरेट प्रशासन, प्राधिकरण और जिम्मेदारियों के आबंटन को निर्धारित करता है जिसके द्वारा बैंक के व्यवसाय और संबद्ध मामलों को उसके बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा अमल किया जाता है। इस संदर्भ में यह नोट किया जा सकता है कि बोर्ड को प्रत्येक

बैंक के आकार, जटिलता, जोखिम लेने की क्षमता, व्यवसाय मॉडल और परंपराओं के अनुसार नीतियों को अपनाना चाहिए। बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों को इकाई विशिष्ट अनियमितताओं पर ध्यान देना चाहिए। साथ ही, केवल नीतियों को अपनाने से समाधान नहीं होता है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों का प्रभावी कार्यान्वयन पूरे बैंक में नीति में निहित परंपराओं को प्रसारित करने के लिए आवश्यक है। इस संदर्भ में सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति की महत्वपूर्ण भूमिका है।

उपसंहार :

बैंकों में अनुपालन संस्कृति में बहुत सुधार की आवश्यकता है। बैंकों के पर्यवेक्षक के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक की सुदृढ़ कॉर्पोरेट प्रशासन और अनुपालन संस्कृति में गहरी रुचि है, क्योंकि यह बैंक के सुरक्षित और सुदृढ़ कामकाज में एक आवश्यक तत्व है और यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता है, तो यह बैंक के जोखिम प्रोफाइल पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है। सुशासित बैंक कुशल और लागत प्रभावी पर्यवेक्षी प्रक्रिया में योगदान करते हैं, क्योंकि पर्यवेक्षी हस्तक्षेप की कम आवश्यकता होती है। इस तरह की अच्छी संस्कृति ऐसे संगठनों के निर्माण में मदद करेगी जो मजबूत, लचीली, अनुशासित हों तथा निरंतर विकास और ग्राहकों के विश्वास का लाभ उठाएं।

अनुपालन की भूमिका दुनिया भर में व्यापक रूप से ध्यान आकर्षित कर रही है और इसे केंद्रीय बैंकों और बैंकों द्वारा एकमत से स्वीकार किया गया है कि अनुपालन पर काफी ध्यान दिया जाना चाहिए। नियामकों, पर्यवेक्षकों और अंतरराष्ट्रीय मानक निर्धारकों को इस तथ्य का अधिक से अधिक ज्ञान हो गया है कि केवल नियमों और विनियमों को लागू करना निरर्थक प्रथा है, जब तक कि इनका अनुपालन तहे दिल से विनियमित संस्थाओं द्वारा नहीं किया जाता है।

सुदृढ़ कॉर्पोरेट प्रशासन और अनुपालन संस्कृति पर्यवेक्षक को बैंक की आंतरिक प्रक्रियाओं पर अधिक भरोसा दिलायेगी। इस संबंध में, पर्यवेक्षी अनुभव प्रत्येक बैंक के भीतर समुचित स्तर के अधिकार, जिम्मेदारी, प्रतिबद्धता, नियंत्रण और संतुलन रखने के महत्व को रेखांकित करता है, जिसमें निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंधन और जोखिम, अनुपालन और आंतरिक लेखा-परीक्षा के माध्यम से आश्वासन शामिल हैं।



हिंदुस्तान का दिल - दिल्ली

वर्ष था 2019। श्री भगवद्कृपा से अंतर बैंक प्रतियोगिता में 'तृतीय पुरस्कार' प्राप्त हुआ था जिसके लिए मुझे दिल्ली में आयोजित पुरस्कार वितरण समारोह के लिए आमंत्रित किया गया था। एक सप्ताह का समय मिला था और अपने मम्मी-पापा को राजी कर मैंने दिल्ली के लिए तीन टिकटों का प्रबंध कर लिया।

हम लोग दिल्ली जाने के लिए बहुत उत्सुक थे। इसी बीच हमने दिल्ली के बारे में इंटरनेट पर थोड़ी जानकारी हासिल की। हमें यह ज्ञात हुआ कि चंदबरदाई की सुप्रसिद्ध रचना 'पृथ्वीराज रासो' में तोमर वंश राजा अनंगपाल को दिल्ली का संस्थापक बताया गया था। ऐसा माना जाता है कि उसने ही 'लाल-कोट' का निर्माण करवाया था और लौह-स्तंभ दिल्ली लाया था। दिल्ली में तोमर वंश का शासनकाल 900-1200 ईसवी तक माना जाता है। 'दिल्ली' या 'दिल्लिका' शब्द का प्रयोग सर्वप्रथम उदयपुर में प्राप्त शिलालेखों पर पाया गया, जिसका समय 1170 ईसवी निर्धारित किया गया। कुछ इतिहासकार कहते हैं कि तोमरवंश के एक राजा धव ने इलाके का नाम 'ढीली' रख दिया था क्योंकि किले के अंदर लोहे का खंभा ढीला था और उसे बदला गया था। यह 'ढीली' शब्द बाद में दिल्ली हो गया। एक और तर्क यह है कि तोमरवंश के दौरान जो सिक्के बनाए जाते थे, उन्हें देहलीवाल कहा करते थे। इसी से दिल्ली नाम पड़ा।

खैर, दिल्ली जाने का समय आ चुका था। हम अपने नियत समय पर ट्रेन में बैठ गए थे और अगली सुबह ही हम हजरत निजामुद्दीन पहुँच गए थे। आयोजन शाम को होना था तो हमने सोचा कि पहले हम अपने होटल पर जाकर थोड़ा आराम कर लेंगे फिर आसपास की जगह देख लेंगे। हम नज़दीकी स्टेशन से मेट्रो ट्रेन लेकर अपने गंतव्य स्थान तक पहुँच गए थे। यह बात उल्लेखनीय है कि मेट्रो बनवाकर सरकार ने अभूतपूर्व कार्य किया है। सरकार ने इस अत्याधुनिक साधन के माध्यम से आम जन तक यातायात की सुविधा कम कीमतों पर मुहैया करवाई है।

चूँकि, हम लोग सुबह ही दिल्ली पहुँच गए थे और शाम तक का समय हमारे पास था, तो हमने अपनी यात्रा की शुरुआत अक्षरधाम मंदिर से की। अक्षरधाम मंदिर को विश्व का सबसे विशाल हिन्दू मंदिर माना जाता है। इस मंदिर की एक और विशेष बात यह है



श्रीप्रिया राजेश
अधिकारी
गुलमोहर शाखा, भोपाल

कि इसे बनाने में सिर्फ पाँच साल का समय लगा था, यह निश्चित ही आश्चर्यजनक बात है। तकरीबन 11000 कलाकारों और अनगिनत सहयोगियों ने मिलकर इस विशाल मंदिर का निर्माण किया था। नवंबर 2005 में इस मंदिर की स्थापना की गयी थी। यह बहुत ही भव्य मंदिर था और यहाँ परिसर से हमने एक टी शर्ट भी खरीदी जिस पर अक्षरधाम का नाम भी अंकित था।

यहाँ से 'लोटस टेम्पल' करीब-करीब 30 मिनट की दूरी पर था, पर हमारे पास अभी काफी वक़्त था तो हमने निर्णय लिया कि हम मेट्रो रेल से ही अपनी यात्रा करेंगे। यहाँ यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि मेट्रो ने हमारा पूरा सफ़र आनंदमय एवं सहूलियत से परिपूर्ण बना दिया।

'लोटस टेम्पल', भारत में दिल्ली में स्थित है, एक बहाई हाउस ऑफ़ उपासना है जो दिसंबर 1986 में समर्पित की गई थी, जिसकी लागत 10 मिलियन थी। अपनी फूलों जैसी आकृति के लिए उल्लेखनीय, यह शहर में एक प्रमुख आकर्षण बन गया है। हमें यह जानकार बहुत ही आश्चर्य हुआ कि यह बहाई मंदिर है जहाँ न कोई मूर्ति है और न ही किसी प्रकार का कोई धार्मिक कर्म-कांड किया जाता है, इसके विपरीत यहाँ पर विभिन्न धर्मों से संबंधित विभिन्न

पवित्र लेख पढ़े जाते हैं। लोग यहां आते हैं शांति और सुकून का अनुभव करने। 'कमल मंदिर' रपर्यटकों के लिए सुबह 9 बजे से शाम 7 बजे तक खुलता है, जबकि सर्दियों में सुबह 9:30 बजे खुलकर शाम को 5:30 बजे बंद भी हो जाता है। अगर आप 'कमल मंदिर' जाएं तो मंगलवार से रविवार के बीच ही जाएं, क्योंकि सोमवार को 'कमल मंदिर' बंद रहता है। मंदिर में हर दिन नियमित अंतराल पर 15 मिनट के प्रार्थना सत्र आयोजित होते हैं। धर्म के सभी बहाई घरों की तरह, 'लोटस टेम्पल' सभी के लिए खुला है, धर्म या किसी अन्य योग्यता की परवाह किए बिना। इन दो भव्य स्थानों को देखने और शांति का अनुभव करने के बाद हम वापिस अपने रूम में आ गए। दोपहर का खाना खाने के पश्चात् हमने कुछ देर विश्राम किया। हम शाम को होने वाले 'पुरस्कार वितरण समारोह' कार्यक्रम में जाने के लिए तैयार हो गए और कुछ दूर पर स्थित अपने स्थान पर पहुँच गए।

यह कहे बिना रहा नहीं जा सकता कि बैंक का मुख्यालय अत्यंत विशाल एवं भव्य था। आयोजन में अलग-अलग गतिविधियां रखी गयी थीं एवं आयोजन में मशहूर काव्य हस्तियों जैसे - कुंवर बेचैन साहब ने चार चाँद लगा दिए थे। समारोह के पश्चात्, उनके हॉल में जलपान की सुविधा रखी गयी थी, यह सब होते-होते रात के करीब 10 बज चुके थे। अतः हम वापिस आकर सो गए और इस प्रकार हमारा पहला दिन गुज़रा।

अब हमारे पास एक और दिन था जिसका भरपूर फायदा उठाने के उद्देश्य से हमने अधिकांश जगह घूमने की योजना बनाई। सुबह-सुबह हम लोग 'लाल किले' के सफर पर निकल पड़े। राजधानी दिल्ली में स्थित भारतीय और मुगल वास्तुशैली से बने इस भव्य ऐतिहासिक कलाकृति का निर्माण पांचवे मुगल शासक शाहजहां ने करवाया था। जबकि उनके द्वारा बनवाया गया ताजमहल को उसके सौंदर्य और आकर्षण की वजह से जिस तरह दुनिया के सात अजूबों में शुमार किया गया है, उसी तरह दिल्ली के 'लाल किले' को विश्व भर में शोहरत मिली है। इस भव्य ऐतिहासिक किले के प्रति लोगों की सच्ची श्रद्धा और सम्मान है। लाल किले के स्ट्रक्चर में मुख्य रूप से उसकी दीवारें, मुख्य दरवाज़ा, दर्शक हाल, यमुना नदी के तट पर बना शाही महल है। इसके अलावा, नीचे अन्य स्थानों का उल्लेख किया जा रहा है -

- **छाबरी बाजार** - दुनिया का यह भव्य और ऐतिहासिक स्मारक 'लाल किले' के परिसर में स्थित है और यह इस



किले में मौजूद मुख्य ऐतिहासिक स्मारकों में से एक है, जिसे सैलानियों द्वारा खूब पसंद किया जाता है।

- **लाहौरी दरवाजा** - 'लाहौरी गेट' दुनिया की इस सर्वश्रेष्ठ इमारत 'लाल किले' के अंदर बने मुख्य आकर्षणों में से एक है। 'लाहौरी गेट' का नाम लाहौर शहर से लिया गया है। आज़ादी के बाद से यही से हर साल 15 अगस्त को यहां की बालकनी से देश के प्रधान मंत्री द्वारा तिरंगा फहराया जाता है और देश के नाम अपना संदेश दिया जाता है। आपको बता दें कि जब इस गेट का निर्माण किया गया था, तब मुगल बादशाह शाहजहां ने इसकी मनमोहक सुंदरता की वजह से इसे एक सुंदर महिला के चेहरे का खिताब दिया था। आपको बता दें कि देश की आज़ादी के बाद जब से देश के प्रथम प्रधान मंत्री जवाहर लाल नेहरू ने यहां तिरंगा फहराया था, तब से हर साल 15 अगस्त पर यहां की बालकनी से देश के प्रधान मंत्री द्वारा तिरंगा फहराया जाता है।
- **दिल्ली दरवाजा** - इस दरवाजे का निर्माण मुगल बादशाह शाहजहां ने 1638 में दिल्ली के सातवें शहर तथा तत्कालीन राजधानी शहर शाहजहानाबाद की घेराबन्दी करती रक्षक दीवार के प्रवेशद्वार के रूप में करवाया था। यह लाल बलुआ पत्थर एवं अन्य पत्थरों से बड़े आकार का बनवाया गया था। द्वार के निकट ही दो बड़े-बड़े हाथियों की मूर्तियां भी बनी थीं जिसकी वजह से इसे पहले 'हाथी पोल' भी कहा जाता था।

यह 'दिल्ली गेट' के नाम से भी प्रसिद्ध है। यह किले के दक्षिण की ओर है। इसका रूप और बनावट बिल्कुल मुख्य लाहौरी दरवाजे जैसी है। इस दरवाजे के दोनों ओर पत्थर के विशाल हाथी बने हुए हैं। इसे औरंगजेब के द्वारा तोड़ दिया गया था, लेकिन 1903 में इसे लार्ड के द्वारा फिर से बनवाया गया। यह अपने आकर्षण और सौंदर्य की वजह से पर्यटकों का ध्यान अपनी तरफ आकर्षित करता है, यह गेट लाल किले के दक्षिण की तरफ बना हुआ है। वहीं इस गेट से अंदर वीवीआईपी और कुछ स्पेशल लोग ही एंट्री कर सकते हैं, जबकि आम लोग इस भव्य लाल किले के अंदर बने अन्य गेट से प्रवेश ले सकते हैं।

- **पानी दरवाजा** - यह छोटा दरवाजा है, जो दक्षिण पूर्व में स्थित है। यह नदी के तट के समीप था, इसलिए इसका यह नाम पड़ गया।
- **चट्टा चौक** - लौहोर गेट से अंदर जाते ही चट्टा बाजार है, यहाँ मुगलों के समय में हाट लगा करता था, जहाँ सिल्क, आभूषण व अन्य आइटम बेचे जाते थे।
- **नौबत खाना** - इसे नक्कर खाना भी कहते हैं। लाहौर गेट के पूर्वी ओर ये स्थित है, यह महल संगीतकारों के लिए विशेष रूप से बनाया गया था, यहां रात्रि के समय संगीत संध्या आयोजित की जाती थी।
- **दीवान-ए-आम** - यह राजा का मुख्य कोर्ट हुआ करता था, यहाँ वे सारे फैसले लिया करते थे। यह 540 फीट चौड़ा व 420 फीट गहरा बना हुआ था जिसके चारों ओर गैलरी बनी हुई थी। इसके सामने जनता के लिए हॉल भी था।
- **मुमताज महल** - यह राजाओं की पत्नी व दासियों के लिए बना हुआ था, यहाँ आज के समय में संग्रहालय है।
- **रंग महल** - यह भी मुमताज महल की तरह ही रानियों के लिए बना हुआ था। यहाँ बीच में एक पूल भी था जिसे नहर-ए-बहिश्त (यह एक नहर थी, जो यमुना नदी से महल को जोड़ती थी) के द्वारा भरा जाता था।
- **दीवाने खास** - दीवाने आम के उत्तरी ओर दीवाने खास बनाया गया था। इसे संगमरमर और बहुमूल्य पत्थरों से



बनाया गया था। यह राजा का पर्सनल रूम हुआ करता था, इसे भी बहुमूल्य पत्थर व रत्नों से बनाया गया था।

- **मोती मस्जिद** - इसे औरंगजेब के द्वारा 1659 में बनवाया गया था, ये औरंगजेब की निजी मस्जिद थी।

यह लाल किले के परिसर में स्थित है। इसे सफेद संगमरमर का उपयोग करके बनाया गया था।

लाल किले के ठीक सामने ही चांदनी चौक एवं शीश गंज गुरुद्वारा है। चांदनी चौक थोक विक्रेताओं के लिए प्रसिद्ध बाजार है। यहां पर कई प्रकार के मसाले, ड्राई फ्रूट्स, सिल्वर आभूषण और साड़ियों के अलावा कई खूबसूरत और करामाती चीजों का मिश्रण देखने को मिलता है।

शीश गंज गुरुद्वारा शहीदों के इतिहास वाले सबसे महत्वपूर्ण ऐतिहासिक गुरुद्वारों में से एक है। इस ऐतिहासिक स्थल पर, 1675 में मुगल बादशाह औरंगजेब ने नौवें सिख गुरु तेग बहादुर को इस्लाम कबूल करने के लिए कहा था, परन्तु गुरु जी ने मना कर दिया था। ऐतिहासिक कथाओं के अनुसार जब गुरु तेग बहादुर की मृत्यु हो गई थी तो यहां तक कि उनकी लाश को भी नहीं लेने दिया गया था। अचानक बारिश आई थी, उनके दो चेलों ने उनका शरीर और सिर लेकर भाग गये थे और फिर अंतिम संस्कार किया था। वर्तमान गुरुद्वारा संरचना का निर्माण 1930 में किया गया था। इस गुरुद्वारे की मुख्य संरचना इसका विशाल व खुला हॉल है।

चलते-चलते हमें एक बहुत ही रोचक म्यूजियम के बारे में पता चला। यह था - सुलभ इंटरनेशनल शौचालय संग्रहालय। यह

सुलभ इंटरनेशनल द्वारा संचालित दिल्ली में स्थित एक संग्रहालय है जो स्वच्छता तथा शौचालयों के वैश्विक इतिहास को समर्पित है। टाइम पत्रिका के अनुसार यह संग्रहालय विश्व के सबसे विचित्र संग्रहालयों में से एक है।

तत्पश्चात्, हम तीनों, पालम दिल्ली में स्थित, एयर फोर्स म्यूजियम देखने गए। यहाँ भारतीय वायु सेना के इतिहास को दर्शाते हवाई जहाजों एवं हथियारों का संग्रह और यहां हवाई जहाजों एवं हथियारों को बड़ी मात्रा में प्रदर्शन के लिए रखा गया है। उसी परिसर में एयर फोस का स्टोर भी था जहाँ से हमने एक कैप एवं एक टी शर्ट खरीदी।

आधा दिन निकल चुका था, हमने वहीं से बस ली और सीधे राजघाट पहुंचे। राजघाट यमुना नदी के किनारे महात्मा गाँधी मार्ग पर स्थित है। यह दिल्ली का सबसे लोकप्रिय आकर्षण है और प्रतिदिन हज़ारों पर्यटकों को अपनी ओर खींचता है। यह स्मारक काले

संगमरमर की बनी एक वर्गाकार संरचना है जिसके एक किनारे पर मशाल जलती रहती है। इसके चारों ओर कंकड़युक्त फुटपाथ और हरे-भरे लॉन हैं और स्मारक पर 'हे राम' गुदा हुआ है क्योंकि ऐसा माना जाता है कि महात्मा के ये अंतिम शब्द थे। ज़्यादा देर न रुकते हुए हम इंडिया गेट की तरफ बढ़ गए जहाँ हमने 'नेशनल वॉर मेमोरियल' भी देखा। इंडिया गेट के पास बने 'वॉर मेमोरियल' को देखने के लिए देश के कोने-कोने से लोग आ रहे थे। इतना ही नहीं, जो भारतीय विदेश में रहते हैं और देश आते हैं, वे भी शहादत की इस मिसाल को देखने का अवसर हाथ से जाने नहीं देते हैं। यह युवाओं में सेना के प्रति जोश और समर्पण का भाव जागृत करता है।

तेज़ी से समय बीतता गया और इसी प्रकार दो दिन की हमारी सुनहरी यात्रा समाप्त हो चुकी थी, पर दिल्ली के इस सफर ने हमारे मानस पटल पर एक अमिट छाप छोड़ दी थी। हम यही आशा करते हैं कि इस प्रकार के आयोजन भविष्य में भी हों जिसके माध्यम से हम भी भिन्न-भिन्न संस्कृतियों से परिचित हो सकें।



