

# यूनियन धारा Union Dhara

जिल्द. 48, सं. 4 VOL. XXXXVIII NO. 4, मुंबई अक्टूबर-दिसंबर, 2023



75  
आज़ादी का  
अमृत महोत्सव

गृह पत्रिका • HOUSE MAGAZINE OF

यूनियन बैंक  
ऑफ इंडिया  
भारत सरकार का उपक्रम



Union Bank  
of India

A Government of India Undertaking

## संरक्षक Patron



ए. मणिमेखलै A. Manimekhalai

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ Managing Director & CEO

## प्रधान संपादक Chief Editor



अरुण कुमार Arun Kumar

मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.) Chief General Manager (HR)

## संपादकीय सलाहकार Editorial Advisors



ए. के. विनोद A. K. Vinod  
मुख्य महाप्रबंधक CGM



योगेंद्र सिंह Yogendra Singh  
मुख्य महाप्रबंधक CGM



जी. बी. मिश्रा G. B. Mishra  
महाप्रबंधक GM



रामजीत सिंह Ramjeet Singh  
सहा. महाप्रबंधक (रा.भा.) AGM (OL)

## संपादक Editor



गायत्री रवि किरण Gayathri Ravi Kiran  
मुख्य प्रबंधक (रा.भा.) Chief Manager (OL)

## संपादन सहयोग Editorial Support



नितिन वासनिक Nitin Wasnik  
सहा. प्रबंधक (रा.भा.)  
Asst. Manager (OL)



जागृति उपाध्याय Jagriti Upadhyay  
सहा. प्रबंधक (रा.भा.)  
Asst. Manager (OL)

## अनुक्रमणिका Contents

|   |       |
|---|-------|
| ▶ परिदृश्य .....  | 1     |
| ▶ संपादकीय .....  | 2     |
| ▶ बधाई/सुस्वागतम/विदाई .....                                      | 3     |
| ▶ Banking Industry: Challenges & Strategies .....                 | 4-5   |
| ▶ शिखर की ओर / शुभमस्तु .....                                     | 6-8   |
| ▶ क्रेडिट कार्ड का बढ़ता बाज़ार .....                             | 8-9   |
| ▶ 5G प्रौद्योगिकी : भारत में बैंकिंग पर प्रभाव और संभावनाएं ..... | 10-11 |
| ▶ आदर्श कर्मचारी .....  | 12-13 |
| ▶ यूनियन धारा एवं यूनियन सृजन समीक्षा बैठक सह सम्मेलन 2023 .....  | 14-15 |
| ▶ कस्टमर डिलाइट .....   | 16-17 |
| ▶ कारोबार साथी के रूप में ग्राहक .....                            | 17-18 |
| ▶ क्लाउड कंप्यूटिंग .....   | 19    |
| ▶ सीएसआर तथा एम्पावर हर गतिविधियां .....                          | 20-21 |
| ▶ संस्था के लिए कर्मचारी के मानसिक स्वास्थ्य का महत्व .....       | 22-23 |
| ▶ कारोबार में व्यावसायिक मूल्य और आचार .....                      | 24-26 |
| ▶ समय प्रबंधन .....   | 26-27 |
| ▶ गांधी जयंती .....   | 28-29 |
| ▶ राजभाषा कार्यान्वयन में कृत्रिम बुद्धिमत्ता .....               | 30-32 |
| ▶ जोखिम आधारित पर्यवेक्षण .....                                   | 32-33 |
| ▶ उद्गम पोर्टल .....  | 34-35 |
| ▶ सेंटर स्प्रेड .....   | 36-37 |
| ▶ काव्य धारा .....  | 38-39 |
| ▶ पर्वतारोही - अमरदीप सिंह .....                                  | 40-41 |
| ▶ नियोजन बैंक .....   | 42    |
| ▶ आदित्य एल-1 .....   | 43    |
| ▶ स्थापना दिवस समारोह .....                                       | 44-45 |
| ▶ इलेक्ट्रॉनिक उपकरण .....  | 46-47 |
| ▶ Embedded Finance .....  | 48-49 |
| ▶ वार्षिक पुरस्कार योजना 2022-23 .....                            | 50    |
| ▶ प्रतियोगिता/परिणाम .....  | 51    |
| ▶ Safeguards against Deepfakes .....                              | 52    |
| ▶ SPARK Recipe for Improving Demand Deposits .....                | 53-54 |
| ▶ Unified Payments Interface .....                                | 54-55 |
| ▶ Business Ethics: The New Normal .....                           | 56-57 |
| ▶ ONDC Initiative .....   | 58-59 |
| ▶ सेवानिवृत्त जीवन से .....                                       | 60    |
| ▶ हमें गर्व है / व्यंजन - शाही टुकड़ा .....                       | 61    |
| ▶ समाचार .....  | 62-71 |
| ▶ आपकी पाती .....   | 72    |

ई-मेल E-mail: uniondhara@unionbankofindia.bank

gayathri.ravikiran@unionbankofindia.bank

Tel.: 022-41829288 | Mob.: 9849615496

यूनियन धारा में प्रकाशित लेख आदि में व्यक्त विचार लेखक के अपने हैं और प्रबंधन का इनसे सहमत होना आवश्यक नहीं है।

The views expressed in the articles published in Union Dhara are solely that of the author and do not necessarily reflect the views of the management.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा आंतरिक परिचालन हेतु प्रकाशित।

Published by Union Bank of India for internal circulation

# परिदृश्य PERSPECTIVE



प्रिय यूनियनाइट्स,

यूनियन बैंक की एमडी और सीईओ के रूप में, 'यूनियन धारा' के इस अंक से आपका परिचय कराते हुए मुझे खुशी हो रही है। यह प्रकाशन हमारी इस प्रतिबद्धता का प्रमाण है कि हम अपने स्टाफ सदस्यों को बैंकिंग क्षेत्र के साथ-साथ कई अन्य विषयों के संबंध में जानकारी देते हुए उनकी सहभागिता सुनिश्चित करते हैं।

दिसंबर को समाप्त तिमाही पर विचार करते हुए, मुझे खुशी है कि यूनियन बैंक ने कारगर कार्यनिष्पादन को जारी रखा है। ग्राहक-केंद्रित नवाचारों, डिजिटल परिवर्तन और विवेकपूर्ण वित्तीय प्रबंधन पर हमारे फोकस से विभिन्न क्षेत्रों में बेहतरीन वृद्धि हुई है।

वित्तीय रूप से, हमने कारोबार में उल्लेखनीय वृद्धि देखी है और लाभप्रदता में गणनीय सुधार दर्ज किया है। अनर्जक आस्तियों में कमी के साथ हमारी आस्तियों की गुणवत्ता में काफी सुधार हुआ है, जो हमारे कठोर प्रयासों का प्रमाण है।

हमने अनेक रणनीतिक पहल शुरू की हैं और कई क्षेत्रों में महत्वपूर्ण प्रगति की है, जिनसे बैंक के कार्यनिष्पादन में सकारात्मक योगदान हुआ है। इन प्रयासों ने एक ठोस आधार तैयार किया और बैंकिंग क्षेत्र में बड़े पैमाने पर प्रत्याशित वृद्धि का लाभ उठाने के लिए हमारे बैंक को तैयार किया है।

जैसे-जैसे हम आगे बढ़ रहे हैं, सतत वृद्धि पर हमारा ध्यान बना हुआ है। हम चुनौतियों को उत्कृष्टता के अवसर के रूप में अपनाने और नए मील के पत्थर स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। तथापि, यह एक सामूहिक प्रयास है जिसमें यूनियन बैंक परिवार का प्रत्येक सदस्य शामिल है। उत्कृष्टता, नवाचार और समावेशिता की संस्कृति को बढ़ावा देकर, हम न केवल अपनी सफलता की दिशा में काम कर रहे हैं बल्कि व्यापक आर्थिक और सामाजिक विकास में योगदान दे रहे हैं।

'यूनियन धारा' के इस अंक में, आपको लेखों का एक समृद्ध संग्रह मिलेगा जो वित्तीय अंतर्दृष्टि से लेकर नवीनतम बैंकिंग रुझानों और कई अन्य विषयों की एक विस्तृत शृंखला को कवर करता है। हमें आशा है कि आपको यह अंक जानकारीपूर्ण और आकर्षक लगेगा।

शुभकामनाओं सहित,

(ए. मणिमेखलै)

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ

Dear Unionites,

As the MD & CEO of Union Bank, it's my pleasure to welcome you to this edition of 'Union Dhara.' This publication is a testament to our commitment to ensure that our staff members are well-informed and engaged with a wide array of topics that are pertinent to the banking sector and beyond.

Reflecting on the quarter ended December, I am happy that Union Bank has continued to exhibit strong performance. Our focus on customer-centric innovations, digital transformation, and prudent financial management has yielded robust growth in various segments.

Financially, we have seen a notable increase in business and marked improvement in profitability. Our asset quality has shown substantial improvement, with a decrease in non-performing assets, which is a testament to our rigorous efforts.

We have embarked on several strategic initiatives and made significant strides in numerous areas, all of which have contributed positively to the Bank's performance. These efforts have laid a solid foundation, positioning our Bank to capitalize on the anticipated growth of the banking sector, at large.

As we move forward, our focus remains on sustainable growth. We are committed to embracing challenges as opportunities to excel and setting new milestones. However, it is a collective effort that involves every member of the Union Bank family. By fostering a culture of excellence, innovation, and inclusivity, we are not just working towards our own success but are contributing to the broader economic and social development.

In this edition of 'Union Dhara', you will find a rich collection of articles that cover a wide range of topics, from financial insights to the latest banking trends and much more. We hope you find this issue informative and engaging.

With best regards,

(A. Manimekhalai)

Managing Director & CEO

# संपादकीय EDITORIAL

प्रिय पाठकगण,

सर्वप्रथम, हम अपने पाठकों को नव वर्ष 2024 की हार्दिक शुभकामनाएं देते हैं. हम 'यूनियन धारा' के नवीनतम अंक को एक सामान्य अंक के रूप में आपके सामने ला रहे हैं. हमारा प्रयास रहता है कि यूनियन धारा के कुछ अंकों को विशिष्ट विषयों पर केंद्रित करते हुए प्रस्तुत करें जबकि कुछ अंकों को बैंकिंग के साथ-साथ सामान्य रुचि के विषयों से संबंधित लेखों के संग्रह के रूप में प्रस्तुत करते हैं, वर्तमान अंक दूसरी श्रेणी में आता है.

जीवन परिवर्तनशील है. विशेषकर बैंकिंग उद्योग में त्वरित गति से परिवर्तन होते रहते हैं. वर्तमान परिदृश्य में, कोई भी परिवर्तन, चाहे वह कितना भी असंबंधित प्रतीत हो रहा हो, बैंकिंग उद्योग को प्रभावित करता है. इसलिए, खुद को सूचित रखना बेहद जरूरी है. एक बैंकर के रूप में, यह हमारे हित में है कि परिवर्तन की गतिशीलता तथा हमारे काम पर इसके प्रभाव को समझें.

'यूनियन धारा' प्रासंगिक विषयों को उजागर करने और हमारे स्टाफ सदस्यों की रचनात्मक क्षमताओं को प्रकाश में लाने के लिए एक मंच प्रदान करती है. हमारे लिए यह खुशी की बात है कि योगदानकर्ताओं की संख्या में वृद्धि हुई है, जो हमें गृह पत्रिका की अविरल धारा में नए लेखकों को शामिल करने के लिए प्रोत्साहित करती है.

'यूनियन धारा' का यह अंक हमारे लेखकों के अमूल्य समर्थन से विभिन्न विषयों पर लेखों को समाहित करता है. इस अंक के लिए अपने लेख के रूप में आशीर्वाद देने हेतु हम आदरणीय कार्यपालक निदेशक, श्री रामसुब्रमणियन एस, के प्रति विशेष आभार व्यक्त करते हैं. हम इस अंक को तैयार करने हेतु संपादकीय सलाहकारों के मार्गदर्शन हेतु उनके प्रति आभारी हैं.

आशा है कि 'यूनियन धारा' का यह अंक आपको रुचिकर लगेगा. हम इस अंक के बारे में आपकी राय तथा मूल्यवर्धन हेतु आपके सुझाव का लाभ पाने की इच्छा रखते हैं, अतः हमें अपनी प्रतिक्रिया अवश्य भेजें.

Dear Readers,

At the outset, we wish our readers a very Happy New Year 2024. We are presenting the latest issue of 'Union Dhara' as a General Issue. It is our endeavour to present some issue of Union Dhara with focus on specific topics while some issues are presented as a collection of articles pertaining to banking as well as topics of general interest, the present issue falls in the latter category.

Change is the only constant in life. This is especially evident in Banking Industry, which is undergoing changes at an accelerated pace. In the present scenario, any change, however remote it may seem to be, affects the banking industry. Hence, it is highly important to keep ourselves informed. As bankers, it is in our interest to understand the dynamics of change and its impact on our work.

'Union Dhara' strives to highlight topics of relevance and also to provide a platform for giving exposure to the creative capabilities of our staff members. We are happy to note that there is an increase in the number of contributors, which encourages us to seek involvement of new authors in this ongoing journey of our house magazine.

This issue of 'Union Dhara' assimilates articles on varied topics with the invaluable support of our writers. We express our special thanks to respected Executive Director, Shri Ramasubramanian S, for his blessings in the form of the lead article. We are grateful to the Editorial advisors for their guidance in shaping this issue.

Hope this issue of 'Union Dhara' makes for an interesting read. We wish to benefit from your opinion regarding this issue and suggestions for further improvement, so kindly do send us your response.

आपकी, Yours sincerely,



(गायत्री रवि किरण) (Gayathri Ravi Kiran)

## सुस्वागतम



श्री अजय कुमार सिंह ने दिनांक 17.01.2024 को यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के मुख्य सतर्कता अधिकारी के रूप में कार्यग्रहण किया।

श्री सिंह को बैंकिंग में तीन दशकों से अधिक अवधि का सुदीर्घ अनुभव प्राप्त है। आपने विज्ञान (प्रतिष्ठा) के साथ स्नातक किया है। आपने 1991 में भारतीय स्टेट बैंक में बतौर परीवीक्षा अधिकारी ज्वाइन किया और मुख्य महाप्रबंधक पद तक पदोन्नत हुए। भारतीय स्टेट बैंक में 32 वर्षों के सेवाकाल के दौरान, आपने देश भर में अनेक वर्तिकल में कार्य किया यथा- खुदरा, मानव संसाधन, जोखिम, औद्योगिक संबंध, एटीएम, भर्ती, परिचालन आदि। आपने भारतीय स्टेट बैंक में क्षेत्र, नेटवर्क और अंचल में कई नेतृत्व भूमिकाएं निभाईं। आपने महाराष्ट्र, तेलंगाना, पूर्वोत्तर राज्य, बिहार और झारखंड जैसे कई राज्यों में कार्य किया है। भारतीय स्टेट बैंक में अपने कार्यकाल के दौरान आपको 'एसबीआई जेम रिवार्ड' - रूबी तथा एमरल्ड से सम्मानित किया गया है।

आपका लक्ष्य एक अनुपालनशील एवं सुदृढ़ संगठन के निर्माण हेतु निवारक सतर्कता के माध्यम से नैतिकता एवं ईमानदारी की संस्कृति को बढ़ावा देना है। आप परिचालनिक कार्यकर्ताओं के साथ सीधे बातचीत करने में विश्वास रखते हैं।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में हम आपका हार्दिक स्वागत करते हैं।

## विदाई

श्री शैलेश कुमार सिंह, मुख्य महाप्रबंधक एवं सलाहकार-संपादकीय समिति, यूनियन धारा, दिनांक 30.01.2024 को अधिवर्षिता पर सेवानिवृत्त हुए। जून, 2020 से यूनियन धारा के सफल प्रकाशन में आपके सक्रिय योगदान एवं अमूल्य मार्गदर्शन हेतु हम आपके प्रति आभारी हैं।

यूनियन धारा की ओर से आपके सुखमय एवं स्वस्थ सेवानिवृत्त जीवन हेतु हार्दिक शुभकामनाएं।

## हार्दिक बधाई



प्रशासन

## राष्ट्र की बैंकर

ज

जून 2022 में यूनियन बैंक में श्री ए. मणिमेखलाई ने सीनियर प्रमुख कार्य में बैंक को उत्कृष्टता के साथ संचालित किया। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई।

प्रतिबद्धि  
वित्त वर्ष '23 में, उनके बैंक का कुल लाभ 61 फीसद बढ़कर 8,433 करोड़ रुपये हो गया, जबकि गैर-परकॉमिंग एसेट (%) वित्त वर्ष '22 के 11 फीसद से गिरकर 7.5 फीसद हो गई।



श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई।

-एम.जी. जय

ए. मणिमेखलाई, 50 वर्ष की आयु में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया

श्री ए. मणिमेखलाई, समर्पण और आगे बढ़ने की प्रतिबद्धता ही आपको यहाँ भी पहुँचा सकती है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई। श्री ए. मणिमेखलाई ने बैंक के विकास में अग्रणी भूमिका निभाई।



# Banking Industry Challenges & Strategies



**Ramasubramanian S**  
Executive Director

The Indian banking sector stands at a dynamic crossroad, navigating through a landscape marked by both challenges and opportunities. In 2023, the Indian banking sector underwent a remarkable transformation, marking a pivotal moment in its trajectory. The year saw a resurgence of banks characterized by declining bad loans, improved profitability and bolstered capital positions, setting a robust foundation for future growth. The Financial Stability Report released by RBI in December 2023 shows that the CRAR and CET-I of SCBs stood at 16.80% and 13.70% respectively in September, 2023. Further, the gross non-performing assets (GNPA) ratio continued to decline to a multi-year low of 3.2% and the net non-performing assets (NNPA) ratio to 0.8% in September, 2023. Sustained credit growth increased digital adoption, and supportive government policies were instrumental in revitalising the sector, fortifying its resilience.

However, challenges are also seen in the industry. Global economic volatility, rising interest rates and intensified competition from agile FinTech entities necessitates, adaptability and innovation. More

importantly the liquidity in the system is posing considerable challenge to Banks for further growth.

Due to intense competition and deep fragmentation of the industry by new entrants like Fintech Companies, Neo-banks, small finance banks etc., it is becoming increasingly difficult to garner deposits solely depending on the interest rates offered on deposits. With mapping of interest rates with external benchmarks, the interest rates of major banks in the country are converging towards mean rates.

Accordingly, innovative modes of service delivery, product differentiation, offering superior customer experience etc., have become the primary tools to mobilize deposit business.

Further, customer loyalty and retention are comparatively better in Rural & Semi Urban (RuSu) centres than in urban centres. So, banks having large branch network and reach in these centres have a competitive advantage over its peers, provided this advantage is harnessed to mobilize deposits by offering superior customer

service and improved customer engagement. With RUSU branches constituting 59% of branch network, our Bank is poised to leverage this advantage to the maximum.

Household financial savings has been falling year-on-year due to increased consumption and inflation. Further, there is a reduction in deposits share in household savings as investors moved to alternative investments. In recent years it is observed that there is a steady decline in CASA as customers are moving deposits to higher interest-bearing term deposits.

In the present scenario, increasing CASA share is the need of the hour for the Banks to maintain better net-interest margins. Focus should be on increasing average balance in CASA accounts by targeting salaried class, pensioners, self-employed professionals. Good customer engagement by regularly updating them and offering newly introduced specialized segmented products of the bank should be ensured.

Gross NPAs of SCBs fell to a multi-year low of 3.2% as of September, 2023 and it is expected to fall to 3.00% by March 2024. In comparison the

GNPA of Union Bank of India stood at 4.83% as on Dec 2023, which fell from 7.53% as of March 2023. Even though slippages have stabilized over the period, challenges loom over recovery of NPAs.

Most of the large NPA accounts were admitted to National Company Law Tribunal (NCLT) and they are under either resolution or liquidation. The cash recovery in liquidation cases is a delayed process as each individual asset must be sold by the liquidator identifying the buyers. Prolonged delay in liquidation/NCLT process may further deteriorate the value of assets making it difficult to find suitable buyers.

The recovery story going forward will be from small and medium level NPA accounts, which is going to be a tough challenge. Bank has launched several campaigns and adopted measures to improve performance in recovery front.

India is one of the fastest growing economies. The corporate landscape in India is witnessing a lot of transformation and accordingly it has become imperative for banks to align with the growing needs & expectations of the corporate world. With the advent of various risk mitigation and monitoring tools, Indian banking system is now better equipped to address the funding requirements of the Corporates. However, considering uncertain times, banks should look to develop multi-dimensional resilience capabilities to thrive in the future.

Banks must look for diversified lending portfolio with thrust on emerging sectors viz. Infrastructure, Renewable/Sustainable finance, healthcare, logistics, Defence, funding capex plan of manufacturing sector, Data warehousing, INVITs, REITs, Securitization of Receivables

& Cashflow based funding models.

Different sectors have very different product requirements – Banks having to move from their position of ‘Lenders’ to ‘Bankers’ to the corporate sector. Banks will need to shift from conventional/traditional products to structured products based on client needs and experience. Funding to Corporates will also be there through hybrid loan products and by participation in Corporate Bond issuance.

Digitization of funding processes at customer acquisition as well as operational level will result in massive reduction in turnaround time, coupled with cost reduction and improvement in operational risk. Building robust trade finance and cash management services model for onboarding and providing holistic solution under one roof to the corporates will be required for competitive edge.

Improving the profitability is a multifaceted challenge that requires strategic initiatives, adaptability, and a keen understanding of the evolving financial landscape. The sector faces a spectrum of challenges, ranging from non-performing assets to competitive pressures and the rapid digitization of financial services. In navigating this complex environment, it becomes imperative for banks to employ a combination of prudent risk management, technological innovation, and customer-centric strategies to improve profitability.

The yield on advances, being an important metric indicating the profitability of the bank, should be maintained at a healthy level. Proper risk-based pricing and targeting customer segments, who avail high margin products like RAM segment, will help maintain a healthy yield

on advances, thereby protecting Net Interest Margin (NIM) of the bank.

Focusing on growth in non-interest income will improve profitability without putting strain on additional capital requirement by the bank. Consistent efforts are to be made to improve the share of income from non-fund based business out of the total business from a customer. Utilization of non-fund based limits are to be closely monitored by branches for persuading customers to ensure maximum utilization.

Leakage of income is to be arrested at the initial level. The four major areas where leakage of income is usually reported by auditors are viz. processing charges, service charges, documentation & inspection charges and commission on rupee advances. Branches should focus on these areas to arrest seepage of income.

In conclusion, the Indian banking industry, while resilient and adaptive, confronts a myriad of challenges that demand strategic foresight and innovative solutions. From navigating the complexities of non-performing assets to embracing the opportunities presented by digital transformation, and meeting ever-evolving customer expectations, the sector stands at a crucial juncture. By implementing robust risk management practices, fostering technological integration, and prioritizing customer-centric approaches, Indian banks can not only weather the challenges but also emerge stronger and more agile. It is through a collective commitment to excellence, coupled with a proactive response to the evolving financial landscape, that the Indian banking industry can pave the way for sustained growth and resilience in the face of challenges.



उच्च कार्यपालक वेतनमान VIII में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई



सुदर्शन भट्ट  
मुख्य महाप्रबंधक

उच्च कार्यपालक वेतनमान VII में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई



वी एस एस एस शास्त्री  
महाप्रबंधक



श्रीनिवास कुमार पत्रि  
महाप्रबंधक



सौम्या श्रीधर  
महाप्रबंधक

उच्च कार्यपालक वेतनमान VI में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई



संतोष प्रभु गुरपुर  
उप महाप्रबंधक



आर अंजिबाबू  
उप महाप्रबंधक



एम वी एस एन राजू  
उप महाप्रबंधक



एन सत्यनारायण बाबजी  
उप महाप्रबंधक



जगन सिंहाचलम  
उप महाप्रबंधक



के अनुराधा  
उप महाप्रबंधक



संतोष कुमार  
उप महाप्रबंधक



एम वी जगन्नाथ शास्त्री  
उप महाप्रबंधक



पी गंगै वासन  
उप महाप्रबंधक



भोला प्रसाद गुप्ता  
उप महाप्रबंधक



अमित कुमार  
उप महाप्रबंधक

हम आपके नेतृत्व में बैंक के उज्वल भविष्य की कामना करते हैं.





संग्राम केसरी महापात्रा  
मुख्य महाप्रबंधक



भालचंद्र रमणाराव अकोलकर  
महाप्रबंधक



सुब्रत मुखर्जी  
उप महाप्रबंधक



कस्तूरी पटनायक  
उप महाप्रबंधक



ई कोटि रेड्डी  
उप महाप्रबंधक



जितेंद्र सिंह तोमर  
उप महाप्रबंधक



एम नरेंद्र कुमार  
उप महाप्रबंधक



संजीव वर्मा  
उप महाप्रबंधक

हम आपके सुखद एवं सक्रिय सेवानिवृत्त जीवन की कामना करते हैं.

# क्रेडिट कार्ड का बढ़ता बाज़ार



कोरोना महामारी के पश्चात हमारे देश में डिजिटल चैनलों का उपयोग करते हुए लेन-देन करने का प्रचलन बढ़ा है और देश में तेज़ी से हुए डिजिटलीकरण ने ऑनलाइन लेन-देन को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। वर्तमान में लोग किसी भी शॉपिंग वेबसाइट से खरीददारी करने के दौरान अत्यंत सहजता से डेबिट/क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके भुगतान कर रहे हैं। शाखा में जाकर अपने खाते से राशि निकालने की अपेक्षा एटीएम से राशि निकालने को विशेष प्राथमिकता दे रहे हैं तथा यूपीआई के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान कर रहे हैं। अर्थव्यवस्था में नकदी का प्रचलन पहले की अपेक्षा कम हुआ है तथा हम नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर तेज़ी से कदम बढ़ा रहे हैं।

भारत में बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं द्वारा अपने ग्राहकों को डेबिट और क्रेडिट कार्ड जारी किए जाते हैं, जिनका उपयोग करके ऑनलाइन लेन-देन किया जाता है तथा एटीएम से राशि निकाली जाती है। वर्तमान में डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड के माध्यम से हुए लेन-देन का विश्लेषण करने के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने रोचक आँकड़े जारी किए हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आँकड़ों के अनुसार वित्तीय वर्ष 2020-21 में क्रेडिट कार्ड के माध्यम से रु.6,30,414 करोड़ का भुगतान किया गया था, जबकि वित्तीय वर्ष 2022-23 के प्रथम नौ महीनों के दौरान ही क्रेडिट कार्ड के माध्यम से रु.10,49,065 करोड़ का भुगतान किया गया है। अर्थात् क्रेडिट कार्ड द्वारा किए गए भुगतान में वृद्धि हुई है। वहीं दूसरी ओर वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान रु.6,61,385 करोड़ का भुगतान किया गया था, जबकि वित्तीय वर्ष 2022-23 के पहले नौ महीनों के दौरान डेबिट कार्ड के माध्यम से रु.5,61,450 करोड़ का भुगतान किया गया। अर्थात् डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए किए गए भुगतान

में कमी आई है। भारत जैसे देश में, जहाँ सामान्यतः लोगों में बचत करने की प्रवृत्ति होती है, उधार को बोझ मानकर लोग जल्दी उधार लेना नहीं चाहते हैं, ऐसे में क्रेडिट कार्ड के प्रचलन एवं प्रयोग के बढ़ने का क्या कारण है? क्रेडिट कार्ड, जिसके माध्यम से भुगतान की गई राशि एक प्रकार से बैंक से लिया गया ऋण ही है, इसकी ओर लोग क्यों और कैसे आकर्षित हो रहे हैं? क्रेडिट कार्ड के प्रयोग के प्रचलन की वृद्धि का जब हम विश्लेषण करते हैं तो निम्न कारण हमारे सामने आते हैं:-

◆ कोरोना महामारी के दौरान उत्पन्न हुई आर्थिक संकट की परिस्थिति में भुगतान के ऐसे माध्यम को अपनाना उचित समझा गया, जिसमें खरीदी गई वस्तु/उपयोग में ली गई सेवाओं का भुगतान उसे तत्काल न करना पड़े। ऐसी विषम परिस्थिति में क्रेडिट कार्ड भुगतान का विकल्प बनकर सामने आया तथा लोगों ने इसका प्रयोग करके भुगतान किया। कोरोना महामारी की परिस्थिति समाप्त होने के पश्चात भी लोगों ने भुगतान के माध्यम के रूप में क्रेडिट कार्ड के प्रयोग को जारी रखा।

◆ वर्तमान में लोग यह चाहते हैं कि उनके बचत खाते में पर्याप्त राशि रहे ताकि किसी भी अपरिहार्य परिस्थिति में एटीएम से डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए अपने खाते से राशि निकाल सकें। लोग बचत खाते में पर्याप्त राशि रखने के लिए ऑनलाइन खरीददारी तथा विभिन्न पीओएस टर्मिनल पर खरीददारी करने के लिए क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने लगे हैं।

◆ क्रेडिट कार्ड के माध्यम से माह के दौरान की गई खरीददारी का प्रतिमाह बिल जनरेट होता है, जिसका अवलोकन करने पर ग्राहक माह के दौरान हुए व्यय का मूल्यांकन कर सकते हैं तथा यदि माह के दौरान किसी

भी प्रकार की फिजूलखर्ची हुई है, जिसे रोका जा सकता था, तो उस प्रकार के खर्च को आगामी माह में नहीं होने देते हैं।

◆ क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने पर विभिन्न कम्पनियों द्वारा दिया जाने वाला आकर्षक ऑफर, जैसे कि कैशबैक, छूट आदि ने भी क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने हेतु लोगों को प्रेरित एवं प्रोत्साहित किया है।

◆ कई बार क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने पर ईएमआई के माध्यम से भुगतान करने का विकल्प दिया जाता है, जिस कारण से भी लोग इसका प्रयोग करने लगे हैं।

◆ वर्तमान में विभिन्न बैंकों ने क्रेडिट कार्ड जारी करने की प्रक्रिया एवं प्रणाली को सरलीकृत किया है। बैंकों ने कम जोखिम वाले प्रोफाइल और बेहतर भुगतान क्षमता वाले ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड जारी करना शुरू किया है, जिसके कारण क्रेडिट कार्ड की संख्या बढ़ी है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आँकड़ों के अनुसार वर्ष 2020 के दौरान कुल जारी क्रेडिट कार्ड की संख्या 6.04 करोड़ थी जो दिसंबर 2021 में बढ़कर 6.89 तथा दिसंबर 2022 में बढ़कर 8.12 करोड़ हो गई। वर्तमान में अप्रैल 2023 तक भारत में कुल क्रेडिट कार्ड की संख्या 8.65 करोड़ है तथा अप्रैल 2023 में क्रेडिट कार्ड की उधारी रुपए 2 लाख करोड़ है। क्रेडिट कार्ड उधारी के मामले में प्रतिवर्ष 29.7% की वृद्धि दर्ज की गई है।

क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीददारी करने पर मिलने वाले रिडीम पॉइंट्स भी क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने के लिए प्रेरित एवं प्रोत्साहित करते हैं।

भारत में क्रेडिट कार्ड का प्रचलन भले ही बढ़ा है, लेकिन हमारे देश की जनसंख्या का

एक बड़ा भाग तक अभी तक क्रेडिट कार्ड नहीं पहुँचा है। एक आँकड़े के मुताबिक भारत की कुल जनसंख्या के महज 4% लोगों के पास ही वर्तमान में क्रेडिट कार्ड है। वहीं कनाडा के कुल जनसंख्या के 82.7%, इजराइल के कुल जनसंख्या के 79%, आइसलैंड के कुल जनसंख्या के 74%, हाँगकॉन की कुल जनसंख्या के 72% तथा जापान की कुल जनसंख्या के 69.7% लोगों के पास क्रेडिट कार्ड है तथा क्रेडिट कार्ड के प्रयोग के मामले में ये देश उच्च पाँच स्थान पर हैं। हमारे देश की कुल जनसंख्या के महज 4% लोगों द्वारा क्रेडिट कार्ड का प्रयोग किया जाना यह दर्शाता है कि भले ही क्रेडिट कार्ड का प्रयोग बढ़ा है। लेकिन क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने वालों की संख्या अब भी बहुत कम है। अर्थात् क्रेडिट कार्ड का व्यवसाय बढ़ाने हेतु हमारे देश में भरपूर संभावनाएं हैं। हमारे बैंक में क्रेडिट कार्ड प्रयोग बढ़ाने हेतु निम्न कदम उठाए जा सकते हैं:-

1. हमारे बैंक के क्रेडिट कार्ड वर्टिकल को बड़ी-बड़ी कम्पनियों / ई-कॉमर्स, जैसे कि फ्लिपकार्ट, एमेज़ॉन आदि के साथ संपर्क करके क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीददारी करने पर छूट / कैशबैक देना चाहिए तथा क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीददारी करने पर मिलने वाले छूट / कैशबैक का व्यापक प्रचार-प्रसार करना चाहिए।

2. शाखाओं / क्षेत्रीय कार्यालयों / अंचल कार्यालयों के विपणन विभाग में कार्यरत अधिकारियों को महाविद्यालयों/विश्वविद्यालयों/ अन्य बड़े-बड़े संस्थानों से संपर्क करना चाहिए तथा इन संस्थानों में समय-समय पर शिविर लगाकर बैंक के क्रेडिट कार्ड के लाभ से वहाँ के शिक्षकों/कर्मचारियों को जागरूक करना चाहिए।

3. शाखा प्रमुखों को अपनी शाखा के ऐसे ग्राहकों से बैंक का क्रेडिट कार्ड लेने हेतु संपर्क करना चाहिए, जिन्हें हम उनके आय/खाते में परिचालन के आधार पर क्रेडिट कार्ड दे सकते हैं।

भारत में डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड नेटवर्क को और अधिक लोकप्रिय बनाने तथा इसे और अधिक विस्तार देने के उद्देश्य से

भारतीय रिजर्व बैंक भारतीय डेबिट-क्रेडिट कार्ड सेक्टर में हावी अंतरराष्ट्रीय कार्ड नेटवर्क पर सख्ती बरतते हुए घरेलू रूपे कार्ड नेटवर्क को विस्तार देने के लिए नियमों में बदलाव कर रहा है। भारतीय रिजर्व बैंक ने एक ड्राफ्ट सर्कुलर में कहा है कि कार्ड जारीकर्ता बैंकों को अब से एक से अधिक कार्ड नेटवर्क प्रोवाइडर से कार्ड जारी करना होगा और ग्राहकों को कई कार्ड नेटवर्क में से किसी एक को चुनने का विकल्प देना होगा। आरबीआई का यह नया प्रस्ताव प्रीपेड कार्ड, डेबिट या क्रेडिट कार्ड जारी करने वाले बैंकों के साथ-साथ एनबीएफसी कंपनियों पर 01 अक्टूबर, 2023 से लागू हो चुका है। इसके कारण ग्राहकों को मनपसंद कार्ड चुनने का अवसर प्राप्त होगा तथा भारत में घरेलू कार्ड नेटवर्क रूपे का प्रयोग बढ़ेगा। वर्तमान समय में अस्थिर अंतरराष्ट्रीय राजनीतिक परिस्थितियों ने इस बात पर लोगों का ध्यान आकर्षित किया है कि अगर कोई देश अंतरराष्ट्रीय पेमेंट नेटवर्क से कट जाता है तो उसे आर्थिक रूप से नुकसान हो सकता है। ऐसे में अपने देश के पेमेंट नेटवर्क को विकसित करना तथा उसी पर अपनी निर्भरता बढ़ाना अत्यंत आवश्यक है, जिससे पेमेंट सिस्टम और नेटवर्क में भारत आत्मनिर्भर बन सके। पेमेंट सिस्टम और नेटवर्क में आत्मनिर्भरता को बढ़ाने के लिए ही भारत ने वर्ष 2012 में घरेलू कार्ड नेटवर्क रूपे का शुभारंभ किया था। डेबिट और क्रेडिट कार्ड पर भारतीय रिजर्व बैंक का नवीनतम परिपत्र भारत पर अंतरराष्ट्रीय कार्ड नेटवर्क की पकड़ ढीली करने में मददगार साबित हो सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र का उद्देश्य ग्राहकों को मनपसंद कार्ड चुनने का विकल्प देने के साथ भारत के घरेलू कार्ड नेटवर्क रूपे के इस्तेमाल का प्रसार करना और विदेशी कार्ड प्रदाताओं के एकाधिकार को तोड़ना है।

ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने डेबिट, क्रेडिट और प्रीपेड कार्ड जारी करने के नियमों को लेकर मसौदा परिपत्र जारी किया है। इस परिपत्र में भारतीय रिजर्व बैंक ने रेखांकित किया है कि डेबिट, क्रेडिट और प्रीपेड कार्ड जारी करने के लिए कार्ड नेटवर्क का कार्ड जारी करने

वाले बैंकों या नॉन बैंकिंग संस्थाओं के साथ समझौते की जो व्यवस्था है वह ग्राहकों के हक में नहीं है। भारतीय रिजर्व बैंक ने इस मसौदा परिपत्र पर हितधारकों से 04 अगस्त, 2023 तक सुझाव मांगा है।

भारतीय रिजर्व बैंक का यह मसौदा परिपत्र, कार्ड जारी करने वाले बैंक या नॉन बैंक को यह मैडेंट देता है कि वे एकाधिक नेटवर्क वाले कार्ड जारी कर सकते हैं। साथ ही ग्राहकों को यह विकल्प देता है कि बहुवैकल्पिक कार्ड नेटवर्क में से अपनी इच्छा अनुसार किसी एक को चुन सकते हैं। अर्थात् ग्राहक के पास यह विकल्प होगा कि वह चाहे तो वीजा, मास्टरकार्ड, अमेरिकन एक्सप्रेस, डाइनर्स क्लब इंटरनेशनल या रूपे में से जिसे चाहे चुन सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक के मसौदा परिपत्र में यह भी कहा है कि कार्ड जारी करने वाले बैंक या नॉन बैंक कार्ड नेटवर्क के साथ ऐसा कोई समझौता या व्यवस्था नहीं करेंगे जो उन्हें दूसरे कार्ड नेटवर्क की सेवाओं का उपयोग करने से रोकता हो।

डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, प्रीपेड कार्ड जारी करने के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के इस नए नियम की प्रशंसा करते हुए इम्फोटेक के एमडी श्री अमित गुप्ता ने कहा, "यह क्रेडिट कार्ड नेटवर्क के बीच प्रतिस्पर्धा को बढ़ाता है और उपभोक्ताओं को उनके वित्तीय विकल्पों पर अधिक नियंत्रण देता है।" अर्थात् भारतीय रिजर्व बैंक ने कार्ड नेटवर्क को और विस्तार देने हेतु सार्थक कदम उठाया है, जिससे जहाँ एक ओर ग्राहकों को उनकी पसंद का कार्ड नेटवर्क चुनने का अवसर प्राप्त होगा वहीं दूसरी ओर यह भारत को भुगतान में आत्मनिर्भर बनाने में काफी मदद कर सकता है। नया नियम सरकार के रूपे कार्ड के लिए मार्केट को साफ कर देगा, जिस पर अब तक वीजा और मास्टरकार्ड जैसे बड़े अंतरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धी कब्जा किए हुए हैं। इससे विदेशी कंपनियों का प्रभुत्व खत्म होगा।



**देवेन्द्र गोस्वामी**  
यू.एल.ए., भोपाल

# 5जी प्रौद्योगिकी : भारत में बैंकिंग पर प्रभाव और संभावनाएं

**भारत** के डिजिटल परिवर्तन और संचार को नई ऊंचाईयों पर ले जाते हुए, भारत सरकार ने 01 अक्टूबर, 2022 को 5जी सेवाओं का शुभारंभ किया। भारत में 5जी प्रौद्योगिकी के आगमन ने देश के डिजिटल परिदृश्य को नया रूप देना शुरू कर दिया है। 5जी प्रौद्योगिकी का प्रभाव और लाभ स्वास्थ्य सेवा से लेकर कृषि तक विभिन्न क्षेत्रों में फैला है। बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं है।

यह मील का पत्थर उच्च तकनीक प्रौद्योगिकी के साथ भारत के लिए विशाल संभावनाओं को खोलता है और कृषि, स्वास्थ्य, शिक्षा, परिवहन, स्मार्ट शहर, उद्योग 4.0, बैंकिंग और वित्तीय समावेशन आदि सहित महत्वपूर्ण क्षेत्रों में परिवर्तन लाने का मार्ग प्रशस्त करता है। 5जी रोजगार पैदा करने और भारत के आर्थिक लचीलेपन में योगदान देगा। अपनी परिवर्तनकारी क्षमता के साथ, 5जी उद्योगों में क्रांति लाने और व्यक्तियों को सशक्त बनाने के लिए तैयार है और अंततः डिजिटल युग में भारत की प्रगति में योगदान देता है।

नागरिकों को सेवाओं की डिजिटल सुपुर्दगी को सक्षम करने के लिए 01 जुलाई, 2015 को डिजिटल इंडिया कार्यक्रम शुरू किया गया था। यह एक अत्यंत सफल कार्यक्रम साबित हुआ है। 5जी के आगमन से डिजिटल इंडिया मिशन को और बल मिल रहा है। इसके साथ ही आत्मनिर्भर भारत अभियान की शुरुआत 18 मई 2020 को हुई।

डिजिटल इंडिया की संकल्पना चार प्रमुख स्तंभों के आधार पर आगे बढ़ रही है यथा - डिजिटल कनेक्टिविटी, उपकरणों की लागत में कमी, डाटा की लागत में कमी और डिजिटल फर्स्ट का विचार।

**मोबाइल फोन पर बैंकिंग:** कुछ साल पहले हमने कभी कल्पना नहीं की थी कि सभी बुनियादी बैंकिंग लेनदेन मोबाइल फोन के माध्यम से किए जा सकते हैं। अब न केवल बुनियादी संचालन बल्कि मोबाइल बैंकिंग एप्स का उपयोग करके कई उन्नत बैंकिंग संचालन किए जा सकते हैं। मजबूत मोबाइल नेटवर्क प्रौद्योगिकी, मुख्य रूप से 4जी, जिसने इसे संभव बनाया। 5जी के आगमन से इसकी गति और तेज हो रही है।

इससे सरकार के अधिक वित्तीय समावेशन के व्यापक उद्देश्य को हासिल करने में भी मदद मिल रही है। भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय की वेबसाइट के अनुसार डिजिटल लेनदेन का कुल मूल्य वित्तीय वर्ष 2019-20 में 2,953 लाख करोड़ रुपए था; वित्तीय वर्ष 2020-21 में 3,000 लाख करोड़ रुपए, वित्तीय वर्ष 2021-22 में 3,021 लाख करोड़ रुपए हुआ और वित्तीय वर्ष 2022-23 में देश में 3,344 लाख करोड़ रुपए का डिजिटल लेनदेन हुआ है। ये सभी मजबूत मोबाइल प्रौद्योगिकी और एनपीसीआई द्वारा पेश किए गए विभिन्न उत्पादों द्वारा संभव हुए हैं। आरबीआई ने 'सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी' (सीबीडीसी) भी जारी की है और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया सहित अन्य बैंकों ने भी इसे आरम्भ किया है। सीबीडीसी की सफलता में 5जी नेटवर्क की महत्वपूर्ण भूमिका होने की उम्मीद है।

**5जी के फायदे:** 5जी पाँचवी पीढ़ी का मोबाइल नेटवर्क एक वैश्विक वायरलेस मानक है जिसे कम विलंब, विश्वसनीय, उच्च डाटा क्षमता कनेक्शन प्रदान करने के

लिए डिज़ाइन किया गया है। 5जी वायरलेस नेटवर्क अपनी पिछली पीढ़ियों, जैसे 4जी, 3जी पर स्पष्ट लाभ प्रदान करता है। सबसे पहले, डाटा ट्रांसफर की गति अधिक है जिससे यह वीडियो स्ट्रीमिंग में सहायक है। यह क्लाउड कंप्यूटिंग और कृत्रिम बुद्धिमत्ता जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों का एक शक्तिशाली चालक भी है।

दूसरा, बेहतर कनेक्टिविटी या सेवा की गुणवत्ता से समझौता किए बिना प्रति वर्ग किलोमीटर में लाखों उपकरणों को चलाने की क्षमता है और तीसरा, कम विलंब है। 4जी नेटवर्क की कार्रवाई और परिणाम के बीच 40-50 सेकंड का विलंब या देरी को 5जी के साथ 10 मिल्लीसेकंड तक कम किया जा सकता है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक के लिए एक सहज और सुखद अनुभव होता है। ये तीनों बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा और सामान्य परिचालन के लिए बहुत महत्व रखते हैं।

**बैंकिंग के लिए 5जी का लाभ निम्नलिखित हैं:**

**(क) तीव्र डिजिटलीकरण:** उच्च गति 5जी नेटवर्क बैंकों को वास्तविक समय में जटिल कार्यों को पूरा करने में मदद कर सकते हैं और उन्हें अपनी वेबसाइटों और एप्लिकेशन्स की दक्षता में सुधार करने में मदद कर रहे हैं। यह हाइपर पर्सनलाइज्ड आईओटी उपकरण सक्षम बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों के लिए ज़बरदस्त क्षमता रखता है। बैंक टच पॉइंट्स पर एक समान संयोजन करता है और सहज ग्राहक अनुभव प्रदान करने के लिए फोन, वियरेबल्स और यहां तक कि गाड़ियों जैसे उपकरणों को

एकीकृत कर सकता है. वे भौतिक और डिजिटल बैंकिंग चैनलों के संयोजन से एक अच्छा और वास्तविक ओमनी-चैनल अनुभव सुनिश्चित कर सकते हैं. बैंक बहुत कम अवधि के भीतर वीडियो केवाईसी प्रक्रियाओं सहित डाटा प्रोसेसिंग को पूरा करने में सक्षम होंगे.

**(ख) हाइपर पर्सनलाइजेशन:** 5जी तकनीक बिजली जैसी तेज गति से डाटा अंतरण करने में सक्षम होने के कारण बैंकों को कृत्रिम बुद्धिमत्ता और मशीन लर्निंग जैसी डाटा केंद्रित प्रौद्योगिकियों को तैनात करने में मदद मिलेगी. इस तकनीक के उपयोग से बेहतर (ऋण) निर्णय लेने में और ऋण प्रसंस्करण करने में आसानी होगी. साथ ही इसके उपयोग से प्रत्येक ग्राहक हेतु अधिक सटीक उत्पाद सिफारिश करना संभव है. 5जी नेटवर्क क्लाउड पर बड़ी मात्रा में प्रसंस्करण करने की अनुमति देता है और अंततः कई बैंकिंग एप्स की आवश्यकता को समाप्त कर सकता है.

**(ग) संवर्धित वास्तविकता और आभासी वास्तविकता :** 5जी अपनी बढ़ी हुई बैंडविड्थ और बहुत कम विलंब के साथ बैंकिंग क्षेत्र में संवर्धित वास्तविकता और आभासी वास्तविकता के उपयोग को सक्षम कर सकता है. इससे 5जी चैनलों में इमर्सिव और आकर्षक ग्राहक अनुभव को प्रशस्त करने में सहायता मिलेगी. इसका उपयोग वर्चुअल सहायकों और चैटबॉट्स को बेहतर ऑडियो, वीडियो और भाषा प्रसंस्करण क्षमताओं से लैस करने के लिए किया जा सकता है.

**(घ) भौतिक शाखाओं की पुनर्कल्पना:** बैंक शाखाओं को 5जी के साथ स्मार्ट शाखाओं में परिवर्तित किया जा सकता है. बैंकों को वीडियो एनालिटिक्स, वीआर, एआर, फेशियल रिकॉग्निशन (चेहरा पहचानने की क्षमता) जैसी तकनीकों को आसानी से लागू कर बेहतर शाखा अनुभव और ग्राहक पहचान को सक्षम करता है. यह 'डिजिटल बैंकिंग उत्पादों' के अधिक

उपयोगी और प्रभावी कार्यनिष्पादन को बढ़ावा देकर ग्राहक सेवा में योगदान देने में लाभकारी है.

**(ङ) वित्तीय समावेशन:** वित्तीय समावेशन, सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक के दशकों के सतत प्रयासों के बावजूद हमारा वित्तीय समावेशन सूचकांक अब भी 60.1 प्रतिशत बना हुआ है. आम आदमी को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए अभी बहुत कुछ हासिल किया जाना बाकी है. वित्तीय समावेशन के प्रारंभिक भाग में ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल नेटवर्क की उपलब्धता ने लक्षित आबादी तक पहुंचने में महत्वपूर्ण चुनौती पेश की. हालांकि, 4जी सेवाओं की शुरुआत के साथ पहुंच में सुधार हुआ है, तथापि, 5जी मोबाइल नेटवर्क क्षेत्र में क्रांति लाने और पहुंच से जुड़े पिछले मुद्दों को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए तैयार है.

**(च) सुरक्षा और धोखाधड़ी रोकथाम:** 5जी प्रौद्योगिकी की गति और कम विलंब वास्तविक समय में धोखाधड़ी का पता लगाने में मदद करेगी. बैंकों द्वारा पहचानी गई सुरक्षा कमजोरियों को ग्राहक सेवाओं को बाधित किए बिना वास्तविक समय में अपडेट किया जा सकता है. बैंकों और वित्तीय संस्थानों को अब बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के एक रूप पर निर्भर रहने की आवश्यकता नहीं होगी. 5जी की उच्च गति और ग्रहणशीलता बहुआयामी बायोमेट्रिक सुरक्षा प्रक्रियाओं को सक्षम करेगी जो तत्काल आधार पर सत्यापन प्रदान करने के लिए वास्तविक समय में चेहरे की पहचान, भू-स्थान और ग्राहक की भौतिक विशेषताओं जैसे तत्वों को जोड़ती है.

5जी की शुरुआत वित्तीय उद्योग में परिवर्तन की अगली लहर को, मुख्य रूप से व्यक्तिगत बैंकिंग स्थान, पहुंच, अनुकूलित उत्पादों और सेवाओं के साथ अधिक वित्तीय समावेशन में सहायक है.

यह कहा जा सकता है कि 5जी प्रौद्योगिकी का आगमन भारत में बैंकिंग परिदृश्य के लिए एक ऐतिहासिक क्षण है, जो अद्वितीय परिवर्तन और नवाचार के युग की शुरुआत करता है. वित्तीय क्षेत्र के साथ उच्च गति, कम-विलंब कनेक्टिविटी का बैंकिंग सेवाओं में क्रांति का मार्ग प्रशस्त करता है. 'मेटावर्स', 'डिजिटल बैंक' आदि उन्नत अवधारणाओं हेतु भी यह सहायक और चालक का कार्य करता है. यह अगली पीढ़ी के नेटवर्क की क्षमताएं ग्राहक अनुभवों को फिर से परिभाषित करने, हाइपर पर्सनलाइजेशन सेवाओं, वास्तविक समय के लेनदेन और कई उपकरणों में निर्बाध बातचीत को सक्षम करने में भी सहायक है. इसके अलावा, देश के कोने-कोने तक पहुंचने की क्षमता, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने, अंतराल को पाटने और सभी के लिए बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने की कुंजी है. कृत्रिम बुद्धिमत्ता, मशीन लर्निंग, संवर्धित वास्तविकता और आभासी वास्तविकता जैसी अत्याधुनिक तकनीकों के साथ 5जी का सामेलन इस क्षेत्र की क्षमता को बढ़ाता है, स्मार्ट शाखाओं को बढ़ावा देता है, सुरक्षा उपायों को बढ़ाता है. बैंकों को 5जी का उच्चतम लाभ प्राप्त करने हेतु अपनी साइबर सुरक्षा पर और अधिक ध्यान देना चाहिए.

अंततः भारत के बैंकिंग तंत्र में 5जी का एकीकरण न केवल प्रौद्योगिकी में एक छलांग का प्रतिनिधित्व करता है, बल्कि देश की वैविध्यपूर्ण आबादी के लिए एक अधिक समावेशी, कुशल और सुरक्षित वित्तीय परिदृश्य बनाने की दिशा में प्रतिबद्धता का भी सूचक है.



**विनीत भारद्वाज**  
यू.एल.ए., गुरुग्राम

# आदर्श कर्मचारी

वर्तमान समय सूचना एवं तकनीक पर आधारित है और इन दो चीजों ने वैश्विक बाजार की परिस्थितियां बदल दी है. आजकल संस्थाएं नई प्रकार की चुनौतियों का सामना कर रही है जो बुनियादी तौर पर तकनीक से जुड़ी हुई है. आज प्रश्न यह नहीं रह गया है कि कौन अच्छे तरीके से सीखता है बल्कि बात यह हो गई है कि कौन सबसे जल्दी सीखता है. तकनीक के कारण लोग कम संख्या में अधिक कार्य-निष्पादन देने में सफल हो पा रहे हैं. अब प्रबंधन का ध्यान भी इस ओर केंद्रित है कि किस प्रकार अपने कार्मिकों की उत्पादकता में वृद्धि की जाए. आज सभी क्षेत्रों में उच्च प्रबंधन की अपेक्षा है कि हमें लगातार स्वयं में सुधार करना है और अपने मूल्यों में वृद्धि करनी है. प्रतिस्पर्धी बाजार के वातावरण से हमें अपने ग्राहकों को बचाने एवं उन्हें लंबे समय तक बनाये रखना आज के समय की मांग है और इसके लिए यह जरूरी है कि हम अपने ग्राहकों के साथ आत्मीय जुड़ाव विकसित करें. उच्च प्रबंधन की अपने कार्मिकों के प्रति कुछ सामान्य अपेक्षाएं हैं और साथ ही हमारी कुछ जिम्मेदारियां हैं जो हम इस प्रकार समझ सकते हैं.

**अनुशासित रहें:** अनुशासित होने का अर्थ है स्वयं को व्यवस्थित तरीके में ढालना. यह व्यक्ति को संगठित व नियमित करता है. इसके माध्यम से हम अपने रवैये में सकारात्मक सुधार करते हैं तथा नियमों, निर्देशों एवं संयम के साथ अपने कार्यों को नियंत्रित करते हैं. एक संस्था के स्टाफ सदस्य के रूप में हम अपनी संस्था का प्रतिनिधित्व करते हैं. किसी संस्था की समाज में प्रतिष्ठा बनी रहे इसके लिए आवश्यक है कि प्रत्येक कार्मिक अनुशासित रहें, समय की कद्र करें, समय से अपने कर्तव्यों का निर्वहन करें. साथ ही ग्राहकों के समय का ध्यान रखते हुए समय-सीमा



के अंदर उन्हें सेवा प्रदान करें ताकि उनमें प्रसन्नता के साथ विश्वास बढ़े. इससे न केवल हमारी संस्था की सफलता में वृद्धि होगी बल्कि व्यक्तिगत रूप से हमारा आत्मविश्वास भी बढ़ेगा. कोई भी स्टाफ सदस्य अनुशासन के माध्यम से अपने कार्य योग्यता और प्रदर्शन क्षमता को बढ़ाकर निश्चित रूप से बड़े लक्ष्य की प्राप्ति कर सकता है. इसलिए उच्च प्रबंधन की यह प्राथमिक अपेक्षा है कि हम सभी अनुशासित रहें तथा ईमानदारी एवं निष्ठा के साथ अपने-अपने जिम्मेदारियों को निभाएं.

**बेहतर कार्य-संस्कृति का निर्माण करें:** एक बेहतर कार्य संस्कृति उसे माना जाता है जहां कर्मचारी हमेशा प्रेरित रहते हैं और अपनी संस्था का हिस्सा होने पर गौरवान्वित महसूस करते हैं. कार्य संस्कृति को बेहतर बनाने के लिए यह बेहद आवश्यक है कि सहकर्मी एक-दूसरे को अच्छी तरह से जानें, एक-दूसरे का आदर-सम्मान करें, एक टीम भावना के साथ कार्य करें. एक टीम लीडर के रूप में सबकी जिम्मेदारी होनी चाहिए कि उनके सभी सहकर्मी के पास आवश्यक उपकरण अथवा संसाधन मौजूद हो तथा सुचारु हो जिससे कि आपका हर एक स्टाफ सदस्य अपने कार्यों को प्रभावी तरीके से पूरा

कर सके. चूंकि नए विचारों को लागू करने और अपनी संस्था के कार्य-निष्पादन को बढ़ाने की जिम्मेदारी टीम लीडर की होती है इसलिए उन्हें अपने टीम सदस्यों के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करने में सक्षम होना चाहिए. साथ ही उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके सभी सहकर्मी अपने कार्यों अथवा जिम्मेदारियों से स्पष्ट हैं ताकि वे अपनी पूरी क्षमता के साथ अपने दायित्वों को पूरा कर सकें.

**जवाबदेह कर्मचारी बने:** जवाबदेही का अर्थ है किसी कार्य की जिम्मेदारी स्वीकार करना. जो स्टाफ सदस्य जवाबदेह नहीं होते हैं वे अपनी भूमिकाओं एवं प्रबंधन की अपेक्षाओं के बारे में अवगत नहीं होते हैं, ऐसी स्थिति में उन्हें प्रतिदिन तनाव महसूस होता है और उनका आत्मविश्वास घटता चला जाता है. किसी भी संस्था के लिए जिम्मेदार कर्मचारी संपत्ति स्वरूप होते हैं, उनमें दायित्वबोध होता है जिससे वे स्वयं को जवाबदेह मानते हैं. इस श्रेणी के कर्मचारी अपने कार्यों को समय-सीमा में, गुणवत्तापूर्ण कार्य करने और टीम भावना के साथ अपने लक्ष्यों को पूर्ण करने में सफल होते हैं. यह एक ऐसा गुण है जिसके माध्यम से कर्मचारी अपनी मानसिकता विकसित कर अपेक्षाओं

से आगे बढ़कर चुनौतियाँ स्वीकार करते हैं और सफलता प्राप्त करते हैं। इसके अलावा यह सहकर्मियों के बीच आपसी सम्मान एवं विश्वास को बढ़ाता है और निष्पक्षता की भावना को भी उजागर करता है। इस प्रकार उच्च प्रबंधन की यह अपेक्षा है कि प्रत्येक कर्मचारी अपने कार्यों एवं संस्था के प्रति जवाबदेह बने ताकि संस्था की सफलता सुनिश्चित हो सके।

**“ग्राहक प्रथम” की अवधारणा पर चलें:** “एक ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है” गांधी जी का यह कथन सर्वथा महत्वपूर्ण एवं सेवा क्षेत्र के लिए मूल मंत्र है। ग्राहक के बिना न कोई संस्था जीवित रह सकती है और न ही उसका अस्तित्व बन सकता है। इसलिए ग्राहकों की जरूरतों को जानना और उन्हें विशिष्ट सुविधा प्रदान करना हमारा लक्ष्य होना चाहिए। हमें यह भी ध्यान रखना है कि आज के समय में ग्राहकों के पास विकल्प की कमी नहीं है और न ही उन्हें सेवा प्रदान करने वालों की कमी है। इसलिए हमें अपने ग्राहकों के साथ निरंतर बने रहने के लिए उनकी अपेक्षाओं के अनुसार उन्हें सेवा प्रदान करनी होगी। यदि हम उनकी अपेक्षाओं पर कार्य करते हैं तो निश्चित रूप से उनमें हमारी संस्था के प्रति निष्ठा बनेगी और इसका हमारी संस्था पर बहुत ही सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।

**कारोबार विकास में योगदान दें:** किसी भी संस्था के कर्मचारी उस संस्था का आधार स्तंभ होते हैं, उसी पर संस्था का वर्तमान और भविष्य निर्धारित होता है। यह आवश्यक है कि प्रत्येक कर्मचारी अपने कार्यों में दक्ष हो तथा साथ ही अपने बैंक की सेवा उत्पादों से अवगत हो। उच्च कार्यालयों में पदस्थ सदस्यों को विशेष रूप से अपने बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं की समुचित जानकारी होनी चाहिए ताकि प्रतिदिन ग्राहकों का सामना कर रहे शाखा के स्टाफ सदस्यों का वे उचित मार्गदर्शन कर सकें। इसके अतिरिक्त शीर्ष प्रबंधन की यह अपेक्षा है कि संस्था के प्रत्येक स्टाफ सदस्य संस्था के

विकास में अपना महत्वपूर्ण योगदान दें। अतः शीर्ष प्रबंधन की अपेक्षाओं एवं आकांक्षाओं को ध्यान में रखते हुए हम सभी की यह ज़िम्मेदारी है कि शीर्ष प्रबंधन के आदेशों का पालन करें तथा संस्था के कारोबार विकास में अपना योगदान दें।

**नए पहल एवं अभियानों में पूर्ण सहयोग दें:** ‘पहल’ का अर्थ है अपने विवेक पर स्वयं किसी कार्य की ज़िम्मेदारी लेना अर्थात् किसी के द्वारा बताये जाने की प्रतीक्षा के बजाय स्वयं उस कार्य की आवश्यकता महसूस कर उसकी शुरुआत करना। ‘अभियान’ एक ऊर्जावान शब्द है जिसका प्रयोग किसी कार्य को नियोजित तरीके से सफल बनाने के उद्देश्य से किया जाता है। संस्था के विकास एवं संवृद्धि के लिए उच्च प्रबंधन कोई पहल या अभियान चलाता है तो यह जरूरी है कि हम सभी सक्रियता के साथ उसमें सहभागिता करें एवं इसे सफल बनाने में अपना श्रेष्ठ योगदान दें। प्रतिस्पर्धी बाजार में यदि हमें अग्रणी बने रहना है तो प्रबंधन द्वारा निर्धारित अभियानों को प्रमुखता देते हुए हमें निरंतर सफल प्रयास करना है। ग्राहकों तक पहुँच के लिए जनसंपर्क कार्यक्रम हो या फिर स्टाफ सदस्यों के ज्ञान वृद्धि हेतु ज्ञानार्जन अभियान, अपने उच्च प्रबंधन के प्रत्येक पहल हेतु हमारी सोच एवं प्रयास सकारात्मक होनी चाहिए।

**स्वस्थ कार्यालयीन वातावरण का निर्माण करें :** स्वस्थ वातावरण आज के समय की सबसे बड़ी मांग है। कार्यस्थल पर स्वस्थ वातावरण होना ‘मानसिक स्वास्थ्य’ के लिए भी जरूरी है। जब आप मानसिक रूप से मजबूत रहते हैं तब आप अपने कार्यों को ज्यादा सफलतापूर्वक कर पाते हैं। इसलिए आप जहां कार्य करते हैं वहां साफ-सफाई का ध्यान रखें, अपने डेस्क की वस्तुओं को सुव्यवस्थित रखें, अपने कार्यों की जिम्मेदारियों से अवगत रहें, अपनी अभिव्यक्ति में स्पष्टता रखें। स्वस्थ वातावरण में कार्य करने से सहकर्मियों के बीच बेहतर संवाद की स्थिति बनती है, परस्पर सहयोग

की भावना बढ़ती है और टीम वर्क में सुधार होता है। इस प्रकार आप कार्यस्थल पर तनाव से दूर रहेंगे और आपका कार्य-निष्पादन भी उत्कृष्ट होगा। इसके साथ ही कार्यालय में हमेशा सकारात्मक ऊर्जा बनी रहेगी जिससे कि स्टाफ सदस्यों के मन में उत्साह व ऊर्जा का संचार होगा।

**सतत ज्ञानार्जन की मनोवृत्ति रखें :** बदलते समय एवं परिवेश को ध्यान में रखते हुए हमें निरंतर नई-नई तकनीक सीखने की जरूरत है। बैंकिंग क्षेत्र में इतनी तेजी के साथ परिवर्तन हो रहा है कि यदि हम अद्यतन जानकारी न रखे, तथ्यों को न जानें, तो हमारे विकास का मार्ग अवरुद्ध हो जाएगा। हम सभी को अपनी मानसिकता इस प्रकार विकसित करनी होगी कि हम हमेशा बदलाव के लिए तैयार रहें। कहा भी गया है “दुनिया में केवल एक ही चीज स्थायी है और वह है - परिवर्तन”。 लेकिन उस ‘परिवर्तन’ का दर भी गतिशील है इसलिए हम सभी में सतत ज्ञानार्जन की मनोवृत्ति होनी चाहिए। यह सूचना का युग है अर्थात् ज्ञान का युग। अतः जिसके पास जितनी सूचना होगी वह उस क्षेत्र में उतना ही आगे होगा। यदि हमें भी अग्रणी बने रहना है तो अद्यतन सूचनाओं एवं तथ्यों से अवगत रहना होगा।

उपरोक्त बिन्दुओं से स्पष्ट रूप से समझा जा सकता है कि उच्च प्रबंधन की हमसे क्या अपेक्षाएं हैं और हमारी क्या जिम्मेदारियां हैं। आज आवश्यक है कि हम सभी स्टाफ सदस्यों में दायित्वबोध हो। अपने सुविधाजनक दायरे से बाहर आए अपने दायित्वों के प्रति समर्पित रहें तथा उच्च प्रबंधन की अपेक्षाओं के अनुरूप कार्य करें तो निश्चित रूप से हमारी संस्था उन्नति के पथ पर अग्रसर रहेगी और हम सभी सफलता के उच्च आयाम को प्राप्त करेंगे।



**नीलोत्पल बनर्जी**  
जेड.एल.सी. पवई



## यूनियन धारा एवं यूनियन सृजन संवाददाता

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की गृह पत्रिकाएं “यूनियन धारा” एवं “यूनियन सृजन” के संवाददाताओं की समीक्षा बैठक सह सम्मेलन का आयोजन दिनांक 03-04 नवंबर, 2023 को श्री निधु सक्सेना, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में कोच्चि, केरल में किया गया. श्री अरुण कुमार, महाप्रबंधक (मा.सं.), श्री जी.एन. दास, महाप्रबंधक (मा.सं. एवं रा.भा.), श्री अम्बरीष कुमार सिंह, उप महाप्रबंधक (मा.सं.), श्री आर. नागराजा, क्षेत्र प्रमुख, एर्णाकुलम, श्री रामजीत सिंह, सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.) सहित यूनियन धारा के स्टाफ सदस्य, संवाददाता और प्रूफ रीडर्स इस कार्यक्रम में उपस्थित रहे. श्री राजेश अब्राहम, असोसिएट एडिटर, दि न्यू इंडिया एक्सप्रेस, कोच्चि इस कार्यक्रम में अतिथि वक्ता थे. कार्यक्रम में कार्यपालक निदेशक महोदय के कर-कमलों से बैंक की कॉर्पोरेट गृह-पत्रिकाएँ “यूनियन धारा” (अमृतकाल एवं बैंकिंग विशेषांक) एवं “यूनियन सृजन” के जून-2023 अंक का विमोचन किया गया तथा गृह पत्रिकाओं के 50 स्टार संवाददाताओं की घोषणा की गई और उन्हें पुरस्कृत किया गया. 50 स्टार संवाददाताओं के क्रम में 09 श्रेष्ठ संवाददाताओं, 21 स्वर्ण स्टार संवाददाताओं और 20 रजत स्टार संवाददाताओं को पुरस्कृत किया गया. दिनांक 04.11.2023 को संवाददाताओं के लिए अल्लेपी में अध्ययन दौरा का आयोजन किया गया.

भारतीय परंपरा के अनुसरण में कार्यपालकों द्वारा दीप प्रज्वलन कर कार्यक्रम का शुभारंभ किया गया. श्रीमती गायत्री रवि किरण, संपादक, यूनियन धारा एवं यूनियन सृजन ने मंचासीन कार्यपालकों और उपस्थित संवाददाताओं का स्वागत किया. साथ ही गृह पत्रिकाओं के लिए प्राप्त लेख/ कविता/ समाचार तथा स्थायी स्तम्भ हेतु प्राप्त सामग्री के संबंध में अपेक्षित मानक साझा किया. पत्रिका के इतिहास और प्राप्त पुरस्कारों पर प्रकाश डालते हुए “यूनियन धारा एवं यूनियन सृजन- अब तक की यात्रा” विषय पर प्रस्तुति दी गई. गृह-पत्रिकाओं की प्रदर्शनी की व्यवस्था की गई.





## समीक्षा बैठक सह सम्मेलन - 2023

श्री जी.एन.दास, महाप्रबंधक (मा.सं. एवं रा.भा.) ने अपने संबोधन में कहा कि किसी भी संस्था के छवि निर्माण का काम उसकी कॉर्पोरेट पत्रिका ही करती है और हमारी गृह पत्रिकाएं स्टाफ सदस्यों की प्रतिभा को उजागर करने हेतु प्रभावशाली मंच प्रदान करती हैं। श्री अरुण कुमार, महाप्रबंधक (मा.सं.) ने संवाददाताओं को संबोधित करते हुए कहा कि गृह पत्रिकाएं स्टाफ और संस्था की अभिव्यक्ति का सबसे महत्वपूर्ण साधन होती हैं। श्री रामजीत सिंह, सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.) एवं कार्यकारी संपादक, यूनियन सृजन ने क्षेत्रीय गृह-पत्रिकाओं को और भी प्रभावी बनाने हेतु कारगर उपायों के संबंध में चर्चा की। श्री अम्बरिष कुमार सिंह, उप महाप्रबंधक (मा.सं.) ने गृह पत्रिका तैयार करने तथा साहित्य चोरी से संबंधित कानूनी पहलुओं पर सूचना प्रदान की।

श्री निधु सक्सेना, कार्यपालक निदेशक महोदय ने अध्यक्षीय सम्बोधन में कहा कि बैंकिंग की गृह-पत्रिकाओं में बैंकिंग गतिविधियों और बैंकिंग के विविध आयामों से जुड़े अद्यतन जानकारी को स्थान देना चाहिए। बैंक की गृह पत्रिकाओं में कारोबार विकास गतिविधियां बैंक के नवोन्मेषी पहल आदि को भी उचित महत्व मिलना चाहिए। संवाददाताओं को बैंक के कर्मचारियों में राजभाषा कार्यान्वयन के प्रति जागरूकता बढ़ाने, उनके लेखन कौशल और सृजनात्मकता को बढ़ाने के साथ-साथ पत्रिका के माध्यम से बैंक के कारोबार में वृद्धि के लिए भी प्रयास करना चाहिए। सभा में उपस्थित सभी सदस्यों के साथ इस संबंध में चर्चा की गई।

सुश्री जागृति उपाध्याय, सहायक प्रबंधक (रा.भा.) द्वारा मंच संचालन किया गया और श्री नितिन वासनिक, सहायक प्रबंधक (रा.भा.) द्वारा कार्यक्रम का समन्वयन किया गया। कार्यक्रम के आयोजन में मंगलूरु अंचल में पदस्थ राजभाषा अधिकारियों द्वारा सहयोग प्रदान किया गया।



# कस्टमर डिलाइट

एक समय था जब ग्राहक सेवा यानी कस्टमर सर्विस को ही ग्राहक का अधिकतम अधिकार माना जाता था. जैसे-जैसे निजीकरण और प्रतिस्पर्धा का समय आया बैंकों को ग्राहक सेवा के दायरे से निकलकर ग्राहक संतुष्टि की ओर आना पड़ा. ग्राहक संतुष्टि के तहत ग्राहक को उसके द्वारा अपेक्षा की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं के साथ उसकी अन्य आवश्यकताओं को समझ कर उनके अनुरूप बैंकिंग उत्पाद डिजाइन किए गए और ग्राहक को त्वरित तथा आसान प्रक्रिया द्वारा उन्हें उपलब्ध कराया गया. विगत कुछ वर्षों में ग्राहक संतुष्टि से आगे जाकर कस्टमर डिलाइट को न सिर्फ बैंकिंग बल्कि अन्य सभी व्यवसायों में भी व्यवसाय को चलाने तथा बढ़ाने का महत्वपूर्ण कारक स्वीकार किया गया है.