काम का महत्व

कोई भी काम छोटा या बड़ा नहीं होता। हर काम का अपना महत्व होता है। हमें अपने काम की तुलना किसी दूसरे काम से नहीं करनी चाहिए। शहर के मुख्य बाजार में एक गराज था जिसमें एक व्यक्ति मेकैनिक का काम करता था। वैसे तो वह व्यक्ति काम बहुत ही बढ़िया ढंग से करता था। लेकिन उसके अंदर एक कमी थी। वह अपने काम को बड़ा और दूसरों के काम को छोटा समझता था। एक बार एक हार्ट सर्जन अपनी लक्जरी कार लेकर उसके पास सर्विस कराने ले आए। बातों-बातों में उस व्यक्ति को पता चला कि जो ग्राहक आया है वह एक हार्ट सर्जन है। उसने तुरंत पूछा - 'डॉक्टर साहब, मैं यह सोच रहा था कि हम दोनों का काम एक जैसा है।' डॉक्टर ने बहुत आश्चर्य से पूछा - 'एक जैसा, वह कैसे?' इसके जवाब में उस व्यक्ति ने कहा कि 'मैं कार का इंजन ठीक करता हूँ और यह इंजन कार का दिल है। मैं चेक करता हूँ कि यह कैसा चल रहा है। मैं इसे खोलता हूँ और इसकी वॉल्व फिट करता हूँ।' बेहतर तरीके से सर्विस करता हूँ और इस समस्या का समाधान करता हूँ और फिर जोड़ देता हूँ। आप भी कुछ ऐसे ही करते हैं। सर्जन ने अपनी हामी भर दी। उस व्यक्ति ने पूछा कि 'आप मुझे यह बताइए कि आपको मुझसे दस गुणा अधिक पैसा क्यों मिलता है। काम तो आप भी मेरे जैसे ही करते हैं।' उस व्यक्ति ने डाक्टर से पूछा। डाक्टर ने कुछ देर के लिए सोचा और मुस्कराते हुए बोले कि 'जो काम तुम करते हो, उसे इंजन चालू रखते हुए करो, समझ जाओगे।' अब मेकैनिक ने इस सवाल का कोई जवाब नहीं दिया। वह अपनी गलती समझ चुका था। अतः हमें इस बात को समझने की आवश्यकता है कि हर काम का अपना महत्व होता है। अपने काम को बड़ा समझना ठीक है, पर दूसरों के काम को कभी छोटा नहीं समझना चाहिए बल्कि सभी के काम का आदर करना चाहिए।

ज़िंदगी और मौत

ज़िं दा थे तो किसी ने पास भी बिठाया नहीं,
अब खुद मेरे चारों ओर बैठे जा रहे हैं !
पहले कभी किसी ने मेरा हाल न पूछा
अब सभी आंसू बहाये जा रहे हैं !
एक रूमाल भी भेंट नहीं किया जब हम ज़िंदा थे,
अब शाल और कपड़े ऊपर से ओढ़ाए जा रहे हैं!
सब को पता है कि शाल और कपड़े इसके काम के नहीं,
मगर फिर भी बेचारे दुनियादारी निभाये जा रहे हैं!
कभी किसी ने एक वक्त का खाना तक नहीं खिलाया,
अब देसी घी मेरे मुह में डाले जा रहे हैं!
ज़िंदगी में एक कदम भी साथ न चल सका कोई,
अब फूलों से सजाकर कंधे पर उठाए जा रहे हैं!
आज पता चला कि मौत ज़िंदगी से बेहतर है,
हम तो बेवजह ही ज़िंदगी की चाहत किये जा रहे हैं!



अवनीश कुमार गुप्ता
वरिष्ठ प्रबंधक
नोएडा सेक्टर-15 शाखा



जब सरसों फुलाती है



हीरा मणि शंकर
प्रबंधक
कोरजाना शाखा

ज ब सरसों फुलाती है!
हर तन पर उसके
एक पीली चुनर सी चढ़ जाती है।
देख मेड़ खड़ी गाँव की गोरी
तब मन- ही- मन मुस्काती है ।
जी करता है उसका
पैटू इस पीले सागर में
स्वप्निल पल की यह खुशियाँ भर लूँ।
उज्वल मन के गागर में
सोच-सोच नाना फिर
वह कहीं स्वप्नों में खो जाती है
जब सरसों फूल खिलाती है

सुदर्शन हो वह कोई राजकुमार
भरे 'अंकों' में उसे / करे जो प्याँ
दीवाना हो कोई पतंगों सा
कर देता है
समां पे जो जां निसाँ
प्रिया बनने की उम्र प्रियतम की
जाने कब से वह ललचाती है
जब सरसों फुलाती है!



भारत में ग्रीन फाइनेंस (हरित वित्त) का विकास, चुनौतियां एवं संभावनाएं

आज जब विश्व 'ग्लोबल वार्मिंग' एवं पर्यावरण असंतुलन' के खतरों से उत्पन्न चुनौतियों का सामना कर रहा है, ऐसे में पर्यावरण अनुकूल सतत विकास एवं जलवायु परिवर्तन के दृष्टिकोण से अनुकूल आर्थिक विकास की अवधारणा अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है। 'ग्रीन फाइनेंस' यानी 'हरित वित्त' आज राष्ट्रीय-नीति की प्राथमिकताओं के रूप में उभर रहा है। ग्रीन फाइनेंस का तात्पर्य ऐसी व्यवस्था से है- जो ऐसी परियोजनाओं का वित्तपोषण करती हैं, जो सतत रूप से पर्यावरण के अनुकूल हों और जो जलवायु परिवर्तन के दुष्प्रभावों से रहित हो। ऐसी पर्यावरण अनुकूल परियोजनाओं में नवीकरणीय स्रोतों जैसे- सौर ऊर्जा, पवन ऊर्जा संबंधी परियोजनाएं, प्रदूषण रहित यातायात-व्यवस्था, जिसमें न्यूनतम ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जित हों, कम ऊर्जा खपत वाली ग्रीन बिल्डिंग परियोजनाएं, कचरा प्रबंधन परियोजनाएं, जल प्रबंधन परियोजनाएं, भूमि प्रबंधन, वानिकी, कृषि एवं जैव विविधता के संरक्षण आदि से संबंधित परियोजनाएं शामिल हैं।

इस तरह की परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए आज नए वित्तीय लिखत अर्थात् फाइनांशियल इंस्ट्रूमेंट जैसे - ग्रीन बॉन्ड ; कार्बन मार्केट इंस्ट्रूमेंट जैसे - कार्बन टैक्स और नई वित्तीय संस्थाएं जैसे - ग्रीन बैंक या हरित बैंक और हरित निधि / ग्रीन फंड आदि सृजित किये जा रहे हैं। ये सब व्यवस्थाएं मिलकर समेकित रूप से हरित-वित्त अवसंरचना का निर्माण करती हैं।

ग्रीन फाइनेंस (हरित वित्त) का संपूर्ण विमर्श सतत आर्थिक विकास पर केंद्रित है। तीव्र आर्थिक प्रगति अक्सर पर्यावरण की कीमत पर हासिल की जाती है। प्राकृतिक संसाधनों का अविवेकपूर्ण दोहन, पर्यावरण असंतुलन को जन्म देता है, जिसका घातक प्रभाव मानवीय स्वास्थ्य पर पड़ता है और परिणामस्वरूप, सतत आर्थिक विकास बाधित होता है। ऐसे में आज दुनिया के तमाम देश पर्यावरण संरक्षण और सतत आर्थिक विकास के लिए पर्यावरण अनुकूल तकनीक के विकास और उपयोग पर जोर दे रहे हैं। वे आज अपने संसाधनों को परंपरागत उद्योगों से मुक्त कर, पर्यावरण अनुकूल एवं



प्रकाश माली
प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

सतत आर्थिक विकास संबंधी परियोजनाओं में लगा रहे हैं। वे अपनी भूमि एवं श्रम का बेहतर प्रबंधन कर रहे हैं। विभिन्न देश आज ग्रीन फाइनेंस (हरित वित्त) पर राष्ट्रीय नीति बना रहे हैं और उसमें आर्थिक विकास के सभी हितधारकों जैसे- कॉर्पोरेट, सरकार और केंद्रीय बैंकों को शामिल कर रहे हैं।

ग्रीन फाइनेंस / हरित वित्त पर वैश्विक नीति:

जलवायु परिवर्तन, जी-20 समूह की 2008 में हुई पहली बैठक के बाद से ही उसके केंद्र में रहा है। हालांकि हाल ही में उसका ध्यान सर्कुलर कार्बनिक इकॉनॉमी(सीसीई) पर केंद्रित हो गया है, ताकि खतरनाक गैसों के उत्सर्जन को रोका जा सके। इसके लिए कई फ्लैगशिप कार्यक्रम चलाए जा रहे हैं ताकि 'हरित वित्त' के बारे में जागरूकता लाई जा सके और हरित वित्त को बढ़ावा दिया जा सके। कई देशों ने कई फ्लैगशिप कार्यक्रमों जैसे - प्रिंसिपल फॉर रेस्पॉसिव इन्वेस्टमेंट (पीआरआई) व वित्तीय संस्थाओं के लिए समान सिद्धांत (इक्वेटर प्रिंसिपल-ईपी) बनाये हैं। संयुक्त राष्ट्र

पर्यावरण कार्यक्रम और सतत विकास पर वित्तीय संस्थाओं की प्रतिबद्धता संबंधी संकल्प, हस्ताक्षरकर्ता देशों में हरित वित्त का मार्ग प्रशस्त करते हैं।

इस दिशा में सस्टेनेबल स्टॉक एक्सचेंज एक ऐसा अभियान है जो हस्ताक्षरकर्ता देशों के स्टॉक एक्सचेंजों को एक ऐसा स्टॉक प्राइस सूचकांक निकालने के लिए प्रेरित करता है, जो इन देशों में काम कर रही अनेक कंपनियों के कार्यनिष्पादन पर नज़र रखता है, जो एन्वायरन्मेंटल, सोशल व गवर्नेंस (ईएसजी) के सिद्धांतों की अग्रदूत है। इन सूचकांकों का उद्देश्य ऐसे निवेशकों का मार्गदर्शन करना है जो ग्रीन या हरित गतिविधियों में निवेश करने में रुचि रखते हैं। भारत के दो मुख्य स्टॉक एक्सचेंज यथा – ‘मुंबई स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई)’ और ‘राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई)’ इन अभियानों का हिस्सा है और अलग से ‘ईएसजी सूचकांक’ प्रकाशित करते हैं।

हरित वित्त के संबंध में विनियामक ढांचे को मुख्यतः चार भागों में बांटा जा सकता है :

1. वित्तीय एवं गैर-वित्तीय कंपनियों द्वारा सस्टेनेबिलिटी डिस्कलोजर रिपोर्ट की अनिवार्यता – इसके अंतर्गत जी-20 टास्क फोर्स ऑन क्लाइमेट रिलेटेड फाइनेंशियल डिस्कलोजर्स (टीसीएफडी) की सिफारिशों को अपनाने के लिए प्रेरित करता है।
2. डायरेक्टेड एवं कंसेशनल लेंडिंग।
3. वित्तीय एवं गैर-वित्तीय संस्थाओं का माइक्रो एंड माइक्रो प्रोडक्शन रेगुलेशन।
4. हरित वित्त संस्थाओं की स्थापना – जैसे – द यूके ग्रीन इन्वेस्टमेंट बैंक की स्थापना आदि।

उपरोक्त विनियामक ढांचे के अनुरूप भारत में भी पिछले दशक में इस क्षेत्र में विनियामक ढांचे का निर्माण किया गया है।

हरित वित्त पर भारत में राष्ट्रीय नीति-निर्माण :

भारत ने वर्ष 2007 से ही ग्रीन फाइनेंस / हरित वित्त पर ज़ोर देना आरंभ कर दिया था। इसके लिए दिसंबर 2007 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने ‘कॉर्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी, सस्टेनेबल

डेवलपमेंट और नॉन-फाइनेंशियल रिपोर्टिंग में बैंकों की भूमिका’ पर अधिसूचना जारी की और सस्टेनेबल डेवलपमेंट के संदर्भ में ग्लोबल वार्मिंग और जलवायु परिवर्तन का उल्लेख किया। जलवायु परिवर्तन की चुनौतियों से निपटने के लिए वर्ष 2008 में ‘जलवायु परिवर्तन पर नेशनल एक्शन प्लान (एनएपीसीसी)’ बनाया गया। ग्रीन फाइनेंस के लिए उत्तरदायी संस्थाओं की समन्वयक एजेंसी के रूप में वित्त मंत्रालय के अधीन वर्ष 2011 में ‘क्लाइमेट चेंज फाइनेंस यूनिट (सीसीएफयू)’ का गठन किया गया। इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम उठाते हुए सेबी ने वर्ष 2012 से बाजार पूंजीकरण के आधार पर बीएसई और एनएसई में सूचीबद्ध टॉप 100 कंपनियों के लिए वार्षिक रिपोर्ट जारी करना अनिवार्य कर दिया, ताकि सस्टेनेबिलिटी डिस्कलोजर संबंधी ज़रूरतों को पूरा किया जा सके और इसे समय-समय पर संशोधित भी किया गया। मई 2017 में डिस्कलोजर ज़रूरतों का विशिष्ट रूप से उल्लेख करते हुए ग्रीन बांड जारी करने के संबंध में दिशानिर्देश जारी किए। इसके अलावा, कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय ने कंपनी एक्ट-2013 के तहत सीएसआर संबंधी गतिविधियों की रिपोर्टिंग को अनिवार्य कर दिया। अक्टूबर 2017 से वर्ष में एक बार निदेशक मंडल के लिए पर्यावरण सोशल व गवर्नेंस के मुद्दों पर विचार करने के लिए बैठक करना अनिवार्य किया गया।

पेरिस समझौता – 2015 के प्रति अपनी प्रतिबद्धताओं के कारण भारत ने ग्रीन हाउस गैसों के उत्सर्जन में वर्ष 2005 के स्तर से 33 से 35% तक की कमी लाने और 2030 तक नॉन-फोसिल स्रोतों से कुल बिजली उत्पादन को स्थापित बिजली संयंत्रों की कुल क्षमता के 40% तक लाने का निर्णय लिया है। भारत सरकार ने अधिकांश राज्यों में संस्थागत, आवासीय एवं सामाजिक क्षेत्रों के भवनों की छतों पर रूफटॉप सोलर पैनल स्थापित करने के लिए 30% तक की सब्सिडी देने का प्रावधान किया है। भारत सरकार ने वर्ष 2015 व 2019 में दो चरणों में ‘फास्टर एडॉप्शन एंड मैनुफैक्चरिंग ऑफ़ इलेक्ट्रिक एंड हाइब्रिड व्हीकल (एफएएमई)’ योजना का शुभारंभ किया है, ताकि इस क्षेत्र को आवश्यक ऋण-प्रवाह उपलब्ध होता रहे और वाहन खरीदने की शुरुआती कीमतों में कमी लाई जा सके और साथ ही इलेक्ट्रिक वाहनों की आधारभूत संरचना (चार्जिंग स्टेशन लगाना) का निर्माण किया जा सके। कई बैंकों ने 20 बेसिस प्वाइंट कम ब्याज दर पर ग्रीन कार लोन योजना की शुरुआत की है, ताकि इलेक्ट्रिक वाहनों की हाई अपफ्रंट लागत

को वहन-योग्य बनाया जा सके। भारत सरकार ने नवीकरणीय ऊर्जा-क्षेत्र में अधिक कुशल मॉडलों के विनिर्माण के लिए 'प्रोडक्शन लिंकड इंसेंटिव स्कीम-पीएलआई' की शुरुआत की है। भारतीय रिज़र्व बैंक हरित वित्त को बढ़ावा देने के लिए आगे बढ़कर नीतिगत उपाय कर रहा है और नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत को प्राथमिकता क्षेत्र के अंतर्गत रखा है। अब नवीकरणीय ऊर्जा क्षेत्र में 30 करोड़ तक के ऋण प्राथमिकता क्षेत्र में माने जायेंगे, जबकि ₹10 लाख तक के घरेलू क्षेत्र के ऋण भी प्राथमिकता क्षेत्र के अंतर्गत आएंगे। भारत ने वर्ष 2030 तक 450 गीगावाट नवीकरणीय ऊर्जा-उत्पादन का लक्ष्य रखा है।

भारतीय रिज़र्व बैंक अपनी वार्षिक रिपोर्ट एवं अन्य संचार-माध्यम से जनता, निवेशकों और बैंकों को ग्रीन फाइनेंस की आवश्यकता, अवसरों और चुनौतियों के बारे में जागरूक कर रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक ग्रीन फाइनेंस के लिए स्थानीय ग्रीन-बॉन्ड बाजार के निर्माण, ग्रीन-बॉन्ड में क्रॉस-बॉर्डर निवेश, पर्यावरण-जोखिमों पर जानकारी साझा करने और ग्रीन फाइनेंस संबंधी समग्र गतिविधियों में सुधार लाने के लिए काम कर रहा है। इसके अंतर्गत हरित गतिविधियों की परिभाषा निर्धारित करना, बौद्धिक संपदा अधिकार संबंधी विकास, विकसित देशों से आवश्यक तकनीकी का हस्तांतरण और बैंकों द्वारा पर्यावरण-जोखिमों का मूल्यांकन आदि शामिल हैं।

भारत में बैंकिंग के रुझान एवं प्रगति संबंधी अपनी रिपोर्ट-2008 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय आस्तियों पर जलवायु परिवर्तन के जोखिमों पर संज्ञान लिया है और सतत विकास के लिए पर्यावरण अनुकूल हरित-वित्त यानि ग्रीन फाइनेंस को तेज गति से बढ़ावा देने की आवश्यकता पर बल दिया है। भारतीय रिज़र्व बैंक ग्रीन फाइनेंस के विकास की चुनौतियों - जैसे 'ग्रीनवाशिंग', पर्यावरण अनुपालन के झूठे दावों, ग्रीन फाइनेंस की सुनिश्चित परिभाषा न होना, लंबी अवधि के ग्रीन निवेश में परिपक्वता असंतुलन और ग्रीन-फाइनेंस में निवेशकों की अल्पकालिक रुचि आदि को भी स्वीकार करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक समेकित प्रयासों के माध्यम से भारत में ग्रीन फाइनेंस के लिए आवश्यक तंत्र विकसित करने और एक नीतिगत व्यवस्था स्थापित करने की आवश्यकता पर बल देता रहा है।

भारत में ग्रीन-फाइनेंस इंस्टीट्यूशन के संदर्भ में 'इंडियन रिन्यूएबल एनर्जी डेवलपमेंट एजेंसी (आईआरडीडी)' स्वच्छ ऊर्जा को बढ़ावा देने के लिए एक सरकार समर्थित एजेंसी है, जो एक प्रकार से भारत का पहला ग्रीन-बैंक है। 'इंडियन इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआईएफसीएल)' ने अर्थक्षम आधारभूत संरचना क्षेत्र की परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए एक क्रेडिट इन्हेसमेंट स्कीम की शुरुआत की है, जिसके अंतर्गत 5 वर्ष से अधिक अवधि के बॉन्ड जारी किये जाते हैं।

भारत में ग्रीन फाइनेंस (हरित वित्त) की चुनौतियाँ :

1. हरित वित्त एवं सतत विकास के बारे में जानकारी का अभाव:
ग्रीन फाइनेंस / हरित वित्त की सबसे बड़ी चुनौती है हरित वित्त एवं सतत विकास के बारे में जानकारी का निर्धारण करने के लिए आवश्यक डाटा का भाव होना। इस बारे में सिर्फ गूगल ट्रेंड से ही आवश्यक जानकारी प्राप्त होती है।
2. ग्रीन लैडिंग :
सतत विकास परियोजनाओं के लिए ग्रीन लैडिंग संबंधित डाटा के लिए भारतीय अर्थव्यवस्था में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के पास आवश्यक डाटा उपलब्ध नहीं है। ग्रीन फाइनेंस की पहल के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक ने नवीकरणीय ऊर्जा क्षेत्र को वर्ष 2015 में प्राथमिकता क्षेत्र में शामिल किया है।
3. ग्रीन बॉन्ड:
ग्रीन बोनस या हरित बॉन्ड ऐसे बांड हैं - जो सरकारी इकाइयों, अंतर-सरकारी-समूहों और एलाएंस द्वारा इस उद्देश्य से जारी किये जाते हैं कि उनसे प्राप्त आय का उपयोग सतत रूप से पर्यावरण अनुकूल परियोजनाओं के लिए किया जा सके। भारत में वर्ष 2015 से कॉरपोरेट्स एवं सरकार द्वारा ग्रीन बॉन्ड जारी किए जा रहे हैं। अब तक लगभग 5000 से अधिक ग्रीन बॉन्ड जारी किए गए हैं जिन से प्राप्त राशि का उपयोग इन परियोजनाओं के लिए किया जा रहा है। यद्यपि ग्रीन बॉन्ड जारी करने के मामले में भारत की स्थिति कई अन्य राष्ट्रों से बेहतर है, परंतु ग्रीन बॉन्ड भारत में जारी कुल बॉन्डों का सिर्फ 0.7 प्रतिशत ही है।