कस्टमर डिलाइट ग्राहक सेवा के क्षेत्र में वह स्थिति है जब ग्राहक को उसकी अपेक्षा के अनुसार सेवा ही नहीं बल्कि उसके द्वारा आशा की गई सेवा से भी कहीं अधिक एक अनुभव या उत्पाद प्राप्त होता है और एक स्वाभाविक प्रसन्नता की भावना हो जाती है. कस्टमर डिलाइट न सिर्फ ग्राहक को बैंक के विषय में उत्तम महसूस करने के लिए प्रेरित करता है बल्कि यह ग्राहक को बैंक के विषय में बैंक के बाहर भी प्रशंसा करने हेतु प्रेरित करता है.

## ग्राहक संतुष्टि और कस्टमर डिलाइट में अंतर:

ग्राहक संतुष्टि में ग्राहक को अपनी अपेक्षा के अनुसार सेवा एक उत्तम व्यवहार तथा सम्मानित तरीके से प्राप्त होती है, यानी ग्राहक एक व्यक्ति के तौर पर बैंक से जो अपेक्षा करता है यह उसको आशा के अनुरूप प्राप्त होता है. इस स्थिति में ग्राहक बैंक के प्रति एक उत्तम भावना रखते हैं तथा अपने संपर्क में आए अन्य व्यक्तियों से बैंक के प्रति अच्छे विचार और अपनी संतुष्टि प्रदर्शित करते हैं. इस अवस्था में सिर्फ एक कमी होती है कि

ग्राहक बैंक के प्रति लगाव की भावना कम महसूस करता है और इस बात की संभावना बनी रहती है कि थोड़ी भी असुविधा होने पर ग्राहक बैंक को छोड़कर अन्य बैंक में जा सकता है. ग्राहक प्रसन्नता या कस्टमर डिलाइट वह अवस्था है जब ग्राहक को अपेक्षित सेवा प्रदान की जाती है साथ ही उसे विशिष्ट महसूस कराया जाता है, जिससे ग्राहक को यह महसूस हो कि वह शाखा के लिए एक महत्वपूर्ण व्यक्ति है. इस अवस्था में ग्राहक न सिर्फ बैंक के प्रति अधिक जुड़ाव महसूस करते हैं बल्कि अपने निकटजनों को भी बैंक से जुड़ने हेतु प्रेरित करते हैं.

## कस्टमर डिलाइट के लाभ

कस्टमर डिलाइट का सबसे बड़ा लाभ है कि यह हमारे लिए वफादार तथा प्रतिबद्ध ग्राहक सुनिश्चित करता है. इसमें ग्राहक को पता होता है कि वह बैंक के लिए महत्वपूर्ण है तथा बैंक उसकी चिंताओं तथा शिकायतों के प्रति संवेदनशील और गंभीर है. फलस्वरूप ग्राहक कभी भी बैंक को छोड़कर अन्य किसी बैंक में जाने का विचार नहीं करता है.

**मौखिक प्रचार:** वर्ड ऑफ माउथ संभवतः किसी भी संस्था के प्रचार का सबसे किफायती और सबसे प्रभावी तरीका है. जब हम बैंक में एक ग्राहक के लिए 'वॉव मोमेंट' या कस्टमर डिलाइट उत्पन्न करते हैं तब वह ग्राहक शाखा से बाहर अपने संपर्क में रहने वाले व्यक्तियों से न सिर्फ बैंक की प्रशंसा करता है, बल्कि उनको बैंक के साथ जुड़ने हेतु प्रेरित भी करता है.

व्यवसाय में वृद्धि कस्टमर डिलाइट का एक मनोवैज्ञानिक पक्ष यह है कि ग्राहक उन कंपनियों के साथ अधिक व्यय करने हेतु प्रेरित होते हैं, जिनकी ग्राहक सेवा से वे अधिक प्रसन्न होते हैं. स्वाभाविक भी है कि यदि हम शाखा में कस्टमर डिलाइट अनुभव दे सकते हैं तो ग्राहक अपनी सभी वित्तीय आवश्यकताओं के लिए हमें ही चुनेगा.

**बैंक की उज्ज्वल छवि:** कस्टमर डिलाइट न सिर्फ शाखा बल्कि अंततः बैंक की छवि ग्राहकों तथा जनसामान्य के बीच उज्ज्वल बनाता है. ग्राहक समाज में अपनी प्रसन्नता जितना अधिक व्यक्त करता है, बैंक की छवि उतनी ही उज्ज्वल होती जाएगी.

**कस्टमर डिलाइट का उत्तरदायित्व:** अलग-अलग स्तर पर बैंक के सभी अधिकारी-कर्मचारी कस्टमर डिलाइट हेतु सहयोग कर सकते हैं, जैसे कॉर्पोरेट ऑफिस स्तर पर समय-समय पर ग्राहकों हेतु शॉपिंग आदि में सरप्राइज़ डिस्काउंट देकर तथा अंचल व क्षेत्रीय स्तर पर ग्राहकों की शिकायतों तथा चिंताओं का त्वरित तथा सहानुभूतिपूर्ण निवारण कर कस्टमर डिलाइट उत्पन्न किया जा सकता है. लेकिन कस्टमर डिलाइट का सर्वाधिक उत्तरदायित्व हमारी शाखाओं तथा ग्राहकों से प्रतिदिन लेनदेन करने वाले स्टाफ सदस्यों पर होता है. शाखा स्तर पर ग्राहकों को उनकी अपेक्षा से बेहतर सेवा एवं व्यवहार प्रदान कर जो कस्टमर डिलाइट उत्पन्न किया जा सकता है उसकी कोई तुलना नहीं हो सकती है.

**कस्टमर डिलाइट हेतु कुछ सुझाव:** ग्राहकों के लिए 'वॉव मोमेंट' या कस्टमर डिलाइट की भावना उत्पन्न करने के लिए बहुत से उपाय हो सकते हैं और लगभग सभी उपायों का आधारभूत नियम यही है कि ग्राहक के लिए कोई सुखद आश्चर्य उत्पन्न किया जाए. यहां यह भी उल्लेखनीय है कि ग्राहक के लिए कस्टमर डिलाइट उत्पन्न करने हेतु यह आवश्यक नहीं है कि बहुत राशि या बहुत श्रम का व्यय किया जाए. ग्राहकों के लिए कस्टमर डिलाइट मौद्रिक तथा गैर मौद्रिक दोनों प्रकार के हो सकते हैं. कुछ संभावित मौद्रिक तथा गैर मौद्रिक सुझाव निम्न हो सकते हैं. यह सूची अलग-अलग शाखाओं तथा परिवेश के लिए अलग-अलग हो सकती है.

### मौद्रिक सुझाव-

◆ क्रेडिट या डेबिट कार्ड पर एक निश्चित सीमा से अधिक खरीदी पर विशेष कैशबैक उपहार प्रदान करना.

◆ ग्राहकों के जन्मदिन और विवाह की वर्षगांठ पर बधाई कार्ड एवं उपहार उनके घर पर प्रेषित करना.

◆ शाखा में कार लोन लेने वालों को कार में रखने हेतु कोई उपहार प्रदान करना तथा आवास ऋण लेने वालों को घर में रखने योग्य कोई छोटा उपहार प्रदान करना.

◆ शाखा के 10 वर्ष से पुराने ग्राहकों हेतु कोई कार्यक्रम आयोजित करना.

### गैर मौद्रिक सुझाव

◆ स्वतंत्रता दिवस या गणतंत्र दिवस पर

शाखा के सबसे पुराने ग्राहक द्वारा ध्वजारोहण करवाना.

◆ ऋण खाते को लगातार 12 माह या अधिक समय तक बिना किसी अतिदेय भुगतान करने वाले ग्राहकों का नाम उनकी सहमति से शाखा में उचित स्थान पर प्रदर्शित करना.

◆ किसी ग्राहक अथवा उनके परिजन द्वारा कोई विशेष उपलब्धि प्राप्त करने पर बैंक के उच्चाधिकारियों द्वारा व्यक्तिगत फोन कर उनको बधाई देना.

लेकिन ध्यान रहे, कस्टमर डिलाइट की एक अनिवार्य शर्त यह है कि सर्वप्रथम ग्राहक को मूलभूत बैंकिंग सेवाएं बिना किसी बाधा या विलंब के तथा कम से कम श्रम में त्वरित गति से प्राप्त होनी चाहिए. ग्राहक को सामान्य बैंकिंग सुविधाओं से वंचित या विलंब करके कस्टमर डिलाइट की कोई भी युक्ति सफल

सिद्ध नहीं हो सकती है.

**निष्कर्ष:** कस्टमर डिलाइट आज के प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक वातावरण की एक आवश्यकता है. अतः बैंक के प्रत्येक कर्मचारी को अपने स्तर पर तथा अपनी सीमा में प्रत्येक संपर्क में आने वाले ग्राहक की उत्तम ग्राहक सेवा द्वारा कस्टमर डिलाइट सुनिश्चित करना चाहिए तथा साथ ही साथ हमें यह भी ध्यान रखना होगा कि कस्टमर डिलाइट कस्टमर सर्विस का ही उत्कृष्ट रूप है. अतः सर्वप्रथम उत्तम, समयोचित और मूलभूत ग्राहक सेवा सुनिश्चित करें.



**कमलेश कुमार बरमैया**  
जेड.एल.सी., भोपाल

## कारोबार साथी के रूप में ग्राहक

**एक साथ आना एक शुरुआत है, एक साथ रहना प्रगति है, और एक साथ काम करना सफलता है. - हेनरी फ़ोर्ड**

बैंकों के बीच स्वस्थ प्रतिस्पर्धा न केवल आगे बढ़ने का सबसे अच्छा तरीका है, बल्कि बैंकिंग क्षेत्र में सभी खिलाड़ियों को शामिल करने का भी सबसे अच्छा तरीका है. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, जो बैंकिंग व्यवसाय, विशेषकर खुदरा बैंकिंग और सरकारी कारोबार में एकाधिकार का आनंद ले रहे थे, निजी बैंकों, लघु वित्त बैंकों, आवास वित्त कंपनियों और पीयर-टू-पीयर ऋण संस्थानों के आगमन के बाद तीव्र प्रतिस्पर्धा की गर्मी महसूस कर रहे थे, क्योंकि इन्होंने खुद को फिर से आविष्कार करके अपनी रणनीतियों को बदल कर अलग और अनुकूलित व्यक्तिगत बैंकिंग उत्पादों की पेशकश कर रहे

हैं. केवल नवोन्मेषी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश ही पर्याप्त नहीं है, इसे उत्कृष्ट ग्राहक सेवा और ग्राहक देखभाल द्वारा समर्थित किया जाना चाहिए. चूंकि यह वृद्धि और लाभप्रदता के लिए सबसे विशिष्ट कारक है, इसलिए मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने और नए ग्राहकों को प्राप्त करने के लिए अलग-अलग रणनीतियों का आविष्कार करने की अधिक आवश्यकता है.

ग्राहक हमारे कारोबार के हर पहलू को प्रभावित करता है, और वह संगठन की सफलता के लिए ताकत का स्तंभ है. वह प्रतिस्पर्धी कीमतों पर उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव के साथ गुणवत्तापूर्ण उत्पादों की मांग करता है. वह अब इसे अतिरिक्त सुविधा के रूप में नहीं, बल्कि आदर्श के रूप में देखता है. यदि हम वास्तव में अपने ग्राहकों को प्रभावित

करना चाहते हैं, तो हमें उन्हें कारोबार साथी बनाना होगा और जो हम अभी कर रहे हैं उससे कहीं अधिक करना होगा.

ग्राहकों को कारोबार साथी के रूप में परिवर्तित करने से हमें अच्छे निर्णय लेने के लिए आवश्यक फोकस बनाए रखने में मदद मिलती है. ग्राहकों को अपनी आवश्यकता की जानकारी होने से पहले ही हममें पूर्वानुमान लगाने की क्षमता होनी चाहिए. कारोबार साथी का मतलब है, एक साथ काम करने और प्रगति करने के लाभों को साझा करना और ग्राहक संबंध का सक्रिय प्रबंधन और कारोबार की सभी गतिविधियों में ग्राहक की भागीदारी. यह उत्पाद और सेवाओं के निर्माण और परिशोधन में ग्राहकों को शामिल करना है. इसके 10 उपाय निम्नानुसार हैं:-

**1. प्रामाणिक होना:** हमें ऐसे वास्तविक ग्राहक ढूँढने की ज़रूरत है, जिनके साथ हम स्वाभाविक संबंध स्थापित कर सकें और दोनों पक्षों से संबंधित विषयों के बारे में आसानी से संप्रेषण कर सकें. ग्राहक अलग-अलग प्रकार के होंगे, लेकिन हमें उनकी ज़रूरतों को पहचानने के लिए समानताएं तलाशने की ज़रूरत है, ताकि हम उनकी ज़रूरतों और आकांक्षाओं के अनुरूप खुद को बदल सकें.

**2. साझा लक्ष्यों और मूल्यों की पहचान:** एक बार हम संबंध स्थापित कर लेते हैं, तो हमें सामान लक्ष्यों और मूल्यों को साझा करना चाहिए और ग्राहकों को यह विश्वास दिलाना चाहिए कि एक साथ काम करना और बढ़ना दोनों पक्षों के हित में है. हमें अपने उत्पादों को समझाने और पेश करने के लिए उनका विश्वास और दोस्ती जीतने की ज़रूरत है.

**3. आपसी सम्मान का विकास करना:** ग्राहक को साथी बनाने के क्रम में यह बहुत महत्वपूर्ण पहलू है. कोई भी ग्राहक, चाहे वह कितना भी छोटा या बड़ा हो, हमारे साथ तब तक नहीं रहेगा जब तक हम उसकी ज़रूरतों, भावनाओं, व्यावसायिक मान्यताओं का सम्मान नहीं करते और उसके लिए उपयुक्त उत्पाद और सेवाएँ प्रदान नहीं करते.

**4. सामाजिक संपर्क बढ़ाएं:** व्यक्तिगत रूप से जुड़ने, एक साथ बढ़ने के अनुभवों और विचारों को साझा करने के लिए ग्राहकों को एक कप चाय या कॉफी पर आमंत्रित करें. अप्रत्याशित चर्चा के लिए कुछ समय आवंटित करें. ग्राहक सेवा बैठकें, जो हम समय-समय पर आयोजित करते हैं, का उपयोग ग्राहकों के साथ संपर्क बढ़ाने के लिए प्रभावी ढंग से किया जा सकता है, क्योंकि हम ऐसी बैठकों के लिए सभी प्रकार के ग्राहकों को आमंत्रित करते हैं. लेकिन यह सुनिश्चित करें कि हम अपनी राय ग्राहकों पर न थोपें, क्योंकि ऐसी बातें ग्राहकों को पीछे हटने के लिए प्रेरित करती हैं.

**5. मूल्यवर्धन करें:** हमें ग्राहकों को कुछ ऐसी पेशकश करने में सक्षम होना चाहिए, जो उन्हें कहीं और नहीं मिल सकता है. चूँकि वे

अपना बहुमूल्य समय बिताने के लिए सहमत हुए हैं, हमें उनके सहयोग के मान्यता स्वरूप उन्हें पुरस्कृत करने का प्रयास करना चाहिए. यह सहायक अंतर्दृष्टि प्रदान कर सकता है या वित्तीय निर्णय सूझबूझ से लेने में उनकी मदद कर सकता है.

**6. सराहना करें:** ग्राहकों को उनके जन्मदिन और त्योहारों पर बधाई देना, बैंक के स्थापना दिवस, महिला दिवस, वरिष्ठ नागरिक दिवस, फादर्स डे जैसे अवसरों पर सम्मानित करना जैसे छोटे इशारे, ग्राहकों को यह महसूस कराते हैं कि उन्हें हमारे संगठन के प्रति उनकी निष्ठा के लिए पहचाना, सम्मानित और पुरस्कृत किया जाता है.

**7. संप्रेषण:** संप्रेषण एक आवश्यक कुंजी है. हमें ग्राहकों की ज़रूरतों का पता लगाना होगा, फिर उन्हें दिखाना होगा कि हमारे पास उनकी ज़रूरतों के अनुरूप उत्पाद और सेवाएँ हैं. नियमित रूप से औपचारिक या अनौपचारिक बातचीत करने से ग्राहकों के मन में यह धारणा बनाती है कि उनके लाभ के लिए उन्हें महत्व दिया जाता है, परामर्श दिया जाता है और चर्चा की जाती है. ग्राहकों के बीच वफादारी की भावना पैदा करने के लिए यह आवश्यक है.

**8. विश्वास:** किसी कारोबार और उसके ग्राहकों के बीच विश्वास बहुत संवेदनशील होता है. साझेदारी तभी फलती-फूलती है जब यह ईमानदारी और विश्वास की नींव पर बनी हो. किसी भी तरह से हम किसी भी उत्पाद को गलत तरीके से नहीं बेच सकते. एक बार जब ग्राहक यह पहचान लेता है कि उसे एक ऐसा उत्पाद पेश किया गया है जो उसके लिए उपयुक्त नहीं है, तो वह गलत बिक्री हमारे साथ उसका आखिरी लेनदेन होगा. हमें धैर्यवान होना होगा, चयनात्मक होना होगा, ग्राहकों की गतिविधियों पर ध्यान देना होगा, उनका विश्वास हासिल करना होगा और फिर व्यावसायिक संबंध बनाने होंगे.

**9. उम्मीद से उच्चतर सेवा प्रदान करना:** हम अपने ग्राहकों को जो पेशकश करते हैं उसका स्तर बढ़ाने के लिए हमें हमेशा कड़ी

मेहनत करनी चाहिए. यह “वादा कम और काम पूरा” करने जैसा है. यह संजोए गए और विशिष्ट उत्पादों और सेवाओं की पेशकश या बस एक त्वरित सेवा की पेशकश हो सकती है, जिसकी उसने उम्मीद नहीं की थी. इस तरह के छोटे-छोटे उपाय ग्राहकों को बार-बार आने वाले ग्राहकों में बदल देंगे. बार-बार आने वाले ग्राहक न केवल हमारे वफादार ग्राहक हैं बल्कि हमारे ब्रांड के विज्ञापनकर्ता भी हैं.

**10. फीडबैक:** अंत में, ग्राहकों को बिजनेस पार्टनर बनाने में फीडबैक प्राप्त करना बहुत महत्वपूर्ण है. हमें यह धारणा बनाने के लिए नियमित आधार पर उनकी प्रतिक्रिया लेनी चाहिए कि उनकी बात सुनी जाती है, और हम उनके लिए उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं को अनुकूलित करने के लिए खुद को बदलने के लिए तैयार हैं. वास्तविक अनुरोधों पर दिशानिर्देशों के अंतर्गत विचार किया जा सकता है.

**निष्कर्ष :** लंबे समय का साथ समर्पण और निरंतर प्रयासों के बिना न तो बनता है और न ही विकसित होता है. हम ग्राहकों के लिए जितना अधिक काम करेंगे उनके लिए हमें छोड़ना उतना ही कठिन होगा. हो सकता है कि हमें सभी लोग पसंद न करें इसके बावजूद, हम सब एक ही छत के नीचे, एक ही स्थान पर शांतिपूर्वक सह-अस्तित्व में रह सकते हैं, आपसी समझ के साथ अद्भुत कारोबार कर सकते हैं. हमें ग्राहकों के मूल विश्वासों और व्यावसायिक मान्यताओं पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना स्वीकार करना चाहिए तभी ग्राहक वफादार तथा प्रतिबद्ध बनेंगे, समृद्धि के साथ विकास की यात्रा में हमारे भागीदार बनने के इच्छुक होंगे.

अपने ग्राहकों के पहले से कहीं अधिक करीब आएं. वास्तव में, इतने करीब कि उन्हें उनके ज़रूरत का एहसास होने से पहले ही आप उन्हें स्वयं सुझाव दे सकें.



एस.वि. करीममुल्ला साहिब  
क्षे.का., कडपा

# क्लाउड कंप्यूटिंग

क्लाउड कंप्यूटिंग की शुरुआत के साथ, बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्रों में चीजें आसान और अधिक सुलभ हो गई हैं। क्लाउड कंप्यूटिंग एक हाइब्रिड तकनीक है, जो लागत में कमी और बेहतर ग्राहक सेवाओं के अलावा बैंकों के विशाल डाटा को और रिट्रीव करने में मदद करती है।

क्लाउड कंप्यूटिंग इंटरनेट पर सॉफ्टवेयर, सर्वर, स्टोरेज, डाटाबेस, नेटवर्किंग, एनालिटिक्स और कई अन्य सेवाओं की कंप्यूटिंग की एक हाइब्रिड तकनीक है। इसे बैंकिंग प्रणाली की सभी सेवाओं के साथ आसानी से तैनात और एकीकृत किया जा सकता है, जिससे बैंकों और ग्राहकों का समय और प्रयास कम हो जाता है। इसने बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्रों में कई चीजों को आसान बना दिया है जैसे इंटरऑपरेबिलिटी, 24x7 एक्सेस, सुरक्षित स्टोरेज आदि। किसी भी स्थान से, किसी भी डिवाइस से, सॉफ्टवेयर या बैंकिंग एप्स का उपयोग करना निर्बाध हो गया है।

ऑन-डिमांड क्लाउड सेवाएं 'पे-एज-यू-गो' बिलिंग मॉडल के साथ प्रदान की जाती हैं, जिससे लागत में महत्वपूर्ण कमी आती है। क्लाउड कंप्यूटिंग बैंकों के विशाल डाटा को स्टोर करने, बैकअप करने और रिकवर करने में मदद करती है। इसने बैंकों को ग्राहक-केंद्रित मॉडल, डिजिटल व्यापार और धन पर अधिक ध्यान केंद्रित करने में सक्षम बनाया है। क्लाउड में एकत्रित प्रत्येक जानकारी को शुरू से अंत तक सुरक्षा के साथ सहेजा जाता है।

क्लाउड कंप्यूटिंग में एंटरप्राइज रिसोर्स प्लानिंग (ईआरपी) और कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (सीआरएम) सबसे लोकप्रिय सॉफ्टवेयर हैं। इन सॉफ्टवेयरों के उपयोग से बैंक और वित्तीय संस्थान डाटा सुरक्षित कर सकते हैं और ग्राहकों को बेहतर सहायता प्रदान कर पाते हैं।

बैंक आवश्यकतानुसार किसी भी समय क्लाउड तक पहुंच सकते हैं, जिसका अर्थ है

कि वे इसे अधिक लचीले ढंग से उपयोग कर सकते हैं। इससे बैंकों की अपने कर्मचारियों को आईटी बुनियादी ढांचे के प्रशासन से राहत देने और अधिक नवीन बैंकिंग समाधानों के लिए संसाधनों को पुनः आवंटित करने की क्षमता बढ़ जाती है। चरम ग्राहक मांग के समय क्लाउड बैंकों को उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के अनुसार कंप्यूटिंग संसाधनों को स्केल करने की अनुमति दे सकता है। क्लाउड की स्केलेबिलिटी का मतलब है कि यह धोखाधड़ी और मनी लॉन्ड्रिंग के खिलाफ सुरक्षा में सुधार के लिए प्रति सेकंड संभावित रूप से हजारों लेनदेन को स्कैन कर सकता है।

सुरक्षित लेनदेन और सुचारू ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करने के लिए, बैंकों को 100 प्रतिशत अपटाइम की आवश्यकता है। लेकिन इन-हाउस आईटी सिस्टम को समय-समय पर रखरखाव की आवश्यकता होती है, जिसके दौरान निरंतर सेवा प्रदान करना मुश्किल हो जाता है। क्लाउड कंप्यूटिंग दिन या रात के किसी भी समय लेनदेन करने के लिए रखरखाव के दौरान भी 99.999% सर्वर उपलब्धता प्रदान करता है। मोबाइल और वेब एप्स की होस्टिंग भी उपयोगकर्ताओं के लिए बेहतर गति सुनिश्चित करती है।

ग्राहकों की वित्तीय जानकारी और कंपनी के आंतरिक डाटा की गोपनीयता और सुरक्षा अत्यंत महत्वपूर्ण है। क्लाउड कंप्यूटिंग का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है कि भुगतान बिना किसी विसंगति के सुरक्षित रूप से संसाधित हो। इसे सुरक्षा की कई परतें प्रदान करने के लिए इंजीनियर किया गया है और उपयोगकर्ता अनुभव से समझौता किए बिना वास्तविक समय में धोखाधड़ी वाले लेनदेन का पता लगा सकता है।

क्लाउड कंप्यूटिंग उपभोक्ताओं के बैंकों के साथ बातचीत करने के तरीके को बदल रही है; ऑनलाइन फंड ट्रांसफर, डिजिटल वॉलेट, पेमेंट गेटवे और सुरक्षित ऑनलाइन भुगतान क्लाउड कंप्यूटिंग सेवा के सर्वोत्तम उदाहरणों में से हैं। नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, केवाईसी और कार्ड प्रबंधन जैसी सभी बुनियादी सेवाओं

को क्लाउड प्लेटफॉर्म के साथ उचित रूप से प्रबंधित किया जाता है।

क्लाउड कंप्यूटिंग आपके उपयोग के अनुसार भुगतान करने वाले मॉडल की पेशकश करते हैं जो केवल उपयोग की जा रही क्षमता के लिए उनके उपयोग और भुगतान की अनुमति देते हैं। क्लाउड कंप्यूटिंग को अपनाने से बैंकों के लिए महत्वपूर्ण बचत हो सकती है। बैंक अपने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए फंड को अन्य वित्तीय उत्पाद विकसित करने में लगा सकते हैं।

अधिकांश प्रमुख क्लाउड कम्प्यूटिंग अपने ग्राहकों के डाटा को सुरक्षित रखने में मदद के लिए परिष्कृत एन्क्रिप्शन और एंड-टू-एंड डाटा सुरक्षा समाधान प्रदान करते हैं। क्लाउड कंप्यूटिंग आर्किटेक्चर गति के साथ-साथ लचीलापन भी प्रदान करता है, जो अंततः डाटा को आंतरिक और बाहरी दोनों तरह से सुरक्षित बनाता है।

जब डाटा सुरक्षित होता है और इसे पारंपरिक बुनियादी ढांचे द्वारा लगाए गए डाउन-टाइम प्रतिबंधों के बिना ग्राहकों और कर्मचारियों दोनों द्वारा किसी भी समय, कहीं भी एक्सेस किया जा सकता है, तो बैंक परिचालन के साथ-साथ उपयोगकर्ता अनुभव में भी सुधार कर सकते हैं।

क्लाउड कंप्यूटिंग औद्योगिक क्रांति 4.0 को समर्थन प्रदान करते हुए बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र को बदल सकती है। सुरक्षा, विनियामक दिशा-निर्देश और अनुपालन तथा व्यापार संरक्षण को प्रभावी बनाए रखने के लिए प्रौद्योगिकी को लागू किया गया है। बैंकिंग क्षेत्र के विशेषज्ञों का मानना है कि क्लाउड-आधारित सेवाओं को केवल विश्वसनीय क्लाउड सेवा प्रदाताओं के माध्यम से ही प्रदान किया जाना चाहिए।



संकेत अघाव  
क्षे.का., पूणे मेट्रो

## सीएसआर तथा एम्पावर हर गतिविधियां



दिनांक 04.10.2023 को सुश्री ए मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ द्वारा गांधी जयंती तथा लाल बहादुर शास्त्री जयंती के अवसर पर देहरादून, उत्तराखंड में स्थित गाँव भइसवारा में प्रकृतिक आपदा से प्रभावित विद्यालय के पुनर्निर्माण तथा पासीघाट, अरुणांचल प्रदेश में स्थित गाँव बोरगुली के स्टेट ऑफ आर्ट सरकारी स्वास्थ्य केंद्र के पुनर्निर्माण हेतु कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत निधि प्रदान की।



दिनांक 03.11.2023 को मंगलूरु क्षेत्र के कट्टील श्री दुर्गापरमेश्वरी पीयू कॉलेज में कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत सुश्री ए मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ ने 38 कंप्यूटर सिस्टम प्रदान किया। साथ हैं, श्री प्रवीण शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक, एमएसएमई, केंद्रीय कार्यालय, श्रीमती रेणु के नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूरु एवं श्री महेश जे, क्षेत्र प्रमुख, मंगलूरु।

दिनांक 08.11.2023 को तिरुवनंतपुरम क्षेत्र के नेक्कड़ गवर्नमेंट सेकेंडरी स्कूल को कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत श्रीमती रेणु के. नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूरु, श्री सुजित एस. तारीवाल, क्षेत्र प्रमुख, श्री एन. सनल कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख तथा श्री सजु डी. एस., शाखा प्रमुख, कल्लम्बलम की उपस्थिति में सेनेटरी पैड वेंडिंग मशीन प्रदान किया गया।



दिनांक 24.11.2023 को श्री सर्वेश रंजन, अंचल प्रमुख और कर्नल बालू भरत, प्राचार्य, सैनिक स्कूल भुवनेश्वर ने कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत क्षे.का. भुवनेश्वर द्वारा प्रदत्त पोर्टेबल स्पोर्ट्स कैबिन का उद्घाटन किया। इस अवसर पर श्री निरंजन बारिक, क्षेत्र प्रमुख एवं अन्य कार्यपालक भी उपस्थित रहे।

दिनांक 18.12.2023 को बठिंडा क्षेत्र के अंतर्गत श्री आशीष सुवालका, क्षेत्र प्रमुख द्वारा कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत नेताजी सुभाष राष्ट्रीय क्रीडा संस्थान पटियाला को एम्बुलेंस प्रदान किया गया।



दिनांक 03.10.2023 को 'एम्मावर हर' के अंतर्गत गाजीपुर स्थित समर्पण संस्थान को वॉटर डिस्पेंसर प्रदान किया गया. इस कार्यक्रम में श्री के.डी.गुप्ता, क्षेत्र प्रमुख, श्री सुनील कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख एवं सुश्री कीर्ति वर्मा, संयोजक 'एम्मावर हर' उपस्थित रहे.



दिनांक 06.10.2023 क्षे.का., गाजीपुर द्वारा 'कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व' के अंतर्गत राजकीय महिला स्नातकोत्तर महाविद्यालय में छात्राओं की सुविधा के लिए सैनिटरी पैड वेंडिंग मशीन प्रदान किया गया.



दिनांक 13.10.2023 को मऊ क्षेत्र में सीएसआर गतिविधि एवं 'एम्मावर हर' के अंतर्गत राजकीय बालिका इंटर कॉलेज, मऊ में चित्रकला प्रतियोगिता का आयोजन कर पुरस्कार वितरण किया गया एवं सैनिटरी पैड वेंडिंग मशीन प्रदान किया गया. कार्यक्रम के दौरान श्री मिथिलेश कुमार, क्षेत्र प्रमुख, श्रीमती पुष्पा देवी, प्राचार्या तथा बैंक व कॉलेज के स्टाफ सदस्य तथा कॉलेज की छात्राएँ उपस्थित रहीं.



दिनांक 05.11.2023 को मऊ क्षेत्र में सीएसआर गतिविधि एवं 'एम्मावर हर' के अंतर्गत यूनिवर्सल कराटे एसोसिएशन, मऊ को कराटे मैट प्रदान किया गया. कार्यक्रम के दौरान श्री मिथिलेश कुमार, क्षेत्र प्रमुख, सुश्री उन्नति भारद्वाज एवं श्री अंबिका भारद्वाज, कराटे कोच, बैंक के अन्य स्टाफ सदस्य तथा कराटे प्रशिक्षु उपस्थित रहे.



दिनांक 26.10.23 को क्षे.का., बेंगलूर (उत्तर) द्वारा सीएसआर गतिविधि एवं 'एम्मावर हर' के अंतर्गत सरकारी मॉडल उच्च प्राथमिक स्कूल, आर. के. हेगडे नगर, बेंगलूर -77 को सैनिटरी पैड वेंडिंग मशीन प्रदान किया गया. इस दौरान श्री राजेंद्र कुमार, क्षेत्र प्रमुख, श्री के दिनकर, उप क्षेत्र प्रमुख उपस्थित थे.



दिनांक 26.10.23 को क्षे.का., बेंगलूर (उत्तर) द्वारा सीएसआर गतिविधि एवं 'एम्मावर हर' के अंतर्गत सरकारी निम्न प्राथमिक स्कूल, अरेबिल्लमंगला को स्कूल डेस्क प्रदान किया गया. इस दौरान श्री राजेंद्र कुमार, क्षेत्र प्रमुख, श्री के दिनकर, उप क्षेत्र प्रमुख उपस्थित थे.



दिनांक 12.10.2023 को क्षे.का., बरेली द्वारा राजकीय बालिका इंटर कॉलेज, बरेली में सैनिटरी पैड वेंडिंग मशीन एवं सैनिटरी पैड इंसीनेरेटर लगवाई गई. इस उपलक्ष्य पर श्री बृजेश कुमार तिवारी, क्षेत्र प्रमुख, श्री एस पी सिंह, प्राचार्य तथा अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे.



दिनांक 24.11.2023 को अंचल कार्यालय एवं क्षे.का., विशाखपट्टणम द्वारा 'एम्मावर हर' के अंतर्गत स्थानीय अनाथ बालिकाओं के हॉस्टल को इंवर्टर, पंखा आदि का वितरण किया गया.