भारत में अधिकांश ग्रीन बॉन्ड 5 वर्ष या उससे अधिक की अवधि के लिए जारी किए जाते हैं, परंतु 'यस बैंक', 'इंडियन रिन्यूएबल एनर्जी डेवलपमेंट एजेंसी लिमिटेड', 'रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कॉर्पोरेशन लिमिटेड', 'पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड', 'इंडियन रेलवे फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड' और 'अडानी रिन्यूएबल एनर्जी लिमिटेड' ने 10 वर्ष और उससे अधिक की परिपक्वता-अवधि के लिए भी बॉन्ड जारी किये हैं। भारत में 76% लगभग क्षेत्र प्रतिशत 1 में जारी किए जाते हैं। विश्व बैंक द्वारा भी भारत में अनेक परियोजनाओं के लिए बॉन्ड जारी किए गए हैं। एक आकलन के अनुसार भारत में 30 जून 2019 तक 640 बिलियन यूएस डॉलर के बॉन्ड जारी किए गए हैं और उनसे प्राप्त राशि का उपयोग ग्रीन प्रोजेक्ट के लिए किया गया है।

भारत में हरित वित्तपोषण की संभावनाएं:

भारत दुनिया की 5वीं सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था है। आने वाले समय में भारत वैश्विक अर्थव्यवस्था की धुरी बनेगा। लेकिन इसके लिए भारत को ऐसे आर्थिक विकास की आवश्यकता है, जो सस्टेनेबल हो और पर्यावरण के अनुकूल हों। इस दिशा में ग्रीन फाइनेंस को बढ़ावा देकर भारत अपने सतत एवं पर्यावरण-अनुकूल आर्थिक विकास की दिशा में आगे बढ़ सकता है। भारत में ग्रीन फाइनेंस के अकूत संभावनाएं हैं। भारत द्वारा उधार-लागत कम करके, परिपक्वता-असंतुलन में कमी लाकर, ग्रीन फाइनेंस को परिभाषित कर और ग्रीन फाइनेंस के बारे में जागरूकता व सूचना प्रदान करके हरित वित्त (ग्रीन फाइनेंस) को बढ़ावा दिया जा सकता है। ग्रीन फाइनेंस की रिपोर्टिंग के बारे में आवश्यक मापन, सत्यापन व ट्रेडिंग प्लेटफार्म का निर्माण करके भी ग्रीन फाइनेंस को प्रोत्साहित किया जा सकता है।

भारत के विशाल बाजार के हिसाब से ग्रीन-इंस्ट्रूमेंटों का अभाव है। ग्रीन परियोजनाओं के लिए ग्रीन -इंस्ट्रूमेंटों का विकास करके ग्रीन फाइनेंस में अभूतपूर्व वृद्धि की जा सकती है। निवेश और पर्यावरण नीतियों में समन्वय स्थापित करते हुए और देश व देश के विभिन्न राज्यों में लागू करने योग्य नीतिगत ढांचा बनाकर ग्रीन फाइनेंस को गति प्रदान की जा सकती है। इसके अलावा, कॉर्पोरेट बॉन्ड मार्केट का विस्तार करना, ग्रीन निवेश संबंधी पारिभाषिक शब्दावली का मानकीकरण करना, नियमित कॉर्पोरेट रिपोर्टिंग और निवेशक और निवेश-प्राप्तकर्ता के बीच सूचना-प्राप्ति के अंतर को



समाप्त करके ग्रीन फाइनेंस बाजार की कमियों को दूर किया जा सकता है। कम ऊर्जा-खपत वाली ग्रीन बिल्डिंग के निर्माण में संलग्न औद्योगिक निकायों को शामिल करके, बेहतर कचरा प्रबंधन को बढ़ावा देते हुए हरित परियोजनाओं के लिए एक लक्षित नीति बनाकर, भारत में ग्रीन फाइनेंस को अपेक्षित विस्तार दिया जा सकता है।

निष्कर्ष:

निष्कर्षतः कहा जा सकता है कि ग्रीन फाइनेंस अब एक राष्ट्रीय-नीति की प्राथमिकता के रूप में उभर रहा है। हाल के वर्षों में जनता के बीच ग्रीन फाइनेंस के बारे में जागरूकता बढ़ी है और ग्रीन फाइनेंस के विकल्पों में भी वृद्धि हुई है। ग्रीन परियोजना के बारे में सूचनाओं में सुधार हुआ है। साथ ही बेहतर सूचना-प्रबंधन-प्रणाली और सभी हितधारकों के बीच समन्वय में हुई वृद्धि ने एक सतत एवं दीर्घकालिक आर्थिक वृद्धि का मार्ग प्रशस्त किया है। इस समय, जबकि पूरा विश्व कोविड-19 से कराह रहा है और उसका प्रभाव वैश्विक अर्थव्यवस्था की वृद्धि पर पड़ रहा है, निःसंदेह रूप से हरित वित्त / ग्रीन फाइनेंस के बारे में राष्ट्रीय-नीति निर्माण में गति लाना अनिवार्य हो गया है। कोविड-19 ने विश्व के नीति-नियंत्रणों को पर्यावरण-अनुकूल सतत आर्थिक विकास और जलवायु-परिवर्तन के अनुरूप नीतियां बनाने पर पुनर्विचार करने के लिए मजबूर किया है। ग्रीन फाइनेंस इस दिशा में एक बेहतर विकल्प हो सकता है। भारत भी इस दिशा में राष्ट्रीय -नीति बनाकर पर्यावरण-हितैषी सतत आर्थिक विकास की राह पर चल सकता है।



भारतीय महिला का सशक्तिकरण

भारत नाम की उत्पत्ति :

भारत के दो आधिकारिक नाम हैं – हिन्दी में 'भारत' और अंग्रेज़ी में 'इंडिया'। इंडिया नाम की उत्पत्ति सिन्धु नदी के अंग्रेज़ी नाम 'इंडस' से हुई है। श्रीमद्भागवत महापुराण में वर्णित एक कथा के अनुसार भारत नाम मनु के वंशज तथा ऋषभदेव के सबसे बड़े बेटे और एक प्राचीन सम्राट 'भरत' के नाम से लिया गया है। शब्द व्युत्पत्ति के अनुसार भारत (भा + रत) शब्द का मतलब है आन्तरिक प्रकाश या विदेक-रूपी प्रकाश में लीन। इसका तीसरा नाम 'हिन्दुस्तान' भी है जिसका अर्थ 'हिन्द की भूमि'। यह नाम विशेषकर अरब तथा ईरान में प्रचलित हुआ। बहुत पहले भारत का एक मुंहबोला नाम 'सोने की चिड़िया' भी प्रचलित था। संस्कृत महाकाव्य महाभारत में वर्णित है कि वर्तमान उत्तर भारत का क्षेत्र भारत के अंतर्गत आता था। भारत को कई अन्य नामों 'भारतवर्ष', 'आर्यावर्त', 'जम्बूद्वीप' आदि से भी जाना जाता है।

संस्कृति :

भारत की सांस्कृतिक धरोहर बहुत संपन्न है। यहाँ की संस्कृति अनोखी है और वर्षों से इसके कई अवयव अब तक अक्षुण्ण हैं। भारतीय समाज बहुधार्मिक, बहुभाषी तथा मिश्र-सांस्कृतिक है। पारंपरिक भारतीय पारिवारिक मूल्यों को बहुत आदर की दृष्टि से देखा जाता है। विभिन्न धर्मों के इस भूभाग पर कई मनभावन पर्व त्यौहार मनाए जाते हैं – दिवाली, होली, दशहरा, पोंगल, ओणम, ईद-उल-फ़ित्र, ईद-उल-जुहा, मुहर्रम, क्रिसमस, ईस्टर आदि बहुत लोकप्रिय हैं।

भारत में देवियों की पूजा की जाती है। मनुस्मृति 3/56 में कहा गया है कि 'यत्र नार्यस्तु पूज्यन्ते रमन्ते तत्र देवताः', अर्थात् जहाँ पर नारियों की पूजा होती है, वहाँ देवता बसते हैं। इसकी दूसरी पंक्ति कुछ इस प्रकार है कि 'यत्रैतास्तु न पूज्यन्ते सर्वास्तत्राफलाः क्रियाः' जहाँ स्त्रियों की पूजा नहीं होती है, उनका सम्मान नहीं होता है, वहाँ किये गये समस्त अच्छे कर्म निष्फल हो जाते हैं।

भारतीय महिला का सशक्तिकरण :

भारत देश संस्कृति, परंपरा, समाज, धर्म और भौगोलिक विशेषता के लिए विश्व भर में प्रसिद्ध है। इसके साथ ही भारत पुरुषमेधा समाज के रूप में भी जाना जाता है। भारतीय पुरुष ने अपने



पापिया मजुमदार

अधिकारी

अंचल कार्यालय, मुंबई

परिवार व समाज में महिलाओं को कोई निर्णय लेने का या बोलने का अधिकार नहीं दिया था जिसके परिणामस्वरूप हमारे देश की महिलाओं को हिंसा, बलात्कार, अपमान, लैंगिक शोषण, दहेज प्रथा, हत्या जैसी गैर-कानूनी और अत्याचारों का सामना करना पड़ता है। इन अत्याचारों का प्रभाव बढ़ता ही चला गया। शिक्षित या अशिक्षित समाज, गाँव या शहर, सरपंच या पंचायत, हर जगह महिलाओं की आवाज़ सुनने के लिए न केवल कोई आगे नहीं आता था, बल्कि महिलाओं को ही दोषी माना जाता था।

इसमें कोई दो मत नहीं है कि महिलाएं सशक्त थीं और सशक्त हैं। लेकिन क्या हुआ कि हर कहीं किसी न किसी प्रकार बहाना बनाकर महिलाओं का शोषण होता था। अपने ही घर में कई महिलाओं को इसका बोझ उठाना पड़ता था। पुरुष वर्ग यह कहकर महिलाओं का फायदा उठाता था कि महिलाएं 'मल्टी टास्किंग' में माहिर है। यह बात तो सही है कि महिलाएं 'मल्टी टास्किंग' बखूबी निभा सकती हैं, लेकिन कोई भी महिला स्वेच्छा से 'मल्टी टास्किंग' नहीं करती है, बल्कि अधिकांश संदर्भों में मजबूरी में करती है। पुरुष लोग 'मल्टी टास्किंग' का बहाना बनाकर महिलाओं पर बोझ ढोते थे और थोड़ी सी भी उनकी मदद नहीं करते थे। घरेलू काम, बच्चों की देखभाल, बुजुर्गों की देखभाल आदि बेहिसक महिलाओं के काम

बोलकर उनके कंधों पर डालते थे। पढ़ी-लिखी होने पर भी उन्हें नौकरी करने नहीं देते और सारी ज़िंदगी घर की चार दीवारों के अंदर ही उन्हें रहना पड़ता था।

इस अवसर पर सरकार की ओर से शक्तिहीन महिलाओं को सशक्त करने के लिए और सशक्त महिलाओं को इसका एहसास दिलाने के लिए 'महिला सशक्तिकरण' का कदम उठाया गया। उन्हें उनके हकों व अधिकारों के बारे में जागृत किया गया। उन्हें अपने जीवन से संबंधित निर्णय स्वयं लेने के लिए सक्षम बनाने पर बल दिया गया। उन्हें समाज में सम्मान व समान हक दिलाने की दिशा में भी कार्य किया गया।

जैसा कि हम सब जानते हैं कि भारत आज भी एक विकासशील राष्ट्र है। भारत को विकसित राष्ट्रों की श्रेणी में लाने के लिए महिला सशक्तिकरण अत्यंत ज़रूरी है। भारत के उज्वल भविष्य के लिए महिलाओं को हर क्षेत्र में आगे आने की आवश्यकता है। महिलाओं को जागृत करने के लिए सरकार द्वारा विविध कार्यक्रमों का आयोजन किया जाता है। अत्याचारों से लड़ने के लिए उन्हें सशक्त बनाए जाने के साथ-साथ अत्याचारियों पर की जानेवाली कार्रवाई भी सख्त किया जा रहा है। उन्हें नियम, कानून संबंधी जानकारी भी दी जा रही है।

यदि देश को प्रगति की ओर ले जाना है तो सबसे पहले महिलाओं को जागरूक करना आवश्यक है। इसके लिए हर घर में पढ़ी लिखी महिलाएं होनी चाहिए। यदि वे पढ़ी-लिखी होंगी तो परिवार की समृद्धि, शिक्षा, धर्म आदि में प्रतिबिंबित होती है। सरकार द्वारा 'बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ' योजना, 'किशोरी कौशल' आदि योजनाओं का संचालन इसी के लिए चलाई जा रही है। धीरे-धीरे समाज परिवर्तन की ओर बढ़ रहा है। हर क्षेत्र में चाहे वह सेना, एविएशन, पुलिस, कानून, नेवी, खेल-कूद हो, महिलाएं आगे हैं। कई क्षेत्रों में महिलाओं ने अपने शौर्य को दिखाया है जिस पर हमारा देश भी गर्वित है।

महिला सशक्तिकरण के कार्य के लिए कई अन्य योजनाएं भी चलाई जा रही हैं, जो रोज़गार, कृषि, स्वास्थ्य से जुड़ी हुई हैं। इन योजनाओं को भारतीय महिलाओं की परिस्थितियों को देखते हुए रूपायित किया गया है, जिससे समाज में उनकी भागीदारी को बढ़ाया जा सके। 'सर्व शिक्षा अभियान', 'जननी सुरक्षा योजना', 'महिला हेल्पलाइन योजना', 'उज्वला योजना' आदि महिलाओं को शोषण से बचाने के लिए शुरू की गई है। महिलाओं को सशक्त बनाने वाली एक बेहतरीन सरकारी योजना 'स्टेप योजना' में प्रशिक्षण के ज़रिए उनके कौशल को निखारने का कार्य किया जाता है, जिससे उन्हें



रोज़गार मिल सके या महिलाएं स्वयं का रोज़गार शुरू कर सकती हैं। इसमें बागवानी, हथकरघा, सिलाई, मछली-पालन, खेती की नई-नई तकनीक के संबंध में प्रशिक्षण दिया जाता है। संसद द्वारा कुछ नए अधिनियम पारित किए गए जैसे- 'बाल विवाह रोकथाम अधिनियम 2006', 'कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन शोषण रोकथाम अधिनियम 2013' आदि।

बदलते समय के साथ आधुनिक युग की नारी स्वतंत्र है। अपने हक के प्रति जागरूक है और खुद निर्णय लेने के लिए सक्षम है। धीरे-धीरे वह पूर्ण रूप से आत्मनिर्भर बनती जा रही हैं। सरकार पूर्ण रूप से 'महिला सशक्तिकरण' से महिलाओं के अंदर नारी चेतना को जगाने और सामाजिक अत्याचारों से मुक्ति दिलाने के लिए अग्रसर है। महिलाओं को आर्थिक रूप से भी सशक्त और शक्तिशाली बनाना चाहिए। यदि महिलाएं आर्थिक रूप से सशक्त होना चाहती हैं तो उन्हें घर से बाहर निकलना होगा, तब बाहरी जगत से जुड़ने पर उनके विचार व दृष्टिकोण बदलने लगता है। वे आर्थिक रूप से स्वतंत्र, गतिशील होंगे और साथ ही साथ उनकी क्रय शक्ति भी बढ़ती है। इसीलिए कॉर्पोरेट जगत में भी महिलाओं की भागीदारी बढ़ गई है। महिलाएं कई उच्च पदों पर कार्यरत हैं। राष्ट्र के विकास में महिलाओं को उनके अधिकारों के बारे में समाज में जागरूकता लाने के लिए 'मातृ दिवस', 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' आदि मनाये जाते हैं।

भारत का प्राचीन इतिहास नारी की वीरता, शौर्य, पराक्रम और बलिदान से भरा हुआ है। वर्तमान आधुनिक समय में भी महिलाओं ने समाज के प्रत्येक क्षेत्र में महारत हासिल की हैं और अपना परचम लहराया है। महिला अनंत गुणों का भंडार रही है। पृथ्वी जैसी क्षमता, सूर्य जैसा तेज, समुन्द्र जैसी गंभीरता, चंद्रमा जैसी शीतलता, पर्वत जैसी मानसिक शक्ति आदि उसमें निहित हैं। वह दया और करुणा, ममता और प्रेम की पवित्र मूर्ति भी है, पर समय आने पर चंडी का रूप धारण कर दुष्टों का विनाश भी कर सकती है।



चल अविरल

च ल अविरल,
क्यों रुकता है तू?
थककर थमता क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?

हे मानव, हे प्रगतिशील!
निकट ही है तेरी मंज़िल।
कर शत्रु का अपने विनाश,
आलस्य, थकान तत्काल त्याग।
जिन बाधाओं को पहले किया पार,
नतमस्तक उनके आगे क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?

हाँ माना! अभी है अंधकार।
घनघोर, विषम, अति प्रलयंकार।
वो देख क्षितिज, जो है लक्ष्य तेरा।
उषा करेगी जहाँ अभिषेक तेरा।
जब होने ही वाली है सुबह,
तो व्यर्थ ही तू डरता क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?

कोई मंथन नहीं होने वाला,
जिसमें निकले अमृत प्याला।

“ठोकर इसलिए नहीं लगती कि
इंसान गिर जाए, बल्कि ठोकर
इसलिए लगती है कि
इंसान संभल जाए।”

- स्वामी विवेकानन्द



टीना
अधिकारी
क्षेत्रीय कार्यालय-II, पुणे

शिव भी नहीं जो बने नीलकण्ठ,
जो गरल गले में करे धारण।
अमृत पीने को है आतुर,
विष पीने पर मरता क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?

हठ त्याग, अरे! तू बन कर्मठा
अब दूर नहीं है तेरा मठा
पुरुषार्थ से तेरे होगा हवन।
बन कर समिधा हो जा अर्पण।
प्रसाद तो पाना चाहे मगर,
आहुति से बचता क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?
चल अविरल,
क्यों रुकता है तू?
थककर थमता क्यों है?
जब रक्त प्रवाहित रग-रग में,
पाँव तेरा जमता क्यों है?



बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक संबंध प्रबंधन

बैंकिंग एक सेवा उद्योग है। समाज के हर तबके के लोगों को बैंकिंग सेवाओं एवं सुविधाओं के दायरे में लाने के लिए ही 1969 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया था। इसका उद्देश्य समाज के कमजोर वर्गों तथा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों के लोगों का बैंकिंग सेवाओं एवं सुविधाओं के माध्यम से उत्थान करके देश की आर्थिक उन्नति को एक नई दिशा प्रदान कराना था। बढ़ती प्रतिस्पर्धा, तकनीकी प्रगति और सशक्त ग्राहकों द्वारा चिति वर्तमान परिदृश्य में बैंकों की वृद्धि और लाभप्रदता के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन अनिवार्य हो गया है। एक सेवा उद्योग होने के नाते बैंकों द्वारा उत्पाद विकास के लिए ग्राहक की बेहतर समझ उत्पन्न करने के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रथाओं को अपनाया जाता है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन, बैंकों को अपने सर्वाधिक लाभदायक ग्राहकों की पहचान करने और उन्हें लक्षित करने में सक्षम बनाता है। इसमें नई और अग्रिम विपणन रणनीतियाँ शामिल हैं जो न केवल मौजूदा ग्राहक को बनाए रखती हैं बल्कि नए ग्राहकों को भी अर्जित करने में कारगर सिद्ध होती हैं। यह एक अनूठी तकनीक है जो बैंकिंग जैसी वित्तीय संस्थाओं को अपने व्यवसाय को बढ़ाते हुए उल्लेखनीय परिवर्तन लाने में सक्षम है। सीआरएम एक व्यावसायिक दृष्टिकोण है जो सभी प्रकार के ग्राहकों के साथ एक संगठन के संबंधों को अधिकतम करने के लिए लोगों, प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी को एकीकृत करता है। सीआरएम ग्राहक को बेहतर ढंग से समझने में मदद करता है, जो ग्राहकों को बनाए रखने और ग्राहकों की वफादारी और संतुष्टि बढ़ाने के लिए संगठनों को ग्राहकों की ज़रूरतों के अनुसार अपने उत्पादों और सेवा प्रसार को प्रभावी ढंग से अनुकूलित करने में सक्षम बनाता है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन का महत्व :

आज बैंक जमा व ऋण के लिए वैश्विक प्रतिस्पर्धा, ग्राहकों की बढ़ती मांग, घटते लाभ मार्जिन सहित कई चुनौतियों का सामना कर रहे हैं और उन्हें नई तकनीकों के साथ बने रहने की आवश्यकता है। बैंकों ने ग्राहक संबंध प्रबंधन(सीआरएम) के महत्व और नए ग्राहकों को जुटाने, मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने की आवश्यकता को महसूस किया है। दूसरी ओर, ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखने



ओमप्रकाश एन एस

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
प्रधान कार्यालय, बेंगलूरु

के लिए बैंक के विभिन्न विभागों जैसे- आईटी, बिक्री, सेवा, अग्रिम, जोखिम, समर्थन और विपणन के बीच मजबूत समन्वय की भी आवश्यकता होती है। ग्राहक संबंध प्रबंधन तब अस्तित्व में आया जब बैंकिंग संस्थान अधिक से अधिक प्रतिस्पर्धी बनने लगे। ग्राहक संबंध प्रबंधन ने ग्राहकों की वर्तमान ज़रूरतों को और भी बेहतर रूप से समझने के लिए बैंकों की क्षमताओं को बढ़ाया और उन्हें अपने ग्राहकों के व्यवहार को समझने में भी मदद की। इसके अलावा, बैंकों को अपने ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए प्रत्येक ग्राहक की पसंद के आधार पर रणनीति तैयार करने में भी मदद मिलती है। ग्राहकों के संबंध में जानकारी बैंकों के लिए महत्वपूर्ण है और ऐसी जानकारी का बुद्धिमानी से उपयोग ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक व दोतरफा संबंध बनाएगा।

ग्राहक संबंध प्रबंधन की आवश्यकता :

ग्राहक संबंध प्रबंधन(सीआरएम) ग्राहक-केंद्रित संगठन के निर्माण के लिए मौलिक है। ग्राहक संबंध प्रबंधन(सीआरएम) प्रणाली ग्राहक डेटा को एकल और तार्किक ग्राहक भंडार में एक साथ जोड़ती है। सामान्य तौर पर बैंकों के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन में दो प्राथमिक कार्य होते हैं, ग्राहकों का अधिग्रहण और अन्य

मौजूदा ग्राहकों की बिक्री में वृद्धि। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के बारे में ऐसी संवेदनशील जानकारी को संभालने में सक्षम होने के लिए बैंकों में वर्तमान में उपयोग की जाने वाली ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली को और अधिक मजबूत बनाने की आवश्यकता है। जबकि एक संतुष्ट ग्राहक ही सेवा के लिए मूल्य प्रदान करता है, इसके ठीक विपरीत, एक असंतुष्ट ग्राहक के लिए किसी उत्पाद या सेवा का कोई मूल्य नहीं है, भले ही संबंधित सेवा या उत्पाद को पूरी तरह से योजना के बाद बहुत प्रयास, ऊर्जा और लागत के साथ डिजाइन किया गया ही क्यों न हो। इसका प्राथमिक उद्देश्य निरंतर आधार पर संगठनात्मक प्रक्रियाओं और प्रणालियों को रूपायित और सुधार करने के ज़रिए ग्राहकों के लिए मूल्य बढ़ाना है। प्रत्येक उप-प्रणाली को पूरा करने का अपना लक्ष्य हो सकता है, लेकिन समग्र लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए सभी उप-प्रणालियों के लक्ष्य और उद्देश्यों को एकीकृत किया जाना है। ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यक्रम की सफलता के लिए सभी स्तरों पर लोगों की भागीदारी आवश्यक है। ग्राहक के साथ संबंध पारस्परिक रूप से लाभकारी संबंधों पर आधारित होना चाहिए।

ग्राहक संबंध प्रबंधन अवधारणा, ग्राहकों और बैंकों के लिए मूल्य प्रदान करने के लिए ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध स्थापित करने और बनाए रखने की ओर केन्द्रित है। ग्राहकों के साथ व्यावसायिक संबंध लंबे समय तक बनाए रखना, इस अवधारणा के तहत मुख्य मानदंड है। अतः यह अवधारणा बैंक को व्यक्तिगत आधार पर ग्राहकों के साथ पहचान बनाने, संवाद स्थापित करने और दीर्घकालिक संबंध बनाने में मददगार साबित होती है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन का उद्देश्य :

बैंक को अपना ध्यान केवल लाभ अर्जन पर केन्द्रित न करते हुए उत्कृष्ट सेवा के माध्यम से मूल्यवर्धन पर भी ध्यान केंद्रित करना आवश्यक है। ग्राहक संबंध प्रबंधन का प्रमुख उद्देश्य ग्राहकों की संतुष्टि है और यह उन्हें इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए आवश्यक कार्य करने के महत्व पर जोर देने की दिशा में मदद करता है। यह बैंक के कामकाज में सहायता करते हुए ग्राहकों को बहुविध सेवाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न चैनलों को एकीकृत करता है। सीआरएम की जड़ संबंध विपणन है, जिसका उद्देश्य उत्पाद-केन्द्रित विपणन के अलावा ग्राहकों के साथ स्वस्थ वैयक्तिक संबंध स्थापित कर अपने बैंकिंग संव्यवहारों के ज़रिए बैंक को लाभार्जन में समर्थन प्रदान करने वाले ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा मुहैया कराते हुए लाभप्रदता में निरंतर सुधार करना है।



ग्राहक संबंध प्रबंधन के तौर-तरीके :

सीआरएम का मूल लक्ष्य पुराने ग्राहकों को बनाए रखने के साथ-साथ नए ग्राहकों को जुटाना, बिक्री बढ़ाना, लागत में कमी लाना और ग्राहक संबंध में सुधार लाना है। आज अधिकांश बैंकों द्वारा ग्राहक प्रबंधन के लिए कंप्यूटर आधारित सीआरएम सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल किया जा रहा है जिसमें ग्राहकों से जुड़ी सारी सूचनाएं एवं जानकारी एकत्र रहती हैं। इस प्रकार हासिल सूचनाओं के आधार पर बेहतर तरीके से ग्राहकों को लक्षित विपणन प्रणाली रूपायित किया जा सकता है और अच्छे ग्राहक संबंधों के ज़रिए लाभपूर्ण विपणन पर जोर दिया जा सकता है। इसके अलावा, अपने ग्राहकों को उनके जन्म दिन, विवाह, सालगिरह, त्योहार आदि अवसर पर एसएमएस व ई-मेल से बधाई एवं शुभकामना संदेश देने के ज़रिए भी अपने व्यवसायिक संबंधों को सुदृढ़ किया जा सकता है। यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग उद्योग के भीतर ग्राहक संबंध प्रबंधन को अपना मुख्य रूप से देश के भीतर आईटी संस्कृति को अपनाने पर निर्भर करता है। बैंकिंग सीआरएम, ग्राहक की ज़रूरतों को समझता है और इसे लोगों, प्रौद्योगिकी, संसाधनों और व्यावसायिक प्रक्रियाओं के साथ एकीकृत करता है। यह संगठन में उपलब्ध मौजूदा डेटा पर ध्यान केंद्रित करता है और इसका उपयोग ग्राहकों के साथ अपने संबंधों को बेहतर बनाने के लिए करता है।

कर्मचारियों का समुचित प्रशिक्षण :

यह सर्वविदित बात है कि अपने अस्तित्व को बनाए रखने के लिए बैंकों का ध्यान अस्तित्व गुणवत्ता प्रबंधन, ग्राहक सकेन्द्रण, सतत सुधार तथा समूह कार्य जैसे कारकों पर टिका हुआ है। इस उद्देश्य की पूर्ति में ग्राहकों के साथ मधुर संबंध कायम करने में

कर्मचारियों को सक्षम बनाने के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन का यथोचित शिक्षण एवं प्रशिक्षण प्रदान करना आवश्यक है। इससे कर्मचारियों में ग्राहक-उन्मुख प्रवृत्ति विकसित होगा जिसके फलस्वरूप, ग्राहक अन्तर्मुखता एवं ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करते हुए मूल्यवान ग्राहकों को बनाए रखने और नए ग्राहकों को अपनी बैंकिंग परिधि में लाने के बैंक के उद्देश्य की भी पूर्ति होगी।

ग्राहक संबंध प्रबंधन के लाभ :

यह आम बात है कि भारत जैसे देश में मानव हस्तक्षेप के बिना किसी भी कार्य को पूर्ण नहीं माना जाता है। बैंकिंग में कर्मचारियों एवं ग्राहकों के बीच एक मानवीय संबंध स्थापित होता है। इसी स्थिति में ग्राहकों की ज़रूरतों को समझना आसान होता है। इसके अलावा, बैंक की सेवाओं एवं बैंक के उत्पाद के संबंध में जो समस्याएं ज़मीनी स्तर पर पेश आती हैं उन्हें समझने और उनका उचित समाधान करने में मदद मिलती है। ग्राहक संबंध प्रबंधन, समय-समय पर ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के बारे में सर्वेक्षण कराकर अपने तंत्र के माध्यम से ग्राहक संबंधन नीति अपनाते हुए अपने ग्राहकों को उनके अपेक्षानुसार बेहतर सेवा मुहैया कराने में मददगार साबित होता है जिससे उनके साथ दीर्घकालिक मधुर संबंधों को कायम रखा जा सकता है। इस तरह ग्राहकों के साथ मधुर संबंधों को बनाए रखने के फलस्वरूप, उनकी ओर से शिकायतें भी कम होंगी। एक संतुष्ट ग्राहक बैंक के लिए एक अच्छा अम्बैसिडर सिद्ध होगा और इससे संगठन की साख में वृद्धि होगी।



निष्कर्ष :

वर्तमान बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में ग्राहक संबंध का समुचित प्रबंधन न केवल बैंक की व्यावसायिक लाभप्रदता के लिए ज़रूरी है बल्कि वर्तमान के तीव्र प्रतिस्पर्धी दौर में यह बैंक के अस्तित्व के लिए



भी अनिवार्य बन गया है। आज के ग्राहक सेवाओं के प्रति पहले से काफी अधिक जागरूक और जानकार हो गये हैं और इसके चलते बैंकों के लिए यह बेहद ज़रूरी हो गया है कि ग्राहक संबंध विशेषज्ञों के माध्यम से सही ग्राहक संबंधन नीति अपनाते हुए ग्राहकों को अधिक सुचारु, त्वरित व तृप्तिरहित सेवा प्रदान कर उनके साथ दीर्घकालिक स्वस्थ संबंध स्थापित करें। वर्तमान में बैंकिंग व्यवसाय ग्राहक पर काफी अधिक निर्भर हो गया है। साथ ही ग्राहक संबंध प्रबंधन में भाषा की अहम भूमिका के मद्देनज़र यदि हमे ग्राहकों की भाषा में ही संव्यवहार करेंगे तो ग्राहक संबंध प्रबंधन निश्चित ही सफल होगा। बैंकों में सौहार्दपूर्ण और मित्रवत् ग्राहक संबंध प्रबंधन ही ग्राहक केन्द्रित संगठन के निर्माण की नींव है। अतः, ग्राहक के साथ संबंधों को चिरस्थायी बनाने की दिशा में निरंतर प्रयास करने होंगे। इसमें कोई दो राय नहीं कि मूलभूत संरचनात्मक पहलू पर ध्यान देने, ग्राहकों के अपेक्षानुरूप उत्पादों को उपलब्ध कराने और ग्राहक आधार में वृद्धि लाने के बलबूते पर ग्राहकों को संतुष्ट कर उनकी निष्ठा अर्जित करने के ज़रिए बैंक अपने अस्तित्व को बनाए रख पाने में सफल हो सकेंगे।



“जब तक जीवन है
सीखते रहे,
क्योंकि अनुभव ही
सबसे श्रेष्ठ शिक्षक है।”

- स्वामी विवेकानन्द

मजदूर हूँ, मजबूर भी

हाँ मेरे नाम पर सियासत होती है ।
उन्हीं सियासतों के बीच हमारी किस्मत रोती है ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

एक बैल के मरते ही दूसरे के साथ हम जोड़ी बना लेते हैं ।
मुट्टी भर अनाज में पूरे परिवार के साथ खा लेते हैं ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

गुज़र रहा है जीवन अभाव में, जो दिख रहा प्रत्यक्ष है ।
आत्मसंतोष ही मेरे जीवन का लक्ष्य है ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

गरीबी और लाचारी से जूझकर, हंसना भूल चुका हूँ ।
अनगिनत ज़िम्मेदारियों से लदा, आँसू पीकर मजबूत बना हूँ ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

सामने पड़ा हुआ बच्चा कराह रहा है, फिर भी अपने काम में लीन हूँ ।
करता हूँ आधे दिन की मजदूरी, फिर भी लोगों की नज़र में हीन हूँ ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

नींद से भरपूर आँखों में, पानी मारकर खुद को जगाया ।
फटे चिथड़े कपड़ों में, सूट पहनने का सुख पाया ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

खुला आकाश है घर मेरा, बिछौना मेरी धरती है ।
घास-फूस की झोपड़ी में सिमटी अपनी हस्ती है ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥



अश्वनी कुमार गुप्ता
अधिकारी (राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय, दिंडिगल

खून जिगर का जलाया, जिंदगी में उजालों के लिए ।
वक्त आया तो तरसे, सुकून के दो निवालों के लिए ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥

नून-रोटी खाकर भी पढ़ाते हैं बच्चों को, ताकि बन सके वो लायक ।
हो उज्वल भविष्य उनका, हमारा भी हो सुखदायक,
बस इतना ही तो सोचता हूँ, वही क्या अथाह हो गया,
श्रमिक होना बंधु, क्या यह गुनाह हो गया ॥

नौकरी गयी, खाना नहीं मिला, इससे भी भयानक दृश्य हमने हैं देखे ।
इतनी विषम परिस्थितियों में भी हमने कभी पत्थर नहीं फेंके ।
क्या करूँ साहब मजदूर हूँ, मजबूर भी ॥



बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और डेटा एनालिटिक्स : फायदे व चुनौतियां

कृत्रिम बुद्धिमत्ता(आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और डेटा एनालिटिक्स हमारी जानकारी के बिना भी हमारे रोजमर्रा के जीवन में प्रवेश कर गए हैं। उदाहरण के लिए, ऑनलाइन शॉपिंग साइटों पहले की खोजों या ब्राउज़िंग इतिहास के आधार पर उत्पादों को प्रदर्शित करना शुरू कर देती हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस(एआई) और डेटा एनालिटिक्स जीवन के हर क्षेत्र को प्रभावित कर रहे हैं, चाहे वह खर्च करने का रहा हो या बचत, यात्रा या उसके लिए काम का माहौल, स्वास्थ्य देखभाल, मनोरंजन या खरीदारी। आप किसी भी क्षेत्र का नाम ले, एआई और डेटा एनालिटिक्स ने हमारे जीवन को बड़े पैमाने पर प्रभावित करने का काम किया है।

बैंकिंग कोई अपवाद नहीं है जहां एआई और डेटा एनालिटिक्स ग्राहक अधिग्रहण से लेकर वसूली तक के लिए हर क्षेत्र में प्रवेश कर गए हैं। एआई मनुष्यों के समान बुद्धि प्रदर्शित करने के लिए मशीनों की क्षमता को संदर्भित करता है। यह संज्ञानात्मक कार्यों को शामिल करता है जो मनुष्यों के एकाधिकार में माना जाता था, जो अब कंप्यूटिंग में प्रगति के कारण संभव हुआ है।

एआई और डेटा एनालिटिक्स प्रबंधकीय जानकारी के लिए अग्रणी विशाल डेटा के प्रसंस्करण को सक्षम करते हैं, इस प्रकार सुविधाजनक होते हैं और उससे निर्णय लेना आसान रहता है।

डेटा एनालिटिक्स, जैसा कि नाम से पता चलता है, में डेटा का विश्लेषण शामिल है जो सार्थक जानकारी के लिए अग्रणी है जो बेहतर निर्णय लेने में सहायता करता है। बैंक अपने व्यवसाय के हिस्से के रूप में भारी डेटा प्राप्त करते हैं, जिससे अपने बाजार में हिस्सेदारी को बनाए रखने और बढ़ाने के लिए लाभ उठाया जा सकता है। वर्तमान व्यावसायिक वातावरण, कड़ी प्रतिस्पर्धा द्वारा चिति, सभी बैंकों द्वारा उत्पाद की पेशकश को समान रूप से प्रकट करता है।



कृष्ण कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक
अध्ययन एवं विकास केन्द्र, चंडीगढ़

एआई और डेटा एनालिटिक्स के कार्यान्वयन की बैंकिंग क्षेत्र में अपार सम्भावनाएँ हैं जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक अनुभव को बढ़ाने से लेकर निगरानी और अनुपालन तक के लिए अधिक संतुष्टि होती है। इन उपकरणों की सहायता से, बैंक एक आकार-फिट-सभी रणनीति के बजाय व्यक्तिगत ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने वाले उत्पादों को शुरू कर सकते हैं।

यह पहलू बैंक और ग्राहक दोनों के लिए एक जीत-जीत की स्थिति सुनिश्चित करता है क्योंकि यह बेहतर रूपांतरण को बढ़ाता है और बैंक की ओर से विपणन प्रयास के ज़रिए ग्राहकों के लिए बेहतर मूल्य प्रस्ताव के फलस्वरूप, ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों के अनुरूप उत्पादों की पेशकश मिलती है।

एक बैंक में डेटा का विश्लेषण डेटा की जटिलता के कारण एक चुनौतीपूर्ण कार्य है, जिसे एआई और डेटा एनालिटिक्स द्वारा आसानी से किया जा सकता है।

1. नया व्यवसाय लाना और जो है उसको अपने पास रखना :

नया व्यवसाय लाना आवश्यक है क्योंकि यह स्थिर व लगातार आय सुनिश्चित करता है, जो एक संस्था के विकास और अस्तित्व के लिए आवश्यक है। एआई और डेटा एनालिटिक्स लीड और उनके रूपांतरण उत्पन्न करने के लिए काम आते हैं। उत्पादों के लिए ग्राहकों को लक्षित करने वाले इन उपकरणों की सहायता से आसान हो जाते हैं क्योंकि बिक्री टीम उन तक आसानी से पहुंच सकती है।

ग्राहक वरीयताओं के लिए, ग्राहकों द्वारा प्रदर्शित ऑनलाइन आदतों के माध्यम से व्यवहार खरीदना :

ग्राहक वरीयताओं के आधार पर, ये उपकरण व्यक्तिगत स्तर पर भी उत्पाद की स्थिति का अनुकूलन करते हैं। उदाहरण के लिए, क्रेडिट कार्ड पर एक वफादारी कार्यक्रम के अधिकांश बैंक, डेटा एनालिटिक्स के उपयोग के माध्यम से कार्ड के उपयोग को बढ़ा सकते हैं। बैंक ग्राहक प्राथमिकताओं के आधार पर वफादारी कार्यक्रमों की पेशकश कर सकते हैं जैसे कि लगातार यात्रियों के लिए बोनस मील, ऑनलाइन दुकानदारों के लिए ऑनलाइन खरीदारी के लिए अतिरिक्त छूट, अवकाश के लिए होटलों पर छूट और किसी विशेष खुदरा विक्रेता के लिए कूपन छूट देते हैं।

डेटा एनालिटिक्स ग्राहक जनसांख्यिकी के आधार पर उत्पाद श्रेणियों का चयन करने के लिए आसान हो सकता है। यह न केवल स्ट्राइक रेट को बढ़ाता है, बल्कि बिक्री के प्रयास को भी कम करता है। उत्पाद की पेशकश के लिए ग्राहक की जनसांख्यिकी का इस तरह का मिलान बेहतर आवश्यकता मूल्यांकन की ओर जाता है जो किसी भी बिक्री प्रक्रिया का पहला कदम है। डेटा एनालिटिक्स के उपयोग के साथ, अन्य बैंकों या तीसरे पक्ष के उत्पादों से क्रेडिट सुविधाओं का लाभ उठाने वाले ग्राहकों के बारे में जानकारी को ग्राहक के लेनदेन इतिहास के माध्यम से बहुत आसानी से पता किया जा सकता है। इसका उपयोग अन्य बैंकों से ऋण लेने के लिए किया जा सकता है। इसी तरह, यह बीमा और म्यूचुअल फंड उत्पादों को लक्षित करने के लिए लीड प्रदान कर सकता है।

ग्राहक को अपने पास बनाये रखने के महत्व को कम नहीं किया जा सकता है क्योंकि नए ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने में प्रयास और लागत दोनों शामिल हैं। ग्राहक सेवा बैंकिंग में एक



महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है क्योंकि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता द्वारा बैंक के बारे में धारणाएं बनाते हैं।

2. प्रक्रियाओं को सरल बनाना :

प्रक्रियाओं को सरल बनाकर एआई और डेटा एनालिटिक्स एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं सेवा देने के समय में कायापलट समय (टर्नअराउंड टाइम) किसी ग्राहक को उसके अनुरोध से लेकर उसकी वास्तविक सेवा तक किसी विशेष सेवा प्रदान करने के लिए बैंक द्वारा लिए गए समय को संदर्भित करता है। ग्राहक न केवल बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा को उसकी गुणवत्ता से बल्कि इसकी सुपुर्दगी (डिलीवरी) के लिए लिए गए समय से भी आंकते हैं। एआई की संज्ञानात्मक क्षमता बैलेंस शीट, बैंक स्टेटमेंट और आईटीआर (आयकर रिटर्न) का विश्लेषण करती है, जिसे मानव डोमेन में माना जाता है जो बहुत सरल प्रतीत होता है। सरकार द्वारा शुरु किया गया '59 मिनट में पीएसबी ऋण' बिंदु में एक मामला है, जो अपने कामकाज के लिए एआई और डेटा एनालिटिक्स का बड़े पैमाने पर उपयोग करता है। उधारकर्ता को आईटीआर, बैंक स्टेटमेंट और जीएसटी रिटर्न जैसे विवरण अपलोड करने की आवश्यकता होती है, जिसके बाद, सिद्धांत रूप में, पात्र उधारकर्ता को ऋण स्वीकृत किया जाता है। यह पूरी प्रक्रिया एआई और डेटा एनालिटिक्स के आधार पर 1 घंटे से भी कम समय में होती है, इसलिए इसे '59 मिनट में पीएसबी लोन' के रूप में नामित किया गया है।

एसएमई (लघु और मध्यम उद्यमों) द्वारा सामना की जाने वाली सबसे बड़ी समस्या वित्तीय लेखा जोखा को बनाए रखने की है

जो किसी भी वित्तीय संस्थान से ऋण प्राप्त करने के लिए एक शर्त है। बिक्री, जीएसटी रिटर्न से कैश फ्लो या छोटी इकाइयों द्वारा सामना की जाने वाली इस समस्या को दूर करने के लिए बैंक स्टेटमेंट जैसे वित्तीय डेटा को जांचकर बैंक उत्पादों को तैयार कर सकता है। यह बैंक और ग्राहकों दोनों के लिए एक जीत की स्थिति होगी क्योंकि दोनों की ज़रूरतों को पूरा किया जाता है, यानी वित्तीय और क्रेडिट सुविधाएं पूरी हो जाती हैं।

ऋण के मूल्यांकन में एआई और डेटा एनालिटिक्स का दायरा बहुत अधिक है क्योंकि बैंक, वित्तीय और बैंक विवरणों का विश्लेषण करने और यहां तक कि ऋण के लिए पात्रता पर काम करने के लिए उचित परिश्रम करने के लिए कायापलट समय (टर्नअराउंड टाइम) को कम करने के लिए इसका उपयोग कर सकते हैं। इन उपकरणों का लाभ उठाकर, बैंक ग्राहकों को पूर्व-अनुमोदित ऋण की पेशकश कर रहे हैं, बशर्ते कि रिक्त स्थानों द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों को पूरा किया जा सके।

3. जोखिम प्रबंधन :

जोखिम प्रबंधन बैंकिंग व्यवसाय का एक अभिन्न अंग है, क्योंकि बैंक द्वारा उधार देने में और निवेश करने में विभिन्न जोखिम व्याप्त हैं। जोखिम से कभी बचा नहीं जा सकता है, लेकिन इसे विभिन्न श्रमन(मितिगंट्स) के माध्यम से प्रबंध किया जा सकता है।

डेटा एनालिटिक्स और एआई जोखिम की पहचान और इसके प्रबंध में बहुत मदद कर सकते हैं। यह बैंक द्वारा निर्धारित नीतियों और मानदंडों के किसी भी उल्लंघन की पहचान करने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण हो सकता है। इसे एक्सपोजर मानदंडों और शाखा द्वारा अन्य समान अपवादों के उल्लंघन की पहचान करने के लिए कई क्षेत्रों में लागू किया जा सकता है।

एआई और डेटा एनालिटिक्स द्वारा वित्तीय विश्लेषण मानव त्रुटियों को दूर कर सकता है जिससे उचित क्रेडिट मूल्यांकन और विश्लेषण हो सकता है। क्रेडिट जोखिम के अलावा, ये उपकरण किसी विशेष क्षेत्र या उत्पाद के उच्च जोखिम के मामले में ट्रिगर बढ़ाने के माध्यम से एकाग्रता जोखिम की पहचान करने में सहायता कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, यह बिना प्रतिभूति के ऋणों में अचानक उछाल की पहचान कर सकता है, जो सुरक्षा-आधारित ऋणों की तुलना में जोखिम भरा है और उसमें प्रबंधन द्वारा समय रहते

उचित कार्रवाई करना जोखिम प्रबंधन के बारे में उपयुक्त रूप से सच है जो रोकथाम इलाज से बेहतर है।

4. निगरानी और वसूली :

एआई और डेटा एनालिटिक्स समय-पूर्व प्रारंभिक चेतावनी की स्थापना द्वारा क्रेडिट निगरानी में मदद कर सकते हैं। एआई और डेटा एनालिटिक्स के माध्यम से बैंक में समय-पूर्व संकेत की रूपरेखा लागू करने, निगरानी रखने से डिफॉल्ट की संभावना की पहचान करने में मदद मिलती है। ऋण खाते में कमजोरी का एक अंतर्निहित संकेत उठाकर एक एल्गोरिथम के उपयोग के माध्यम से, यह प्रारंभिक चेतावनी संकेतों को कैच करके प्राप्त किया जा सकता है। चेकों के बार-बार बाउंस होने, नियमित तदर्थ सुविधाओं का लाभ उठाने, गारंटी के खाते में नियमित रूप से अतिदेय, ऋण खाते से भारी नकदी निकासी जैसे संकेतों की एआई के माध्यम से आसानी से निगरानी रखी जा सकती है। इन कारकों को डिफॉल्ट की संभावना की भविष्यवाणी करने वाले मॉडल को विकसित करने के लिए खाते की व्यवहार्यता पर प्रभाव की गंभीरता के अनुसार वेटेज दिया जा सकता है। इससे न केवल खाते में शुरुआती कमजोरी की पहचान करने में न केवल मदद मिलेगी, बल्कि बैंक को उपचारात्मक उपाय करने में भी मदद मिलेगी। इस तरह के विश्लेषण का परिणाम, स्टॉक सत्यापन, बिक्री डेटा का विश्लेषण, भौतिक यात्राओं आदि जैसे मानव हस्तक्षेपों के माध्यम से मूल कारण का पता लगाने में मदद कर सकता है। उपर्युक्त उपाय न केवल क्रेडिट निगरानी में मदद करेंगे, बल्कि खाते को अनर्जक आस्ति(एनपीए) में बदलने से रोकने में भी मदद करेंगे। एआई और डेटा को विभिन्न कारकों जैसे कि उम्र बढ़ने, वसूली पैटर्न / खाते के इतिहास, खाते की संपत्ति श्रेणी का विश्लेषण करने के माध्यम से वसूली में भी आसान किया जा सकता है। इससे बैंक में वसूली(रिकवरी) टीम के इस्तेमाल के लिए उपयुक्त विधि के चयन में मदद मिलेगी।

5. धोखाधड़ी की रोकथाम और अनुपालन :

बैंकों में धोखाधड़ी से न केवल वित्तीय हानि है बल्कि बैंक की छवि पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार वित्तीय वर्ष 2019-2020 में, भारत में बैंकों और वित्तीय संस्थानों में एक लाख से अधिक की धोखाधड़ी की कुल मात्रा आईएनआर

₹28,843 करोड़ थी। भले ही धोखाधड़ी की घटना को पूरी तरह से रोकना असंभव है, निवारक उपाय इसकी कमी में मदद कर सकते हैं। एआई और डेटा एनालिटिक्स चेक और बैलेंस को शामिल करके और धोखाधड़ी-प्रवण क्षेत्रों में अपवादों की पहचान करके धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम में मदद कर सकते हैं।

निष्क्रिय खाते में गतिविधि, नकद लेनदेन में वृद्धि, विभिन्न केंद्रों से कई लेनदेन, लेनदेन जो खाता श्रेणी के साथ असंगत ग्राहक लेनदेन की बताई गई गतिविधि के साथ असंगत हैं और इसी तरह ये उपकरण न केवल असंगत लेनदेन की पहचान करने में मदद कर सकते हैं, बल्कि लेनदेन की संरचना की तरह कैमोफ्लैगिंग के कृत्यों का पता लगाने में भी मदद कर सकते हैं। इसका एक विशिष्ट उदाहरण ग्राहक द्वारा पैन नंबर को उद्धृत करने से बचने के लिए 50,000 से नीचे के कई नकद लेनदेन करना इसका एक विशिष्ट उदाहरण है। बैंकों में खातों और लेनदेन की निगरानी एक कठिन कार्य है जिसे मैनुअल रूप से करना लगभग असंभव है। एआई और डेटा एनालिटिक्स का उपयोग खातों और लेनदेन की निगरानी के लिए प्रभावी ढंग से किया जा सकता है जो धोखाधड़ी में मदद करता है।

6. विनियमन और अनुपालन :

अनुपालन एक चुनौतीपूर्ण कार्य है जो डेटा एनालिटिक्स और एआई के माध्यम से सरलीकृत किया जा सकता है। आवश्यक डेटा प्रसंस्करण के संग्रह से लेकर सार्थक निष्कर्ष निकालने तक, ये उपकरण इसमें मदद कर सकते हैं। बैंकों में नीतियों और प्रक्रियाओं से अपवादों की पहचान करना, विभिन्न एजेंसियों को रिपोर्ट प्रस्तुत करना एक अभिन्न अंग है जो अनुपालन का हिस्सा है जो डेटा एनालिटिक्स के तत्व और डेटा खनन और एल्गोरिथम (स्वचालित) जैसी एआई रिपोर्ट में मदद कर सकते हैं।

मानव संसाधन कार्य :

डेटा एनालिटिक्स और एआई का उपयोग किसी भी संगठन के सबसे महत्वपूर्ण संसाधन के प्रबंधन यानी मानव संसाधन में किया जा सकता है, जो बैंकिंग में सेवा प्रदान करने में एक बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सभी कार्यों में इस्तेमाल किया जा सकता है भर्ती, फ्लेसमेंट, पदोन्नति मूल्यांकन, प्रशिक्षण, इत्यादि।



नौकरी की स्थिति में प्रोफाइल और अनुभव, एआई का उपयोग निर्णय लेने और प्रशिक्षण आवश्यकताओं का आकलन करने यानी कर्मचारियों के प्रदर्शन को मापने के लिए भी किया जा सकता है। इन उपकरणों के उपयोग के साथ, मानव संसाधन में निर्णय लेने में पूर्वाग्रह को कम किया जा सकता है।

बैंकिंग में डेटा एनालिटिक्स और एआई को लागू करने में चुनौतियां :

डेटा एनालिटिक्स और एआई के लाभों को देखते हुए, सभी बैंक इन उपकरणों द्वारा प्रदान की जाने वाली क्षमताओं और अवसरों के लाभ प्राप्त करने के लिए इसे बड़े पैमाने पर लागू करने की परिकल्पना करते हैं। क्योंकि बैंकिंग की अंतर्निहित प्रकृति, डेटा एनालिटिक्स और एआई के कार्यान्वयन में शामिल संचालन की जटिलता के कारण इसे कार्यान्वित करना आसान नहीं है जो एक चुनौती से भरा कार्य है। आइए, हम बैंकिंग क्षेत्र में एआई और डेटा एनालिटिक्स को लागू करने की चुनौतियों पर चर्चा करें।

1. प्रतिभा :

बैंकिंग में एआई और डेटा एनालिटिक्स को लागू करने में आवश्यक कौशल के साथ सही प्रतिभा ढूंढना एक बड़ी चुनौती है। यह सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए और भी अधिक चुनौतीपूर्ण है क्योंकि उनके पास एक निश्चित वेतन की संरचना है जो सही प्रतिभा को आकर्षित करने के लिए एक बाधा के रूप में कार्य कर सकती है। पेशेवर व्यक्तियों के लिए बढ़ती मांग के साथ इस क्षेत्र में, प्रतिभा को आकर्षित कर उसे बनाए रखना बैंकिंग क्षेत्र के लिए एक बड़ी चुनौती हो सकती है।

लाभ का स्रोत, यानी डेटा, जो डेटा एनालिटिक्स और एआई के लिए कच्चा माल है, बैंकिंग में लागू करने की दिशा में एक बड़ी चुनौती है। बहुविध और विशाल लेनदेन से निपटने वाले बैंक बड़े डेटा उत्पन्न करते हैं, जो ज्यादातर असंरचित होता है, जिसका विश्लेषण करना एक बोझिल प्रक्रिया है।

2. सुरक्षा :

वाट्सएप द्वारा गोपनीयता नीतियों को अपडेट करने पर हाल ही में हुआ हंगामा, एक ग्राहक के जीवन में डेटा सुरक्षा के महत्व को दर्शाता है। बैंक, एआई और डेटा इंटेलिजेंस को लागू करते समय, डेटा सुरक्षा की चिंता के बारे में इस प्रकरण से सबक ले सकते हैं। ग्राहक, आवश्यकतानुरूप समाधान पसंद करते हैं, लेकिन डेटा सुरक्षा की कीमत पर नहीं। इन उपकरणों को लागू करते समय, बैंक को सुविधा और सुरक्षा, आउटसोर्सिंग, नैतिक मुद्दों आदि को संतुलित करने जैसी कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। कई बैंकों ने आईटी बुनियादी ढांचे की स्थापना और संचालन के लिए आउटसोर्सिंग को अपनाया है, जो सुरक्षा मुद्दों को जन्म देता है। बैंकों को डेटा और एआई-आधारित समाधान प्रदान करने के लिए ग्राहक डेटा तक पहुंच कायम करते समय पर्याप्त सुरक्षा नियंत्रण सुनिश्चित करना होगा। इन उपकरणों पर आधारित उत्पादों की पेशकश करते समय, बैंकों को सुविधा और डेटा सुरक्षा का एक अच्छा संतुलन सुनिश्चित करना होगा। एक कारक की कीमत पर किसी दूसरे कारक से समझौता करना गलत सिद्ध होगा और इसके परिणामस्वरूप ग्राहक के असंतोष का समाना करना पड़ सकता है।

व्यवसाय के विकास के लिए ग्राहकों के ऑनलाइन व्यवहार पर कब्जा करने के बारे में नैतिक मुद्दे भी हैं। बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि कैप्चर किया गया डेटा गोपनीयता के उल्लंघन का कारण नहीं बन रहा है और इसका उपयोग केवल ग्राहक लाभ के लिए किया जाता है। गोपनीयता बैंकिंग का एक अंतर्निहित हिस्सा है क्योंकि बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे कानूनी लिहाज से अपक्षित बातों को छोड़कर ग्राहकों के बारे में किसी भी जानकारी का खुलासा न करें। डेटा एनालिटिक्स और एआई बड़े पैमाने पर ग्राहक डेटा का उपयोग करते हैं, जिसके लिए बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि सुविधा के लिए इस डेटा का उपयोग करते समय, वे डेटा सुरक्षा पर समझौता कतई नहीं करेंगे।

3. विनियमन:

डिजिटल बैंकिंग के आगमन के साथ, बैंकों का विनियमन बहुत जटिल हो गया है, क्योंकि बैंक अब अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए विभिन्न चैनलों को नियोजित करते हैं। एक कदम आगे बढ़ते हुए, डेटा एनालिटिक्स और एआई विनियमन को और भी जटिल बनाते हैं, क्योंकि इसमें डेटा और प्रौद्योगिकी का व्यापक उपयोग शामिल है। विनियामक कर्मचारियों को डेटा एनालिटिक्स और बैंकों द्वारा किए गए एआई संचालन की निगरानी कारगर रूप से करने के लिए तकनीकी कौशल की आवश्यकता होगी। इसी तरह, मानकों और सीमाओं को तैयार करने की आवश्यकता है ताकि बैंक नैतिक मानकों पर समझौता किए बिना सुविधा प्रदान कर सकें।

उपसंहार :

एआई और डेटा एनालिटिक्स बैंकिंग के हर क्षेत्र में प्रवेश कर रहा है। बैंकों में कार्यान्वयन के लिए एआई और डेटा एनालिटिक्स की व्यापक गुंजाइश है। एआई और डेटा एनालिटिक्स का उपयोग ग्राहक अधिग्रहण से लेकर, क्रेडिट निगरानी और वसूली के लिए हो सकता है। एआई और डेटा एनालिटिक्स द्वारा पेश किए गए फायदे, जैसे दक्षता और लाभप्रदता और ग्राहक सेवा में सुधार, बैंकों को अपनी नियमित व्यावसायिक रणनीति के हिस्से के रूप में इसे शामिल करने के लिए मजबूर कर रहे हैं। गलाकाट प्रतिस्पर्धा का सामना करने वाले बैंक इन उपकरणों का उपयोग अपनी पेशकश और सेवा को अलग करने के लिए अपने लाभ के लिए कर रहे हैं। जो बैंक प्रभावी ढंग से डेटा और प्रौद्योगिकी का लाभ उठा पाने में सफल होंगे, प्रतिस्पर्धियों पर उनकी बढ़त होगी। इन उपकरणों को लागू करने में बैंकों के सामने सबसे बड़ी चुनौती सही प्रतिभा की कमी है जिसे आवश्यक कौशल वाले कर्मचारियों को कार्य पर रखने और अपने आंतरिक कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण के माध्यम से तैयार करके दूर किया जा सकता है। एक अच्छा ग्राहक अनुभव प्रदान करते समय, बैंकों को सुरक्षा पहलुओं पर भी ध्यान देने की आवश्यकता है, अन्यथा डेटा एनालिटिक्स और एआई को लागू करने का उद्देश्य व्यर्थ हो जाएगा।



दिल से दिल तक

माँ तुम कुछ भी खरीदती रहती हो, वो भी थोक में – अविशि ने अपनी मम्मी से कहा।

अविशि की मम्मी की यह आदत थी कि वह कोई भी चीज तीन-चार की संख्या में लेती थी। अक्सर अपनी ज़रूरत की चीजें भी ... यहाँ तक कि एक प्रकार की किन्तु अलग-अलग रंग की, फिर उसमें से कभी बुआ, मौसी, भाभी, चाची, नानी, मामी यहाँ तक कि पड़ोसी की बहन-बेटी-बहुओं को समय-समय पर देकर प्रसन्न होती। पापा को भी मम्मी की इस बात से कभी भी आपत्ति नहीं हुई।

मम्मी की दान-प्रवृत्ति उसकी प्रकृति है-पापा भी हँस के टाल देते। अविशि ने सहजता से पूछा – “मम्मी इतना लेने-देने क्यों” ? आज मम्मी जैसे फुर्सत में ही बैठी थी।

मम्मी ने बड़े ही संयत शब्दों में अविशि को समझाया – “देख बेटी, अपने यहाँ भगवान की कृपा क्यों है? नहीं पता तो सोच तू... जब भी कोई अपने घर आता है तो मैं उनको रखे सामान में से तुरंत एक चीज़ देती हूँ, तब उनके मन की प्रसन्नता देखते ही बनती है। वे लोग जब तक उस चीज़ का प्रयोग करेंगे, उनके मन में उस दिन का सारा प्रसंग याद आता रहेगा। आजकल पैसों का कोई महत्व नहीं है। वह तो सबके पास है। यह संबंधों का स्नेह है जो हमें सबसे जोड़े रखता है। संबंधों को सहेजने का सुखद एहसास मन को बड़ी खुशी देता है। उपहार लेने-देने से प्यार भी बढ़ता है और एक दूसरे पर खुशियों का एहसास भी, और हम यह भी तो सोचे कि क्या पता हम किसके भाग्य का खा रहे हैं? हमारी पुण्याई से हमको सब कुछ मिला है, और आगे भी मिलता रहे, इसके लिए हमें हमेशा अपने हृदय के द्वार खुले रखना चाहिए। प्रकृति भी हमें खुले दिल से लौटाती है। सूर्य का प्रकाश, मिट्टी, हवा, पानी सभी दिल खोलकर हमें देती हैं और हमसे कभी कुछ नहीं लेती, वैसे ही हमें भी हमारी संपन्नता की डोर को ईश्वर के हाथों में सौंप कर कृतज्ञता ज्ञापित करना चाहिए और सदैव किसी के चेहरे पर मुस्कान लाने की छोटी सी कोशिश करनी चाहिए। हम जब भी किसी के यहां जाएं तब फल, मिठाई, नमकीन ज़रूर लेकर जाएं और जब भी हमारे यहां कोई आए तो उसे कुछ न कुछ उपहार अवश्य दें”।