# संस्था के लिए कर्मचारी के मानसिक स्वास्थ्य का महत्व

**कि**सी भी कर्मचारी का मानसिक स्वास्थ्य उसके भावनात्मक, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक कल्याण की स्थिति को दर्शाता है। यह प्रभावित करता है कि वो कितना तनाव संभाल पाता है, कैसे सकारात्मक रिश्ते बनाता है और काम पर कितना सकारात्मक प्रभाव डालता है। विश्व स्वास्थ्य संगठन के अनुसार, मानसिक स्वास्थ्य खुशहाली एक ऐसी स्थिति है जिसमें व्यक्ति अपनी क्षमताओं को एहसास करता है, जीवन के सामान्य तनावों का सामना करता है और समाज के लिए योगदान करने में सक्षम होता है। किसी भी संगठन के लिए कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य महत्वपूर्ण क्यों है, इसे समझने के लिए, एक पौधे का दृष्टांत लेते हैं:

**जड़ें:** पौधे की जड़ें कर्मचारी का मानसिक स्वास्थ्य हैं। मजबूत जड़ों वाला पौधा तूफान का सामना कर सकता है और पोषक तत्वों को अवशोषित कर सकता है, जिससे वह स्वस्थ और उत्पादक रूप से बढ़ता है। इसी तरह, जब कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य अच्छा होता है, तो वे तनाव, चुनौतियों और बदलावों को बेहतर ढंग से संभाल सकते हैं और संगठन के लक्ष्यों को हासिल करने में अधिक योगदान दे सकते हैं।

**तना:** पौधे का तना कर्मचारियों का प्रदर्शन है। एक मजबूत तना पौधे को सीधा खड़ा रखता है और फूल, फल या सब्जियों का उत्पादन करता है। इसी तरह, जब कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य अच्छा होता है, तो वे अधिक केंद्रित, प्रेरित और उत्पादक होते हैं।

**पत्ते:** पौधे के पत्ते कर्मचारियों का मनोबल और सकारात्मकता हैं। स्वस्थ पत्ते प्रकाश संश्लेषण के माध्यम से पोषण का उत्पादन करते हैं और पौधे को हवादार रखते हैं। इसी तरह, जब कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य अच्छा होता है, तो उनका मनोबल ऊंचा होता है और वे सकारात्मक दृष्टिकोण रखते हैं, जिससे कार्यस्थल का माहौल सुखद और सहयोगी बनता है।

इसलिए, किसी भी संगठन के लिए कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि पौधे के लिए उसकी जड़ें, तना और पत्ते।

## मानसिक स्वास्थ्य का महत्व:

• **उत्पादकता:** मानसिक रूप से स्वस्थ कर्मचारी अधिक उत्पादक होते हैं। वे समस्याओं को बेहतर तरीके से हल करते हैं, अधिक रचनात्मक होते हैं और कम समय में काम को पूरा कर सकते हैं।

• **कम अनुपस्थिति:** मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं के कारण होने वाली अनुपस्थिति किसी भी संस्था लागत का प्रमुख स्रोत है। यदि कर्मियों का मानसिक स्वास्थ्य अच्छा हो तो अनुपस्थिति स्वतः कम होती है और बचत होती है।

• **बेहतर कार्य वातावरण:** एक स्वस्थ कार्यबल में सहयोग, टीम वर्क और सकारात्मकता का माहौल होता है। यह सभी कर्मचारियों के लिए काम करने का एक बेहतर अनुभव प्रदान करता है।

• **व्यक्तिगत कल्याण:** मानसिक स्वास्थ्य केवल काम के बारे में नहीं है। यह व्यक्ति के समग्र कल्याण का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। एक स्वस्थ कर्मचारी बेहतर शारीरिक स्वास्थ्य, मजबूत रिश्ते और जीवन में अधिक संतुष्टि का अनुभव करता है।

• **बेहतर निर्णय लेना:** तनाव या चिंता से भरे दिमाग के लिए तर्कसंगत सोच मुश्किल होता है। मानसिक रूप से स्वस्थ कर्मचारी समस्याओं का बेहतर विश्लेषण कर सकते हैं और सही फैसले ले सकते हैं।

• **अधिक रचनात्मकता:** जब दिमाग दबाव से मुक्त होता है, तो नई चीजें सोचने और समस्याओं का समाधान निकालने की क्षमता बढ़ती है।

• **बेहतर सहयोग:** संतुलित मन वाले कर्मचारी टीम के साथियों के साथ मिलकर काम करने में अधिक सहज महसूस करते हैं, जिससे कार्यस्थल का माहौल अच्छा होता है।

संक्षेप में, स्वस्थ दिमाग वाले कर्मचारी न केवल खुश और तृप्त होते हैं बल्कि संस्था के विकास में भी महत्वपूर्ण योगदान देते हैं।

**बैंकिंग क्षेत्र के कार्मिकों का मानसिक स्वास्थ्य:** बैंकिंग क्षेत्र भारत के आर्थिक विकास का मुख्य आधार है। बैंक कर्मी लक्ष्यों, समय-सीमा और कार्यनिष्पादन के दबावों का लगातार सामना करते हैं। उनकी भूमिका की अहमियत के बावजूद, उनके मानसिक स्वास्थ्य पर अक्सर कम ध्यान दिया जाता है।

बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में दबावों का सामना करने वाले कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य की रक्षा करना संस्था के लिए न केवल नैतिक रूप से सही है बल्कि बेहतर कार्यनिष्पादन और खुशहाल कार्यबल के लिए भी फायदेमंद है। आइए देखें कि बैंकिंग क्षेत्र की कंपनियां इस महत्वपूर्ण मिशन को कैसे पूरा कर सकती हैं:

1. **जागरूकता बढ़ाएँ:** मानसिक स्वास्थ्य के बारे में खुले तौर पर बात करने को प्रोत्साहित करें। कार्यशालाओं, पोस्टरों या न्यूजलेटर के माध्यम से तनाव, अवसाद और चिंता के लक्षणों और प्रबंधन तकनीकों के बारे में जानकारी साझा करें। अपनी कमजोरियों के बारे में खुलकर बात करें और कर्मचारियों को समर्थन देने की प्रतिबद्धता व्यक्त करें।

2. **स्वस्थ कार्यस्थल संस्कृति बनाएँ:** लक्ष्य निर्धारित करते समय यथार्थवादी और उचित रहें। लक्ष्य प्राप्ति के लिए सहयोग और टीम वर्क को बढ़ावा दें, व्यक्तिगत प्रतिस्पर्धा के बजाय कार्य-जीवन संतुलन को प्राथमिकता दें। लचीले कार्य घंटे, घर से काम करने के विकल्प और उदार छुट्टी नीतियों पर विचार करें व कर्मचारियों को प्रबंधकों के साथ कठिनाइयों पर खुलकर बात करने और समर्थन मांगने में सहज महसूस करना चाहिए। साथ ही टीम निर्माण गतिविधियों और सामाजिक कार्यक्रमों के माध्यम से सहयोग और मित्रता का माहौल बनाएँ।

3. **संसाधन उपलब्ध कराएँ:** संस्था की स्वास्थ्य बीमा योजनाओं में मानसिक स्वास्थ्य



परामर्श को शामिल करें. गोपनीयता और बिना किसी दोष के पेशेवर सहायता तक पहुँच सुनिश्चित करें. तनाव प्रबंधन तकनीक सिखाने के लिए कार्यशालाएँ आयोजित करें, जैसे विश्राम तकनीक, योग और ध्यान. कर्मचारियों को स्वस्थ आदतें अपनाने में मदद करने के लिए पोषण परामर्श या फिटनेस कार्यक्रम का आयोजन भी किया जा सकता है. कर्मचारी सहायता कार्यक्रम लागू करें, जो कर्मचारियों को व्यक्तिगत समस्याओं से निपटने में मदद करे.

**4. निरंतर निगरानी और सुधार:** कर्मचारियों से नियमित रूप से फीडबैक लें. उनके मानसिक स्वास्थ्य का आकलन करने के लिए सर्वेक्षण या फोकस ग्रुप का उपयोग करें और उनकी जरूरतों के अनुरूप पहलों को समायोजित करें. मानसिक स्वास्थ्य पहलों के प्रभाव को मापें. यह आकलन करने के लिए डाटा का उपयोग करें कि कौन से कार्यक्रम सफल हैं और किनमें सुधार की आवश्यकता है. वित्तीय सेवा कंपनियों को यह समझना चाहिए कि मानसिक स्वास्थ्य उनकी कार्यबल का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है. कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य की रक्षा के लिए सक्रिय कदम उठाकर, वे खुशहाल, स्वस्थ और अधिक उत्पादक कार्यबल तैयार कर सकते हैं.

**मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए कदम:**

**संवैधानिक प्रावधान:** उच्चतम न्यायालय ने संविधान के अनुच्छेद 21 के तहत स्वास्थ्य सेवा को मौलिक अधिकार माना है.

**राष्ट्रीय मानसिक स्वास्थ्य कार्यक्रम :** मानसिक विकारों के भारी बोझ और मानसिक स्वास्थ्य के क्षेत्र में योग्य पेशेवरों की कमी को दूर करने के लिए सरकार ने वर्ष 1982 से राष्ट्रीय मानसिक स्वास्थ्य कार्यक्रम को लागू किया है. वर्ष 2003 में दो योजनाओं को शामिल करने हेतु इस कार्यक्रम को सरकार द्वारा पुनः रणनीतिक रूप से तैयार किया गया, जिसमें राजकीय मानसिक अस्पतालों का आधुनिकीकरण और मेडिकल कॉलेजों, सामान्य अस्पतालों की मानसिक विकारों से संबंधित इकाइयों का उन्नयन करना शामिल है.

**मानसिक स्वास्थ्यकर अधिनियम, 2017:** यह अधिनियम प्रत्येक प्रभावित व्यक्ति को सरकार द्वारा संचालित या वित्तपोषित मानसिक

स्वास्थ्य सेवाओं और उपचार तक पहुँच की गारंटी देता है.

**किरण हेल्पलाइन:** वर्ष 2020 में सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय ने चिंता, तनाव, अवसाद, आत्महत्या के विचार और अन्य मानसिक स्वास्थ्य चिंताओं का सामना कर रहे लोगों को सहायता प्रदान करने के लिए 24/7 टोल-फ्री हेल्पलाइन 'किरण' की सुविधा दी है.

**मनोदर्पण:** मानव संसाधन विकास मंत्रालय ने इसे आत्मनिर्भर भारत अभियान के तहत प्रारंभ किया. इसका उद्देश्य छात्रों, परिवार के सदस्यों और शिक्षकों को उनके मानसिक स्वास्थ्य और भलाई के लिए मनोसामाजिक सहायता प्रदान करना है.

**कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (ईएपी) और संस्था के लिए इसका महत्व:**

कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (ईएपी) एक स्वैच्छिक, गोपनीय कार्यक्रम है जो कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों को व्यक्तिगत और कार्य से संबंधित समस्याओं से निपटने में सहायता प्रदान करता है. यह संगठनों के लिए एक मूल्यवान लाभ है क्योंकि यह कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देता है.

व्यक्तिगत परामर्श, परिवार परामर्श, वित्तीय परामर्श, कानूनी परामर्श, मादक द्रव्यों के सेवन की समस्याओं के निवारण और उपचार हेतु समर्थन और मानसिक स्वास्थ्य के संबंध में परामर्श आदि कर्मचारी सहायता कार्यक्रम के उदाहरण हैं.

उचित तरह से डिज़ाइन किए गए कर्मचारी सहायता कार्यक्रम संस्था के लिए कई लाभ प्रदान कर सकता है. यह कर्मचारियों के कल्याण का समर्थन करके, उत्पादकता बढ़ाकर और लागत कम करके संगठन की सफलता में योगदान देता है.

**यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की पहल :** अपने कर्मचारियों के पेशेवर विकास के लिए, सक्षम परिस्थितियां बनाने और समग्र कल्याण को बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध रहा है. इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा कर्मचारी सहायता कार्यक्रम "यूनियन स्वर" (सपोर्टिंग वेलनेस एंड रेजीलिएंस) प्रारंभ किया है, जिसके माध्यम से बैंक अपने कर्मचारियों को आवश्यकतानुसार शारीरिक और मानसिक कल्याण के लिए सहायता और समर्थन प्रदान करने में सक्षम होगा.

**यूनियन स्वर की विशेषताएं :**

**1. शारीरिक कल्याण पहल (कर्मचारियों के लिए) :-** योग सत्र, पोषण विशेषज्ञ और आहार विशेषज्ञ के साथ आभासी परामर्श, जनरल फिजिशियन के साथ आभासी परामर्श

**2. मानसिक कल्याण पहल (कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के लिए)** ध्यान सत्र, आभासी/प्रत्यक्ष परामर्श सत्र (बेनाम और गोपनीय)

**जागरूकता और संवेदीकरण कार्यशालाएँ**

**निष्कर्ष :** कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य किसी मजबूत इमारत की नींव की तरह है, जो न सिर्फ कर्मचारियों के जीवन को संबल प्रदान करती है बल्कि पूरे संगठन को मजबूती देती है. जैसे कमजोर नींव पूरी इमारत को हिला सकती है, वैसे ही अस्वस्थ कर्मचारी काम के माहौल, उत्पादकता और सफलता पर नकारात्मक प्रभाव डालते हैं. स्वस्थ कर्मचारी कंपनी की सबसे कीमती संपत्ति होते हैं, जो तन और मन से जुड़कर, संगठन को ऊंचाइयों तक पहुँचाते हैं. उनका हौसला बढ़ाना, तनाव कम करना और सहयोग का माहौल बनाना संगठन की जिम्मेदारी है. सकारात्मक और तनावमुक्त वातावरण में कर्मचारी नए विचारों के साथ आने और समस्याओं का समाधान करने में अधिक सक्षम होते हैं. मानसिक रूप से स्वस्थ कर्मचारी ग्राहकों के साथ धैर्यवान, विनम्र और अधिक सहायक होते हैं. यह एक निवेश है, जो संगठन के दीर्घकालिक विकास और सफलता में योगदान देता है. निष्कर्ष के तौर पर कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य का ख्याल रखना, सिर्फ मानवता का तकाज़ा ही नहीं बल्कि आर्थिक बुद्धिमत्ता भी है.

तो आइए मिलकर हर कर्मचारी के चेहरे पर खुशहाली लाएं और एक ऐसा माहौल बनाएं, जहां काम खुशी से हो, जहां तनाव न हो, और जहां हर कोई बिना किसी डर के, अपने सपनों को उड़ान दे सके. यही असली सफलता है, यही सच्ची प्रगति है.



**चंद्र पाण्डेय**  
यू.बी.के.सी., बेंगलूरु

# कारोबार में व्यावसायिक मूल्य और आचार

**आ**चार सम्मत कारोबार एक सामाजिक दायित्व को दर्शाता है, जो व्यापारिक गतिविधियों को समाजिक, पर्यावरणीय, और नैतिक मानकों के साथ मेल खाता है। यह एक ऐसी दृष्टि है, जो व्यवसायिक गतिविधियों को केवल लाभ कमाने के लिए नहीं प्रेरित करती है, बल्कि साथ ही समाज और पर्यावरण के प्रति जिम्मेदारी भी लेती है। आचार सम्मत कारोबार के मूल उद्देश्यों में समाजिक सहयोग, उच्चतम नैतिकता, पर्यावरणीय समर्थन और सामाजिक न्याय को बढ़ावा देना शामिल होता है। यह न केवल उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ाने में मदद करता है, बल्कि वहाँ काम करने वाले लोगों, समुदायों और पर्यावरण के प्रति जिम्मेदारी दर्शाता है। इसके अलावा, यह उद्यमिता और सामाजिक उत्थान को बढ़ावा देने के लिए अपने संसाधनों का उपयोग करता है। इस प्रकार का व्यापार न केवल व्यापारिक लाभ कमाने के लिए होता है, बल्कि समुदाय के साथ मिलकर उनके समानाधिकार को प्रोत्साहित करने में भी सहायक होता है।

व्यावसायिक नैतिकता का अर्थ नियमों या सिद्धांतों का समूह है, जिसका संगठन को पालन करना होता है। जबकि व्यवसाय में नैतिकता एक आचार संहिता को संदर्भित करती है, जिसका व्यवसायों द्वारा पालन करने की अपेक्षा की जाती है। नैतिकता के माध्यम से, संगठन के लिए उनके व्यवहार को विनियमित करने के लिए एक मानक निर्धारित किया जाता है। इससे उन्हें व्यवसायों के गलत और सही हिस्से के बीच अंतर करने में मदद मिलती है। व्यवसायों को हितधारकों की जरूरतों और मुनाफा कमाने की अपनी इच्छा के बीच संतुलन

रखना चाहिए। इन संतुलनों को बनाए रखते हुए, कई बार व्यवसायों को ट्रेडऑफ़ करने की आवश्यकता होती है। जो ईमानदार हैं, सम्माननीय हैं, वे अपने विश्वासों के लिए लड़ते हैं। इन सिद्धांतों के लिए वे पीछे नहीं हटेंगे और पाखंडी या अनुभवहीन नहीं होंगे। विश्वास के बिना किसी भी नैतिक व्यवहार को बढ़ावा नहीं दिया जा सकता है। अधिकारियों को संस्थानों और व्यक्ति के प्रति वफादार रहते हुए इस भरोसे के लायक होना चाहिए। विपत्ति के समय मित्रता, सहयोग और कर्तव्य परायणता रहनी चाहिए। आंशिक सत्यों, अतिकथनों, गलतबयानी आदि से बचना चाहिए। इस प्रकार, किसी भी तरीके से उनका चयनात्मक लोप नहीं होना चाहिए। अधिकारियों को न केवल सभी व्यवहारों में निष्पक्ष होना चाहिए, बल्कि उन्हें अपनी शक्ति का गलत उपयोग भी नहीं करना चाहिए। उन्हें किसी भी प्रकार का लाभ प्राप्त करने के लिए एक-दूसरे से अभद्र व्यवहार करने का प्रयास नहीं करना चाहिए। साथ ही उन्हें किसी भी बात या दूसरे लोगों की गलतियों का अनुचित फायदा नहीं उठाना चाहिए।

**कॉर्पोरेट संस्कृति:** कॉर्पोरेट संस्कृति विश्वासों, अपेक्षाओं और अर्थों के साझा पैटर्न से बनी एक संस्कृति होती है जो उस संगठन के सदस्यों की सोच और व्यवहार को प्रभावित और निर्देशित करती है। जबकि संस्कृति उन लोगों को आकार देती है, जो संगठन के सदस्य हैं। यह उन लोगों द्वारा भी आकार लेती है, जो उस संगठन में शामिल हैं। संस्कृति को एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी या एक समूह से दूसरे समूह में स्थानांतरित किया जा सकता है।

**संस्कृति का तात्पर्य है:**

(क) वे मूल्य जो संगठन द्वारा दिए जाने वाले पुरस्कार, समर्थन और अपेक्षा के अंतर्गत आते हैं;

(ख) मानदंड जो संगठनों की नीतियों, प्रथाओं और प्रक्रियाओं को घेरते हैं और/या रेखांकित करते हैं

(ग) संगठन के मानदंड और मूल्य क्या हैं,

गहरे और कम दिखाई देने वाले स्तर पर, संस्कृति उन मूल्यों को संदर्भित करती है जो एक समूह में लोगों द्वारा साझा किए जाते हैं और जो समूह की सदस्यता बदलने पर भी समय के साथ बने रहते हैं। अधिक स्पष्ट स्तर पर, संस्कृति किसी संगठन के व्यवहार पैटर्न या शैली का प्रतिनिधित्व करती है जिसे नए कर्मचारियों को उनके साथी कर्मचारियों द्वारा पालन करने के लिए स्वचालित रूप से प्रोत्साहित किया जाता है।

**व्यावसायिक नैतिकता में कॉर्पोरेट संस्कृति की भूमिका:** एक नैतिक वातावरण या संस्कृति वह है जिसमें कर्मचारियों को सशक्त बनाया जाए और उनसे नैतिक रूप से जिम्मेदारी के साथ कार्य करने की अपेक्षा की जाए, भले ही कानून को इसकी आवश्यकता न हो। हम आदत से बाहर और चरित्र के आधार पर कार्य करने की उतनी ही संभावना रखते हैं, जितना कि हम सावधानीपूर्वक विचार-विमर्श के बाद कार्य करते हैं। इसलिए यह प्रश्न अत्यंत महत्वपूर्ण है कि हमें अपनी आदतें और चरित्र कहां से मिलते हैं। उत्तर का एक हिस्सा निश्चित रूप से यह है कि हम दूसरों से प्रभावित होने के बजाय कुछ आदतें विकसित करना चुन सकते हैं। व्यावसायिक

संस्थान एक ऐसा वातावरण प्रदान करते हैं जिसमें आदतें बनती हैं और गुण या बुराइयाँ पैदा होती हैं।

### अनुपालन आधारित और मूल्य आधारित

**संस्कृति:** अनुपालन-आधारित संस्कृति नैतिकता की प्राथमिक जिम्मेदारी के रूप में नियमों का पालन करने पर जोर देती है। अनुपालन-आधारित संस्कृति कानूनी परामर्शदाता और लेखापरीक्षा कार्यालयों को कानून और आंतरिक कोड के अनुपालन को अनिवार्य बनाने और उसकी निगरानी करने के लिए सशक्त बनाएगी। मूल्य-आधारित संस्कृति वह है जो नियमों के किसी विशेष समूह के बजाय मूल्यों के एक विशेष समूह को सुदृढ़ करती है। इन मूल्यों को फर्म की संस्कृति में एकीकृत करने से निर्णय लेने की प्रक्रिया को बढ़ावा मिलता है जो कठोर नियमों के बजाय कर्मचारी निर्णयों का मार्गदर्शन करने के लिए अंतर्निहित सिद्धांतों के रूप में मूल्यों का उपयोग करता है। अनुपालन संस्कृति उतनी ही मजबूत और सटीक होती है, जितने नियमों का श्रमिकों से पालन करने की अपेक्षा की जाती है। मूल्य-आधारित संस्कृति यह मानती है कि जहाँ कोई नियम लागू नहीं होता है, वहाँ निर्णय लेने की आवश्यकता होने पर इकाई को अपने कार्यबल की व्यक्तिगत अखंडता पर भरोसा करना चाहिए।

**नैतिक नेतृत्व और कॉर्पोरेट संस्कृति:** यदि कॉर्पोरेट संस्कृति का लक्ष्य मूल्यों, अपेक्षाओं, विश्वासों और व्यवहार के पैटर्न को विकसित करना है, जो नैतिक निर्णय लेने में सबसे अच्छा और प्रभावी ढंग से समर्थन करते हैं, तो इस प्रयास को आगे बढ़ाना कॉर्पोरेट नेतृत्व की प्राथमिक जिम्मेदारी बन जाती है। नेताओं पर यह कर्तव्य आंशिक रूप से लगाया जाता है क्योंकि पूरे संगठन में हितधारकों को काफी हद तक 'शीर्ष पर स्वर' द्वारा निर्देशित किया जाता है। इसका मतलब यह नहीं है कि पूरे संगठन में अन्य प्रबंधकों और कर्मचारियों के पास रोल मॉडल के रूप में कोई जिम्मेदारी नहीं है, बल्कि इसके बजाय संस्कृति की दिशा निर्धारित करने में कार्यकारी नेता की

सर्वोच्च स्थिति का सुझाव देना है। वास्तव में, कोई भी दूसरे से स्वतंत्र होकर सफल नहीं हो सकता; पूरे संगठन में एक सुसंगत स्वर में होना चाहिए।

### मूल्य आधारित कॉर्पोरेट संस्कृति का

**निर्माण:** किसी संगठन में प्रत्येक व्यक्ति का कॉर्पोरेट संस्कृति पर प्रभाव पड़ता है, हालाँकि कोई भी व्यक्ति अकेले संस्कृति का निर्माण या परिवर्तन नहीं कर सकता है। संस्कृति नेतृत्व, एकीकरण, मूल्यांकन और निगरानी से उत्पन्न होती है। नैतिक नेतृत्व की प्रमुख अभिव्यक्तियों में से एक मूल्य आधारित कॉर्पोरेट संस्कृति की अभिव्यक्ति है। ऐसा करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांतों को पहचानने और उन पर निर्णय लेने की आवश्यकता है और संगठन के मिशन के संबंध में स्पष्ट दिशानिर्देशों को तय करने में मदद करती है। इंस्टीट्यूट फॉर बिजनेस, टेक्नोलॉजी एंड एथिक्स एक स्वस्थ संगठन संस्कृति के आठ लक्षण बताता है, यथा: संगठन में ऊपर से नीचे तक पारदर्शिता और विनम्रता; जवाबदेही और व्यक्तिगत जिम्मेदारी का माहौल; उचित सीमा के भीतर जोखिम लेने से मुक्ति; 'इसे सही ढंग से करने' के प्रति एक तीव्र प्रतिबद्धता; गलतियों को सहन करने और उनसे सीखने की इच्छा; निर्विवादित सत्यनिष्ठा और निरंतरता; सहयोग, एकीकरण और समग्र सोच की खोज; कठिनाई के सामने साहस और दृढ़ता।

**संचार एवं प्रशिक्षण:** संगठन ऐसे व्यक्तियों की संबंधित भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण या अन्य माध्यमों के माध्यम से संगठन के सभी सदस्यों को अपने मानकों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करेगा। एक प्रणाली का निर्माण और प्रचार करेगा, जिसमें ऐसे तंत्र शामिल हो सकते हैं जो गुमनामी या गोपनीयता की अनुमति देते हैं, जिससे संगठन के कर्मचारी और एजेंट प्रतिशोध के डर के बिना संभावित या वास्तविक आपराधिक आचरण के बारे में रिपोर्ट कर सकते हैं या मार्गदर्शन प्राप्त कर सकते हैं।

**प्रतिक्रिया और संशोधन तंत्र :** आपराधिक आचरण का पता चलने के बाद, संगठन आपराधिक आचरण पर उचित प्रतिक्रिया देने और आगे इसी तरह के आपराधिक आचरण को रोकने के लिए उचित कदम उठाएगा, जिसमें संगठन के अनुपालन में आवश्यक संशोधन करना शामिल है।

### बैंकिंग में नैतिकता की आवश्यकता और

**महत्व:** 'बैंकिंग का नैतिक आधार: वित्तीय विश्वास पर निर्भर करता है'। बैंक को अपने ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता है, जो उच्च नैतिक मानकों से प्रेरित हों और इसलिए अपनी कार्य संस्कृति, प्रबंधन और अपने कर्मचारियों की गुणवत्ता में भी इसे बनाए रखें। बैंक तभी अच्छा काम कर सकते हैं जब जनता उन पर भरोसा करे। कोई भी बैंकिंग व्यवसाय चाहे कितनी भी अच्छी स्थिति में क्यों न हो, कभी-कभी उसे अपने व्यवसाय के नियमित क्रम में नैतिक दुविधाओं का सामना करना पड़ सकता है। बैंकों को निर्णय लेने में जटिल दुविधाओं से जूझना पड़ता है, जो सही और गलत के बीच अंतर करने के बारे में नहीं है, बल्कि सही बनाम कम सही के बीच अंतर करने के बारे में है। इसके लिए, एक बैंक को मजबूत नैतिक सिद्धांतों का पालन करने की आवश्यकता है, जो महत्वपूर्ण निर्णय लेते समय उसके कर्मचारियों को नैतिक विकल्प की बाधा से निपटने में मदद करे। संगठनों को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनके मुख्य अनुपालन और नैतिकता अधिकारियों के पास अपनी जिम्मेदारियों को प्रभावी ढंग से पूरा करने के लिए पर्याप्त स्वतंत्रता, अधिकार और संसाधन हैं। नीति निर्माताओं को उन कंपनियों को पुरस्कृत करना चाहिए जो बेहतर अनुपालन और नैतिकता कार्यक्रम लागू करती हैं तथा ऐसा न करने वाली कंपनियों को दंडित करना चाहिए। प्रभावी अनुपालन प्रयास नियमों का विश्लेषण करने और उनका पालन करने की सरल कानूनी प्रक्रिया से कहीं आगे जाते हैं। उन्हें किसी संगठन की संस्कृति का अभिन्न अंग होना चाहिए।

**प्रभावी नेतृत्व बनाम नैतिक नेतृत्व:** नेता दूसरों का मार्गदर्शन करते हैं और उन्हें एक मंजिल तक ले जाते हैं, एक प्रभावी नेता वह होता है जो इसे सफलतापूर्वक और, संभवतः, कुशलतापूर्वक करता है। प्रभावी नेता अनुयायियों को उनके सामान्य गंतव्य तक पहुँचाने में सक्षम होते हैं। लेकिन क्या हर प्रभावी नेता एक नैतिक नेता होता है?

नेतृत्व पर साहित्य से पता चलता है कि नैतिक नेतृत्व पूरी तरह से नेतृत्व में प्रयुक्त तरीकों से निर्धारित होता है। सर्वश्रेष्ठ नेता वे व्यक्ति होते हैं जो गैर-पदानुक्रमित शैली में दूसरों

की सेवा करने का उदाहरण पेश करते हैं। परिवर्तनकारी नेता ऐसे तरीकों का इस्तेमाल करते हैं जो अधीनस्थों को पहल करने और समस्याओं को स्वयं हल करने के लिए सशक्त बनाते हैं, और यह नैतिक नेतृत्व में सर्वोत्तम है। हमें ध्यान देना चाहिए कि नेतृत्व के साधनों या तरीकों के अलावा नैतिक नेतृत्व के अन्य तत्व में वह लक्ष्य या उद्देश्य शामिल होता है, जिसकी ओर नेता आगे बढ़ता है।

**विकास की अपेक्षा करें, क्रांति की नहीं:** संस्कृति के साथ काम करने की चुनौतियों में से एक यह है कि, यह धीरे-धीरे बदलती है।

यदि आप संस्कृति को सम्मान और बुद्धिमत्ता के साथ देखते हैं, एक ऐसे परिवेश के रूप में जिसमें आप और आपका उद्यम रहता है, तो आप इसका उपयोग अपनी प्रतिस्पर्धी गति को तेज करने के लिए कर सकते हैं। शुरुआत करने के लिए वर्तमान से बेहतर कोई समय नहीं है।



**एन.पी. सिन्हा**  
जेड.एल.सी., भुवनेश्वर

## समय प्रबंधन

ऐसा अक्सर कहा जाता है कि जो समय प्रबंधन की कला सीख लेता है वह जीवन में कुछ भी हासिल कर सकता है। आज अगर हम देश-दुनिया के सफल व्यक्तियों की जीवनशैली और दिनचर्या पर नजर डालें तो हम पाएंगे कि उन्होंने अपने 1-1 मिनट को व्यवस्थित कर रखा है और यही उनकी सफलता का मूल मंत्र है। समय प्रबंधन का आशय अपने समय को व्यवस्थित करने से है ताकि हम अपने प्रयासों का अधिकाधिक फायदा उठा सकें। आज के मानव जीवन में पैसे से भी ज्यादा बहुमूल्य वस्तु है - समय। क्योंकि गवाया हुआ धन पुनः अर्जित किया जा सकता है लेकिन गवाया हुआ समय कभी भी, किसी भी कीमत पर पुनः अर्जित नहीं किया जा सकता है। जीवन का हर एक क्षण समय की धारा के साथ बहता चला जाता है। इसी कारण जीवन के हर एक क्षण का महत्व होता है।

“यदि हम वर्तमान समय का सम्मान नहीं कर रहे हैं तो भविष्य में समय द्वारा तिरस्कृत होने के लिए हमें तैयार रहना चाहिए”.

- सुकरात



समय की गति एक समान होती है यह पहले से लेकर अंत तक एक ही गति से चलता रहता है। सृष्टि में सभी को दिन के 24 घंटे मिलते हैं न किसी को कम न किसी को ज्यादा। इस समय का उपयोग कौन किस प्रकार करता है इसका निर्णय स्वयं उस पर एवं उसकी बौद्धिक क्षमता पर निर्भर करता है, क्योंकि सही समय पर किया हुआ सामान्य कार्य भी लाभदायक होता है, जबकि समय बीत जाने पर किया गया महान कार्य भी अपनी महत्ता खो देता है।

श्री नारायणमूर्ति ने अपने एक सम्बोधन में कहा था कि जब भी आप सुबह उठते हैं तो आपके पर्स में बिना कुछ किए 24 घंटे यूँ ही पड़े मिलते हैं। ये वो 24 घंटे हैं जो न कोई आपसे चुरा सकता है, न कोई छीन सकता

है, और न ही इसे बढ़ा सकता है। ये आपके हैं, अब आप इसे इस्तेमाल करें या न करें, आपको सजा देने वाला कोई नहीं है। आपसे कोई नहीं पूछेगा कि आपने 24 घंटों का क्या किया। ये आपकी जिन्दगी है, आप 24 घंटे या तो जी लें या इन 24 घंटों को निचोड़ लें।

**स्वयं की समय सारणी बनाएँ:** समय सारणी और अनुसूची सभी बनाते हैं लेकिन उसका अनुपालन बहुत कम लोग करते हैं। इसके दो प्रमुख कारण हैं आलस और समय की पाबंदी। जब काम करने का समय हो तो सिर्फ काम पर ध्यान दें और जब विश्राम का समय तो सिर्फ विश्राम, सही समय प्रबंधन यही है। समय प्रबंधन की पहली कड़ी यही होगी कि अपना अलग टाइम टेबल बनायें, जो आपके शरीर और काम पर समान ध्यान देगा

और उसका पालन करें.

**खुद की प्राथमिकताएँ खुद तय करें :** एक ओर जहाँ समय सारणी एक सामान्य रोजमर्रा की सूची है वहीं 'टू डू लिस्ट' दैनिक बदलती प्राथमिकताओं के आधार पर तय होने वाली सूची है. उस दिन कौन से काम निपटाने हैं और कब निपटाना है, 'टू डू लिस्ट' में ये सभी शामिल होते हैं. यह समझना होगा कि हर काम का एक समय होता है और हर एक काम उस एक पल में आवश्यक नहीं होता है. अगर आप इस तरीके को अपनाते हैं और अपने काम को जरूरत के हिसाब से बाँट लेते हैं तो आपके काम आसानी से होंगे और आपको भविष्य के कार्यों की फिक्र भी नहीं करनी होगी क्योंकि एक बार अगर आप किसी चीज को कागज के टुकड़े पर लिखते हैं, तो वह सिर्फ कागज पर नहीं बल्कि आपके दिमाग में भी बैठ जाती है. यह तरीका उन लोगों के लिए और भी लाभदायक है, जिन्हें चीजें भूलने की आदत है. अपने पास एक डायरी-प्लानर रखें या अपने स्मार्ट फोन का लाभ उठाएँ और उसमें अपनी 'टू डू लिस्ट' बनाएँ. इस प्रकार समय प्रबंधन की दूसरी कड़ी होगी - कार्य सूची बनाएँ और उसे जरूरत के हिसाब से क्रमांकित करें.

**समय बर्बाद करने वाले कार्यों को हटाना:** समय प्रबंधन की तीसरी कड़ी में हमें उन व्यर्थ कामों को हटा देना चाहिए जो समय को बर्बाद कर रहे हैं अथवा उत्पादक नहीं हैं. जैसे- आपका टेबल हो सकता है, आपका टेबल किताबों और फाइलों से भरा पड़ा है या आपको सुबह अलमारी में कपड़े मिलने के बजाय ढूँढ़ने पड़ते हैं. जाने अनजाने में ये आपका कीमती वक्त जाया कर रहे हैं. अगर आपके रोज 5 मिनट बर्बाद होते हैं तो इसका मतलब है हफ्ते में 35 मिनट और महीने में 2 घंटे 34 मिनट खराब हो रहे हैं.

छोटी-छोटी चीजों को नजरंदाज न करें. तय करें कि कौनसी चीज कहाँ रखनी है और कब बदलनी है. मात्र इस एक काम से न केवल समय बचेगा बल्कि वो चीज गुम होने की संभावना भी बहुत कम हो जाएगी.

**मल्टीटास्किंग से बचें :** आज के इस युग को मल्टीटास्किंग का जमाना कहा जाता है लेकिन हकीकत यह है कि एक समय में एक काम तन्मयता से किया जाए तो वो जल्दी समाप्त हो जाता है.

चौथी कड़ी है कि समय और कार्य देखकर मल्टीटास्किंग करें क्योंकि उसके लाभ कम और नुकसान ज्यादा है और आज के इस युग में सबसे ज्यादा समय बर्बादी सोशल मीडिया द्वारा होती है.