परिधि जैन

अधिकारी

अंचल कार्यालय, भोपाल

मम्मी ने यह भी बताया कि कैसे नानी अपने घर में आने वाले सभी सदस्यों की सुंदर आवभगत करती थी, और उनसे जो भी बन पड़ता, ज़रूर देती थी, आशीष भी देती और कुछ उपहार भी। उनके यहां से जाने वाले सदैव प्रसन्न होकर ही गए। अपनी मम्मी के देने का रहस्य-ज्ञान अब अविशि की समझ में पूरे तौर पर आ गया था। वह भी जीवन में देने के महत्व को पूरी तरह से समझ गई और लॉकडाउन के दौरान पूरे वर्ष भर अपनी गृह सहायिका से काम न करवाने के बावजूद उसके खाते में पैसे जमा करवाती रही और अपने सारे रिश्ते को भी सहेजने लगी। अपनी मां के देने की खुशी वह भी महसूस करने लगी, क्योंकि बेटियां तो मां की प्रतिकृति होती हैं।



बैंकों में राजभाषा की स्थिति एवं जागरूकता

दि नांक 14 सितंबर, 1949 को संविधान सभा द्वारा हिंदी भाषा को संघ की राजभाषा का दर्जा दिए जाने के साथ ही इसके प्रचार-प्रसार की मुहिम का आगाज़ हुआ। संविधान के उपबंधों ने संघ को व्यापक रूप से हिंदी के प्रोत्साहन की ज़िम्मेदारी सौंपी है जिसके लिए आगे चलकर समय-सीमा निर्धारित की गई और राष्ट्रपति के आदेश 1960, राजभाषा नियम 1963 यथा संशोधित 1967, राजभाषा संकल्प 1968, राजभाषा नियम 1976 यथा संशोधित 1987, 2007 तथा 2011 आदि प्रावधान किए गए ताकि राजभाषा के कार्यान्वयन को विधिक रूप से स्पष्ट आधार मिले। हमारे देश में राजभाषा का कार्यान्वयन इन्हीं प्रावधानों के इर्द-गिर्द घूमता है।

भारत सरकार द्वारा राजभाषा के ज़मीनी स्तर पर कार्यान्वयन एवं निगरानी के लिए विभिन्न संस्थाओं की स्थापना की गई जो पूरे देश में हिंदी का प्रोत्साहन और निगरानी करती है तथा सीधे ही राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन आती है। इन संस्थाओं में केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, संसदीय राजभाषा समिति सचिवालय, नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां आदि शामिल हैं।

राजभाषा अधिकारियों की भूमिका :

बैंकों, विशेषकर राष्ट्रीयकृत बैंकों में राजभाषा कार्यान्वयन को सबल करने हेतु प्रत्येक बैंक के प्रधान कार्यालय में एक राजभाषा विभाग की स्थापना की गई है जो समग्र रूप से संबंधित बैंक में राजभाषा हिंदी के कार्यान्वयन सहित उसके प्रचार-प्रसार की देख-रेख, हिंदी का प्रोत्साहन एवं निगरानी करता है। बैंक प्रत्येक वर्ष विशेषज्ञ संवर्ग के तहत अपनी आवश्यकतानुसार राजभाषा अधिकारियों की नियुक्ति करते हैं। राजभाषा अधिकारी के रूप में चयन की शैक्षणिक अर्हताओं में स्नाकोत्तर की उपाधि अनिवार्य है, इसलिए एक राजभाषा अधिकारी बैंक में नियुक्त होने वाले सबसे शिक्षित कर्मचारियों की श्रेणी में आता है। राजभाषा अधिकारियों की पदस्थापना सामान्यतः प्रशासनिक इकाइयों जैसे- क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय, प्रधान कार्यालय, प्रशिक्षण संस्थान,



विश्वनाथ प्रसाद साहू
अधिकारी (राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर

आदि में होती है। राजभाषा अधिकारियों का मूल कार्य संघ की राजभाषा नीति, विधिक उपबंधों एवं तत्संबंधी नीति नियमों तथा समय-समय पर जारी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना, बैंक में हिंदी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देना, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा आबंटित लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहयोग प्रदान करना, हिंदी के प्रयोग की स्थिति की समुचित रूप से रिपोर्टिंग करना, आंतरिक संसाधनों के साथ हिंदी कार्यशालाओं के ज़रिए स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित करना, हिंदी शिक्षण योजना द्वारा चलाए जा रहे प्रबोध, प्रवीण, प्राज्ञ एवं पारंगत जैसे पाठ्यक्रमों के लिए पात्र कर्मचारियों का नामांकन करना, बैंक की हिंदी प्रोत्साहन योजनाओं को लागू करना, राजभाषा संबंधी निरीक्षणों को सफल बनाना, आदि है।

राजभाषा के कार्यान्वयन में चुनौतियां :

हमारे देश में बैंकिंग उद्योग न केवल भरोसे एवं विश्वास का परिचायक है, जहां एक व्यक्ति अपनी मेहनत से अर्जित की गई जमा-पूंजी को रखता है, अपितु देश की उन्नति में प्रत्यक्ष रूप से भागीदार भी है। बैंक मूलतः सेवा क्षेत्र के अंतर्गत आता है, जिसके

माध्यम से जनसामान्य को वित्तीय सेवाएं जैसे- जमा, निकासी, ऋण, बीमा आदि प्रदान की जाती हैं। इसके साथ ही साथ बैंकों ने समयबद्ध एवं पारदर्शी सेवा प्रदान करते हुए अपनी प्रतिबद्धता प्रमाणित की है। इस प्रयोजन हेतु बैंकों पर ज़िम्मेदारियों का भार भी अत्यधिक है। बैंक की शाखाएं सरकार, जनता की अपेक्षाओं को पूरा करने एवं अपने व्यावसायिक मानदंडों को प्राप्त करने में प्रयासरत हैं। इन परिस्थितियों में कारोबार से सीधे जुड़े न होने के कारण स्वतः ही हिंदी को द्वयम प्राप्त हो जाता है जो कि सर्वथा अनुचित है। इसके अतिरिक्त, बैंकों में उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर पैकेज मूल रूप से अंग्रेजी में होने के कारण हिंदी का कार्यान्वयन और भी चुनौतीपूर्ण कार्य हो जाता है। चुनौतियां यहीं समाप्त नहीं होतीं, सर्वविदित है कि हमारा देश विभिन्न भाषा-भाषियों का देश है और बैंकों में भारत के कोने-कोने से प्रतिभावान अभ्यर्थियों का चयन होता है और इसमें वो कर्मचारी भी शामिल हैं जिनकी मातृभाषा या शिक्षा का माध्यम हिंदी से इतर है।

राजभाषा की उन्नति एवं जागरूकता के लिए किए जा रहे प्रयास:

बैंकों में राजभाषा के उत्तरोत्तर विकास के लिए भर्सक प्रयास किए जा रहे हैं। बैंकों में सुचारू परिचालन एवं व्यावसायिक मानदंडों की प्राप्ति के लिए प्रधान कार्यालय से लेकर शाखाओं या बैंकिंग आउटलेट की व्यवस्था की गई है, जिसमें शाखा सबसे छोटी ईकाई है, इसके ऊपर का स्तर क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय और फिर सबसे बड़ी ईकाई प्रधान कार्यालय है। राजभाषा अधिकारियों की तैनाती इन्हीं प्रशासनिक कार्यालयों में की जाती है, जहां से राजभाषा का विधिवत् कार्यान्वयन का मार्ग प्रशस्त होता है। हिंदी की प्रगति का दारोमदार राजभाषा अधिकारियों पर होता है और वे पूरी ज़िम्मेदारी एवं अधिकतम क्षमता के साथ कारोबार की अनिवार्यताओं को ध्यान में रखते हुए हिंदी के प्रगामी प्रयोग में अपना योगदान देते हैं। वे चुनौतियों को अवसर बनाते हुए राजभाषा की उन्नति के लिए प्रयत्नशील रहते हैं। हिंदी में दैनिक कार्यों के निष्पादन के लिए शाखाओं का समुचित मार्गदर्शन, प्रशासनिक कार्यालय स्तर पर कर्मचारियों को चिन्हित कर कार्यशाला का आयोजन कर प्रशिक्षण देना, शाखा दौरा कर शाखाओं में हिंदी में कार्यनिष्पादन के लिए जागरूकता फैलाने के साथ-साथ मार्गदर्शन प्रदान करना, उच्च स्तरीय राजभाषा निरीक्षण में शाखाओं एवं कार्यालयों का सहयोग करना और निरीक्षण को सफल बनाना, दैनिक कार्यों में हिंदी के



प्रयोग में समर्थन हेतु सहायक सामग्री उपलब्ध करवाना, हिंदी की तिमाही प्रगामी प्रगति से जुड़ी रिपोर्टों को प्रस्तुत करना एवं शाखाओं से प्रस्तुतीकरण सुनिश्चित करना, इन रिपोर्टों की समीक्षा करते हुए त्रुटियों को दूर कर मार्गदर्शन देना आदि मुख्य कार्य करते हैं। इसके साथ ही समय-समय पर हिंदी के प्रोत्साहन के लिए विभिन्न कार्यक्रम जैसे-हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम, हिंदी प्रतिनिधि बैठक, हिंदी में संगोष्ठी आयोजित करना राजभाषा अधिकारियों के कार्य हैं। इनमें से सबसे प्रमुख है - हिंदी दिवस। हिंदी को 14 सितंबर को राजभाषा के रूप में अंगीकृत करने के कारण प्रतिवर्ष 14 सितंबर को हिंदी दिवस एवं सितंबर माह को 'हिंदी माह' या उस दौरान 'हिंदी पखवाड़ा' के रूप में मनाया जाता है। राजभाषा अधिकारियों के लिए यह एक उत्सव से कम नहीं है। प्रत्येक राजभाषा अधिकारी अपने कार्यालय एवं क्षेत्राधीन शाखाओं एवं स्टाफ सदस्यों के लिए इस हिंदी माह में विभिन्न प्रकार की हिंदी प्रतियोगिताएं आयोजित करते हैं जैसे -हिंदी प्रश्नोत्तरी, हिंदी शब्दावली, निबंध लेखन, पत्र-लेखन, गीत गायन, हिंदी टंकण, हिंदी अनुवाद इत्यादि। हिंदी दिवस के दिन पुरस्कार वितरण भी होता है और वर्षभर में हिंदी में श्रेष्ठ कार्यनिष्पादन करने वाली शाखाओं और कार्यालयों, उत्कृष्ट कार्य करने वाले कार्मिकों तथा विभिन्न हिंदी प्रतियोगिता के विजेताओं को पुरस्कृत किया जाता है।

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार के हिंदी के प्रचार के मूल मंत्र में प्रेरणा, प्रोत्साहन एवं पुरस्कार शामिल हैं। इसे आत्मसात करते हुए बैंकों ने राजभाषा की उन्नति के लिए विभिन्न प्रकार की पुरस्कार योजनाएं चलाई हैं जिसमें कार्मिकों से लेकर शाखाओं एवं कार्यालयों को भाग लेने का प्रावधान होता है। केनरा

बैंक में शाखाओं व कार्यालयों के प्रोत्साहन के लिए 'केनरा बैंक राजभाषा अक्षय योजना' एवं स्टॉफ सदस्यों लिए 'केनरा बैंक राजभाषा पुरस्कार योजना' चलाई जाती है। इसके अतिरिक्त, प्रबोध, प्रवीण, प्राज्ञ एवं पारंगत पाठ्यक्रम उत्तीर्ण करने के लिए भी 'प्रोत्साहन राशि' प्रदान करने का प्रावधान है। हाल ही में हिंदी में उच्च शिक्षा के लिए भी बैंक द्वारा आकर्षक प्रोत्साहन राशि प्रदान करने की घोषणा की गई है।

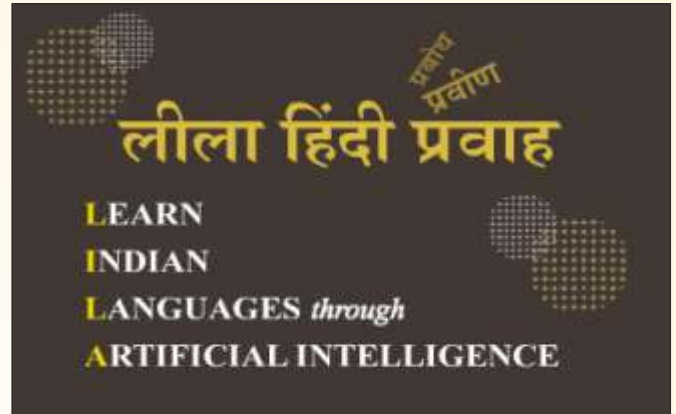
जागरूकता की आवश्यकता :

हिंदी इतनी सरल भाषा है कि इसे कोई भी बड़ी आसानी से सीख सकता है। राष्ट्रकवि मैथलीशरण गुप्त ने कहा था :

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

इसके बावजूद भी हिंदी की दशा अपेक्षाकृत उन्नत नहीं है। इसका मूल कारण जागरूकता का अभाव है। संघ की शिक्षा नीति के अनुसार, तमिलनाडु को छोड़कर सभी राज्यों में हिंदी को प्राथमिक स्तर के पाठ्यक्रम में शामिल किया गया है। अतएव हिंदी का ज्ञान लगभग सभी को है। किंतु इस भाषा को नियमित रूप से व्यवहार में नहीं लाने एवं वर्तमान हिंदी के उपयोग एवं हिंदी सीखने के लिए विकसित किए गए साधनों के प्रति जागरूकता न होने के कारण इसका समुचित विकास नहीं हो पा रहा है। सभी स्टॉफ सदस्य अपना कार्य कंप्यूटरों के माध्यम से ही निष्पादित करते हैं, इनमें से विरले ही हैं जिन्हें 'यूनिकोड सॉफ्टवेयर' के प्रचालन के बारे में जानकारी है। हिंदी को व्यवहार्य बनाने के लिए 'यूनिकोड सॉफ्टवेयर' का नया संस्करण निश्चित ही मील का पत्थर साबित हो सकता है। इस सॉफ्टवेयर के माध्यम से अंग्रेज़ी की-बोर्ड का प्रयोग कर लिखे गए प्रत्येक शब्द के लिए हिंदी के 4-5 विकल्प आते हैं, जिससे अत्यधिक आसानी से हिंदी टाईपिंग की जा सकती है। बैंकर्स सदैव सीखने को लालायित रहते हैं, दैनिक कार्यों में हिंदी के प्रयोग के लिए भी प्रतिबद्ध हैं, किंतु समुचित जानकारी के अभाव में यह कार्य संपन्न नहीं हो पाता। वर्तमान युग मशीनों का है, राजभाषा विभाग ने समय के बदलाव के साथ चलना तय किया है और मशीनों की उपयोगिता को प्रतिपादित किया तथा ई-टूल्स को विकसित किया है।

विभाग ने भारतीय भाषाओं के सहारे हिंदी सीखने के लिए लीला हिंदी प्रबोध, प्रवीण, प्राज्ञ ('लर्निंग इंडियन लैंग्वेजस थ्रू



आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस' - "Learning Indian Languages through Artificial Intelligence (LILA)" ऐप को विकसित किया है, जिसके माध्यम से आसानी से घर बैठे ही हिंदी का कार्यसाधक ज्ञान अथवा हिंदी में प्रवीणता प्राप्त किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, 'कंठस्थ' जो एक मेमोरी आधारित मशीनी अनुवाद का सॉफ्टवेयर है, ई-महाशब्दकोश एक शब्दावली संग्रह है जिसमें शब्द के अर्थ की भी जानकारी प्रदान करता है। 'प्रवाचक' एक ऐसा सॉफ्टवेयर है जिसमें शब्द हिंदी टेक्स्ट से स्पीच में रूपांतरित होते हैं। इन ई-टूल्स के माध्यम से कार्मिक शनैःशनैः अपना काम बड़ी सहजता से हिंदी में कर सकते हैं, बस आवश्यकता है तो जागरूकता की।

उपसंहार :

हिंदी भाषा अत्यंत सरल भाषा है जो किसी भी हिंदीतर भाषी के द्वारा आसानी से सीखी जा सकती है। भारत की अधिकांश आबादी अपनी रोजमर्रा की ज़रूरतों के लिए संप्रेषण के रूप में हिंदी भाषा का ही प्रयोग करते हैं। वर्तमान में हिंदी को संपर्क भाषा के रूप में देखा जाता है, किंतु हिंदी की उन्नति के लिए भारत सरकार के विभिन्न उपक्रमों, बैंकों व संस्थाओं में कार्यरत राजभाषा अधिकारियों एवं हिंदी के प्रचार से जुड़े व्यक्तियों द्वारा किए जा रहे प्रयत्नों एवं राजभाषा विभाग का सत्यनिष्ठ प्रयास एक दिन अपनी छटा ज़रूर बिखरेगी एवं राजभाषा को अपना सम्मान अवश्य प्राप्त होगा। इसके अतिरिक्त, नई शिक्षा नीति जिसमें हिंदी को अनिवार्य रूप से शामिल किया जाना प्रस्तावित है, जिसके कार्यान्वयन के बाद देश में लोग हिंदी के प्रति जागरूक होंगे और बिना किसी हिचक के हिंदी में कार्य कर सकेंगे।



केनरा बैंक राजभाषा अधिकारियों का 39वां अखिल भारतीय सम्मेलन



केनरा बैंक राजभाषा अधिकारियों का 39वां अखिल भारतीय सम्मेलन 22 मार्च 2022 को वीडियो कांफ्रेंस के माध्यम से आयोजित किया गया।

सम्मेलन में श्री एल.वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री एल.वी.आर. प्रसाद, मुख्य महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग, श्री आलोक कुमार अग्रवाल, महा प्रबंधक, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का सचिवालय व श्री एच.एम. बसवराज, उप महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग मुख्य रूप से उपस्थित थे। वीसी के माध्यम से बैंक में कार्यरत राजभाषा अधिकारी अपने-अपने कार्यस्थल से जुड़े थे। सम्मेलन का शुभारंभ श्रीमती पवित्रा बी., अधिकारी, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का सचिवालय व सुश्री जयश्री, अधिकारी, बृहद कॉरपोरेट साख विभाग की ईश वंदना से हुआ।

तत्पश्चात्, श्री एच.एम. बसवराज, उप महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग ने सभी का स्वागत किया और पिछले एक वर्ष में राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में हुई प्रगति एवं उपलब्धियों पर अपनी



प्रस्तुति दी। साथ ही राजभाषा कार्यान्वयन को लेकर राजभाषा अधिकारियों से प्रधान कार्यालय की अपेक्षाओं से अवगत कराया।

इसके बाद, उपस्थित गणमान्यों द्वारा राजभाषा अनुभाग, प्रधान कार्यालय, बेंगलूरू द्वारा प्रकाशित त्रैमासिक पत्रिका 'केनरा ज्योति' के 30वें अंक का भी विमोचन किया गया। 'केनरा बैंक राजभाषा अक्षय योजना' के पुरस्कार विजेताओं को शीलड वितरित किए गए। विजेता अंचलों के प्रमुख भी उपस्थित थे और पुरस्कार की घोषणा होने पर उन्होंने शीलड प्रदर्शित की।

श्री एल.वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने राजभाषा अधिकारियों को संबोधित करते हुए कहा कि बैंक में जिस तरह राजभाषा कार्यान्वयन किया जा रहा है, यह प्रशंसनीय है। सीबीएस से भेजे जाने वाले एसएमएस ग्राहकों को राज्यवार क्षेत्रीय

भाषा में भेजी जानी चाहिए। शाखाओं में ग्राहकों के लिए प्रयोग किए जाने वाले फॉर्मों के द्विभाषी / त्रिभाषी रूप में उपलब्धता पर जोर देते हुए कहा कि सभी राजभाषा अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि 'क' क्षेत्र में शाखाओं में ग्राहकों के लिए प्रयोग किए जाने वाले फॉर्म द्विभाषी में हो और 'ग' क्षेत्र में त्रिभाषी रूप में उपलब्ध हो। साथ ही उन्होंने कहा कि राजभाषा कार्यान्वयन की दिशा में हमारा बैंक अग्रणी रहने के साथ हर कला प्रदर्शनी जैसे – संगीत, नृत्य, खेल आदि और विभिन्न तरह के क्रियाकलापों में भी 'प्रथम स्थान' पर रहना चाहिए। उन्होंने राजभाषा कार्यान्वयन की दिशा में किए जा रहे कार्य के लिए प्रधान कार्यालय टीम की भी प्रशंसा की।



श्री शंकर एस., मुख्य महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग ने बेहतर कार्यों के लिए राजभाषा अधिकारियों को बधाई देते हुए कहा कि वर्तमान में राजभाषा कार्यान्वयन में बहुत ही अच्छे कार्य किए गए हैं जो कि प्रशंसनीय है। उन्होंने कहा कि राजभाषा अधिकारियों को अपने कार्य के साथ-साथ बैंक के कारोबार को बढ़ाने में भी अपना योगदान देना चाहिए जैसे – जमा राशि लाना, अग्रिम के प्रस्ताव लाना, वसूली में मदद करना, खाता खुलवाना, आदि।

श्री कल्याण मुखर्जी, उप महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग ने कहा कि राजभाषा कार्यान्वयन में हिंदी का प्रयोग और अधिक बढ़ाने की दिशा में काम करने की आवश्यकता है जिसके लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करते हुए तदनुसार माहौल बनाएं।

इसके बाद, श्री एच.एम. बसवराज, उप महा प्रबंधक एवं श्री बिबिन वर्गास, वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा अनुभाग द्वारा अंचल कार्यालयों और क्षेत्रीय कार्यालयों में पदस्थ राजभाषा अधिकारियों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा की गई। श्री एन.एस. ओमप्रकाश, वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा अनुभाग, प्रधान कार्यालय ने राजभाषा अधिकारियों को 'केनरा ज्योति' और 'श्रेयस' पत्रिका के लिए अधिक से अधिक प्रविष्टियां भेजने हेतु प्रोत्साहित किया। राजभाषा अनुभाग के अन्य अधिकारियों ने भी अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालयों से अपेक्षाओं के संबंध में अपनी-अपनी बात रखी। श्रीमती शिवानी तिवारी, प्रबंधक, राजभाषा अनुभाग ने औपचारिक धन्यवाद ज्ञापन दिया।

ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता श्रृंखला :

ज्ञा नपीठ पुरस्कार विजेता' श्रृंखला की इस छठीं कड़ी में हम यहां, प्रतिष्ठित 'ज्ञानपीठ पुरस्कार' हासिल करने वाले भारत के जाने-माने समकालीन लेखक, अभिनेता, फ़िल्म निर्देशक और नाटककार श्री गिरीश कार्नाड की जीवनी का संक्षिप्त परिचय दे रहे हैं।

आरंभिक जीवन :

गिरीश कार्नाड का जन्म माथेरान, महाराष्ट्र में 19 मई 1938 को हुआ। गिरीश कार्नाड की शुरुआती पढ़ाई मराठी में हुई थी। एक कोंकणी भाषी परिवार में जन्में कार्नाड ने 1958 में कर्नाटक में धारवाड़ स्थित कर्नाटक आर्ट्स कॉलेज विश्वविद्यालय से स्नातक उपाधि हासिल की। इसके पश्चात्, वे एक रोड्स स्कॉलर के रूप में इंग्लैंड चले गए जहां उन्होंने ऑक्सफोर्ड के लिंकॉन तथा मॉगडेलन महाविद्यालयों से दर्शनशास्त्र, राजनीतिशास्त्र तथा अर्थशास्त्र में स्नातकोत्तर की उपाधि हासिल की। वे शिकागो विश्वविद्यालय के फुलब्राइट महाविद्यालय में विज़िटिंग प्रोफेसर भी रहे। गिरीश कार्नाड भारत वापस लौट आए और अपने साहित्य के अपार ज्ञान से क्षेत्रीय भाषाओं में कई फिल्मों बनाईं और साथ ही कई फिल्मों की पटकथा भी लिखीं और कई फिल्मों में अभिनय भी किया। बहुमुखी प्रतिभा के धनी गिरीश कार्नाड एक सफल पटकथा लेखक, रंगमंच और फिल्मों के दमदार अभिनेता होने के साथ-साथ बेहतरीन फ़िल्म निर्देशक और दिग्गज नाटककार भी थे। वे कई भाषाओं के प्रकांड विद्वान थे और कन्नड़, हिंदी, मराठी और अंग्रेज़ी धाराप्रवाह बोलते थे। कन्नड़ और अंग्रेज़ी भाषा दोनों में इनकी लेखनी समानाधिकार से चलती थी। गिरीश कार्नाड ने कन्नड़ भाषा में अपनी रचनाएं लिखीं। जिस समय उन्होंने कन्नड़ में लिखना शुरू किया, उस समय कन्नड़ लेखकों पर पश्चिमी साहित्यिक पुनर्जागरण का गहरा प्रभाव था। लेखकों के बीच किसी ऐसी चीज़ के बारे में लिखने की होड़ थी जो स्थानीय लोगों के लिए बिल्कुल नयी थी। इसी समय कार्नाड ने ऐतिहासिक तथा पौराणिक पात्रों से तत्कालीन व्यवस्था को दर्शाने का तरीका अपनाया तथा काफी लोकप्रिय हुए। दरअसल, गिरीश कार्नाड की लेखनी की खासियत यह थी कि वह ऐतिहासिक पात्रों को मौजूदा संदर्भों में पेश करते थे, जिसने सहज और सरल तरीके से लोगों को प्रभावित किया। उनके नाटक ययाति (1961, प्रथम नाटक) तथा तुगलक़ (1964) ऐसे ही नाटकों का प्रतिनिधित्व करते



गिरीश कार्नाड
(19 मई 1938 – 10 जून 2019)

हैं। तुगलक़ से कार्नाड को बहुत प्रसिद्धि मिली और इसका कई भारतीय भाषाओं में अनुवाद हुआ। उनके नाटक कई बार कन्नड़ से पहले हिंदी में मंचित किए गए। गिरीश कार्नाड ने वर्ष 1970 में कन्नड़ फिल्म 'संस्कारा' से अपने फिल्मी कैरियर की शुरुआत की जिसकी पटकथा उन्होंने ही लिखी थी। इस फिल्म को कई पुरस्कार मिले जिसे बाद गिरीश कार्नाड ने कई फिल्मों की। उन्होंने कई हिन्दी फिल्मों में भी काम किया जिसमें 'निशांत', 'मंथन', 'स्वामी', 'जीवन मुक्त', 'पुकार', 'संपर्क', 'चाँक अंड डस्टर' आदि प्रमुख हैं। उनके द्वारा अभिनीत कुछ अन्य प्रमुख फ़िल्में हैं - 'उंबरठा', 'अपरूपा', 'आनंद भैरवी', 'अन्वेषणे', इत्यादि।

उल्लेखनीय कार्य और उपलब्धियां :

साहित्य व सिनेमा क्षेत्र :

बचपन से गिरीश कार्नाड की रुचि नाटकों की तरफ रही। महाराष्ट्र के माथेरान में जन्में गिरीश कार्नाड ने स्कूल के समय से ही थियेटर से जुड़कर काम करना शुरू कर दिया था। वह चेन्नई के कई आर्ट और थियेटर क्लबों से जुड़े रहे। कार्नाड की प्रसिद्धि एक नाटककार के रूप में ज्यादा है। कन्नड़ भाषा में लिखे उनके नाटकों का अंग्रेज़ी समेत कई भारतीय भाषाओं में अनुवाद हो चुका है। एक

खास बात यह है कि उन्होंने लिखने के लिए न तो अंग्रेजी को चुना, जिस भाषा में उन्होंने एक समय विश्वप्रसिद्ध होने के अरमान संजोए थे और न ही अपनी मातृभाषा कोंकणी को। उनके द्वारा लिखे नाटक तुगलक ने हलचल मचा दिया। 1964 में प्रकाशित यह नाटक अपने तुगलकी फरमानों के लिए मशहूर दिल्ली के सुल्तान मोहम्मद बिन तुगलक पर आधारित था। उन्होंने कन्नड़ नाटक 'ययाति' की रचना की थी, जो कि महाभारत की किंवदंतियों पर आधारित है। इसी प्रकार, 1990 में उनके द्वारा कट्टरपंथी विरोध के उदय के बारे में है लिखा गया नाटक 'तलेदंडा' भी काफी लोकप्रिय हुआ। रानावि के पूर्व निर्देशक रामगोपाल बजाज द्वारा इसका हिन्दी अनुवाद 'रक्त कल्याण' नाम से किया गया और रानावि के लिए इब्राहीम अलकाजी और फिर अस्मिता नाट्य संस्था द्वारा अरविन्द गौड़ के निर्देशन में 1995 से 2009 तक 150 से ज्यादा मंचन हुए।

गिरीश कार्नाड के प्रसिद्ध नाटकों की सूची में – 'ययाति' (महाभारत की किंवदंतियों पर आधारित), 'तुगलक', 'हयवदन', 'अंजु मल्लिगे', 'अग्निमत्तु माले', 'बलि', 'नागमंडल', 'अग्नि और बरखा', 'रक्त कल्याण' (मूल कन्नड़ 'तलेदंडा'), 'टीपू सुल्तान के ख्वाब' (मूल कन्नड़ 'टीपू सुल्तान कंड कनसु'), 'शादी का एल्बम' (मूल कन्नड़ 'मदुवे एल्बम'), 'बिखरे बिम्ब' (मूल कन्नड़ 'ओडकलु बिम्ब') 'पुष्प' (मूल कन्नड़ 'फ्लावर्स'), इत्यादि शामिल हैं।

गिरीश कार्नाड का ने साल 1970 में कन्नड़ फिल्म 'संस्कारा' से अपने फिल्मी सफर की शुरुआत की थी। गिरीश कार्नाड ने फिल्मी कला को नई ऊंचाई प्रदान की। कन्नड़, तमिल, तेलुगू, मलयालम के अलावा हिंदी और मराठी सिनेमा में भी उन्होंने उत्कृष्ट अभिनय किया। 'वंशवृक्षा' नामक कन्नड़ फिल्म से इन्होंने निर्देशन की दुनिया में कदम रखा। इसके बाद इन्होंने कई कन्नड़ तथा हिंदी फिल्मों का निर्देशन तथा इनमें अभिनय भी किया। सुप्रसिद्ध हिंदी फिल्म 'उत्सव' का निर्देशन इन्होंने किया। इसके अलावा, उन्होंने कन्नड़ समेत कई क्षेत्रीय भाषाओं की फिल्में कीं, इसीलिए भाषा और क्षेत्रीयता से ऊपर उठकर वह राष्ट्रीय शिखर बन गए। उन्होंने छोटे पर्दे पर भी अपनी अदाकारी की छाप छोड़ी। उन्हें दूरदर्शन पर प्रसारित किए जाने वाले मशहूर धारावाहिक 'मालगुडी डेज' में स्वामी के पिता की भूमिका के लिए भी याद किया जाता है। उनकी मशहूर कन्नड़ फिल्में 'संस्कारा', 'तब्बलियु नीनादे मगने', 'ओदानोंदु कालदली', 'चेलुवी', 'काडु' और 'कानूरु हेग्गडिती' रही हैं। 48 साल के अपने फिल्मी करियर में गिरीश कार्नाड ने 90 से ज्यादा फिल्मों में काम



धारवाड़ स्थित गिरीश कार्नाड का पुरतैनी मकान

किया। 1970 में आई उनकी पहली ही कन्नड़ फिल्म 'संस्कारा' को राष्ट्रपति का 'गोल्डन लोटस पुरस्कार' मिला था। गिरीश कार्नाड की आखिरी फिल्म भी कन्नड़ में बनी 'अपना देश' थी। वह समानांतर सिनेमा से लेकर व्यावसायिक फिल्मों में अपनी अदाकारी के लिए मशहूर थे। उन्हें 1978 में फिल्म 'भूमिका' के लिए 'राष्ट्रीय पुरस्कार' मिला था। उन्होंने विज्ञान आधारित शो 'टर्निंग प्वाइंट' की मेज़बानी भी की थी।

उन्हें साहित्य में समग्र योगदान के लिए वर्ष 1998 में भारत का सर्वोच्च साहित्यिक सम्मान 'ज्ञानपीठ पुरस्कार' से सम्मानित किया गया। हिंदी साहित्य सेवा के लिए उन्हें वर्ष 1972 में 'संगीत नाटक अकादमी पुरस्कार', वर्ष 1974 में 'पद्मश्री' उनकी रचना 'हयवदना' के लिए वर्ष 1978 में 'कमलादेवी चट्टोपाध्याय पुरस्कार', वर्ष 1980 में 'गोधुली' फिल्म के लिए सर्वश्रेष्ठ पटकथा (बी.वी.कारंत के साथ) हेतु 'फिल्मफेयर पुरस्कार', वर्ष 1992 में 'पद्मभूषण', 'कन्नड़ साहित्य परिषद' पुरस्कार, उनकी रचना 'रक्त कल्याण' के लिए वर्ष 1994 में 'साहित्य अकादमी पुरस्कार' तथा इसके अलावा, कई राज्य स्तरीय तथा राष्ट्रीय पुरस्कार हासिल हुआ। उन्हें चार बार 'फिल्मफेयर पुरस्कार' से नवाज़ा गया। भारतीय भाषाओं के सामूहिक स्वप्न के सम्मान में अमर उजाला फाउंडेशन द्वारा लेखन-जीवन के समग्र अवदान के लिए सर्वोच्च शब्द सम्मान 'आकाशदीप' दिया जाता है। यह सम्मान उन्हें साल 2018 में दिया गया।



अंचल समाचार

दिनांक 21.02.2022 को प्रधान कार्यालय के सभी विभागों के कार्यपालक और अधिकारी संवर्ग के लिए 'राजभाषा प्रतिनिधियों की वार्षिक बैठक' श्री शंकर एस., मुख्य महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग की अध्यक्षता में मुख्य सम्मेलन कक्ष, प्रधान कार्यालय में आयोजित की गई। उन्होंने अपने संबोधन में कहा कि बैंक में राजभाषा के सफल कार्यान्वयन में हिंदी प्रतिनिधियों की भूमिका महत्वपूर्ण है। श्री एच.एम. बसवराज, उप महा प्रबंधक, मानव संसाधन विभाग ने हिंदी प्रतिनिधियों को संबोधित करते हुए राजभाषा नीति, अधिनियम एवं नियम पर विस्तार से चर्चा की। विभागवार तिमाही प्रगति रिपोर्ट की समीक्षा की गई। हिंदी



प्रतिनिधियों के लिए राजभाषा पर लिखित प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित की गई और पुरस्कार विजेताओं को पुरस्कृत किया गया।

अहमदाबाद :

दिनांक 05.03.2022 को अंचल कार्यालय, अहमदाबाद में श्री प्रणय रंजन देव, महा प्रबंधक की उपस्थिति में स्वर्ण ऋण में विशेष योगदान देनेवाले शाखाओं को सम्मानित करने के लिए एक



विशेष कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में अधीनस्थ कर्मचारी से लेकर मुख्य प्रबंधक तक के कर्मचारियों को सम्मानित किया गया।

चंडीगढ़

'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस समारोह' के अवसर पर विभिन्न क्षेत्रों से उभरती महिला उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के लिए महिला उद्यमिता विकास केंद्र, सीआईडी कक्ष, अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



द्वारा दिनांक 23.02.2022 को अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ में 'केनरा सखी उत्सव' का आयोजन किया गया। कार्यक्रम का उद्घाटन सुश्री ए. मणिमेखलै, कार्यपालक निदेशक द्वारा किया गया। इस अवसर पर श्री राजेश कुमार सिंह, महा प्रबंधक, एसएमई विभाग, प्रधान कार्यालय, श्री रवि प्रकाश जायसवाल, महा प्रबंधक, खुदरा आस्ति एवं विपणन विभाग, प्रधान कार्यालय और श्री बी.पी. जाटव, महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ भी उपस्थित थे।

हुब्लली

दिनांक 05.03.2022 को श्री जी.एस. रविसुधाकर, महा प्रबंधक की अध्यक्षता में अंचल कार्यालय, हुब्लली में 'पेमेंट बैंक और प्रस्तावित डिजिटल बैंकों की सक्रियता से राष्ट्रीयकृत बैंकों के लिए संभावित चुनौतियां और बचने के उपाय' पर मार्च 2022 तिमाही के



लिए हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में अंचल कार्यालय से श्री श्रीनिवास के.एस., उप महा प्रबंधक, अन्य कार्यपालकगण और विभिन्न अनुभागों के कर्मचारियों द्वारा भाग लिया गया। परिचर्चा कार्यक्रम का संचालन श्री डी. एम. सातपुते, राजभाषा अधिकारी द्वारा किया गया।

मणिपाल

दिनांक 21.01.2022 को क्षेत्रीय कार्यालय, उडुपि-1 में श्री के. जगदीश शेणॉय, सहायक महा प्रबंधक की अध्यक्षता में राजभाषा प्रतिनिधियों की वार्षिक बैठक का आयोजन गूगल मीट के ज़रिए किया गया। इस अवसर पर शाखाओं/कार्यालयों के 20



राजभाषा प्रतिनिधियों ने सहभागिता की। कार्यक्रम का संचालन श्री राजेश कुमार मीना, राजभाषा अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय, उडुपि-1 द्वारा किया गया।

रांची

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, रांची में श्री हितेश गोयल के नेतृत्व में 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का आयोजन किया



गया। श्री अजय कुमार, सहायक महा प्रबंधक द्वारा कार्यक्रम की अध्यक्षता की गई। इस कार्यक्रम में मुख्य अतिथि के रूप में श्रीमती सलोनी सिंह पाहवा, राज्य मिशन प्रबंधक, एफआई व एमई एवं नगर प्रशासन निदेशालय, नगरीय विकास एवं आवास विभाग, झारखंड सरकार उपस्थित थीं।

लखनऊ

दिनांक 10.02.2022 को अंचल कार्यालय, लखनऊ द्वारा 'पेमेंट बैंक और प्रस्तावित डिजिटल बैंकों के लिए संभावित चुनौतियां और बचने के उपाय' विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री शंभू लाल, महा प्रबंधक,



अंचल कार्यालय, लखनऊ द्वारा की गई। परिचर्चा में अंचल कार्यालय से श्री लोक नाथ, उप महा प्रबंधक और सुश्री उषा एस. कुलकर्णी, सहायक महा प्रबंधक के साथ-साथ अन्य कार्यपालकों एवं स्टाफ-सदस्यों ने भाग लिया।

मुंबई

दिनांक 26.01.2022 को अंचल कार्यालय, मुंबई में 73वें 'गणतंत्र दिवस' का आयोजन किया गया। श्री पी. संतोष, मुख्य महा प्रबंधक



एवं अंचल प्रमुख ने झंडा फहराकर गणतंत्र दिवस का संदेश दिया। श्री महेश एम.पै., महा प्रबंधक, एकीकृत कोष विभाग, मुंबई, श्री लखवीर सिंह, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय एवं अन्य कार्यपालकगण भी कार्यक्रम में उपस्थित थे। बैंक के दिव्यांग कर्मचारी सदस्यों द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम प्रस्तुत किया गया। कार्यक्रम को एक सूत्र में बांधने का कार्य श्री षोजो लोबो, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) ने किया।

दिल्ली

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, दिल्ली में 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का आयोजन किया गया। श्री एम. परमशिवम, मुख्य



महा प्रबंधक और श्री अभय कुमार, महा प्रबंधक ने अन्य कार्यपालकों के साथ कार्यक्रम की शोभा बढ़ाई। बैंक ने इस अवसर पर महिला उद्यमियों और समाज सेविकाओं को सम्मानित किया।

जयपुर

दिनांक 11.02.2022 को अंचल कार्यालय, जयपुर में श्री बृज मोहन शर्मा, कार्यपालक निदेशक की गरिमामयी उपस्थिति में



दिसंबर 2021 तिमाही की 'कारोबार समीक्षा बैठक' का आयोजन किया गया। समीक्षा बैठक में श्री पुरशोत्तम चंद, महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, श्री अरुण कुमार आर्या, उप महा प्रबंधक और क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यालय प्रमुख उपस्थित थे। कार्यपालक निदेशक द्वारा सभी क्षेत्रीय कार्यालयों, गोल्ड ऋण प्लाजा, एलसीबी, एमसीबी, खुदरा आस्ति केंद्र, एसएमई सुलभ शाखाओं के कार्यनिष्पादन की समीक्षा की गई।