**काम की उत्कृष्टता जरूरी है :** काम चाहे कोई भी हो, निपुणता के साथ होना चाहिए. क्योंकि हर कोई काम का अंतिम रूप देखता है, उसके पीछे की मेहनत नहीं देखी जाती है. आपकी जिम्मेदारी काम को अच्छे ढंग से पूरा करना है पर काम आप ही के द्वारा होना चाहिए ऐसा जरूरी नहीं है. ऐसा कई बार होता है की जल्दबाजी में आप काम की गुणवत्ता पर ध्यान नहीं देते हैं और काम को जैसे-तैसे खत्म करने की कोशिश करते हैं. ऐसी परिस्थितियों से बचने के लिए आपको लोगों से अच्छा रिश्ता रखना होगा ताकि समय-समय पर वे आपकी मदद करें. इसके लिए अपने संप्रेषण कौशल को बढ़ाएँ और दोस्तों से या सहयोगियों से अच्छे संबंध बनाएँ. आजकल आउटसोर्सिंग एक बहुत बड़ा विकल्प बन चुका है. उसकी सहायता लें. ये आपके समय को काफी हद तक बचाएगा.

समय प्रबंधन की पांचवी टिप यह होगी कि काम करने पर नहीं, काम की उत्कृष्टता को देखिए. खुद निर्णय लें कि कौन सा काम आप ही को करना होगा और कौन सा किसी और के करने से या यूँ कह लें किसी पेशेवर के करने से, ज्यादा अच्छा होगा.

**कम्फर्ट ज़ोन से बाहर आएँ :** 'अभी बहुत समय है' कहकर हम बहुत-सी चीजें टाल देते हैं. खुद को एक दायरे में रखना जो एक सुखद दायरा है, आपके और आपके कीमती समय के लिए नुकसानदेह है. अपने दायरे से बाहर निकलिए, अपने अंदर एक जोश लाएं. आपका समय यूँ ही नहीं निकल जाया करेगा. एक बार अपने दायरे से बाहर निकल कर

देखिए आपका सुखद दायरा बढ़ जाएगा.

समय प्रबंधन की छठी टिप यह होगी की आप कम्फर्ट के पीछे न भागें, कभी-कभी चुनौतियाँ आपको बदल सकती हैं.

**खुद को प्रेरित करें :** अब समय प्रबंधन की आखिरी कड़ी की बात करते हैं. कई बार ऐसा होता है कि हम अपनी जिन्दगी से, अपने काम से तंग आकर 'मूड खराब है' कहकर हम काम करना और समय का सही इस्तेमाल करना भूल जाते हैं.

यह स्वाभाविक है, क्योंकि हम इंसान हैं. लेकिन क्या आप जानते हैं कि हम अपने मस्तिष्क को चकमा दे सकते हैं. यह काफी आसान है. बस अपने मन को समझाएँ कि आप खुश हैं और अभी काम करना बहुत जरूरी है. खुद ही खुद को प्रेरणा दें और खुद ही खुद के तनाव मिटाएँ. अपने आस पास ऐसा माहौल बनाएँ जैसे हर एक चीज आपको प्रेरणा दे रही हो. कुछ प्रेरणा देने वाले सूत्र-वाक्यों को अपने आस-पास रखें, अपनी मंजिल की तस्वीर, या इसकी काल्पनिक छवि को अपने माहौल में शामिल करें. आपको अच्छे से पता है कि आपके मन को क्या चाहिए, तो अपने मन को उस चीज का दिलासा दीजिए.

जरूरत पड़े तो खुद को थोड़ा डराएँ, 'अगर इस समय तक यह काम पूरा न हुआ तो क्या होगा.' लेकिन साथ ही साथ तनाव को अपने से दूर रखें. तनाव एक ऐसी चीज है जो भले मानुष को भी क्रोधी बना देती है.

**निष्कर्ष :** समय प्रबंधन हर व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण है. चाहे आप एक छात्र, गृहिणी, व्यवसायिक व्यक्ति या पेशेवर हों, यदि आप अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में सक्षम हैं तो आप अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने से पीछे नहीं रहेंगे.

**सिम्पल कंवर**  
क्षे.का. दिल्ली (दक्षिण)



## गांधी जयंती के अवसर पर आयोजित कार्यक्रम



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, रांची



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, वाराणसी



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, विजयवाड़ा



अंचल कार्यालय, हैदराबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, उडुपि



क्षेत्रीय कार्यालय, गाजीपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, मऊ



क्षेत्रीय कार्यालय, रायगड़ा



क्षेत्रीय कार्यालय, पटना



क्षेत्रीय कार्यालय, नागपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, ग्रेटर कोलकाता



क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूर-दक्षिण



क्षेत्रीय कार्यालय, मछलीपट्टणम



क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना



क्षेत्रीय कार्यालय, तिरुचिरापल्ली



क्षेत्रीय कार्यालय, आणंद



क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद-पंजागुडा



क्षेत्रीय कार्यालय, अमरावती

# राजभाषा कार्यान्वयन में कृत्रिम बुद्धिमत्ता

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी ने 17 दिसंबर 2023 को तमिल संगमम के कार्यक्रम में अपना उद्बोधन हिंदी में दिया लेकिन वहाँ बैठे तमिल श्रोताओं को उसी समय कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से उसका तमिल अनुवाद सुनने का अवसर प्राप्त हुआ. इस कार्यक्रम के साथ ही राष्ट्रीय स्तर पर कृत्रिम बुद्धिमत्ता ने अपनी उपस्थिति दर्ज कर दी. जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में कृत्रिम बुद्धिमत्ता विभिन्न रूपों में हमारे सामने आ रहा है. यह तो बस शुरुआत है.

आज बाज़ार में जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स उपलब्ध हुए हैं वे विशेष रूप से भाषा के क्षेत्र में क्रांतिकारी साबित हो रहे हैं. चूंकि राजभाषा कार्यान्वयन का क्षेत्र भाषा से जुड़ा है, इस कार्य में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग मील का पत्थर साबित होगा. इसका उपयोग करके जनता को उनकी भाषा में सेवा देने के सरकार के संकल्प को आसानी से साकार किया जा सकेगा. भारत जैसे बहु-भाषी देश में कृत्रिम बुद्धिमत्ता वरदान के रूप में आई है. कृत्रिम बुद्धिमत्ता की सहायता से कोई भी कर्मचारी थोड़े प्रयास से किसी भी भाषा में सेवा दे सकेगा. यह भाषाओं के बीच सेतु का काम करेगी. जनता अपनी मनचाही भाषा में प्रशासन या सेवा-प्रदाता से संवाद कर पाएगी जिससे समावेशिता को बढ़ावा मिलेगा.

ओपेन ए.आई. कंपनी का चैट-जीपीटी जो कि एक जनरेटिव ए.आई. टूल है, ने पिछले वर्ष अपने प्रारम्भ से ही कंप्यूटर की दुनिया में तहलका मचा दिया. इसके बाद गूगल ने 'बाई' को लॉन्च किया. माइक्रोसॉफ्ट भी अपना 'बिंग' कृत्रिम बुद्धिमत्ता ले आया. इसके बाद तो कृत्रिम बुद्धिमत्ता चैट बॉट की लड़ी सी लग गयी. इन टूल्स को मुख्य रूप से अंग्रेज़ी में कार्य करने के लिए बनाया गया है. फिर भी ये अन्य भाषाओं में समाधान देने में कुछ हद तक सफल हो रहे हैं. जैसे-जैसे इनका उपयोग बढ़ेगा ये अंग्रेज़ी के अलावा अन्य भाषाओं में सही समाधान देने में सक्षम होंगे. कृत्रिम बुद्धिमत्ता के विकास में निजी प्रयासों के अलावा विभिन्न सरकारें भी कार्य कर रहीं हैं जिससे जनता को लाभ मिले. भारत सरकार भी कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स विकसित करने के लिए विभिन्न

परियोजनाओं पर कार्य कर रही है. देशीय भाषाओं में जनता को शिक्षा, स्वास्थ्य और अन्य सेवाएं प्रदान करने के लिए भारत सरकार ने कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित "भाषिणी" परियोजना प्रारम्भ की है. अब इस प्रणाली के डेटाबेस में देशीय भाषाओं को सुदृढ़ करने के लिए बड़ी मात्रा में देशीय भाषाओं के इनपुट दिये जा रहे हैं जिनमें ऐसी भाषाएं भी शामिल हैं जिनके बोलनेवाले अपेक्षाकृत कम संख्या में हैं. अनुवाद के लिए "कंठस्थ" परियोजना भी काफी समय से चल रही है जो अब विभिन्न विषयों को अंग्रेज़ी से हिंदी में और हिंदी से अंग्रेज़ी में काफी हद तक स्तरीय अनुवाद उपलब्ध करा रही है. भारतीय भाषाओं के माध्यम से कर्मचारियों को हिंदी भाषा सिखाने के लिए "लीला" ऐप पहले से उपलब्ध है.

**हिंदी अनुवाद में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका :** भारत जैसे विविध भाषा-भाषी देश में कार्यालयों के कामकाज़ में देशीय भाषाओं का उपयोग चुनौतीपूर्ण रहा है. प्रत्येक कर्मचारी से यह अपेक्षा नहीं की जा सकती कि वे सभी भाषाओं में कार्य करने के लिए सक्षम हो. जनता और ग्राहकों की अपेक्षा के अनुसार उनकी भाषा में व्यवहार करने के लिए और संवैधानिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए अनुवादक और राजभाषा अधिकारी नियुक्त किए जाते हैं जो आवश्यकतानुसार अनुवाद उपलब्ध कराते हैं. फिर भी इनके प्रयास अपर्याप्त होते हैं और इस व्यवस्था में समय भी लगता है. इस समस्या का समाधान कृत्रिम बुद्धिमत्ता बहुत हद तक कर सकती है. इसका सही उपयोग भारत की भाषाओं के विकास में महत्वपूर्ण साबित होगा.

राजभाषा अधिनियम 1963 की धारा 3(3) के लागू होने के साथ ही राजभाषा कार्यान्वयन में अनुवाद कार्य अनिवार्य हो गया. साथ ही पत्राचार और आंतरिक कामकाज़ में निर्धारित विभिन्न लक्ष्यों की प्राप्ति में भी अनुवाद की अहम भूमिका देखी गयी है. अब तक प्रमुख रूप से राजभाषा कर्मी अनुवाद कार्य से जुड़े हुए थे. अब समय आ गया है कि संस्था का प्रत्येक कर्मचारी किसी-न-किसी रूप में अनुवाद से

जुड़ेगा और लक्ष्यों के अनुसार अपना कामकाज़ अपेक्षित भाषा में करने लगेगा. गूगल ट्रांसलेट और अन्य अनुवाद उपकरणों ने अनुवाद के क्षेत्र में काफी प्रगति की है. कृत्रिम बुद्धिमत्ता का अनुवाद के क्षेत्र में पादार्पण एक अलग ही व्यवस्था को जन्म दे रहा है जिसकी कल्पना भी नहीं की जा सकती. इसके परिणाम दूरगामी होंगे. कार्यालयों में भी जल्द ही ऐसे कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपकरण सभी कर्मचारियों को उपलब्ध हो जाएंगे जिससे उनके कार्य आसान हो जाएंगे. इन टूल्स का लाभ राजभाषा कार्यान्वयन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में भी होगा. संवैधानिक अपेक्षाओं के अनुसार एक से अधिक भाषाओं में अपना योगदान और अधिक मात्रा में देने में कर्मचारी सक्षम होंगे. वैसे तो पहले से ही गूगल, माइक्रोसॉफ्ट और भारत में कंठस्थ जैसे उपकरण कुछ हद तक कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करते हुए अनुवाद की सुविधाएं उपलब्ध करा रहे हैं, लेकिन यह अनुवाद के कार्य में आमूलचूक परिवर्तन लाने वाला है. बड़ी मात्रा में उपलब्ध सामग्री को पढ़ने, उसका विश्लेषण करने और स्वयं सीखने की क्षमता कृत्रिम बुद्धिमत्ता को असाधारण बनाती है. पैटर्न को समझने की समझ मशीनी अनुवाद की बहुत बड़ी विशेषता है. विभिन्न संदर्भों में शब्दों का सही प्रयोग अब तक मशीनी अनुवाद के लिए चुनौती बना हुआ था. अब ऐसा प्रतीत हो रहा है कि अनुवाद की इस अंतिम बाधा को भी यह आसानी से पार कर लेगी. संदर्भ के अनुसार शब्द और भाषा-शैली का चयन करने में भी यह सक्षम होगी. संस्था विशेष की शब्दावली और भाषा-शैली को समझ कर उसके अनुसार अनुवाद करना कृत्रिम बुद्धिमत्ता के लिए कठिन कार्य नहीं है. भाषा विशिष्ट के मुहावरों और कहावतों को समझ कर स्रोत भाषा से लक्ष्य भाषा में अनुवाद करने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणालियाँ सक्षम हैं. भारत जैसे बहु-भाषी देश के लिए विभिन्न भाषाओं के बीच संपर्क बढ़ाने में यह बहुत ही सहायक होगी. भाषाओं के बीच आदान-प्रदान अब पहले से कहीं अधिक तेज़ गति से होने लगेगा. न केवल हिंदी और अंग्रेज़ी भाषाओं के बीच अनुवाद और अधिक सटीक होगा बल्कि कृत्रिम बुद्धिमत्ता का लाभ हिंदी और



अन्य भारतीय भाषाओं के बीच संबंध को और गहरा बनाएगा. धारा 3(3) के तहत द्विभाषा में दस्तावेजों को तैयार करना अब पहले से कहीं आसान हो जाएगा. साथ ही, कोड, मैनुअल, फॉर्म, प्रक्रिया साहित्य, दिशानिर्देश सामग्री, सूचना सामग्री, विज्ञापन सामग्री आदि का अनुवाद पहले से कहीं अधिक सुगम हो जाएगा.

**हिंदी पत्राचार में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका :** किसी भी संस्था के पत्राचार की पद्धति का अध्ययन कर उसके अनुरूप पत्रों को तैयार करने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता सक्षम है. कुछ ही प्रॉम्प्ट देकर कोई भी कर्मचारी मनचाहा पत्र किसी भी एक भाषा में या एकाधिक भाषा में तैयार कर सकता है. कृत्रिम बुद्धिमत्ता यह अपेक्षा नहीं करती कि प्रॉम्प्ट किसी भाषा विशेष में हो. इसमें अपनी सुविधा या क्षमता के अनुसार कर्मचारी किसी एक भाषा में प्रॉम्प्ट देकर किसी अन्य भाषा या भाषाओं में समाधान प्राप्त कर सकेगा. चाहे कर्मचारी का भाषागत ज्ञान का स्तर जो भी हो उसे उच्च कोटी का मानकीकृत पत्र का प्रारूप मिल सकेगा. इस प्रकार तैयार पत्रों में भाषा और वर्तनी की त्रुटियाँ बहुत ही कम होंगी. इसके चलते कर्मचारी बेझिझक होकर संस्था द्वारा अपेक्षित भाषा में कार्य कर सकेंगे. हो सकता है कि प्रारंभ में उपलब्ध कराए जानेवाले कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स पूरी तरह से सही समाधान नहीं दे पाएँ. लेकिन जैसे-जैसे समय बीतता जाएगा ये टूल्स उपलब्ध मानक सामग्री का और अधिक अध्ययन करेंगे, साथ ही गलतियों से सीखेंगे और उपयोगकर्ताओं द्वारा सुझाए गए सुधारों को ध्यान में रखकर और अधिक सटीक समाधान देने में सक्षम होंगे. एक से अधिक समाधानों के विकल्प देने में भी ये सिस्टम सक्षम होंगे जिससे उपयोगकर्ता सही समाधान को चुन सकेंगे. प्रारंभ में इन टूल्स द्वारा उपलब्ध कराई गई सामग्री का उपयोगकर्ताओं द्वारा सावधानीपूर्वक जांच करने की आवश्यकता होगी. साथ ही इन प्रणालियों को और अधिक सक्षम बनाने के लिए उपयोगकर्ताओं द्वारा निरंतर रूप से सुझाव देना भी उतना ही ज़रूरी होगा. निश्चित ही राजभाषा कार्यान्वयन के लिए हिंदी पत्राचार के लक्ष्य को कृत्रिम बुद्धिमत्ता टूल्स की मदद से आसानी से प्राप्त किया जा सकेगा.

कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणाली लागू करने के प्रारंभिक

दौर में भाषा, शैली और वर्तनी की शुद्धता की जांच करने के लिए भाषा विशेषज्ञों की सेवाएँ ली जा सकती हैं जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा तैयार सामग्री की जांच करेंगे और आवश्यकतानुसार सुझाव देंगे जिससे कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणाली त्रुटिरहित समाधान देने में सक्षम हो सके.

**आंतरिक कामकाज में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका :** पत्राचार के अलावा ऐसे कई काम कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से आसानी से किए जा सकेंगे जो बार-बार किए जानेवाले होते हैं. कार्यालयों में टिप्पण लेखन एक मद है जिसमें यह महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी. कुछेक इनपुट देने पर पूरी टिप्पणी किसी भी या एक से अधिक भाषाओं में पलक झपकते ही तैयार हो जाएगी. पत्राचार की तरह ही कर्मचारी से यह अपेक्षा नहीं होगी कि वह सभी भाषाओं का ज्ञाता हो. यह भी आवश्यक नहीं होगा कि कर्मचारी टाइप ही करें बल्कि बोलकर या इशारों से भी इनपुट किया जा सकेगा. यह टिप्पणी की विषय-वस्तु, तथ्यों की सटीकता, भाषा और वर्तनी की शुद्धता पर ध्यान देगी. कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा तैयार सामग्री सभी उपयोगकर्ताओं को एकसमान और मानक होगी. किसी सामग्री में किए गए सुधार का लाभ सभी उपयोगकर्ताओं को होगा. इससे कम समय में और आसानी से टिप्पण लेखन संभव हो जाएगा. इस प्रकार यह कार्यालयों में टिप्पण लेखन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने जा रही है और इसका लाभ राजभाषा कार्यान्वयन में भी अवश्य होगा. टिप्पण लेखन के अलावा विभिन्न प्रपत्र, सूचियाँ, रिपोर्ट, विवरण इत्यादि को भी आसानी से मनचाही भाषाओं में तैयार किया जा सकेगा. पत्राचार की भांति इस मद में भी शुरुआत में उपयोगकर्ताओं को टूल्स द्वारा उपलब्ध कराई गयी सामग्री की जांच करनी होगी. कुछ समय के बाद इनके द्वारा उपलब्ध कराये गए समाधान कार्यालयों की अपेक्षाओं के अनुरूप मानक रूप में होने लगेंगे.

**राजभाषा प्रशिक्षण में कृत्रिम बुद्धिमत्ता :** राजभाषा कार्यान्वयन में प्रशिक्षण एक महत्वपूर्ण पहलू है जिसमें कृत्रिम बुद्धिमत्ता तकनीक के कारण काफी बदलाव होने जा रहा है. प्रत्येक कर्मचारी की प्रशिक्षण आवश्यकताएं भिन्न होती हैं. इस बात को ध्यान में रखते हुए

आवश्यकता अनुसार प्रशिक्षण प्रदान करना कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से सरल होगा. शिक्षार्थी की प्रगति के अनुसार अभ्यास और पाठों के कठिनाई स्तरों को तैयार करने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग होगा. यह उच्चारण, व्याकरण और शब्दावली पर वास्तविक समय पर फीडबैक प्रदान करेगी, जिससे शिक्षार्थियों को लगातार सुधार करने में मदद मिलेगी. यह सीखने की व्यक्तिगत प्राथमिकताओं और कमजोरियों के आधार पर विशिष्ट अभ्यास, वीडियो या लेखों की सिफारिश भी कर सकेगी. यह शिक्षार्थियों को भाषा सीखने की प्रक्रिया के दौरान प्रेरित और व्यस्त रखने के लिए खेल तत्वों को शामिल करते हुए शिक्षा पद्धति को रोचक बनाएगा. प्रशिक्षण में सांस्कृतिक संदर्भों, क्षेत्रीय विविधताओं और क्षेत्रीय संवेदनशीलताओं का विशेष ध्यान रखा जाएगा. कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्लेटफार्मों में भाषा पाठों में सांस्कृतिक बारीकियाँ शामिल होंगी, जो समग्र रूप से भाषा को समझने और उपयोग करने में सहायक होंगी. “लीला” जैसे प्रशिक्षण उपकरण और अधिक वैयक्तिकृत किए जा सकेंगे. प्रशिक्षण व्यवस्था में प्रत्येक कर्मचारी को “कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग” पर प्रशिक्षण भी शामिल होगा जिससे कम-से-कम प्रयास से कर्मचारी कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करते हुए अपने कार्यों को और अधिक सक्षमता से कर सके. इस प्रशिक्षण में कर्मचारियों को राजभाषा प्रावधानों के अनुसार कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से अपने कार्यों को अपेक्षित भाषा में करने पर भी प्रशिक्षित करने की आवश्यकता होगी.

**ग्राहकों के साथ संवाद में कृत्रिम बुद्धिमत्ता:** प्रशासनिक और सेवा प्रदाता संस्थाएं कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में ग्राहक की भाषा का उपयोग और भाषा के संबंध में संवैधानिक आवश्यकताओं को आसानी से पूरा कर सकेंगी. उदाहरण के लिए यदि बैंकों की बात की जाए तो ग्राहक की मांग पर उन्हें उनकी भाषा में पासबुक, डीडी, जमा प्रमाण-पत्र, खाता विवरण, ऋण दास्तावेज और अन्य प्रमाणपत्र सहजता से दिये जा सकेंगे. इसी प्रकार सरकारी विभागों में जनता को प्रमाणपत्र, अनुज्ञा पत्र, अनुज्ञप्ति, अनुमति पत्र आदि जनता

की भाषा में दिये जा सकेंगे. कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा संचालित बहुभाषी चैटबॉट सहज ग्राहक सहायता वार्तालाप की सुविधा प्रदान करते हैं. सरकार की भाषा नीति का उद्देश्य जनता की भाषा में राजकाज करना और उनकी भाषा में सभी सेवाएँ उपलब्ध कराना है. सेवा क्षेत्र से जुड़ी संस्थाओं का प्रमुख लक्ष्य भी ग्राहक की भाषा में सेवा उपलब्ध कराना होता है. विभिन्न भाषा और बोलियों के इस देश में कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा संचालित बहुभाषी चैटबॉट ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुसार उनकी भाषा में समाधान उपलब्ध कराने से सेवा की गुणवत्ता में सुधार होगा और इसका लाभ संस्थाओं को भी बढ़े हुए ग्राहकाधार और उन्नत आर्थिक लाभ के रूप में होगा.

**राजभाषा से संबंधित सूचना प्रबंधन में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका :** राजभाषा कार्यान्वयन में हुई प्रगति की सूचना आवधिक अंतराल पर विभिन्न सांविधिक प्राधिकारियों को प्रस्तुत करनी होती है. आंकड़ों के संसाधान,

विश्लेषण और रिपोर्टिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता बहुत ही कारगर साबित हो सकती है. रिपोर्टिंग के अलावा कृत्रिम बुद्धिमत्ता विभिन्न स्तरों पर जांच बिन्दुओं की स्थापना करने और वास्तविक-समय आधार पर सुधारात्मक उपाय करने में उच्च अधिकारियों को सहायक होगा. जहां कहीं प्रावधानों का उल्लंघन होगा कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणाली उपयोगकर्ता को न केवल सचेत करेगी बल्कि सही समाधान भी देगी. विभिन्न प्राधिकारियों के निरीक्षणों में आवश्यक आंकड़ों और जानकारी उपलब्ध कराने में भी कृत्रिम बुद्धिमत्ता काम आने वाली है. विभिन्न प्राधिकारियों को समय पर रिपोर्टों की प्रस्तुति में भी कृत्रिम बुद्धिमत्ता अपनी भूमिका निभा सकता है. जब भी कोई रिपोर्ट या विवरण प्रस्तुत करना अपेक्षित होगा कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपयोगकर्ता को इसके बारे में सचेत करेगा जिससे कि सभी विवरणियों को समय पर प्रस्तुत किया जा सकेगा.

**निष्कर्ष :** मनुष्य की क्षमताएं सीमित होती हैं,

इसके कारण वह विश्व की अनेक भाषाओं को सीख नहीं सकता और न ही ज्ञान के प्रत्येक क्षेत्र का अध्ययन कर सकता है. लेकिन कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रत्येक मनुष्य को ऐसी क्षमता प्रदान करेगी कि वो पूरे संसार के विराट ज्ञान का उपयोग कर अपने काम को आसान बनाएं. इस कार्य में भाषा भी कोई बाधा नहीं होगी. निश्चित ही राजभाषा कार्यान्वयन के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता ऐसी अनुकूल परिस्थिति का निर्माण करने जा रही है जिसकी अब तक कल्पना नहीं की जा सकी थी. कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग से देश के प्रत्येक नागरिक को उसकी भाषा में सेवा प्रदान करने का सपना जल्द ही साकार होगा.



**देवकांत पवार**

अंचल कार्यालय, हैदराबाद

## जोखिम आधारित पर्यवेक्षण

**जोखिम** आधारित पर्यवेक्षण (आर.बी.एस) को एक ऐसी व्यवस्था के रूप में बताया गया है जिसमें आर.बी.आई. के संसाधनों को उसके पर्यवेक्षी उद्देश्यों के लिए अधिक जोखिम वाले क्षेत्रों की ओर निर्देशित किया जाएगा. यह वर्तमान और भविष्य दोनों जोखिमों के मूल्यांकन पर ध्यान केंद्रित करता है, प्रारंभिक समस्याओं की पहचान करता है और त्वरित हस्तक्षेप/प्रारंभिक सुधारात्मक कार्रवाई की सुविधा प्रदान करता है. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों, शहरी सहकारी बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों की निगरानी के लिए गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों तत्वों युक्त मॉडल का उपयोग करता है.

आर.बी.एस. प्रक्रिया को एक संरचित प्रक्रिया के रूप में काम करने के लिए डिज़ाइन किया गया है जो किसी व्यक्तिगत बैंक द्वारा सामना किए जाने वाले सबसे महत्वपूर्ण जोखिमों और वित्तीय प्रणाली में प्रणालीगत जोखिमों की पहचान करती है.

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय क्षेत्र के खिलाड़ियों को उभरती चुनौतियों से निपटने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से बैंकिंग क्षेत्र के आर.बी.एस. की समीक्षा करने और उसे मजबूत करने का निर्णय लिया है

वर्तमान दृष्टिकोण काफी हद तक ऑन-साइट निरीक्षण से प्रेरित है, जिसे ऑफ-साइट निगरानी द्वारा पूरित किया जाता है और वार्षिक वित्तीय निरीक्षण के विस्तृत निष्कर्षों के साथ पर्यवेक्षी अनुवर्ती कार्रवाई शुरू होती है. यह प्रक्रिया कैमैल्स/कैल्क्स दृष्टिकोण पर आधारित है जहा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 22 की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए पूंजी पर्याप्तता, परिसंपत्ति गुणवत्ता, प्रबंधन पहलु, कमाई, तरलता और सिस्टम और नियंत्रण की जांच की जाती है.

बैंकिंग व्यवसाय की बढ़ती विविधताओं और जटिलताओं, जटिल जोखिम घटना के साथ उत्पाद नवाचार की बाढ़, संकट फैलने

वाले संक्रामक प्रभाव और पर्यवेक्षी संसाधनों पर परिणामी दबाव को ध्यान में रखते हुए, आर.बी.एस. दृष्टिकोण अधिक उपयुक्त होगा. विनियामक और पर्यवेक्षी कार्यो सहित विभिन्न गतिविधियों से तालमेल को अनुकूलित करके, पर्यवेक्षी प्रक्रिया की समग्र दक्षता और प्रभावशीलता को काफी हद तक बढ़ाया जा सकता है.

**आर.बी.एस. के उद्देश्य :**

❖ आर.बी.एस. दृष्टिकोण अनिवार्य रूप से पर्यवेक्षी संसाधनों के आवंटन और जोखिम प्रोफाइल के अनुसार पर्यवेक्षी ध्यान देने पर जोर देता है

❖ इस दृष्टिकोण से पर्यवेक्षी संसाधनों के उपयोग को अनुकूलित करने और वित्तीय प्रणाली में संकट की स्थिति के प्रभाव को कम करने की उम्मीद है

❖ आर.बी.एस. में व्यावसायिक रणनीति और जोखिम के संबंध में पर्यवेक्षित संस्थानों

के जोखिम प्रोफाइल की निरंतर निगरानी और मूल्यांकन शामिल है।

**आर.बी.एस. का लक्ष्य है :**

❖ बैंकों में जोखिम आधारित पर्यवेक्षण पर भारतीय रिज़र्व बैंक की आवश्यकताओं को पूरा करना।

❖ बैंक के भीतर डेटा स्वामित्व की एक प्रणाली सहित बैंक द्वारा डेटा के संकलन और प्रस्तुतीकरण के लिए एक उपयुक्त संस्थागत ढांचा स्थापित करना।

❖ बैंक के भीतर गलत रिपोर्टिंग की प्रासंगिकता, महत्व और निहितार्थ के प्रसार के लिए एक तंत्र स्थापित करना।

❖ डेटा सटीकता सुनिश्चित करने के लिए जवाबदेही संरचना की एक प्रक्रिया स्थापित करना।

❖ डेटा संग्रह और नियंत्रण प्रक्रियाओं के सभी पहलुओं का प्रलेखीकरण।

**आर.बी.एस. समिति :** आर.बी.एस. का डेटा सत्यापन करने के लिए गठित समिति बैंक में आर.बी.एस. के कार्यान्वयन की समीक्षा करेगी। बैठक की अध्यक्षता मुख्य अनुपालन अधिकारी करेंगे।

समिति डेटा संग्रह, अनुकूलन, स्वच्छता और संकलन की प्रगति की समीक्षा करेगी और समय सीमा के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक को डेटा जमा करने की मंजूरी देगी। समिति तिमाही में कम से कम एक बार बैठक करेगी।

**आर.बी.एस. प्रक्रिया :** डेटा और जानकारी डेटा संग्रहण सॉफ्टवेयर (डी.सी.एस.) का उपयोग करके किशतों में प्रस्तुत की जाती है। मेकर और चेकर द्वारा डेटा भरने के लिए बैंक द्वारा सॉफ्टवेयर तक पहुंच बनाई जाती है। वर्तमान में, डेटा वर्टिकल से एक्सेल शीट के माध्यम से प्राप्त किया जा रहा है

ट्रैच I और I ए से I जी : जोखिम और चयनित वित्तीय मापदंडों के माध्यम से अंतर्निहित जोखिम का आकलन

ट्रैच II : नियंत्रण, शासन और निरीक्षण में अंतर से जोखिम का आकलन

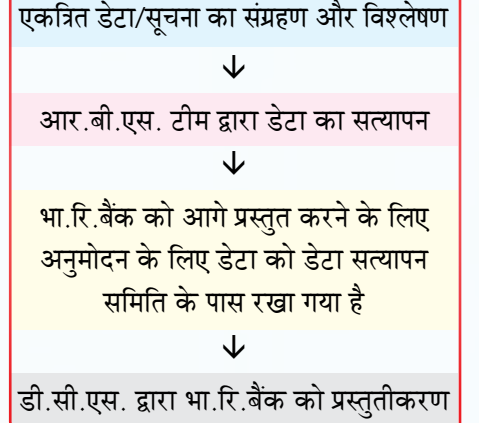
ट्रैच III : नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन

**प्रस्तुत करने की समय सीमा :**

❖ आई.जी. को अनऑडिटेड ट्रैच I और I ए को संबंधित तिमाही के अंत में प्रस्तुत किया जाना है और संबंधित तिमाही के अगले महीने की 25 तारीख तक अपलोड किया जाना है।

❖ ट्रैच I और I ए आई.जी. के साथ-साथ ट्रैच II और III को हर साल 31 मार्च को जमा किया जाना है आई.जी. को ट्रैच I और I ए जमा करने की समय सीमा वार्षिक खातों को अंतिम रूप देने की तारीख से 14 दिन और ट्रैच II और III हेतु 31 मई तक होगी।

### डेटा/सूचना के विश्लेषण और प्रस्तुतीकरण की पद्धति:



### जोखिम आधारित पर्यवेक्षण प्रवाह चार्ट



**बी.विमला कुमारी**  
क्षे.का., पुंजागुटा हैदराबाद

# उद्गम पोर्टल

**भारतीय रिज़र्व बैंक** के गवर्नर ने 17 अगस्त, 2023 को एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल “उद्गम” प्रारंभ किया है. यह पोर्टल भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जनता के उपयोग के लिए विकसित किया गया है ताकि उन्हें एक ही स्थान पर कई बैंकों में अपनी अज्ञात जमा राशि की खोज करना आसान हो सके. पोर्टल पर जाकर लोगों को अपने जमा खोजने में आसानी होगी, क्योंकि वहां तमाम बैंकों की सूचना उपलब्ध होगी. लोग अलग-अलग बैंक में जमा खोजने के बजाए उद्गम पोर्टल पर ही जमा को खोज सकेंगे. साथ ही इसी पोर्टल के माध्यम से राशि का दावा भी किया जा सकेगा.

**पृष्ठभूमि :** भारतीय रिज़र्व बैंक ने 06 अप्रैल, 2023 को विकासात्मक और नियामक नीतियों पर वक्तव्य के हिस्से के रूप में अज्ञात जमा की खोज के लिए एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल के विकास की घोषणा की थी. अज्ञात जमा की मात्रा में बढ़ती प्रवृत्ति को देखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक सार्वजनिक उपक्रम कर रहा है. इस विषय पर जनता को जागरूकता करने के लिए समय-समय पर जागरूकता अभियान चलाए जाते हैं. इसके अलावा, इन पहलों के माध्यम से, भारतीय रिज़र्व बैंक जनता को अज्ञात जमा का दावा करने के लिए अपने संबंधित बैंकों की पहचान करने और उनसे संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित कर रहा है. दिसंबर, 2023 को संसद में सामने आए आंकड़ों से पता चला कि वित्तीय वर्ष 2023 में बैंकों के पास कुल अज्ञात जमा राशि ₹42,270 करोड़ है, जो पिछले साल के आंकड़ों से 28% अधिक है. इस राशि का एक बड़ा हिस्सा (यानी ₹36,185 करोड़) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के पास है, जबकि शेष ₹6,087 करोड़ निजी क्षेत्र के बैंकों के पास है.

**डिपॉजिटर एजुकेशन एंड अवेयरनेस फंड :** भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, यदि कोई बचत या चालू बैंक खाता 10 साल की अवधि तक निष्क्रिय रहता है, तो पैसा जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता कोष (डी.ई.ए.एफ.) में अंतरित कर दिया

जाता है, जिसे मासिक आधार पर शीर्ष बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है. अज्ञात जमा पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाता है. तथापि, यह ब्याज उस दर पर नहीं है जिस दर पर जमा किया गया था. इस राशि का उपयोग निवेशकों के बीच जागरूकता पैदा करने और शिक्षा के उद्देश्य के लिए उपयोग किया जाता है.

## उद्गम पोर्टल के उद्देश्य :-

1. इस पहल का प्राथमिक उद्देश्य अदावी जमा की पहचान करने और दावा करने या निष्क्रिय जमा खातों को पुनः सक्रिय करने की प्रक्रिया को सरल बनाना है.
2. वेब पोर्टल अदावी जमा के बारे में जानकारी की पुनर्प्राप्ति को सुव्यवस्थित करेगा और व्यक्तियों को उनकी जमाराशियों पर कार्रवाई करने के लिए सशक्त बनाएगा, जिन्हें भुला दिया गया हो या अनदेखा कर दिया गया हो.
3. भारतीय रिज़र्व बैंक और भाग लेने वाले बैंकों सहित विभिन्न संस्थाओं के बीच सहयोग, अदावी जमा के प्रबंधन में पारदर्शिता और सुविधा बढ़ाने के प्रयास को प्रदर्शित करता है.

**उद्गम पोर्टल की मुख्य विशेषताएं :** उद्गम पोर्टल व्यक्तियों को विभिन्न बैंकों में मौजूद किसी भी अज्ञात जमा या खाते का पता लगाने में मदद करने के उद्देश्य से कार्य करता है. इन अज्ञात जमाओं में भूले हुए धन या खाते शामिल हो सकते हैं, जिनका व्यक्तियों ने समय के साथ पता लगाना छोड़ दिया है.

**जमा राशि का दावा करना:** पोर्टल का मुख्य कार्य उपयोगकर्ताओं को उनकी अज्ञात जमा या खातों के बारे में जानकारी की पहचान करने में सहायता करना है. इसके अतिरिक्त, यह उन्हें इन निधियों का दावा करने या उनके संबंधित बैंकों में निष्क्रिय खातों को पुनः सक्रिय करने की प्रक्रिया के माध्यम से मार्गदर्शन करता है.

**सहयोगात्मक प्रयास:** उद्गम पोर्टल रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी प्राइवेट लिमिटेड, भारतीय वित्तीय प्रौद्योगिकी और संबद्ध सेवाएँ और भाग लेने वाले बैंक सहित विभिन्न संस्थाओं के बीच सहयोग का परिणाम है. इन संगठनों ने उपयोगकर्ताओं के लाभ के लिए पोर्टल को विकसित करने और प्रारंभ करने के अपने प्रयासों को संयुक्त किया है.

**उपलब्धता:** उद्गम पोर्टल जमा खोज सुविधा सितंबर 2023 से 30 बैंकों की अज्ञात जमाओं के लिए उपलब्ध है. उपयोगकर्ताओं को अलग-अलग कई बैंकों में खोज करने के बजाय, उद्गम पोर्टल एक एकल मंच प्रदान करता है जहां सभी अदावी जमा डाटा को समेकित किया जाता है. इससे न केवल समय और श्रम की बचत होती है बल्कि यह भी सुनिश्चित होता है कि उपयोगकर्ता विभिन्न संस्थानों में संभावित अज्ञात धनराशि से वंचित न रहें.

**उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफ़ेस:** उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफ़ेस को उपयोगकर्ताओं की एक विस्तृत शृंखला को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो तकनीक-प्रेमी नहीं हैं. उपयोगकर्ताओं को उनका नाम, पता और खाता संख्या जैसे व्यक्तिगत विवरण का उपयोग करके खोज करने की अनुमति देकर, पोर्टल व्यक्तियों द्वारा बिना किसी तकनीकी बाधा के अपनी अज्ञात जमा राशि की सटीक पहचान करने की संभावना बढ़ाता है.

**ग्राहकों को सूचित करना:** खाताधारकों को अपनी अदावी जमा राशि के बारे में सूचनाएं और जानकारी भेजना एक सक्रिय दृष्टिकोण है. बहुत से लोगों को यह भी पता नहीं होगा कि उनके पास किसी भी बैंक में अज्ञात धनराशि है, इसलिए ईमेल या एसएमएस अधिसूचना प्राप्त करना उद्गम पोर्टल की जांच करने और दावा प्रक्रिया शुरू करने के लिए एक संकेत के रूप में काम कर सकता है. सूचनाएं उपयोगकर्ता की सहभागिता को भी बढ़ाती हैं और व्यक्तियों को उचित कार्रवाई करने के लिए प्रोत्साहित करती हैं.

**आसान दावा प्रक्रिया:** पोर्टल से सीधे संबंधित बैंक के साथ दावा प्रक्रिया शुरू करने से अज्ञात जमा को पुनः प्राप्त करने के लिए आवश्यक कदम सरल हो जाते हैं। पोर्टल में आगे बढ़ने के बारे में स्पष्ट निर्देशों का प्रावधान भ्रम को दूर करता है और धन तक पहुंचने में आने वाली बाधाओं को कम करता है। दावा प्रक्रिया के माध्यम से उपयोगकर्ताओं का मार्गदर्शन करके, पोर्टल यह अधिक संभावना बनाता है कि व्यक्ति अपनी अज्ञात जमा राशि को सफलतापूर्वक प्राप्त कर लेंगे।

### उद्गम पोर्टल - चुनौतियाँ :-

**डाटा सटीकता:** पोर्टल में डाटा की सटीकता सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है। यदि डाटा पुराना, गलत या अधूरा है, तो उपयोगकर्ता अपनी अज्ञात जमा राशि का सटीक पता लगाने में सक्षम नहीं हो पाएंगे। प्लेटफॉर्म पर प्रस्तुत जानकारी की विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए नियमित अपडेट और प्रभावी डाटा सत्यापन तंत्र आवश्यक हैं।

**गोपनीयता संबंधी चिंताएँ:** एक केंद्रीकृत प्लेटफॉर्म में व्यक्तिगत डाटा एकत्र करना और प्रबंधित करना गोपनीयता और सुरक्षा संबंधी चिंताएँ बढ़ाते हैं। संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी की अनधिकृत पहुंच या दुरुपयोग को रोकने के लिए उद्गम पोर्टल को कड़े डाटा सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करने की आवश्यकता है। प्लेटफॉर्म पर उपयोगकर्ताओं का विश्वास बनाए रखने के लिए अदावी जमा तक पहुंच प्रदान करने और उपयोगकर्ताओं की गोपनीयता बनाए रखने के बीच संतुलन बनाना महत्वपूर्ण है।

**जागरूकता :** हालांकि उद्गम पोर्टल एक मूल्यवान सेवा प्रदान करता है, लेकिन इसकी प्रभावशीलता सीमित है, यदि संभावित उपयोगकर्ता इसके अस्तित्व या अज्ञात जमा की अवधारणा से अनजान हैं। बहुत से लोग सक्रिय रूप से अज्ञात धन की खोज नहीं कर रहे होंगे, यह मानते हुए कि उनके वित्तीय मामले अद्यतित हैं। पोर्टल के लाभों के बारे में जनता को सूचित करने और उन्हें अज्ञात जमा की जांच करने के लिए प्रोत्साहित करने के

लिए सोशल मीडिया, पारंपरिक मीडिया और प्रत्यक्ष संचार जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से मजबूत जागरूकता अभियान आवश्यक हैं।

**डिजिटल साक्षरता:** उद्गम पोर्टल की सफलता उपयोगकर्ताओं की डिजिटल प्लेटफॉर्म पर नेविगेट करने की क्षमता पर निर्भर करती है। कुछ व्यक्तियों में पोर्टल का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए आवश्यक डिजिटल साक्षरता कौशल की कमी हो सकती है। इस चुनौती से निपटने के लिए उपयोगकर्ताओं को प्लेटफॉर्म तक पहुंचने और उसका उपयोग करने में मदद करने के लिए शैक्षिक पहल की आवश्यकता है।

**सत्यापन और प्रमाणीकरण:** यह सुनिश्चित करना कि दावा करने वाले व्यक्ति वैध खाताधारक या लाभार्थी हैं, चुनौतीपूर्ण हो सकता है। फर्जी दावों को रोकने के लिए एक मजबूत सत्यापन और प्रमाणीकरण प्रक्रिया स्थापित करना आवश्यक है, साथ ही वैध उपयोगकर्ताओं के लिए एक सुचारू और परेशानी मुक्त दावा प्रक्रिया बनाए रखना भी आवश्यक है।

**वित्तीय संस्थानों के साथ एकीकरण:** उद्गम पोर्टल अदावी जमा की जानकारी प्रदान करता है, वास्तविक दावा प्रक्रिया के लिए संबंधित वित्तीय संस्थानों के साथ सहयोग की आवश्यकता होती है। धन के त्वरित और कुशल वितरण की सुविधा के लिए पोर्टल और इन संस्थानों के बीच निर्बाध एकीकरण सुनिश्चित करना आवश्यक है।

**आगे की राह :** उद्गम पोर्टल की दीर्घकालिक सफलता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए जागरूकता को बढ़ावा दें। उद्गम पोर्टल के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए निरंतर प्रयास महत्वपूर्ण है। इसमें लक्षित विपणन अभियान, मीडिया आउटलेट्स के साथ सहयोग और सामुदायिक संगठनों के साथ जुड़ाव शामिल हो सकता है। पोर्टल और इसके लाभों के बारे में सार्वजनिक ज्ञान बढ़ाने से अधिक व्यक्तियों को अज्ञात जमा की जांच करने के लिए प्रोत्साहित किया जाए।

**उपयोगकर्ता अनुभव बढ़ाएँ:** पोर्टल के उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस और खोज क्षमताओं में

नियमित रूप से सुधार करने से उपयोगकर्ता अनुभव में उल्लेखनीय वृद्धि हो सकती है। इसमें उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया को लागू करना, पोर्टल को मोबाइल-अनुकूल बनाना और सटीक और कुशल परिणाम सुनिश्चित करने के लिए खोज एल्गोरिदम को अनुकूलित करना शामिल हो सकता है।

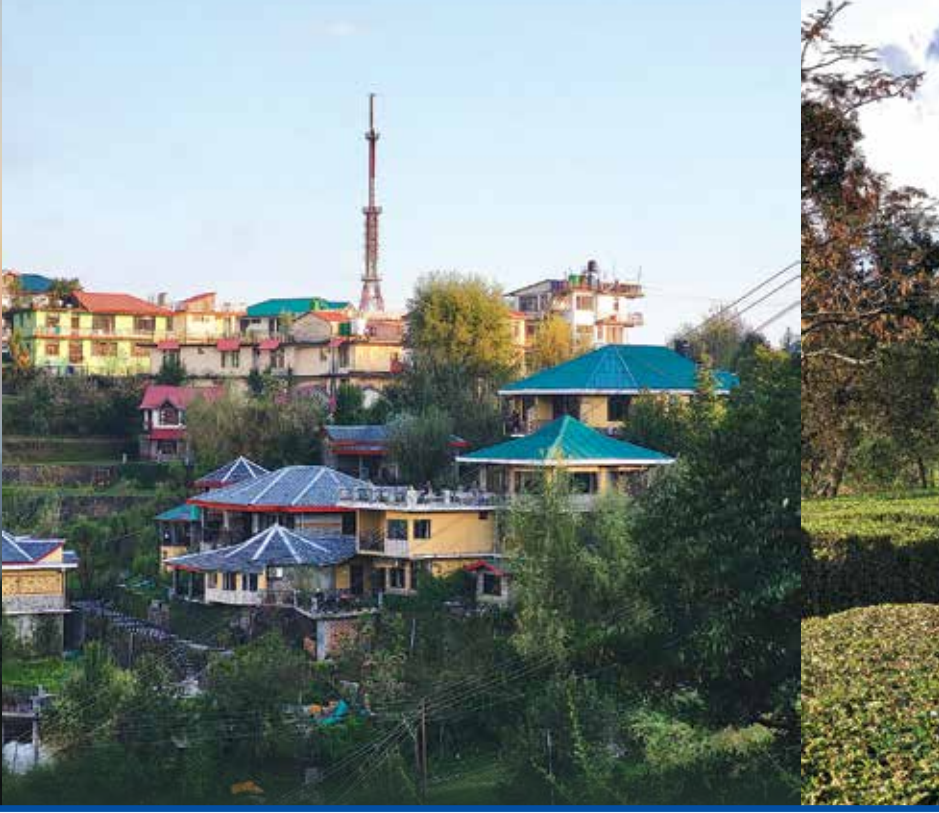
**डाटा सुरक्षा को मजबूत करें:** बैंकिंग विश्वास का व्यवसाय है, उपयोगकर्ताओं का विश्वास बनाए रखना सबसे महत्वपूर्ण है, और मजबूत डाटा सुरक्षा उपाय आवश्यक है। उपयोगकर्ताओं की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की सुरक्षा के लिए एन्क्रिप्शन, सुरक्षित प्रमाणीकरण विधियों और डाटा सुरक्षा नियमों का अनुपालन करें। नियमित सुरक्षा ऑडिट और भेद्यता आकलन संभावित जोखिमों की पहचान करने और उनका समाधान करने में मदद कर सकते हैं। पोर्टल के डाटाबेस में लगातार अपडेट इसकी सटीकता और प्रासंगिकता सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है। बैंकों और वित्तीय संस्थानों को नई अज्ञात जमाओं की तुरंत रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि उपयोगकर्ताओं के पास नवीनतम जानकारी तक पहुंच हो।

**सहयोग:** उद्गम पोर्टल की सफलता के लिए सभी बैंकों और वित्तीय संस्थानों के साथ सहयोग महत्वपूर्ण है। इन संस्थाओं के साथ प्रभावी समन्वय और संचार के माध्यम से दावा प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने से यह सुनिश्चित होगा कि उपयोगकर्ता अपनी अज्ञात जमा राशि को आसानी से प्राप्त कर सकें। किसी भी मुद्दे या विसंगतियों को तुरंत संबोधित करने से पोर्टल की विश्वसनीयता में उपयोगकर्ताओं का भरोसा बढ़ेगा।

**निष्कर्ष:** यह ग्राहकों और बैंकों के लिए एक जीत की स्थिति है, जिससे दोनों के बीच रिश्ते को पुनर्जीवित किया जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि धन वास्तव में लाभार्थियों तक पहुंचे।



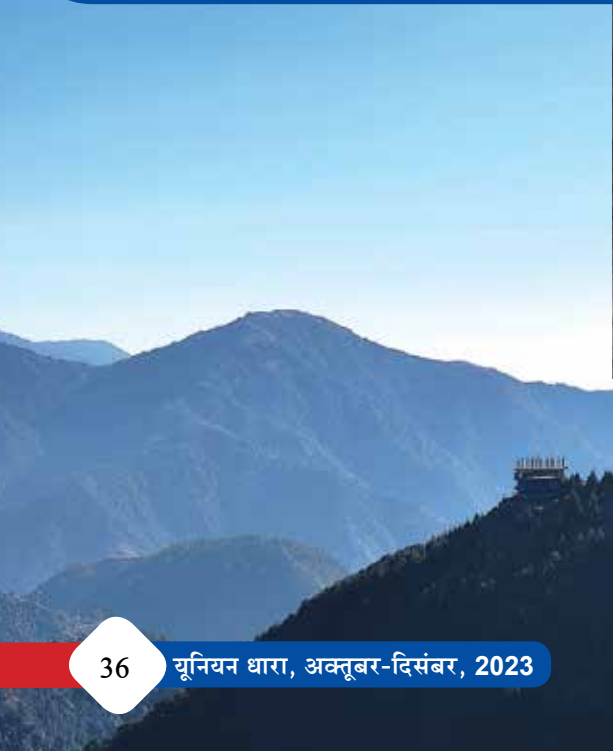
**सुनील कुमार**  
जेड.एल.सी., गुरुग्राम



## हिमालय की वादियों में...

निश्चित रूप से विशाल और मनमोहक हिमालय की वादियों में बसा हिमाचल प्रदेश, लुभावने परिदृश्यों और अलौकिक प्राकृतिक सुंदरता से भरपूर है. आइए मैं आपको अपने द्वारा खींचे गए कुछ मनोरम झलकियों के माध्यम से एक आभासी यात्रा पर ले चलता हूँ. कल्पना कीजिए कि आप हिमाचल प्रदेश की राजधानी शिमला की ओर जाते हुए एक रोमांचक यात्रा पर चल रहे हैं. जैसे ही आप हरी-भरी पहाड़ियों से घिरी घुमावदार सड़कों पर बढ़ते हैं, तो आपका स्वागत ब्रिटिश काल की वास्तुकला और शिमला के

मनोरम पर्वत शृंखलाओं की खूबसूरती से होगा. आगे बढ़ते हुए, आप खुद को मनाली में पाएंगे, जो प्रकृति प्रेमियों और साहसिक यात्रा करनेवालों के लिए एक स्वर्ग है. उफनती ब्यास नदी, बर्फ से ढके पहाड़ और घने जंगल एक मंत्रमुग्ध कर देने वाली पृष्ठभूमि बनाते हैं. रोहतांग दर्रे की यात्रा करने का अवसर, अपने आप में एक शीतकालीन वंडरलैंड से कम नहीं हैं, जो प्राचीन सफेद बर्फ पर स्कीइंग और स्नोबोर्डिंग जैसी रोमांचक गतिविधियों से घिरा हुआ है. यदि आप धार्मिक स्थल की यात्रा करना चाहते हैं तो आप मंडी जिले में स्थित, रिवालसर भी जा सकते हैं. यह अपने तैरते रीड के द्वीपों, मछलियों और पद्मसंभव की 45 मीटर ऊंची मूर्ति





के लिए भी प्रसिद्ध है. यह शहर हिंदू धर्म, बौद्ध धर्म और सिख धर्म का अनुयायी है. यदि, आप रोमांच और शांति दोनों की तलाश में हैं तो आप बीर-बिलिंग का लुत्फ उठा सकते हैं. इसे भारत की पैराग्लाइडिंग राजधानी के रूप में जाना जाता है, बीर एक तिब्बती शरणार्थी बस्ती का घर भी है और इकोटूरिज्म और ध्यान के लिए प्रसिद्ध केंद्र है, ट्रेकिंग, पैराग्लाइडिंग और माउंटेन बाइकिंग सहित रोमांचकारी गतिविधियों का भी आनंद उठा सकते हैं. यदि आप शांति की तलाश में हैं, तो दलाई लामा के घर धर्मशाला की ओर जाएँ. जब आप शांत बौद्ध मंदिरों और मठों की यात्रा करते हैं और धौलाधार पर्वत शृंखला के मनोरम दृश्यों को देखते हैं तो

आप स्वयं का आध्यात्मिक आभा से एक जुड़ाव महसूस करते हैं. नजदीकी शहर मैकलॉडगंज तिब्बती संस्कृति और स्वादिष्ट तिब्बती व्यंजनों का एक जीवंत मिश्रण पेश करता है, जो इसे पूरे साल पर्यटकों के लिए एक बार अवश्य इसे देखने योग्य स्थान बनाता है.



अखिल अरोड़ा  
क्षे. का., शिमला



## आशा..

आशा की सफर रोशनी की राह,  
आशा की पूंजी, हर दर्द की दवा.  
अंधेरे में भी उम्मीद की किरण,  
आशा की मिसाल, हर पल नयी कहानी.  
मुश्किलों के सामने, खड़ी रहती है सदा,  
आशा की बातें, हर मन को बहुत भाती है.  
जीवन की चुनौतियों में, साथी है यह हमारी,  
आशा की लौ की चिंगारी, हर अंधकार को रौंगती.

हर उड़ान में, हर सपने की ऊंचाई,  
आशा का परिचय, सृष्टि का महाकाव्य.  
आगे बढ़ते रहो, जब तक है आसमान,  
आशा की रोशनी का हमेशा साथ बनाए रखो.  
सपनों की उड़ानों को छूने का अधिकार है हमारा,  
आशा के द्वीप में दौड़ते रहो,  
जीवन की लहरों को चुनौती देते रहो.  
हर दिन नयी सुबह आशा के संग,  
हर रात नया सपना जगाते रहो,  
आशा की प्रेरणा से जीने का तरीका सीखो,  
परेशानियों को पार करने का साहस दिखाते रहो.

आशा की बाहों में हम सब आश्रय लेते हैं,  
विश्वास की दीप्ति से हम जीवन को जगाते हैं.  
जीवन की हर मुश्किल का सामना करते हैं,  
हर संघर्ष को पार करने की ताकत जुटाते हैं.

आगे बढ़ो अटल आशा के संग,  
सपनों को पूरा करो, बनो अनंत.  
हर पल नयी उम्मीदों को जन्म दो,  
आशा की पंखों से उड़ान भरते रहो.

आशा की मिसाल बनो सबके लिए,  
ठहरो नहीं, चलो आगे बढ़ो.  
हर दर्द को आशा के संग उठाओ,  
जीवन के पलों को आशावादी बनाओ.  
आशा के सफर में रोशनी की राह पर चलो,  
जीवन की ऊंचाइयों को छूते रहो.

जीवन के सभी रंगों को खिलने दो.  
सबको आशा के गीत सुनाओ.



स्मिता सेठ

क्षे.का., काकिनाड़ा

## कर्म महान

कर्म ही पूजा है, कर्म ही प्रार्थना।  
इसके सिवा है न कोई भगवान।।

गीता भी करती, इसी का गुणगान,  
सत्कर्म से ही बना है, मनुष्य महान।  
शिक्षा से बढ़ाएं, सब अपना ज्ञान,  
भावना की संगति, मानवता का संज्ञान।

अनुपम जीवन है ईश्वर का वरदान,  
नित्य करें नूतन कर्मभूमि का संधान।  
गौरव की गाथा, हर्ष और उत्थान।  
महिमामयी संस्कृति का संधान।।

कर्मपथ पर चलने का रुझान।  
करे प्रशस्त नव चेतना का तान।।  
विश्व विजयी की बनी रहे शान।  
नवयुग में दीप्त हो स्वर गान।।

नभ, तल, पृथ्वी पर है विराजमान,  
शौर्य की गाथा, वीरता का गान।।  
अंतर शक्ति से न रहें अनजान,  
अदम्य साहसी बनें, सर्व शक्तिमान।।

कर्म भाव से है भवसागर में प्राण।  
कर्मठ मनोबल को मिलता सम्मान।  
असंभव को भी संभव बनाता है इंसान।  
परिश्रम से बनता है, सफलता का उद्यान।

कर्म ही साधना है, कर्म ही आह्वान।  
है कर्म महान, है कर्म महान।।



अपराजिता प्रीति

क्षे.का., वरंगल



## यूनियन बैंक

1919 में भारत में हाहाकार मचा था,  
कोलाहल के बीच में जिसने बैंक की नींव रखी थी,  
गरीबों पर चलती थी, सूदखोरों की आँधी,  
सन् 21 में उद्घाटन पर पहुंचे थे स्वयं गाँधी,  
जिसने बनाया यूनियन बैंक महान को,  
सादर नमन उस पोद्दार सीताराम को

उनहत्तर में बैंक हमारा राष्ट्रीयकृत हुआ था,  
जन-जन की सेवा में स्वयं को झोंक दिया था,  
पहले हमने हिन्दी में वार्षिक रिपोर्ट निकाली,  
14000 फीट पर हमने एटीएम भी लगवा दी  
ग्राहक प्रतिबद्धता का करते सम्मान हम,  
जिसके भरोसे जीतेंगे हिंदुस्तान हम

2020 में कोरोना ने मानवता को हिला दिया,  
तब हमने दो भाइयों को अपने में मिला लिया  
कुनबा बढ़ने से हम पर बढ़ गई ज़िम्मेदारी है  
15 करोड़ जनता से सीधे जुड़ने की तैयारी है  
'अच्छे लोग अच्छा बैंक' टैग लाइन में जान है,  
नीला प्रतिबद्धता, लाल जोश की पहचान है

मंजिल हासिल होने तक लक्ष्य पर हम सधे रहें,  
भागीदारी हो हम सबकी नैतिकता से बंधे रहें  
ग्राहक की परेशानी हर लें ऐसा मलहम बनें

'एम्पावर हर' बन जाए सीता

'पावर हिम' तुम राम बनो

तब नाम होगा यूनियन बैंक का जहान में,  
यूनियन रत्ना लेके जिएंगे हम शान से



संतोष कुमार खँ

केन्द्रीय कार्यालय



## एक पाती, मेरे गांव के नाम

भेज रहा हूँ तुमको पाती,  
याद तुम्हारी बहुत सताती।  
धुंए, शोर में दम घुटता अब,  
तुम तक इनकी गंध न आती।।

पीपल का वो पेड़ नहीं है,  
दुर्गा दा की मेढ़ नहीं है।  
और गोधूलि की बेला में,  
धूल उड़ाती भेड़ नहीं हैं।  
भूल गया सावन के झूले,  
कोयल न अब कूक सुनाती।

चौपालों पर भीड़ नहीं है,  
चातक की अब पीड़ नहीं है।

डाली-डाली झूम झूमता,  
गोरैया का नीड़ नहीं है।  
बारिश के पहले पानी में,  
सोंधी-सोंधी गंध न आती।

गोइठों पर भुट्टे न सिकते,  
खट्टे-मीठे बेर न बिकते।

नदी ताल में खूब नहाते,  
कुएँ, ताल, झरने न दिखते।  
सूरज के दर्शन न होते,  
नीम से छनकर धूप न आती।

कंचों की अब जंग नहीं है,  
होली का हुड़दंग नहीं है।  
फ़ास्ट फूड के नए दौर में,  
“चना जोर” का शोर नहीं है।

बहुरूपिये गुम हो बैठे,  
कठपुतली न नाच दिखाती।

मन करता बस जाऊँ गांव में,  
शुद्ध हवा और कहीं नहीं है।  
शुद्ध दूध और दही यहीं है।  
गांव का जीवन बहुत सही है।



श्री वैद्यनाथ प्रसाद  
क्षे. का., ग्रेटर पुणे



अभिनंदन श्रीवास्तव  
क्षे.का., गोवा



पूजा वर्मा  
अंचल कार्यालय, पुणे



## वहीं-कहीं

हर शाम नारंगी सूरज जब दूर कहीं,  
सुनहरे आसमान से इजाज़त लेकर,  
क्षितिज को चूमने ढल पड़ता है,  
मेरा मन, चंद बिसरे लम्हों और  
कुछ पुरानी यादों का हाथ थामकर,  
वहीं कहीं घूमने निकल पड़ता है!

झमाझम बारिशों में जब कोई मासूम बच्चा,  
सर्द हवाओं को भेदकर,  
भीगकर झूमने चल पड़ता है,  
मेरा मन, चंद बिसरे लम्हों और  
कुछ पुरानी यादों का हाथ थामकर,  
वहीं कहीं घूमने निकल पड़ता है!

कोने में रखे संदूक के अंदर जब कोई,  
किसी पुरानी किताब के पन्नों में छिपा,  
पुराना मोरपंख ढूँढ़ने लग पड़ता है,  
मेरा मन, चंद बिसरे लम्हों और  
कुछ पुरानी यादों का हाथ थामकर,  
वहीं कहीं घूमने निकल पड़ता है!

आज के ज़िक्रों को, कल की फ़िक्रों को  
आहिस्ता-आहिस्ता,  
ये भूलने लग पड़ता है,  
मन जब भी मेरा चंद बिसरे लम्हों और  
कुछ पुरानी यादों का हाथ थामकर,  
वहीं कहीं घूमने निकल पड़ता है!



## खोया हुआ बचपन

वो चैन कहाँ से लाऊँ, वो सूकून कहाँ से लाऊँ  
जो खो गया है बीते कल में, वो बचपन कहाँ से लाऊँ

चल बैठते फिर छत पर, उड़ती पतंगों को देखते हैं,  
पर पतंग सा उड़े फिर बचपन, वो डोर कहाँ से लाऊँ  
चल देखते है माँ को, बरगद की पूजा करते,  
पर बांध दे जो समय को, वो सूत कहाँ से लाऊँ  
वो चैन कहाँ से लाऊँ, वो सूकून कहाँ से लाऊँ  
जो खो गया है बीते कल में, वो बचपन कहाँ से लाऊँ

चल बैठ फिर साइकल पर, चलते है मेला देखने,  
पर झूलता सा मिले बचपन, वो झूला कहाँ से लाऊँ  
आ चल नदिया किनारे, मारते है पत्थर पानी पर,  
पर हिंडोले खाते मिले जिसमें, वो नांव कहाँ से लाऊँ  
वो चैन कहाँ से लाऊँ, वो सूकून कहाँ से लाऊँ  
जो खो गया है बीते कल में, वो बचपन कहाँ से लाऊँ

चल फिर खाते हैं वो बर्फ का रंगीन गोला,  
पर रंग दे जो प्यार से, वो दोस्त कहाँ से लाऊँ  
चल फिर चुराते हैं फल, पड़ोसी के बाग से,  
पर जो खींचते थे कान हमारे, वो माली कहाँ से लाऊँ  
वो चैन कहाँ से लाऊँ, वो सूकून कहाँ से लाऊँ।  
जो खो गया है बीते कल में, वो बचपन कहाँ से लाऊँ,

चल फिर पढ़ते है चाचा चौधरी, नागराज और चंपक,  
पर चुटकुलों पर फूटने वाले ठहाके कहाँ से लाऊँ,  
चल एक बार फिर से चलते है स्कूल में,  
पर बेंच पर छूटा हमारा बचपन कहाँ से लाऊँ  
वो चैन कहाँ से लाऊँ, वो सूकून कहाँ से लाऊँ  
जो खो गया है बीते कल में, वो बचपन कहाँ से लाऊँ।



**श्री** अमरदीप सिंह सीमा सुरक्षा बल के पूर्व निरीक्षक रह चुके हैं और अब अहमदाबाद क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय सुरक्षा अधिकारी हैं। लेकिन उनकी यात्रा डेस्क और कार्यालयों से आगे जाती है। पर्वतारोहण में व्यापक पृष्ठभूमि के साथ, वे अपनी शारीरिक और मानसिक सीमाओं को आगे बढ़ाने में सक्षम हैं। एवरेस्ट बेस कैम्प को फतह करने से लेकर नेपाल में माउंट नागराज पर अकेले चढ़ने तक, वे साहसिक कार्य को अपनी कहानी में बदल देते हैं।

अपनी वर्तमान भूमिका से पहले, श्री सिंह बीएसएफ पर्वतारोहण टीम के सदस्य थे। उन्होंने न केवल पर्वतारोहण पाठ्यक्रमों की एक श्रृंखला से योग्यता हासिल की, बल्कि भारतीय हिमालय में कई पर्वतारोहण अभियानों में भी सक्रिय रूप से भाग लिया। इस प्रतिबद्धता से उन्होंने स्वयं को ट्रेकिंग, रॉक क्लाइंबिंग, स्नो क्राफ्ट और आइस क्राफ्ट जैसे पर्वतारोहण के बहुमुखी अनुशासन के सभी पहलुओं को शामिल करते हुए एक व्यापक कौशल सेट से सुसज्जित किया है।

## पर्वतारोही अमरदीप सिंह

क्षेत्र में विशेषज्ञता के अलावा उन्होंने विभिन्न पर्वतारोहण अभियानों में भाग लिया यथा:

| शिखर का नाम                  | शिखर की ऊंचाई | वर्ष |
|------------------------------|---------------|------|
| माउंट त्रिशूली (पश्चिम)      | 7120 मी       | 2007 |
| माउंट रुदुगौरा               | 5819 मी       | 2008 |
| माउंट प्लेटो                 | 7287 मी       | 2008 |
| माउंट गंगोत्री 1             | 6672 मी       | 2011 |
| माउंट स्टोक कांगड़ी          | 6153 मी       | 2019 |
| माउंट मेंटोक कांगड़ी 1       | 6250 मी       | 2022 |
| माउंट नागार्जुन शिखर (नेपाल) | 5070 मी       | 2023 |

पर्वतारोहण के अलावा, आप एक मैराथन धावक भी हैं, जिन्होंने कई हाफ मैराथन पूरी की हैं। आपने बैंकर्स क्लब भोपाल द्वारा आयोजित एक दौड़ कार्यक्रम में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व किया और तीसरा पुरस्कार हासिल किया। हाल ही में उन्होंने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अहमदाबाद में आयोजित वॉकथॉन में भाग लिया और अपनी आयु वर्ग में दूसरा स्थान हासिल किया।

हमारे संवाददाता श्री संजय प्रसाद के साथ उनकी बातचीत के कुछ अंश यूनियन धारा के पाठकों के लिए प्रस्तुत है:

**आपको पर्वतारोही बनने के लिए किसने प्रेरित किया और इस क्षेत्र में आपकी शुरुआत कैसे हुई?**

मेरी यात्रा कॉलेज के दौरान शुरू हुई जब मैं एन.सी.सी. कैडेट था। अपने सीनियर को गर्व से सिल्वर आइस ऐक्स बैज पहने हुए देखकर मेरी जिज्ञासा जागृत हो गई। उन्होंने मुझे पर्वतारोहण की दुनिया से परिचित कराया

और मैंने 2000 में बेसिक पर्वतारोहण पाठ्यक्रम में दाखिला लिया।

**क्या आप कोई ऐसा अनुभव साझा कर सकते हैं जहां आपको पर्वतारोहण अभियान के दौरान महत्वपूर्ण चुनौती से पार पाना पड़ा हो?**

एक पर्वतारोहण अभियान के दौरान, शिखर तक पहुँचने का प्रयास करते समय मुझे विशेष रूप से चुनौतीपूर्ण स्थिति का सामना करना पड़ा। हम अप्रत्याशित मौसम की स्थिति से जूझते हुए एक तीव्र ढलान वाला और जोखिम भरे हिस्से पर चढ़ रहे थे। जैसे-जैसे हम आगे बढ़े, मौसम खराब हो गया और अचानक बर्फाले तूफान ने हमें घेर लिया, जिससे दृश्यता लगभग शून्य हो गई।

इस महत्वपूर्ण क्षण में, हमारी टीम की सुरक्षा सर्वोपरि थी। हमने अपनी चढ़ाई रोकने और तूफान से बचने के लिए आश्रय लेने का फैसला किया। हमारी चुनौती केवल कठोर परिस्थितियों को सहना ही नहीं, बल्कि अपनी मानसिक स्थिति को प्रबंधित करना भी था क्योंकि हताशा और निराशा घर करने लगी थी।

स्थिति को संभालने के लिए, हमने टीम के भीतर निरंतर बातचीत बनाए रखा, यह सुनिश्चित किया कि हर कोई सुरक्षित है और सबकी जानकारी बनाए रखा। हमने अपना उत्साह ऊंचा बनाए रखने के लिए आप बीती कहानियाँ साझा करके एक-दूसरे को प्रोत्साहित किया। हमने मौसम पर करीब से नज़र रखी और, कुछ घंटों के बाद, जब तूफान शांत हुआ, तो हमने वापस लौटने का कठिन निर्णय लिया।

हालाँकि हम उस दिन शिखर पर नहीं पहुँचे, लेकिन यह अनुभव पहाड़ों की

अप्रत्याशित प्रकृति और टीम की सुरक्षा के लिए विवेकपूर्ण निर्णय लेने के महत्व के बारे में एक मूल्यवान सबक था. इस चुनौती से निपटने के लिए लचीलेपन, टीम वर्क और परिस्थिति के अनुसार स्वयं को बदलने की क्षमता की आवश्यकता थी. पर्वतारोहण में, यात्रा का महत्व उतना ही है जितना शिखर तक पहुँचने का है.

**ऊँचाई पर चढ़ने से पहले आप किन सुरक्षा उपायों और तैयारियों को आवश्यक मानते हैं?**

अधिक ऊँचाई वाली चढ़ाई पर चढ़ने से पहले सुरक्षा सर्वोपरि है. मुख्य उपायों में शारीरिक फिटनेस, मानसिक लचीलापन, प्रशिक्षण, ऊँचाई का जलवायु अनुकूलन, उचित उपकरण, मौसम विश्लेषण, पोषण, आपातकालीन योजना, चिकित्सा जांच और मजबूत टीम डायनामिक्स शामिल हैं. ये तैयारियाँ सामूहिक रूप से जोखिमों को कम करती हैं और सुरक्षित चढ़ाई सुनिश्चित करती हैं.