मदुरै

दिनांक 11.02.2022 को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, मदुरै के तत्वावधान में केनरा बैंक, अंचल कार्यालय, मदुरै द्वारा सदस्य



कार्यालयों के हिंदी भाषी वर्ग व हिंदीतर भाषी वर्ग के कर्मचारियों के लिए 'ऑनलाइन हिंदी कविता वाचन प्रतियोगिता' का आयोजन

किया गया। इस प्रतियोगिता की अध्यक्षता श्री संदीप रंजन वर्मा, सहायक महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, मदुरै द्वारा की गई। इसमें नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, मदुरै के सदस्य कार्यालयों से प्रतिभागियों ने भाग लिया।

पटना

दिनांक 10.02.2022 को अंचल कार्यालय, पटना में 'पेमेंट बैंक और प्रस्तावित डिजिटल बैंकों की सक्रियता से राष्ट्रीयकृत बैंकों के



लिए संभावित चुनौतियां और बचने के उपाय' विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री श्रीकांत एम. भन्डिवाड, महा प्रबंधक द्वारा की गई। इस कार्यक्रम में श्री शंकर लाल, उप महा प्रबंधक, श्री उपेंद्र दुबे, सहायक महा प्रबंधक, श्री अभिजित बर्धन, सहायक महा प्रबंधक और अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे।

आगरा

दिनांक 26.01.2022 को कार्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत श्री एस. वासुदेव शर्मा, महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, आगरा की



उपस्थिति में रुकता, आगरा में स्थित सूरदास नेत्रहीन विद्यालय में कम्बल और आवश्यक राशन सामग्री प्रदान की गई। इस अवसर पर

उप महा प्रबंधक श्री अजय कुमार वर्मा, सहायक महा प्रबंधक श्री कमलेश कुमार जैन, मंडल प्रबंधक श्री लोकचंद एवं श्री सुभाष कुमार भगत भी उपस्थित थे।

भुवनेश्वर

दिनांक 24.02.2022 को क्षेत्रीय कार्यालय, ब्रह्मपुर में 'गंजाम जिले में केनरा बैंक के लिए कारोबार की संभावनाएं' विषय पर हिंदी



में संगोष्ठी का आयोजन किया गया। इस संगोष्ठी की अध्यक्षता श्री एम. मुरलीकृष्ण, क्षेत्रीय प्रमुख एवं सहायक महा प्रबंधक द्वारा की गई। कार्यक्रम में श्री सतीश मुत्याला, मंडल प्रबंधक, श्री ए.के. मोहंती, मंडल प्रबंधक और अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे। कार्यक्रम का संचालन श्री विश्वनाथ प्रसाद साहू, प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा किया गया।

करनाल

दिनांक 24.02.2022 को कार्यपालक निदेशक सुश्री ए. मणिमेखलै द्वारा श्री आर.के. सिंह, महा प्रबंधक, एमएसएमई विभाग, प्रधान कार्यालय और श्री आर.पी. जायसवाल, महा प्रबंधक, खुदरा आस्ति विभाग, प्रधान कार्यालय के साथ अंचल



कार्यालय, करनाल के क्षेत्रीय कार्यालयों, खुदरा आस्ति केन्द्रों, एमएसएमई सुलभ, कृषि ऋण केन्द्रों, स्वर्ण ऋण प्लाजा, एलसीबी, एमसीबी, ईएलबी और चयनित वीएलबी के निष्पादन की समीक्षा की गई। श्रीमती सी.एस. विजयलक्ष्मी, महा प्रबंधक द्वारा सभी कार्यपालकों का स्वागत किया गया।

तिरुवनंतपुरम

दिनांक 24.03.2022 को श्री हरीश सिंह चौहान, उप निदेशक(कार्या.), क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय(उत्तर-दक्षिण),



राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय-I, एरणाकुलम का राजभाषाई निरीक्षण किया गया। उक्त अवसर पर श्रीमती अन्नम्मा साइमन, उप महा प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय-I, एरणाकुलम, श्रीमती सी. गीता, सहा. महा प्रबंधक, श्री आर. पोत्तिराजा, मंडल प्रबंधक व अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित थे। इस अवसर पर राजभाषा प्रदर्शनी लगाई गई तथा ई-पत्रिका 'पड़ाव' का विमोचन किया गया।

मंगलूरु

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, मंगलूरु में 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का भव्य आयोजन किया गया। इस अवसर पर केन बाज़ार उत्सव का आयोजन भी किया गया। इसमें महिलाओं द्वारा बनाए गए कई प्रकार की सामग्रियों को प्रदर्शित किया गया। केन बाज़ार उत्सव का उद्घाटन श्री योगीश बी. आचार्या, महा प्रबंधक व अंचल प्रमुख, अन्य कार्यपालकगण व स्टाफ सदस्यों की उपस्थिति में श्रीमती एस. सुचित्रा, उप महा प्रबंधक व क्षेत्रीय प्रमुख, क्षेत्रीय कार्यालय, मंगलूरु द्वारा किया गया। इसमें महिला स्टाफ सदस्यों के



लिए आत्मरक्षा अभ्यास सत्र का आयोजन श्री अनीष कुमार एम., सुरक्षा प्रबंधक द्वारा किया गया। इसमें मुख्य अतिथि के रूप में डॉ. नीना महाले, गाइनेकोलॉजिस्ट, केएमसी अस्पताल उपस्थित थीं।

पुणे

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, पुणे, क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखाओं की महिलाओं के लिए संयुक्त रूप से 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का आयोजन किया गया। श्री सुबोध



कुमार, महा प्रबंधक, श्रीमती जे.डी. शोभा, उप महा प्रबंधक, श्री पंचानन महापात्र, उप महा प्रबंधक, श्री राम बाबू मिश्र, सहायक महा प्रबंधक द्वारा प्रशासनिक कार्यालयों एवं शाखाओं में कार्यरत महिला सहकर्मियों को सम्मानित एवं प्रोत्साहित किया गया। इस अवसर पर मुख्य अतिथि के रूप में उपस्थित सामाजिक कार्यकर्ता श्रीमती जसमित मार्टिन को उनकी सामाजिक उत्थान संबंधी

गतिविधियों के लिए सम्मानित किया गया। इस कार्यक्रम में श्रीमती मीनाक्षी कालिया, वरिष्ठ प्रबंधक को भी सम्मानित किया गया, जिन्हें बाड़क से हिमालय की चोटी तक पहुंचने में भारत की दूसरी सबसे बुजुर्ग महिला के रूप में गौरव प्राप्त हुआ है।

विजयवाड़ा

दिनांक 10.01.2022 को अंचल कार्यालय, विजयवाड़ा के सम्मेलन कक्ष में 'विश्व हिंदी दिवस समारोह' का आयोजन किया



गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्रीमती के. कल्याणी, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, विजयवाड़ा द्वारा की गई। कार्यक्रम में कार्यपालकगण व अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे।

चेन्नई

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, चेन्नई में 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का भव्य आयोजन किया गया। इस अवसर पर



श्रीमती नलिनी पद्मनाभन, निदेशक उपस्थित थीं। कार्यक्रम में मुख्य अतिथि के रूप में श्रीमती एन. मेरी बेबी, आयकर आयुक्त और सुप्रसिद्ध पार्श्व गायिका श्रीमती वाणी जयराम को आमंत्रित किया गया था। श्री पी. पलनिसामि, मुख्य महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय

और श्री श्रीकांत महापात्र, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय द्वारा सभा को संबोधित किया गया। स्टाफ द्वारा कलाकृतियों की प्रदर्शनी की गई।

बेंगलूरु

दिनांक 09.03.2022 को श्री एन. सत्य प्रसाद, सहायक महा प्रबंधक, सीपीपीसी, प्रधान कार्यालय की अध्यक्षता में अध्ययन व



विकास केंद्र, बेंगलूरु में 'पेमेंट बैंक और प्रस्तावित डिजिटल बैंकों की सक्रियता से राष्ट्रीयकृत बैंकों के लिए संभावित चुनौतियां और बचने के उपाय' विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में अध्ययन व विकास केंद्र, बेंगलूरु के संकाय सदस्य श्री सत्य प्रकाश मिश्रा, प्रबंधक सहित प्रधान कार्यालय, अंचल कार्यालय, बेंगलूरु व विभिन्न शाखाओं के सदस्यों ने भाग लिया। श्री ओमप्रकाश साह, वरिष्ठ प्रबंधक, अंचल कार्यालय, बेंगलूरु द्वारा कार्यक्रम का संचालन किया गया।

गुवाहाटी

दिनांक 25.02.2022 को कार्यपालक निदेशक श्री वृज मोहन शर्मा द्वारा अंचल कार्यालय, गुवाहाटी का दौरा किया गया। श्री शेख नज़ीर अहमद, अंचल प्रमुख एवं महा प्रबंधक द्वारा कार्यपालक



निदेशक का स्वागत किया गया। कार्यपालक निदेशक द्वारा खुदरा आस्ति केंद्र, गुवाहाटी के नवनिर्मित परिसर का उद्घाटन किया गया। उन्होंने अंचल कार्यालय के कारोबार निष्पादन की समीक्षा की। इस अवसर पर अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय, ईएलबी, वीएलबी, विशेषीकृत मध्य व बृहत कॉर्पोरेट शाखाओं तथा खुदरा आस्ति केन्द्रों के सभी कार्यपालकगण उपस्थित थे।

हैदराबाद

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय, हैदराबाद में 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' मनाया गया। इस अवसर पर मुख्य



अतिथि के रूप में डॉ. माधवी सुनकारी, योग प्रणव विद्या हीलर और प्रशिक्षक को आमंत्रित किया गया था। श्रीमती एस. कनिमोषि, उप महा प्रबंधक ने सभी का स्वागत किया। श्री के.एच. पटनायक, मुख्य महा प्रबंधक द्वारा बैंक की महिला कर्मचारियों के योगदान की सराहना की गई। कार्यक्रम में सभी कार्यपालक, स्टाफ सदस्य और महिला कर्मचारियों ने भाग लिया।

भोपाल

दिनांक 08.03.2022 को अंचल कार्यालय द्वारा 'अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस' का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में मुख्य अतिथि श्रीमती मीनू जोशी, क्षेत्रीय अधिकारी, सीबीएसई के साथ श्री के.जे. श्रीकांत, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, भोपाल, श्री आर.आर. तारा, उप महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, भोपाल और अंचल



कार्यालय, भोपाल, क्षेत्रीय कार्यालय, भोपाल और क्षेत्राधीन शाखाओं से सभी महिला कर्मचारियों ने भाग लिया।

कोलकाता

दिनांक 26.01.2022 को मुख्य महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख श्री संदीप जे. गवारे, अंचल कार्यालय, कोलकाता के मार्गदर्शन में क्षेत्रीय कार्यालय, बहरमपुर में क्षेत्रीय प्रमुख एवं सहायक महा प्रबंधक श्री वाई.सी.एच.वी.रेड्डी, क्षेत्रीय कार्यालय, बहरमपुर के



नेतृत्व में गणतंत्र दिवस के सुअवसर पर काज़ी नज़रूल इस्लाम शिशु आवास(अनाथालय) एवं क्षेत्रीय कार्यालय के नजदीक के गरीब विद्यार्थियों को स्कूल बैग, स्टेशनरी, मिठाई व आवश्यक सामान वितरित किए गए।

अध्ययन व विकास शीर्ष, केनरा बैंक प्रबंधन संस्थान, मणिपाल

दिनांक 24.02.2022 को सीआईबीएम में 'पेमेंट बैंक और प्रस्तावित डिजिटल बैंकों की सक्रियता से राष्ट्रीयकृत बैंकों के लिए संभावित चुनौतियां और बचने के उपाय' विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री के.वी.एन. मूर्ति, महा प्रबंधक, श्री हेमंत सिंह, सहायक महा प्रबंधक एवं श्री



प्रवीण राय, मंडल प्रबंधक, अन्य कार्यपालकगण, संकाय व स्टाफ सदस्य उपस्थित थे। श्री प्रशांत जी. पै, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा कार्यक्रम का संयोजन किया गया।

राजभाषा (संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए प्रयोग) नियम, 1976 (यथा संशोधित 1987, 2007 तथा 2011) के मुख्यांश The salient features of the Official Languages (Use for Official Purposes of the Union) Rules, 1976 (As Amended 1987, 2007 2011)

<p>राजभाषा अधिनियम, 1963 (1963 का 19) की धारा 3 की उपधारा(4) के साथ पठित धारा 8 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केन्द्रीय सरकार द्वारा नियम बनाए गए और इन नियमों का संक्षिप्त नाम राजभाषा (संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए प्रयोग) नियम, 1976 है।</p>	<p>नियम 2 (ज) क्षेत्र 'ग' से खण्ड (च) और (छ) में निर्दिष्ट राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों से भिन्न राज्य तथा संघ राज्य क्षेत्र अभिप्रेत हैं;</p>
<p>In exercise of the powers conferred by Section 8, read with Sub-Section(4) of section 3 of the Official Language Act, 1963 (19 of 1963), Rules were framed by the Central Govt and these rules were short titled as Official Languages (Use for Official Purposes of the Union) Rules, 1976.</p>	<p>Rule 2 (h) Region 'C' means the States and the Union Territories of other than those referred to in clauses (f) and (g);</p>
<p>नियम 2 (च) क्षेत्र 'क' से बिहार, झारखण्ड, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, छत्तीसगढ़, मध्य प्रदेश, राजस्थान, उत्तर प्रदेश राज्य, उत्तरांचल और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह तथा दिल्ली के संघ राज्य क्षेत्र अभिप्रेत हैं;</p>	<p>नियम 5 राजभाषा नियम, 1976 के नियम 5 के अनुसार, केन्द्र सरकार के कार्यालयों से हिंदी में प्राप्त पत्रादि का उत्तर हिंदी में ही दिया जाना है।</p>
<p>Rule 2 (f) Region 'A' means the States of Bihar, Jharkhand, Haryana, Himachal Pradesh, Chattisgarh, Madhya Pradesh, Rajasthan, Uttar Pradesh, Uttaranchal and Andaman and Nicobar Islands and the Union Territory of Delhi;</p>	<p>Rule 5 As per Rule 5 of the Official Language Rules, 1976, communications received in Hindi are to be replied in Hindi only by the Central Government Offices.</p>
<p>नियम 2 (छ) क्षेत्र 'ख' से गुजरात, महाराष्ट्र और पंजाब राज्य और चंडीगढ़, दमन एवं दीव तथा दादरा व नगर हवेली संघ राज्य क्षेत्र अभिप्रेत हैं;</p>	<p>नियम 6 राजभाषा नियम, 1976 के नियम 6 के अंतर्गत, ऐसे दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति का दायित्व यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे दस्तावेज हिंदी और अंग्रेज़ी, दोनों भाषाओं में तैयार, निष्पादित या जारी किए जाते हैं।</p>
<p>Rule 2 (g) Region 'B' means the States of Gujarat, Maharashtra and Punjab and the Union Territories of Chandigarh, Daman Diu and Dadra Nagar Haveli;</p>	<p>Rule 6 As per Rule 6 of the Official Language Rules, 1976, it shall be the responsibility of the persons signing such documents to ensure that such documents are made, executed or issued both in Hindi and in English.</p>
	<p>नियम 10(4) राजभाषा नियम, 1976 के नियम 10(4) के अनुसार, केंद्र सरकार के जिन कार्यालयों के 80% कार्मिकों ने हिंदी का कार्यसाधक ज्ञान प्राप्त कर लिया हों, उन कार्यालयों के नाम राजपत्र में अधिसूचित किए जाएंगे।</p>

Rule 10(4) As per Rule 10(4) of the Official Language Rules, 1976, the Central Govt. offices are required to notify the names of the offices in the Official Gazette, wherein 80% of the staff have acquired working knowledge of Hindi.

नियम 8(4) राजभाषा नियम, 1976 के नियम 8(4) के अनुसार, केंद्र सरकार, ऐसे अधिसूचित कार्यालयों के हिंदी में प्रवीणता प्राप्त अधिकारियों/कर्मचारियों को टिप्पण, प्रारूपण और अन्य उन शासकीय कार्यों को केवल हिंदी में करने के लिए आदेश जारी कर सकती है जैसा कि आदेश में विनिर्दिष्ट हो।

Rule 8(4) As per Rule 8(4) of the Official Language Rules, 1976, requires the Central Govt. Offices to issue orders for the Officers/Employees of the notified offices who have proficiency in Hindi to work only in Hindi for noting, drafting and for such other official purposes as specified in the order.

नियम 11 राजभाषा नियम, 1976 के नियम 11 के अनुसार, सभी मैनुअल, संहिताएं और असांविधिक प्रक्रिया संबंधी अन्य साहित्य, रजिस्ट्रों के प्रारूप और शीर्षक, नामपट्ट, साइन बोर्ड, पत्र शीर्ष और लिफाफों पर उत्कीर्ण लेख तथा लेखन-सामग्री की अन्य मर्दें भी हिंदी और अंग्रेज़ी (डिग्लॉट फॉर्मेट) में होंगी।

Rule 11 As per Rule 11 of the Official Language Rules, 1976, all manuals, codes and non-statutory procedural literature, the forms and headings of registers, name plates, sign boards, letter heads and inscriptions on envelopes and other items of

stationery shall also be in Hindi and an English (in diglot format).

नियम 12 राजभाषा नियम, 1976 के नियम 12 के अनुसार, केंद्र सरकार के प्रत्येक कार्यालय के प्रशासनिक प्रधान का उत्तरदायित्व है कि वह यह सुनिश्चित करें कि राजभाषा अधिनियम, राजभाषा नियम के प्रावधानों तथा इनके अधीन जारी किए गए निदेशों का समुचित रूप से अनुपालन हो तथा इस प्रयोजन के लिए उपयुक्त एवं प्रभावकारी जांच-बिंदु बनाए जाएं।

Rule 12 As per Rule 12 of the Official Language Rules, 1976, requires the Administrative Head of each Central Government Office to ensure that the provisions of the Official Language Act, Official Language Rules and directions issued thereunder are properly complied with and to devise suitable and effective check points for this purpose.

संकलित – वार्षिक कार्यक्रम, राजभाषा अनुभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार



“हमारा जीवन एक अनुभव है,
इसमें आप जितने अधिक प्रयोग करते हैं,
उतना ही इसे बेहतर बनाते हैं।”

- रॉल्फ वाल्डो एमर्सन

“एक व्यक्ति ने कभी गलती नहीं की,
जब उसने कभी भी कुछ नया करने की कोशिश
नहीं की, यानी जब हम कुछ नया करते हैं,
तभी गलतियां होना स्वाभाविक है।”

- अलबर्ट आइन्स्टीन



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा दिनांक 21.02.2022 को पोर्ट-ब्लेयर मुख्य शाखा के राजभाषाई निरीक्षण के दौरान माननीय सांसदों के साथ विचार-विमर्श करते हुए हमारे बैंक के कार्यपालक एवं अधिकारीगण।



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा दिनांक 21.02.2022 को पोर्ट-ब्लेयर मुख्य शाखा के राजभाषाई निरीक्षण के दौरान माननीय सांसदों के साथ हमारे बैंक के कार्यपालक एवं अधिकारीगण।



आत्मनिर्भर भारत के निर्माण के प्रति आपके प्रयासों में हम आपके साथ हैं ।



केनरा बैंक पूरे भारत में कई एमएसएमई का सबसे भरोसेमंद वित्तीय भागीदार बना हुआ है। सफल उद्यमियों के जश्न में आप भी शामिल हों।

केनरा

जीएसटी

जीएसटी पंजीकृत एमएसएमई
के लिए एक ऋण योजना।
ऋण राशि - ₹10 लाख से
₹5 करोड़ तक



कम
ब्याज दर

केनरा

**एमएसएमई
कैप**

उद्यमियों के लिए
संपत्ति पर ऋण।
ऋण राशि - ₹10 लाख से
₹20 करोड़ तक



₹10 लाख तक के ऋण के लिए किसी तीसरे पक्ष की
गारंटी या संपार्श्विक प्रतिभूति की आवश्यकता नहीं

* शर्तें लागू

सभी ग्राहकों को अपने मोबाइल नंबर और ई-मेल पते को अपने बैंक खातों से जोड़ना अनिवार्य है।

www.canarabank.com

1800 425 0018



canarabank



canarabankofficial



canarabankinsta