**कठिन परिस्थितियों में लंबे और कठिन अभियानों के दौरान आप अपनी शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य का प्रबंधन कैसे करते हैं?**

कठोर परिस्थितियों से परिचय अनुभव के साथ बढ़ता है. चढ़ाई के प्रति मेरा अटूट प्रेम मुझे सबसे कठिन समय में भी आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है.

**चढ़ाई करने वाली टीम के सदस्यों के बीच टीम वर्क और संप्रेषण के महत्व के बारे में कुछ बताएं.**

चढ़ाई में टीम वर्क और संप्रेषण महत्वपूर्ण हैं. वे सुरक्षा, दक्षता और सफलता सुनिश्चित करते हैं. स्पष्ट संचार कार्यों के समन्वय, मार्गों और स्थितियों की जानकारी साझा करने और चुनौतियों का तुरंत समाधान करने में मदद करता है. टीम के सदस्यों के बीच विश्वास और सहयोग एक सहायक वातावरण बनाते हैं, जो बाधाओं पर काबू पाने और सामूहिक



निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण है. चढ़ाई में, जहां जीवन एक-दूसरे पर निर्भर होता है, टीम वर्क और आपसी संप्रेषण पर समझौता नहीं किया जा सकता है.

**पर्यावरणीय चिंताओं के सामने, आप जिम्मेदार और टिकाऊ पर्वतारोहण प्रथाओं को कैसे अपनाते हैं?**

पर्यावरणीय चिंताओं के बीच, मैं जिम्मेदार पर्वतारोहण के लिए समर्पित हूँ. मैं "कोई निशान न छोड़ें" नियम का पालन करता हूँ, जिसका अर्थ है कि मैं सावधान रहता हूँ कि पहाड़ के नाजुक पारिस्थितिकी तंत्र पर कोई निशान न छूटे. मैं अपना सारा कचरा वापस लेकर आने में विश्वास करता हूँ, प्रकृति से छेड़छाड़ करने से बचता हूँ और पर्यावरण को वैसा ही अछूता रखने का प्रयास करता हूँ जैसा मैंने उसे पाया था. यह दूसरों के आनंद के लिए पहाड़ों को संरक्षित करने का मेरा तरीका है.

**आप अपनी यात्रा शुरू करने के लिए उत्साही पर्वतारोहियों को क्या सलाह देंगे?**

अपना ध्यान शारीरिक और मानसिक रूप से फिट रहने पर लगाएं. बुनियादी और उन्नत दोनों पर्वतारोहण पाठ्यक्रम लें. पहाड़ों में खुद पर भरोसा करना महत्वपूर्ण है क्योंकि केवल

हाइ ऑल्टीट्यूड पोर्टर्स (एचएपी) पर निर्भर रहना जोखिम भरा हो सकता है.

**पर्वतारोहण के वित्तीय पहलू क्या हैं?**

पर्वतारोहण में उपकरण, परमिट, गाइड, यात्रा, भोजन और आवास की लागत शामिल है. सुरक्षित और सफल चढ़ाई के लिए आवश्यक विशेष उपकरण और लॉजिस्टिक्स के कारण यह एक बहुत खर्चीला खेल है.

**आपकी आकांक्षाएं क्या हैं?**

जब से बैंक में ज्वाइन हुआ हूँ, मेरा निरंतर लक्ष्य असाधारण उपलब्धियों के माध्यम से अपने बैंक को गौरवान्वित करना रहा है. जब भी मैं पहाड़ों पर जाता हूँ, उस शिखर पर अपने बैंक का पताका फहराना मेरा लक्ष्य रहता है. पिछले साल, मैंने एवरेस्ट बेस कैम्प ट्रेक सफलतापूर्वक पूरा किया और गर्व से हमारे बैंक का नाम प्रदर्शित किया. अब मेरी सर्वोच्च आकांक्षा दुनिया की सबसे ऊंची चोटी पर पहुंचना और वहां गर्व से अपने बैंक का परचम फहराना है.



**संजय प्रसाद**  
क्षे.का., अहमदाबाद

# नियो बैंक

**नियो बैंक** एक तरह का डिजिटल बैंक है, जिसकी कोई शाखा नहीं है। रेजरपेक्स, जुपिटर, नियो, ओपन आदि भारत के शीर्ष नियो बैंक के उदाहरण हैं। नियो बैंक वित्तीय संस्थान हैं जो ग्राहकों को पारंपरिक बैंकों का एक किफायती विकल्प देते हैं। वे परिचालन लागत को कम करते हुए ग्राहकों को व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी और कृत्रिम बुद्धिमत्ता का लाभ उठाते हैं।

डिजिटल बैंक और नियो बैंक एक समान बिल्कुल नहीं हैं, भले ही वे प्रथम दृष्टया डिजिटल ऑपरेटिंग मॉडल पर जोर देने पर आधारित प्रतीत होते हैं। कभी-कभी इन शब्दों का परस्पर उपयोग किया जाता है, लेकिन डिजिटल बैंक अक्सर बैंकिंग क्षेत्र में स्थापित और विनियमित विंडो आधारित ऑनलाइन कंपनी है, और नियो बैंक, बिना किसी भौतिक शाखा के स्वतंत्र रूप से या पारंपरिक साझेदारी में पूरी तरह से ऑनलाइन रूप में मौजूद होता है।

नियो बैंक ने 'चैलेंजर बैंक' के टैग के साथ वित्तीय प्रणाली में प्रवेश किया क्योंकि उन्होंने पारंपरिक बैंकों के जटिल बुनियादी ढाँचे और 'क्लाइंट ऑनबोर्डिंग' प्रक्रिया को चुनौती दी थी।

भारत में इन फर्मों के पास स्वयं का कोई बैंक लाइसेंस नहीं है, ये लाइसेंस प्राप्त सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंक भागीदारों पर निर्भर हैं। ऐसा इसलिए है क्योंकि भारतीय रिजर्व बैंक ने अभी तक बैंकों को 100% डिजिटल करने की अनुमति नहीं दी है।

## नियो बैंक के विभिन्न ऑपरेटिंग मॉडल:

♦ गैर-लाइसेंस प्राप्त फिनटेक फर्म, पारंपरिक बैंकों के साथ मिलकर एक मोबाइल/वेब प्लेटफॉर्म और अपने सहयोगी बैंकों के उत्पादों के चारों ओर एक आवरण बनाए रखते हैं।

♦ डिजिटल पहल कर रहे पारंपरिक बैंक हैं।

♦ लाइसेंस प्राप्त नियो बैंक, आमतौर पर उन देशों में डिजिटल बैंकिंग लाइसेंस के साथ जो इसे अनुमति देते हैं।

## पारंपरिक बैंक बनाम नियो बैंक:

नियो बैंक की तुलना में पारंपरिक बैंकों में फंडिंग और ग्राहकों का भरोसा अधिक है। जबकि नियो बैंक तकनीक-प्रेमी पीढ़ी की बढ़ती

ज़रूरतों के अनुकूल हैं। नियो बैंक पारंपरिक बैंकों की तुलना में अपने ग्राहकों को अधिक तेज़ी से सेवा देने के लिए सुविधाओं को प्रारंभ कर सकते हैं और साझेदारी विकसित कर सकते हैं।

नियो बैंक खुदरा ग्राहकों, छोटे और मध्यम व्यवसायों की आवश्यकता को पूरा करता है। वे अभिनव उत्पादों को पेश कर और बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करके खुद को अलग करने के लिए मोबाइल-फर्स्ट मॉडल का लाभ उठाते हैं।

उद्यम पूंजी और निजी इक्विटी निवेशक ऐसे बैंकों के लिए बाज़ार के अवसरों पर गहरी नजर रख रहे हैं और उनमें अधिक दिलचस्पी ले रहे हैं।

वर्ष 2020 तक भारत में स्मार्टफोन प्रवेश दर 54% थी, जो वर्ष 2040 तक 96% तक बढ़ने का अनुमान है। भले ही 80% आबादी की कम-से-कम एक बैंक खाते तक पहुँच है, लेकिन वित्तीय समावेशन के स्तर में अभी तक सुधार नहीं हुआ है।

## नियो बैंक के समक्ष चुनौतियाँ:

नियो बैंकों की सफलता की कुंजी बाज़ार के एक खंड की ज़रूरतों को पूरा करने और सही तकनीक, व्यापार रणनीति और कार्य संस्कृति को अपनाने में निहित है।

**नियामक बाधाएं:** चूंकि भारतीय रिजर्व बैंक ने अभी तक नियो बैंक को मान्यता नहीं दी है, इसलिए आधिकारिक तौर पर ग्राहकों के पास कोई कानूनी सहायता या किसी समस्या के मामले में परिभाषित समाधान प्रक्रिया नहीं हो सकती है।

**अवैयक्तिक:** चूंकि नियो बैंक की भौतिक शाखा नहीं होती है, इसलिए ग्राहकों की व्यक्तिगत सहायता तक पहुँच नहीं होती है।

**सीमित सेवाएं:** नियो बैंक आमतौर पर पारंपरिक बैंकों की तुलना में कम सेवाएँ प्रदान करते हैं।

## नियो बैंक के लाभ:

**कम लागत:** कम नियम और क्रेडिट जोखिम की अनुपस्थिति नियो बैंक को अपनी लागत कम रखने की अनुमति देते हैं। बिना मासिक रखरखाव शुल्क के उत्पाद आमतौर पर किफायती होते हैं।

**सुविधा:** ये बैंक ग्राहकों को एक एप के माध्यम

से अधिकांश बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं।

**गति:** नियो बैंक ग्राहकों को त्वरित खाता खोलने और अनुरोधों को तेज़ी से संसाधित करने की अनुमति देता है। वे ऋण की पेशकश करते हैं, ऋण के मूल्यांकन के लिए नवीन रणनीतियों में अधिक समय लेने वाली आवेदन प्रक्रियाओं को सीमित करते हैं।

**पारदर्शिता:** नियो बैंक पारदर्शी हैं तथा ग्राहकों पर लगाए गए किसी शुल्क और दंड की रीयल-टाइम सूचनाएं और स्पष्टीकरण प्रदान करने का प्रयास करते हैं।

**गहरी अंतर्दृष्टि:** अधिकांश नियो बैंक अत्यधिक उन्नत इंटरफेस के साथ डैशबोर्ड समाधान प्रदान करते हैं और भुगतान, देय भुगतान और प्राप्य, बैंक स्टेटमेंट जैसी सेवाओं को अधिक सुलभ तरीके से प्रदान करते हैं।

## आगे की राह

नियो बैंक वित्तीय समावेशन की चुनौतियों को हल करने और अन्य वित्तीय सेवाओं के साथ बैंकिंग सेवाओं को जोड़ने के लिए किए गए उपायों के विस्तार हेतु कार्य कर सकते हैं। उदाहरण के लिए अप्रवासियों के लिए बैंक खाते खोलने जैसी सेवाएँ, पहचान के पारंपरिक प्रलेखीकरण पर आधारित नई ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाओं के माध्यम से सुविधा प्रदान करना। शुरुआत में छोटे लक्ष्यों के साथ समय पर और अधिक कार्यक्षमताओं एवं सेवाओं को जोड़कर नियो बैंक का विस्तार हो सकता है।

हालांकि डिजिटल और नियो बैंक गति पकड़ रहे हैं, लेकिन अधिकांश ने अभी तक निरंतर लाभप्रदता की स्थिति नहीं प्रदर्शित की है। इसके बावजूद उनके द्वारा बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं में व्यवधान उत्पन्न करने की काफी संभावनाएं हैं। पारंपरिक बैंकों को और अधिक लाभदायक संस्था में परिवर्तित होने तथा आधुनिक समय की तकनीक में निवेश कर ग्राहकों को सहज और त्वरित ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु पुनः तकनीकी प्रक्रियाओं को अपनाना होगा।



विवेक भानुदास सावंत  
क्षे.का., पुणे मेट्रो

# आदित्य एल-1

आदित्य का अर्थ सूर्य होता है. यह अंतरिक्ष यान शनिवार दिनांक 02.09.2023 को श्रीहरिकोटा से भारतीय समयानुसार सुबह 11.50 बजे अंतरिक्ष में रवाना हुआ. चंद्रयान III की सफलता के साथ ही इसरो द्वारा अगले चरण को लेकर महत्वाकांक्षी योजना 'आदित्य एल-1' ने अपनी सफलता के कई चरणों को पार कर लिया है. इस मिशन का मुख्य उद्देश्य सूर्य के बारे में विस्तृत अध्ययन करना तथा जानकारी प्राप्त करना है. हम सब जानते हैं कि चंद्रमा की तुलना में सूर्य के बारे में जानकारी एकत्रित करना बहुत ही चुनौती भरा कार्य है. परंतु हमारे देश के महान वैज्ञानिकों ने यह साहसी कदम उठाकर पूरे देश के सम्मान को बढ़ाया है. भारत का पहला सूर्य मिशन पृथ्वी से 15 लाख किलोमीटर की दूरी तय करेगा और एल-1 बिंदु की परिक्रमा करेगा. इस दौरान वह सूर्य से जुड़ी कई जानकारीयां उपलब्ध कराएगा.

## आदित्य एल-1 का मतलब:

18वीं सदी में जोसेफ लुई लैंग्रेज नाम के खगोल विज्ञानी ने सूर्य की बाहरी कक्षा में 05 बिंदुओं की खोज की थी, जिन्हें लैंग्रेज प्वाइंट्स के नाम से जाना जाता है. इन प्वाइंटों पर उपग्रह बिल्कुल उचल रहता है. यहां से बिना किसी रुकावट के आसानी से सूरज का अध्ययन किया जा सकता है. यह अंतरिक्ष में एक ऐसी जगह है जहां सूर्य और पृथ्वी का गुरुत्वाकर्षण बल संतुलित होता है. यहां एक किस्म का न्यूट्रल प्वाइंट विकसित हो जाता है जहां अंतरिक्ष यान के ईंधन की सबसे कम खपत होती है.

इसरो के मुताबिक आदित्य एल-1 का उद्देश्य सूरज के वातावरण का अध्ययन करना है. यह यान वहां के कक्ष में स्थिर होकर दूर से सूर्य के बारे में तथा सूर्य किरणों के बारे में जानकारीयां हासिल करेगा. आदित्य एल-1 में 07 अलग-अलग

कैमरे लगाए गए हैं, जो सूरज का अध्ययन करेंगे और कई रहस्यों से पर्दा हटाएंगे.

भारत के अंतरिक्ष वैज्ञानिकों के लिए यह एक बहुत बड़ी सफलता है कि भारतीय अंतरिक्ष अनुसंधान संगठन (इसरो) ने शनिवार 06 जनवरी को आदित्य एल-1 को पृथ्वी से लगभग 1.5 मिलियन किलोमीटर दूर अपनी गंतव्य कक्षा लैंग्रेज प्वाइंट -1 में सफलतापूर्वक स्थापित कर दिया है. 'एल-1 प्वाइंट' पृथ्वी और सूर्य के बीच की कुल दूरी का लगभग एक प्रतिशत है.

आदित्य एल-1, सूर्य का अध्ययन करने वाली पहली अंतरिक्ष-आधारित भारतीय वैधशाला (ऑब्जर्वेटरी) के रूप में कार्य करेगा. इसरो के अधिकारियों के अनुसार, एल-1 प्वाइंट के चारों ओर हेलो कक्षा में एक उपग्रह को बिना किसी बाधा या ग्रहण के लगातार सूर्य को देखने की बड़ी सुविधा होती है.

## आदित्य एल-1 मिशन आगे क्या करेगा?

इसरो के वैज्ञानिकों के अनुसार, आदित्य एल-1 अंतरिक्ष यान अब क्रूज चरण से ऑर्बिट फेज में अपना रूपांतरण शुरू करेगा, जिसके बाद सूर्य के अवलोकन की शुरुआत हो सकेगी. साथ ही यह उससे निकलने वाली सभी तत्वों की खोजबीन भी करेगा.

आदित्य एल-1 इलेक्ट्रोमैग्नेटिक और पार्टिकल फ़ील्ड डिटेक्टरों के माध्यम से सतह पर ऊर्जा और अंतरिक्ष की हलचलों को दर्ज करेगा. यह अंतरिक्ष के मौसम और अंतरिक्ष की हलचलों का अध्ययन करेगा और उनके होने के कारणों को समझने की कोशिश करेगा, जैसे सोलर विंड यानी सौर प्रवाह. इसी सौर प्रवाह

की वजह से पृथ्वी पर उत्तरी और दक्षिणी प्रकाश की घटनाएं होती हैं. साथ ही यह इलेक्ट्रोमैग्नेटिक विचलनों का भी अध्ययन करेगा. अपनी अंतिम कक्षा में पहुंचने के बाद इस वैधशाला को सूर्य स्पष्ट और लगातार नज़र आएगा.

इसरो के ही अनुसार, "इससे सौर हलचलों का करीब से अध्ययन करने और रियल टाइम में इसका अंतरिक्ष के मौसम पर क्या असर पड़ता है, इसके बारे में जानने में मदद मिलेगी." इससे विकिरण का भी अध्ययन हो सकेगा जो कि पृथ्वी तक आते-आते वातावरण की वजह से फ़िल्टर हो जाती है. अपने विशेष स्थान से वैधशाला के चार उपकरण सीधे सूर्य पर नज़र रखेंगे और बाकी तीन उपकरण लैंग्रेज प्वाइंट एल-1 के आसपास क्षेत्रों और कणों का अध्ययन करेंगे, जो हमें अंतरग्रहीय अंतरिक्ष में सौर हलचलों के बारे में अधिक जानकारी देंगे.

इस प्रकार हम देखते हैं इसरो ने आदित्य एल-1 के माध्यम से अंतरिक्ष में एक नई ऊंचाई हासिल किया है यह भारत के लिए गौरव की बात है. हमारे वैज्ञानिकों के कठिन परिश्रम एवं प्रतिभा के परिणामस्वरूप भारत का नाम पूरे विश्व में नई उपलब्धियों के साथ जाना जाने लगा है. आने वाले समय में यह मिशन नई जानकारीयां के साथ हमें कई विशेष उपलब्धियां भी हासिल कराने में सफल रहेगा.

रवि कुमार चौधरी  
क्षे.का., पटना





## अंचल कार्यालयों/क्षेत्रीय कार्यालयों/यूबीकेसी में स्थापना दिवस समारोह



अंचल कार्यालय, गांधीनगर और क्षेत्रीय कार्यालय अहमदाबाद



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, वाराणसी



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, विजयवाड़ा



अंचल कार्यालय और स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद



यूनियन बैंक ज्ञान केन्द्र, बेंगलूरु



अंचल कार्यालय और स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूरु



अंचल कार्यालय और स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालय, दिल्ली



अंचल कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय, रांची



क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, गाजीपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, चंदौली



क्षेत्रीय कार्यालय, पटना



क्षेत्रीय कार्यालय, रायगढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, हावड़ा



क्षेत्रीय कार्यालय, मऊ



क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, नागपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, खम्म



क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना



क्षेत्रीय कार्यालय, अमरावती





कार्यालय भी आभासी बैठकों, ऑनलाइन प्रशिक्षणों और कार्यशालाओं के आदी हो रहे हैं, जिससे प्रक्रिया आसान हो गई है, लागत में कमी आई है, बड़े समूहों के बीच स्नेहपूर्ण तरीके से संचार हो रहा है, यात्रा का समय बच जाता है और भौतिक बैठकों और प्रशिक्षणों के आयोजन से जुड़ी कठिनाइयां भी कम हो गई हैं।

मोबाइल बैंकिंग की शुरुआत के साथ, बैंकिंग को आसान बना दिया गया है और धन के हस्तांतरण से लेकर जमा खाता खोलने, नामांकन में बदलाव, चेक बुक अनुरोध और कई बैंकिंग सेवाएं एक ही क्लिक पर दी जा रही हैं।

उपरोक्त प्रगति के साथ कई भुगतान बैंक सामने आए हैं और क्यूआर कोड को स्कैन करके या मोबाइल नंबर पर भुगतान करने के तरीके को आसान बना दिया है।

उपरोक्त विकास को आवश्यक गति, उन्नत नेटवर्क, दूरसंचार और हाई स्पीड इंटरनेट कनेक्टिविटी तथा इंटरनेट डेटा उपयोग के सामर्थ्य में वृद्धि से मिली।

छात्र/छात्राएं अपने संदेह के स्पष्टीकरण के लिए इंटरनेट के माध्यम से ब्राउज़ कर रहे हैं, अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर रहे हैं, प्रोजेक्ट, असाइनमेंट आदि तैयार कर रहे हैं। छात्रों ने न केवल शैक्षणिक बल्कि प्रतियोगी परीक्षा भी ऑनलाइन देना शुरू कर दिया है, जिससे यह साबित हुआ है कि आविष्कार और विज्ञान का कोई अंत नहीं है।

नए स्थान, नए रेस्तरां, मॉल, संस्थान या किसी भी चीज़ का पता लगाने के लिए गूगल मैप्स का उपयोग करना हम सभी के लिए बेहद आम बात बन गए हैं और इसके अलावा हम ट्रैफिक के मामले में इसकी मदद से सबसे छोटे रास्ते खोजने की कोशिश करते हैं। यह यात्रियों और खोजकर्ताओं के लिए एक वरदान और एक टूर गाइड है।

हम इसे अपनी यात्रा बुकिंग के लिए उपयोग कर रहे हैं, चाहे वह स्थानीय यात्रा हो, देशी या विदेशी। इसने हमारी जीवन शैली

को सुधारा है, हमारे जीवन में सुविधा और आराम जोड़ा है।

आश्चर्यजनक रूप से कई मंदिर ऑनलाइन हो गए हैं, भक्तों के लिए ऑनलाइन दर्शन, ऑनलाइन आरती, पूजा की ऑनलाइन बुकिंग प्रारंभ हो गई है।

हम अपने इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से अपना मनोरंजन करने में सक्षम हैं और हम यह मान सकते हैं कि इन्होंने किताबों, वॉकमैन आदि की जगह ले ली है जो हमारे पहले साथी थे।

यह हमारे दैनिक जीवन की सबसे महत्वपूर्ण चीजों में से एक बन गई है जिसे हम पूरे दिन नहीं छोड़ पाते हैं। हम मोबाइल के बिना एक दिन भी नहीं सोच सकते क्योंकि इसका उपयोग ऑल इन वन डिवाइस के रूप में किया जाता है और एक दिन ऐसा आ गया है कि हम अपने हाथ में केवल एक मोबाइल लेकर घर से बाहर निकल सकते हैं।

हालाँकि इससे एक तरफ लोगों तक पहुँचने में मदद मिली, लेकिन मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की लत के कारण आपसी दूरी और परिवारों में अलगाव बढ़ रहा है।

बच्चे इन उपकरणों के आदी हो रहे हैं क्योंकि इससे उनका लगातार मनोरंजन हो रहा है और स्क्रीन पर बिताया जाने वाला समय बढ़ रहा है। इससे मोटापा बढ़ रहा है और अन्य स्वास्थ्य समस्याएं भी सामने आ रही हैं। लंबे समय तक स्क्रीन पर रहने से लोगों की दृष्टि, शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर असर पड़ रहा है।

जैसा कि हम सभी जानते हैं, सिक्के का दूसरा पहलू साइबर धोखाधड़ी, हैकिंग, साइबर क्राइम का खतरा है, जो धोखेबाजों या हैकर्स के शिकार होने पर कुछ ही समय में हमारे खातों को खाली कर सकता है। इससे गोपनीयता और सुरक्षा जोखिम का खतरा है।

इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का उपयोग करते समय ऑनलाइन घोटाले, पहचान की चोरी,

साइबर हमले और कई अन्य का खतरा होता है। जैसे-जैसे उपकरणों का उपयोग बढ़ रहा है, इन पर निर्भरता बढ़ती जा रही है, हमने विश्लेषण करने, समझने के लिए अपनी बुद्धि का उपयोग करना बंद कर दिया है।

इससे मानसिक तनाव भी बढ़ रहा है, जिससे अन्य जटिलताएँ जैसे सिर दर्द, गर्दन में दर्द, मांसपेशियों में अकड़न, सीमित शारीरिक गतिविधियों के कारण रक्त संचार में कमी, दृष्टि पर प्रभाव और लोगों के व्यवहार पर भी असर पड़ रहा है।

हाल के अध्ययनों से यह भी संकेत मिला है कि इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के बढ़ते उपयोग के कारण व्यक्तियों के व्यवहार संबंधी पहलू प्रभावित हो रहे हैं। इससे तनाव, चिड़चिड़ापन, ध्यान भटकना आदि बढ़ रहा है।

इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों ने हमारी जीवनशैली को बदल दिया है। आप जो भी चाहते हैं वह किसी भी समय आपके दरवाजे पर मिल जाता है, लेकिन यह आपके द्वारा खर्च करने की क्षमता पर निर्भर है। खाने का नाम लीजिए, कई फूड डिलीवरी एप विकसित हो गए हैं। अगर हम किराने के सामान के बारे में सोचें, तो बाजार में ऐसे कई डिलीवरी एप हैं जो तुरंत डिलीवरी भी देते हैं। शॉपिंग, मनोरंजन, फिल्में, लाइव चैनल, सब कुछ एक छोटे से इलेक्ट्रॉनिक उपकरण की मदद से आपके हाथ में आ गया है।

तथापि इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का विवेकपूर्ण, सतर्क और समझदारी भरा उपयोग हमें बेहतर, आरामदायक और स्वस्थ जीवन जीने में मदद करेगा।

विज्ञान का यदि उचित और विवेकपूर्ण तरीके से उपयोग किया जाए तो वरदान है और दुरुपयोग होने पर अभिशाप।



**जी स्वर्ण गौरी**  
जेड. एल. सी.  
विशाखापट्टणम

# Embedded Finance

In the ever-evolving tapestry of the financial landscape, marked by the ceaseless march of progress, the sine qua non for success has become an intricate interplay of innovation and adaptability. This dynamic arena, undergoing a metamorphosis spurred by the relentless march of the digital age, has not only bestowed unprecedented opportunities upon traditional financial behemoths and emerging disruptors alike but has also unfurled a tableau of formidable challenges. Within this maelstrom, the ascendance of embedded finance stands as a resplendent phenomenon, casting its transformative aura over the very fabric of how financial services are not only accessed and delivered but more fundamentally, how they seamlessly intertwine with the cadence of our quotidian existence. This exposé embarks on a profound exploration of the intricate realms of embedded finance, meticulously unravelling its foundational principles, scrutinizing its explosive growth over the past decade and dissecting, with scholarly rigor, the manifold opportunities and challenges that it bequeaths upon the financial ecosystem.

## **Understanding Embedded Finance:**

At its conceptual core, embedded finance emerges as a paradigmatic shift in the orchestration of financial services within the broader tapestry of contemporary commerce. This transformative approach seeks to transcend traditional financial silos, venturing beyond the conventional precincts of banks and financial institutions. Embedded finance, in its essence, embodies a novel philosophy that endeavours to seamlessly integrate financial services into the very fabric of non-financial platforms, products and

services. This symbiotic fusion is not merely a utilitarian marriage of convenience but a strategic recalibration that transcends traditional boundaries, heralding a new era where finance is intricately woven into the daily experiences and transactions of individuals and businesses alike.

Delving deeper into the labyrinth of embedded finance unveils a rich tapestry of interconnected partnerships and technological prowess. The crux of this novel approach lies in its capacity to serve as a bridge – a bridge that spans the gap between consumers boasting a robust digital footprint and the historically aloof realm of traditional financial institutions. In essence, embedded finance emerges as a harbinger of financial democratization, reaching out to those who may have been on the periphery of mainstream banking experiences.

To comprehend this concept more vividly, consider the real-world scenarios that unfold at the nexus of embedded finance and our daily interactions. Picture oneself navigating the digital aisles of an online marketplace, contemplating a purchase. Amidst the array of payment options, a tantalizing proposition materializes - an instant loan offer facilitating a "buy now, pay later" narrative. This represents a quintessential manifestation of embedded finance, where the contours of the e-commerce platform seamlessly accommodate financial solutions within the very fabric of the shopping experience.

Similarly, when we summon a ride through a ride-sharing app and embedded within the platform, encounter the option to settle

the fare via a linked credit card, the app metamorphoses into a conduit for financial interactions. This exemplifies the intricacies of embedded finance, where non-financial entities strategically embed financial services into their offerings, transforming routine transactions into opportunities for financial engagement.

The mechanics of embedded finance, therefore, hinge on strategic collaborations between financial institutions and entities spanning diverse industries. It is a nexus where the alchemy of finance and technology converges, allowing for an expansive redefinition of the product and service landscape. This dynamic interplay empowers companies to augment their product portfolios by seamlessly integrating financial solutions, thereby reshaping the consumer experience.

Embedded finance, far from being a mere transactional appendage, metamorphoses into a catalyst for a paradigm shift in consumer behaviour, paving the way for a nuanced understanding of the symbiosis between commerce and finance. It is a testament to the evolving nature of the financial ecosystem, where the lines between financial and non-financial domains blur and a new epoch of integrated financial experiences unfurls. As we embark on this nuanced journey of comprehending embedded finance, the intricate dance between innovation, collaboration and consumer-centricity becomes the focal point, propelling the financial realm into uncharted territories of possibility.

## **The Growth of Embedded Finance:**

Over the past decade, the adoption of embedded finance has witnessed

remarkable growth, reshaping the financial landscape and triggering a paradigm shift in how consumers access financial services. Digital platforms have penetrated markets that were once the exclusive domain of traditional financial institutions, resulting in a surge in collaborative ventures between non-financial entities and financial institutions, facilitated by open business models and partnership ecosystems.

In a world where consumers increasingly value convenience and simplicity, embedded finance has emerged as a potent response. The payment sector within embedded finance has been a significant driver of this transformation.

The number of Internet data subscribers has surged by 44%, reaching 883 million in 2023, up from 615 million in 2019. Mobile phone penetration has also increased by 36% over the past four years, soaring from ₹1.94 trillion to ₹2.64 trillion in sales. This surge in purchasing power, supported by economic growth and the introduction of innovative financial products like "buy now, pay later" (BNPL), zero-interest financing and cash-back offers, has created a catalyst for the embedded finance movement.

**Enhancing Financial Inclusion :** One of the noteworthy achievements of embedded finance is its potential to enhance financial inclusion. By offering financial services within platforms that individuals already use regularly, it becomes easier for underbanked and unbanked populations to access banking services, make digital payments and access credit facilities. This democratization of financial services has the potential to uplift millions by providing them with access to previously unattainable financial tools and opportunities.

**Cross-Selling and Expanding Customer Segments :** The growth of embedded finance is not limited to just payments. Increasingly, financial institutions and non-financial entities are partnering to target new customer segments through cross-selling. For instance, financial institutions can collaborate with travel service providers to offer integrated travel and payment solutions. The growing tech infrastructure has extended the digital footprint of borrowers, enabling more accurate credit evaluations and broadening access to financing for individuals who were previously deemed ineligible.

Furthermore, fostering partnerships, both within the financial sector and with non-financial entities, can be instrumental in promoting financial products to larger customer groups. This collaborative approach allows for the creation of unique selling propositions, such as personalized, customer-centric services and the availability of financing at the point of purchase. By eliminating intermediaries, embedded finance can reduce funding costs and enhance the overall customer experience.

**Challenges in Embedded Finance:** While the prospects of embedded finance are promising, they come with their fair share of challenges. Several key issues need to be addressed to ensure the sustainable growth and success of this innovative approach:

**Data Privacy and Security :** One of the primary concerns in embedded finance is the exchange of sensitive data among stakeholders. The integration of financial services into non-financial platforms necessitates the sharing of personal and financial information. Maintaining robust data privacy and security measures is crucial to protect individuals from

potential data breaches and identity theft. Regulatory frameworks and industry standards need to be strengthened to ensure the safe handling of sensitive data.

**Transparency and Ethical Practices :** To foster trust and credibility in embedded finance, transparency and ethical business practices are essential. Consumers must have a clear understanding of the financial products and services they are accessing through non-financial platforms. Additionally, mechanisms for addressing customer grievances and disputes should be in place to prevent fraudulent product offerings and unfair practices.

**Digital and Financial Literacy:** As embedded finance expands, it is essential to promote digital and financial literacy among consumers. Many individuals, particularly in underserved or unbanked communities, may not have the necessary knowledge to make informed financial decisions. Education and outreach programs can help bridge this knowledge gap, empowering consumers to use embedded financial services effectively.

**Competition and Monopoly Concerns :** As more players enter the embedded finance space, competition can saturate the market, with multiple providers offering similar financial products. To ensure fair competition and prevent monopolistic practices, regulatory bodies should monitor and enforce antitrust laws. This will encourage innovation and affordability while safeguarding consumers from excessive market control.

**Collaboration Across Borders:** With the globalization of digital financial services, it is vital to enact regulations that promote collaboration across borders. The

cross-border nature of embedded finance demands international cooperation to establish consistent standards and regulations that facilitate secure and efficient financial services on a global scale.

**Leveraging Data Analytics :** Embedded finance generates a wealth of data, including proprietary data and insights into consumer behaviour. Financial institutions and non-financial entities can leverage this data to expand their borrower base and offer more tailored financial solutions. This data-driven approach allows for a deeper understanding of customer needs and preferences, enabling cross-industry offerings and reducing operational expenses.

**Transitioning to a Client-Centric Approach :** Traditional financial institutions have historically been product-centric, focusing on offering a range of financial

products. However, the embedded finance paradigm encourages a shift towards a client-centric approach. This approach prioritizes meeting individual needs and preferences, thereby enabling cross-industry offerings while reducing operational expenses. The success of embedded finance relies on recognizing that customers value products and services that fulfil their specific requirements.

**Conclusion :** Embedded finance is revolutionizing the financial landscape by seamlessly integrating financial services into the platforms and products that consumers already use daily. This innovative approach is expanding financial inclusion, enabling cross-selling and driving remarkable growth in the payment sector. However, it also comes with challenges related to data privacy, transparency, competition, and regulatory coordination.

To realize the full potential of embedded finance, it is essential to address these challenges while continuing to promote digital and financial literacy among consumers. By embracing a client-centric approach, leveraging data analytics and exploring industry specialization, financial institutions and non-financial entities can unlock new opportunities and create unique value propositions that benefit both businesses and consumers. As embedded finance continues to evolve, its impact on the financial industry and the daily lives of consumers is poised to be transformative, making it a trend that is here to stay.



**Neha Gaur**  
U.L.A., Powai

## वार्षिक पुरस्कार योजना 2022-23

उत्कृष्ट कविता - हिंदी

इंद्रधनुष

यूनियन धारा मार्च 2023



**श्री कौशल किशोर शुक्ला**  
क्षे. का. पटना

उत्कृष्ट कविता - अंग्रेजी

Vyom

यूनियन धारा दिसंबर 2022



**श्री स्पर्श सक्सेना**  
क्षे. का. बरेली

उत्कृष्ट लेख - हिन्दी

हाँ मैं बशीर हूँ....

यूनियन धारा जून 2022



**सुश्री अपूर्वा सिंह**  
क्षे. का. लखनऊ

उत्कृष्ट लेख - अंग्रेजी

Positive Pay System

यूनियन धारा दिसंबर 2022



**श्री सुव्रत कुमार ढाल**  
क्षे. का. रायपुर

उत्कृष्ट साक्षात्कार

डॉ. दामोदर खड़से

यूनियन सृजन दिसंबर 2022



**सुश्री अनुराधा, अं.का. पुणे**

उत्कृष्ट सेंटर स्प्रेड

Meesapulimala Kerala

यूनियन धारा मार्च 2023



**श्री प्रशांत एम, कें. का. अन्नेक्स मंगलुरु**

उत्कृष्ट बैंक कवर

गुरेज वैली, कश्मीर

यूनियन सृजन मार्च 2023



**श्री कैलाश शर्मा, ट्रेजरी विभाग, कें. का. मुंबई**



फोटो - प्रीति साव  
क्षे.का., भुवनेश्वर

### शीर्षक लिखें / Write a Title

क्या यह तस्वीर आपके मन में किसी पुरानी याद, किसी गहन भावना या सृजनात्मकता अंकुरित कर रही है? हर तस्वीर एक दास्तां बयां करती है. तथापि, यदि आप अपने भावों को 5-6 शब्दों में पिरोकर प्रस्तुत करना चाहें तो तुरंत अपनी कलम का जादू दिखाते हुए इस चित्र के लिए उचित शीर्षक लिखें और अपने कार्यालय क्षेत्र के संवाददाता के माध्यम से हमें प्रेषित करें

अपनी प्रविष्टि भेजते समय निम्नलिखित का ज़रूर ध्यान रखें:

- शीर्षक केवल 5-6 शब्दों का ही हो.
- प्रविष्टि हिंदी या अंग्रेजी में भेजी जा सकती है. परिपत्र सं. 7869 दि: 19.12.2022 के अनुसार दोनों श्रेणियों में अलग-अलग पुरस्कार दिए जाएंगे.
- एक स्टाफ सदस्य एक ही प्रविष्टि प्रस्तुत कर सकते हैं, या तो हिंदी या अंग्रेजी में.
- प्रतियोगिता केवल बैंक के सेवारत कार्मिकों के लिए ही है.
- सभी संवाददाता अपने क्षेत्र से प्राप्त प्रविष्टियों को समेकित कर निर्धारित समय सीमा में uniondhara@unionbankofindia.bank पर प्रेषित करें.
- प्रविष्टियां भेजने कि अंतिम तिथि 16 मार्च, 2024 है.
- शब्द संख्या का ध्यान रखते हुए अंतिम तिथि तक प्राप्त प्रविष्टियों को ही प्रतियोगिता में सम्मिलित किया जाएगा.

Is this picture evoking some old memory, some deep emotion or sparking creativity? Every picture is worth a thousand words, however if you want to express yourself feelings in 5-6 words, then let your pen create magic. Write a suitable title for this picture and send it to us through the correspondent of your office Region.

**Please ensure the following while submitting your entry:**

- Title should be of only 5-6 words.
- The entry may be sent in Hindi or English. In terms of circular no. 7869 dt. 19.12.2022 separate prizes shall be awarded under each category Both the categories have different prizes.
- **A staff member may submit only one entry, either in Hindi or in English.**
- This contest is open only for the staff members presently in service of the Bank.
- All correspondents are requested to consolidate the entries of their Region within stipulated time and send them to uniondhara@unionbankofindia.bank .
- The last date for sending entries is 16th March, 2024
- Entries, duly, adhering to the specified word limit, received by the last date, shall only be included in the competition.

### यूनियन धारा प्रतियोगिता क्र 167 - 'स्लोगन लिखें'

| पुरस्कार   | हिन्दी खण्ड                                | अंग्रेजी खण्ड                                |
|------------|--|--|
| प्रथम      | श्री मनीष कुमार भुमरकर, क्षे. का., वारंगल  | सुश्री अपर्णा देशपांडे, अं. का., पुणे        |
| द्वितीय    | श्री ललित मोहन मिश्रा, क्षे. का., लुधियाना | सुश्री दिव्या मोहन, क्षे. का., त्रिवेनन्द्रम |
| तृतीय      | श्री के. अनिल कुमार, अं. का., हैदराबाद     | श्री प्रशांत चव्हाण, क्षे. का., सूरत         |
| प्रोत्साहन | श्री संजय कुमार, अं. का., हैदराबाद         | सुश्री ऋचा सूद, वाकड़ शाखा                   |

# Safeguards against Deepfakes

In 2017, a digital predator emerged, weaponizing AI to create hyper-realistic forgeries: the DEEPFAKE. This technology seamlessly mimics appearances, voices, and actions, amplifying its reach through the vast social media jungle. While advancements glitter, trust remains the gold standard. India's rigorous financial sector, faces the chilling challenge of deepfakes.

These digital phantoms operate through a dual-algorithm system called Generative Adversarial Networks (GANs). One algorithm crafts fake content by learning from a target's videos or images, capturing every detail. Another critiques its authenticity, refining it until it's indistinguishable from reality. This dance produces ever-more convincing deepfakes, manipulating videos or swapping faces onto another's body.

The chilling reality is that deepfakes are already weaponized in financial frauds. A near miss at Zerodha highlights a growing problem: unreported deepfake scams. They cast a long shadow over the sector, posing several key threats viz.,

- **Ghost Fraud:** Imagine an insurance claim filed by a seemingly alive loved one, using a deepfake video. This "ghost fraud" enables prolonged financial losses and erodes trust.
- **Identity Theft:** Deepfakes can create fabricated personas, open illicit accounts for money

laundering and other crimes. These wolves in sheep's clothing infiltrate the financial system, causing ripples of disruption.

- **Market Manipulation:** Beyond impersonation, deepfakes can weave webs of lies, manipulating documents, reports, and even market data. Imagine investors swayed by a fabricated CEO video or panic-selling triggered by fake news. The potential for manipulation is boundless and devastating.

The fight against deepfakes demands a multi-pronged approach.

- **Individual Vigilance:** Recognizing the signs, verifying information, and exercising caution are crucial.
- **Institutional Security:** Businesses must bolster defenses with advanced authentication and cutting-edge detection technology.

- **Collaboration:** Sharing intelligence across institutions, developing industry-wide protocols, and launching public awareness campaigns are essential.

India is taking proactive steps to fortify its defenses. The RBI's live video KYC requirement for opening bank accounts is a commendable initiative towards deepfake fraud mitigation. This also includes personalised dynamic randomised questionnaires, security upgrade, etc., to strengthen the security postures and minimize the likelihood of fraud, particularly in credit applications. Also, implementing AI-

powered detection tools, awareness campaigns, multi-layered security, robust biometric verification, and clear regulatory frameworks further strengthens the fight against deepfakes.

Minimizing online profiles' access, treating unknown calls with suspicion, and directly verifying information empower us in this digital war.

The financial industry cannot afford complacency. Layered authentication, a unified platform for diverse detection tools, and proactive cybersecurity strategies are vital weapons. Behavioral analysis adds another layer, constantly adapting to evolving tactics. Collaboration is key – sharing information and strategies across institutions is crucial to stay ahead of the curve.

By understanding the evolving deepfake landscape, adopting advanced verification measures, and staying informed, both individuals and institutions can navigate the digital jungle with trust as their compass. In the face of this digital deception, vigilance and a united front are our most potent weapons. Let's work together to ensure a secure financial future.

**Jeetendra Yadav**  
Digitization Vertical,  
C.O. Mumbai



# SPARK Recipe For Improving Demand Deposits

The deposits mobilized from the general public through demand and time deposits is an important source of working capital for banks and is of paramount importance to the banking industry.

Demand deposits, encompassing both current and savings accounts, hold immense significance for the bank. They serve as a reliable and stable source of funds, ensuring liquidity for day-to-day banking operations. These deposits also play a crucial role in fostering customer relationships, acting as a gateway for individuals and businesses to access a wide range of financial products and services. The interest-free nature of current accounts and the modest interest offered on savings accounts provide banks with a cost-effective funding base and contribute to banks' profitability and enhance their net interest margins. Demand deposits also assist banks in meeting the regulatory requirements and contribute to risk management by diversifying funding sources, reducing exposure to market volatility. The accessibility and flexibility associated with demand deposits make them an attractive option for customers, promoting financial inclusion and enhancing the reach of banking services. The cumulative impact of demand deposits on the bank is reflected in the Bank's stability, resilience, and its ability to cater to the diverse financial needs of the population.

Demand Deposits constitute about 34.66% of total deposits of the bank as against the industry average of 39.2%. Being the 5th largest Public

Sector bank, our Bank certainly deserves a better share of demand deposits. The only recipe for increasing demand deposits lies in exceptional customer service. A positive and customer-centric approach builds trust, encouraging individuals and businesses to choose a bank for their deposit needs. Excellent customer service creates a strong foundation for lasting relationships, leading to increased customer loyalty. When customers feel valued and supported, they are more likely to maintain higher balances in demand deposit accounts. Investing in customer service not only retains existing ones but also attracts new depositors, contributing to the overall growth and success of a bank's demand deposit portfolio. Good customer service requires a "SPARK", a combination of essential elements in every one of us.

**S-Skills:** Good customer service requires effective communication skills, clear and empathetic interactions with customers. Active listening skills help in understanding customer needs and concerns accurately. Problem-solving skills empower employees to address issues promptly and efficiently. Interpersonal skills contribute to building positive relationships and rapport with customers. Adaptability is crucial for responding to various customer personalities and situations, ensuring a positive overall service experience.

**P-Passion:** Passion is a vital element

for good customer service as it brings enthusiasm and commitment to interactions. Employees with passion are more likely to go above and beyond to meet customer needs, creating a positive and memorable experience. Passionate individuals convey genuine interest and care, fostering a strong connection with customers. This enthusiasm is contagious and can positively influence the overall atmosphere and attitude of the service encounter.

**A-Attitude:** Attitude is a critical factor in delivering good customer service. A positive attitude creates a welcoming and helpful atmosphere, making customers feel valued and appreciated. Employees with a customer-centric attitude are more likely to approach challenges with a solutions-oriented mindset, contributing to efficient issue resolution. A positive attitude also enhances communication, fostering a sense of trust and satisfaction during customer interactions. Ultimately, a customer-focused attitude plays a key role in shaping the overall customer experience and building lasting relationships.

**R-Response-ability:** Ability to give response is crucial for good customer service as it emphasizes the capacity to address customer inquiries, issues, or requests promptly and effectively. Quick and thoughtful responses demonstrate attentiveness and a commitment to resolving concerns, contributing to customer satisfaction. A strong response ability ensures that customers feel heard and valued, enhancing their overall experience.

Efficient handling of customer interactions builds trust and loyalty, as customers appreciate timely and accurate assistance.

**K-Knowledge:** Knowledge of products and services is essential for good customer service as it enables employees to provide accurate and relevant information to customers. A thorough understanding of products allows staff to address customer inquiries and concerns with confidence and build trust. Knowledgeable employees can guide customers effectively, helping them make informed decisions about products or services. This expertise contributes to a positive customer experience, enhancing

satisfaction and loyalty. Educating customers about account features and benefits through effective communication channels help in attracting new demand deposit accounts. Ultimately, a well-informed team fosters a sense of reliability and competence, key elements in delivering high-quality customer service.

In harmony, these five elements contribute to a customer-centric culture that fosters trust, satisfaction, and long-term loyalty thereby increasing the demand deposits.

Thus good customer service is instrumental in creating a favourable environment for the acquisition

and retention of demand deposits by fostering trust, satisfaction, and loyalty. Additionally, satisfied customers are more receptive to cross-selling efforts, providing banks with opportunities to offer additional products and services. Positive word-of-mouth recommendations stemming from exceptional service can be a powerful driver for attracting new customers.

**Sasha Atrisola  
Gatphoh**

RLP- Whitefield  
R.O., Bangalore East



## Unified Payments Interface

The Unified Payments Interface (UPI) stands at the forefront of a monumental shift in the way financial transactions occur. UPI has rapidly transformed the landscape of banking and payments, offering a seamless, instant, and interoperable platform that transcends traditional barriers. Its inception revolutionized the accessibility and ease of digital transactions, enabling individuals and businesses to conduct transactions across multiple banks effortlessly. UPI's user-centric design and wide-ranging adoption have redefined the contours of financial interactions, fostering a burgeoning ecosystem of digital payments and fundamentally altering the dynamics of financial inclusion and convenience.

### The architecture of UPI

Unified Payments Interface (UPI) is a game-changing system that has revolutionized the dynamics of financial transactions. Functioning

as an advanced layer over the existing banking infrastructure, UPI streamlines the process of transferring funds by allowing users to link multiple bank accounts to a single mobile application. Its architecture is ingeniously designed, employing a unique identifier known as a Virtual Payment Address (VPA) that replaces the need for sharing sensitive banking details during transactions.

At its core, UPI operates on a 'one-click-two-factor authentication' principle, ensuring both security and convenience. Users can initiate transactions instantly by selecting the recipient's VPA, making the process as straightforward as sending a message. Moreover, UPI transcends the limitations of traditional banking hours or holidays, enabling round-the-clock transactions, enhancing accessibility, and eliminating geographical barriers.

Its interoperability across various banks makes it seamless to transfer funds between different banks without delays or additional charges. The system's simplicity and user-friendliness have propelled its widespread adoption across diverse demographics, from urban millennials to rural populations, significantly contributing to India's push towards a digital economy.

### Disruption in Banking Sector

UPI's advent has disrupted the conventional banking sector in multifaceted ways, fundamentally altering the modus operandi of financial transactions. Traditionally, banking relied on physical branches, paperwork, and time-consuming processes for fund transfers. UPI's introduction challenged these norms by introducing a digital, real-time payment system that circumvents the limitations of traditional banking channels.

UPI has eroded the dominance of cash



transactions by providing a secure and convenient alternative. This shift towards digital transactions has significantly reduced the reliance on physical currency, promoting a cashless economy and diminishing associated risks like theft and counterfeiting.

### **Impact on payment space**

One of the most striking impacts of UPI has been its role in facilitating Person-to-Person (P2P) and Person-to-merchant (P2M) transactions. Individuals can effortlessly transfer funds to friends, family, or merchants without the need for cumbersome bank details. This ease of transaction has immensely benefited small businesses, street vendors, and even online sellers, catalysing the growth of the informal economy and contributing to financial inclusion.

Moreover, UPI's integration with various online platforms and mobile apps has streamlined the checkout process for e-commerce, enabling seamless and secure payments. This integration has not only enhanced user experience but has also driven the growth of online businesses by reducing cart abandonment rates and simplifying payment reconciliation processes.

Furthermore, UPI's influence extends to offline payments, transforming the way brick-and-mortar businesses operate. With the advent of QR code-based payments, even small retailers and local stores can accept digital payments, reducing the dependency on cash transactions and enhancing the overall efficiency of the payment ecosystem.

The versatility and convenience offered by UPI have not only facilitated faster transactions but have also catalysed a behavioural shift towards embracing digital payments, propelling India towards a digitally empowered economy.

### **Challenges and Future prospects**

While UPI has garnered widespread acclaim, it faces certain challenges that require attention for sustained growth. Security concerns, despite robust encryption measures, persist as cyber threats evolve. Additionally, scalability remains a critical aspect as the system copes with a burgeoning user base and increasing transaction volumes. Moreover, interoperability issues between different UPI apps and occasional transaction failures pose hurdles.

Looking ahead, the future prospects for UPI are promising. Innovations such as UPI 2.0 and advancements in technology, like integration with wearables and IoT devices, hold immense potential. Strengthening security measures through biometric authentication and AI-driven fraud detection systems will fortify UPI's reliability. Furthermore, collaborations between banks, fintech firms, and regulatory bodies are pivotal for enhancing UPI's capabilities and ensuring its seamless functioning in an ever-evolving financial landscape.

### **Case studies and success stories**

Several case studies and success stories highlight the transformative impact of UPI in diverse sectors. For instance, in the retail space, businesses like small local stores and street vendors have experienced a significant uptick in sales by adopting UPI as a payment method. Online platforms, such as e-commerce websites and food delivery services, have witnessed a surge in transactions due to the seamless checkout experience offered by UPI.

Moreover, individual success stories abound. From students paying fees conveniently to freelancers receiving instant payments, UPI has simplified financial transactions for

various demographics. For instance, freelancers and gig workers have found UPI invaluable for receiving prompt payments from clients across the country. These anecdotes collectively underscore how UPI has empowered individuals and businesses by streamlining transactions and fostering financial inclusivity.

The regulatory framework surrounding UPI involves close collaboration between government bodies, regulatory authorities like the Reserve Bank of India (RBI), and various stakeholders in the financial ecosystem. RBI's oversight ensures the security, interoperability, and smooth functioning of UPI. Additionally, collaborations between banks, fintech companies, and government initiatives play a pivotal role in furthering UPI's reach and capabilities. These collaborations aim to innovate, enhance user experience, and address challenges, ultimately fostering an environment conducive to the continued growth and evolution of UPI as a reliable and transformative payment system.

In conclusion, despite facing challenges, UPI's impact on financial inclusion, economic growth, and technological innovation is undeniable. The future promises further enhancements, collaborations, and innovations, ensuring UPI's continued evolution and relevance in fostering a more accessible, efficient, and secure financial ecosystem. As UPI continues to empower individuals, businesses, and the economy at large, its journey epitomizes a remarkable revolution in the realm of banking and payments.



**Surbhi Agrawal**  
Harda Branch,  
R.O., Narmadapuram

# Business Ethics: The New Normal



“Ethics is knowing the difference between what we have right to do and what is right to do.”

**Overview:** In today’s fast changing & competitive market scenario, business ethics have become worthy for any organization that aims to succeed in the long run. Companies that embrace ethical principles & practices in their business not only earn the trust of their stakeholders but are also set apart from their competitors. In this 21st century, companies have realised that if they want to be the ‘best than the rest,’ they cannot overlook the magnitude of Business Ethics.

Among the many virtues of the world’s most successful companies, one thing is common that is their strong belief in business ethics. With the passing of every financial year, their strategy, business proposition,

world dynamics change, but the foundation of business ethics holds strong and remains unchanged.

**Genesis:** Business Ethics has its genesis way back when barter system prevailed, despite having no proper medium of exchange, people had immense faith and trust in their transactions & dealings. However it got prominence in 1960s in response to the concerns of a consumer-based society. These included environmental protection, social concerns, corporate responsibilities and so on.

**Decoding Business Ethics:** In layman terms, business ethics can be stated as the code of conduct that an institution must follow for the welfare of all stakeholders and society at large. They guide organizations into acting fairly and honestly, fostering customer trust

and guiding ethical decision making among top management to the field functionaries. These ethical principles form the foundation of corporate governance ensuring that businesses operate ethically and responsibly. By implementing business ethic practices, companies can further strengthen their Corporate Governance & ethical foundation.

Following are some of the key elements of business ethics:

- ◆ Reliability and Trust
- ◆ Commitment and Relationship
- ◆ Honesty and Integrity
- ◆ Confidentiality and Secrecy
- ◆ Transparency & Accountability
- ◆ Loyalty & Moral Responsibility
- ◆ Environmental Consciousness
- ◆ Corporate Social Responsibility

Business ethics refer to the standards for morally right and wrong conduct in business. Further, Legal and Ethical aren't necessarily the same. Something that is not illegal may not be ethical and vice versa. Business ethics enhances the law by outlining acceptable behaviour beyond control of the controlling authority or Government.

Organizations establish business ethics to promote integrity among their employees and gain trust of key stakeholders including customers and investors.

Gone are the days when companies were talking about decision making, now it is the time of taking ethical decisions. No doubt business ethics a very important in all organizations. but when it comes to BFSI Sector, the degree of importance of business ethics enhances multi-fold.

#### **Importance of Business Ethics:**

The significance of business ethics stems from their role in establishing trust, cultivating a goodwill and attaining long-term success. A responsible and sustainable organization embraces ethical practices into all aspects of its business operations. Transparency is of great importance in business ethics, as it helps in creating trust & credibility by being open about business decisions and actions, even when they do not result in immediate business benefits.

Corporate responsibility plays a crucial role in business ethics, as they should fulfil their obligations to all stakeholders including employees, customers, business partners and take into account the interests of all parties involved with the business. Fairness is also of utmost value, guaranteeing that the workplace is promoting a right kind of culture by encouraging Diversity,

Equity and Inclusion (DEI).

Some of the key reasons of why business ethics is considered to be of utmost importance is briefed hereunder:

◆ **Business ethics is an essential skill:** In today's world, the organizations understand the nexus between business ethics and business success, as a result of which all companies give importance to Business ethics. Companies are devoting more resources to business ethics. with the advent of technology and digital communication. Several studies have shown that the prominence of business ethics will continue to grow in the years to come. Besides hiring the right talent with high integrity and honesty, companies are also focussing on building a right kind of culture for business ethics as it is perceived as one of the critical success factors.

◆ **Business ethics drives employee behaviour:** Previous researches have shown that in any organization, employees are more likely to apply ethical reasoning when their company clearly demonstrates why business ethics is important. Therefore, employees experiencing strong ethical culture are better prepared. According to global research firm Gartner, companies must integrate their ethics programme with business operations as these two cannot be achieved separately. As advised by Gartner, an ethics programme shall encompass the following:

◆ **Business ethics benefits the bottom line:** For the overall organizational growth, improvement in the bottom line is as important as that of the top line. Therefore, another reason why business ethics are important is that it can impact the profitability. and

cultivates trust which strengthens both branding and sales. It is linked to customer loyalty, repeat purchase, positive word-of-mouth publicity which impacts both the top line and bottom line. No customer would like to do business with companies they perceive as unethical.

While discussing on the importance of business ethics, it is very evident that without this no company on the earth can survive. In the past, we have seen many companies fail because of zero business ethics.

There are ample examples of companies which grown on the pillars of business ethics.

**Conclusion:** Considering the importance of business ethics in today's corporate world, some organizations define & measure corporate ethical standards, recognize companies that excel and promote best practices in corporate ethics. In 2023, 135 organizations were recognized for their unwavering commitment to business integrity. The honourees span 19 countries and 46 industries. The only Indian company which made it to the elite list is Infosys Ltd.

Business ethics should be at the DNA of all Indian companies and they should demonstrate this by advancing the standards of ethical business practices that fuel corporate character, marketplace trust, business success and finally impact the public faith and bottom line of the organization, thereby contributing to nation building in the true sense.

**Mriganka  
Chowdhury**  
H.R.D., C.O.,  
Mumbai



# ONDC Initiative :

## Empowering Digital India

The Open Network for Digital Commerce, commonly known as ONDC, is a transformative initiative launched by the Government of India to revolutionize the digital commerce landscape in the country. This ambitious project aims to create a level playing field for various stakeholders in the e-commerce ecosystem while fostering innovation, competition, and transparency. In the rapidly evolving landscape of the digital economy, India recognizes the pivotal role that Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play in driving economic growth and employment generation. To empower these businesses and facilitate their digital transformation, the Government of India has introduced the Open Network for Digital Commerce (ONDC) initiative.

### Key Aspects :

#### Understanding ONDC:

ONDC is an open network, tech enabled infrastructure to enable e-commerce across domains by increasing discoverability of players operating from remote locations engaged through any network enabled application. ONDC was formed in Dec. 2021 with Quality Council of India & Protean eGov Technologies Ltd. as initial promoters.

The ONDC initiative centers around the creation of an open and collaborative digital commerce ecosystem. It is designed to provide



a robust digital infrastructure that connects producers, manufacturers, retailers, and consumers seamlessly. The ONDC initiative creates an open, interconnected digital ecosystem that caters specifically to the needs of MSMEs. The initiative rests on three fundamental pillars:

**1. Digital Marketplaces:** ONDC envisions a unified digital marketplace where MSMEs can showcase their products and services, where various sellers, both big and small, can list their products and reach a broader customer base. This platform aims to promote fair competition and reduce the dominance of a few major players. This marketplace offers an equitable platform for MSMEs to compete with larger entities, increasing their market reach.

**2. Trusted Data Exchange:** Data is at the core of ONDC's operations. It seeks to establish a data-sharing framework that ensures data privacy and security while allowing businesses to access relevant information to optimize their operations. It facilitates the secure exchange of information, enabling MSMEs to access critical insights, market trends, and customer preferences. This data-driven approach empowers MSMEs to make informed decisions and tailor their offerings.

**3. Ecosystem Integration:** ONDC aims to integrate various services such as logistics, payments, and financial services into a cohesive ecosystem. This simplifies the supply chain and enhances overall efficiency of digital commerce in

India. For MSMEs ONDC seeks to integrate various digital services, including logistics, payments, and financial services. By simplifying these processes, ONDC aims to reduce operational costs and enhance the efficiency of MSMEs' supply chains.

### **Significance of ONDC for India's Digital MSME Economy:**

**The ONDC initiative carries profound significance for India's MSME sector:**

**1. Market Access:** ONDC opens doors for MSMEs to access a wider market, allowing them to reach customers across the nation and even internationally, boosting revenue potential. It promotes competition reducing entry barriers and promotes fair competition. Smaller businesses and start-ups can benefit from this initiative by gaining access to a broader customer base.

**2. Data-Driven Growth:** ONDC emphasizes data empowerment for businesses, allowing them to make data-driven decisions. This can lead to more efficient operations, better-targeted marketing, and improved customer experiences. MSMEs often lack access to valuable data insights. ONDC addresses this gap, enabling data-driven decision-making, personalized marketing, and product innovation.

**3. Cost Efficiency by Strengthening Digital Infrastructure:** The creation of a robust digital infrastructure through ONDC can enhance the overall efficiency of digital commerce in the country. This can lead to cost savings and increased convenience for consumers. Through the ecosystem integration,

ONDC optimizes various digital services, reducing costs for MSMEs. This cost efficiency enhances their competitiveness.

**4. Digital Transformation:** Aligning with Digital India ONDC aligns with the broader Digital India program, which aims to transform India into a digitally empowered society. It complements efforts to increase digital literacy and connectivity across the nation. Many MSMEs in India are yet to embrace digital technologies fully. ONDC provides the infrastructure and tools necessary to accelerate their digital transformation journey.

### **Challenges and Considerations for ONDC in India's Digital MSME Economy:**

While the ONDC initiative holds immense promise, it faces several challenges:

**1. Regulatory Framework:** Balancing the interests of various stakeholders while ensuring compliance with existing regulations can be tricky and daunting. Striking the right regulatory framework is crucial. Balancing the interests of various stakeholders while ensuring compliance with existing regulations can be complex. Striking the right regulatory balance between promoting innovation and safeguarding consumer interests can be very difficult and require immense resources and expertise.

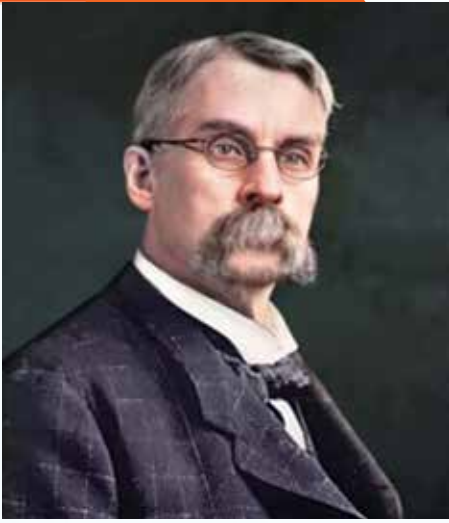
**2. Technological Integration:** The successful implementation of ONDC requires seamless technological integration across various platforms. Considering the diverse technology landscape in India. Implementing ONDC demands significant resources and expertise.

**3. Data Security and Privacy:** Ensuring data privacy and security is paramount. ONDC must address concerns related to data breaches and misuse of personal information. Ensuring robust data security and privacy measures is imperative to build trust among stakeholders will be major challenge for the ONDC platform.

**Conclusion:** The Open Network for Digital Commerce is a pioneering initiative that seeks to transform India's digital commerce landscape. By promoting competition, data empowerment, and a robust digital infrastructure, ONDC has the potential to fuel economic growth, empower small businesses, and enhance the digital experience for consumers. However, its success will depend on effective regulatory measures, technological integration, and safeguarding data privacy. ONDC represents a significant step forward in India's journey towards becoming a digitally empowered nation, and its impact on the digital economy will be closely watched in the years to come. This initiative signifies India's commitment to bolstering its digital MSME economy. By offering market access, data-driven growth, cost efficiency, and digital transformation, ONDC aims to catalyse economic growth, job creation, and innovation within the MSME sector. However, navigating the regulatory landscape, ensuring technological integration, and prioritizing data security will be crucial for its success.



**Eldhose George**  
Digitization Vertical,  
C.O., Mumbai



# Dr. James Tyler Kent

## Career

In 1874, Kent married Ellen and settled in St. Louis, Missouri, where he took up medical practice. His wife died shortly after marriage at the age of 19. He set up practice as an eclectic physician in St. Louis, Missouri and soon became a distinguished member of the Eclectic National Medical Association. He joined as a professor of anatomy at American College in St. Louis two years later.

In 1878, Kent's second wife, Lucy, became ill. In spite of Lucy's symptoms of "nervous weakness, insomnia, and anaemia" being treated by both orthodox and eclectic physicians, her condition continued to deteriorate and she was bedridden for months. Following homeopathy prescription, she made a dramatic recovery. As a result, Kent elected to study homoeopathy.

In 1881, Kent accepted a position as professor of anatomy at the Homeopathic College of Missouri, an institution with which he remained affiliated until 1888. During this period, Kent's second wife died.

In 1890, Kent moved to Pennsylvania to take a position as Dean of Professors at the Post-Graduate Homeopathic Medical School of Philadelphia. He remained in that position until 1899.

Clara Louis Tobey, a doctor turned homoeopath, was treated by Dr. Kent and she later on became his wife and she helped him in completing his famous works which were published.

In 1897 Kent published his magnum opus, Repertory of the Homoeopathic Materia Medica. This guidebook to ailments and their associated "similars" remains the repertory on which much of the

modern practice of homeopathy is based.

Kent edited the Journal of Homeopathics from 1897 to 1903, producing seven volumes of the journal.

Kent moved to Chicago in 1903, where he taught at Hahnemann Medical College. Kent remained at that post until his departure in 1909 to become professor and Dean of Hering Medical College and Hospital, an institution also located in Chicago.

In November 1910, Kent was instrumental in the establishment of the Society of Homeopaths as a means of disseminating the principles of homeopathy promulgated by Hahnemann. The group published its own journal, The Homeopathian.

Kent wrote voluminously and his works were published into several non-English languages during the course of his life. He gained a significant number of adherents in India a country in which several publishers of his work of the late 20th and early 21st Centuries are located.

Kent is remembered for his arguments against the germ theory of infectious disease.

Kent died of Bright's disease on June 5, 1916, in Stevensville, Montana. He was 67 years old at the time of his death.

**D**r. James Tyler Kent was an American Physician best remembered as a forefather of modern homeopathy. In 1897 Kent published a massive guidebook on human physical and mental disease symptoms and their associated homeopathic preparations entitled Repertory of the Homeopathic Materia Medica, which has been translated into a number of languages. It has been the blueprint to many modern repertories used throughout the world and even remains in use by some homeopathic practitioners today.

James Tyler Kent was born on 31st March, 1849, in Woodhull, New York, the son of Steven Kent and his wife Caroline Tyler. Kent was raised as a staunch Baptist. Kent attended secondary school at the Franklin Academy of Prattsburgh, New York before enrolling at Madison University (today's Colgate University), from which he was graduated with a bachelor's degree in 1868. He earned a master's degree from the same institution in 1870. Kent graduated from the institute in 1873. Kent attended the Institute of Eclectic Medicine at Cincinnati, Ohio, where, in addition to standard medicine, he studied naturopathy, homeopathy and chiropractic diagnosis and manipulative treatment of misalignments of the joints.

**I.U.B.V.N.**  
**Srinivasa Rao**  
AGM (Retd.)  
Secunderabad





श्री गोपाल पुजारी, प्रबंधक, डीएफबी-सीएसबीओ विभाग, कें.का. द्वारा रचित 10वीं पुस्तक 'वोट्रासी प्रसंगगलु' का विमोचन विख्यात अनुवादक-लेखक श्री श्यामल माधव द्वारा किया गया. इस कार्यक्रम में सुप्रसिद्ध लेखिका, श्रीमती सुनीता शेटी भी उपस्थिति थीं.



दिल्ली (उत्तर) क्षेत्र के अंतर्गत त्रि-नगर शाखा के ग्राहक मसर्स जे.के.सन्स ने श्री दौलत राम, प्रधान खजांची को भुलवश 5 लाख रुपए अधिक दे दिए थे, जिसे उन्होंने ग्राहक को बुलाकर तुरंत लौटा दिया. इस सराहनीय कार्य के लिए श्री रामनाथ दिवाकर, क्षेत्र प्रमुख ने दिनांक 20.10.2023 को श्री दौलत राम (वर्तमान में लॉरेंस रोड शाखा में कार्यरत) को सम्मानित किया.



श्री सुनील कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख क्षे.का., गाजीपुर के सुपुत्र श्री स्नेहिल कुंवर सिंह का उत्तर प्रदेश लोक सेवा आयोग (सिविल जज, जूनियर डिवीजन-2022) चयन परीक्षा में चौथा स्थान प्राप्त किया.



श्री राजेश बाबु, वरिष्ठ प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय, कोल्लम के सुपुत्र मास्टर अद्वैतराज ने चंडीगढ़ में दिनांक 15.12.2023 को आयोजित नेशनल रोलर स्कूटर स्केटिंग चैंपियनशिप 2023-24 में कांस्य पदक जीता.



श्रीजा. सी.पी, वरिष्ठ प्रबंधक क्षे.का., बेंगलूर, उत्तर की सुपुत्री कुमारी सान्वी को कलाभारती चाइल्ड आर्ट संस्था, औरंगाबाद (महाराष्ट्र) द्वारा राष्ट्रीय स्तर पर आयोजित चित्रकला प्रतियोगिता में "बाल कलारत्न पुरस्कार" से सम्मानित किया गया.

## व्यंजन

# शाही टुकड़ा बून्दी शॉट्स

शाही टुकड़ा बून्दी शॉट्स बनाने के लिए आवश्यक सामग्री :-

**रबड़ी बनाने के लिए:** 1.5 लीटर दूध, 1/2 कप चीनी या स्वाद अनुसार, 4-5 केसर के धागे, 1/4 टी स्पून इलाइची का पाउडर लेंगे.

**मीठी बून्दी बनाने के लिए:** 1 कप बेसन, 1/2 टी स्पून संतरा / नारंगी रंग खाने वाला, फ्राई करने के लिए तेल या घी लेंगे.

**ब्रेड से शॉट्स का बेस बनाने के लिए:** 4 टेबल स्पून घी तलने के लिए, 1/2 टेबल स्पून कटे हुए काजू, 1/2 टेबल स्पून कटे हुए बादाम, 1/2 टेबल स्पून कटे हुए पिस्ता, 4 ब्रेड की स्लाइस गोल आकार में कटी हुईं.

**चाशनी बनाने के लिए:** 4 कप पानी, 1 कप

चीनी, 1/2 टी स्पून इलाइची का पाउडर, 1/2 टी स्पून नींबू का रस चाहिए.

**बनाने की विधि :** एक बड़े पैन में 1.5 लीटर दूध को हलकी आंच पर चलाते हुए उबाले और जब तक दूध उबल कर 1/4 न हो जाए तब तक उसे चलाएं. दूध को हल्की आंच पर चालाते रहना है ताकी लच्छेदार रबड़ी तैयार हो और दूध नीचे तले में ना लगे. जैसे ही रबड़ी बन कर तैयार हो जाए. उसमें इलाइची पाउडर और चीनी पिघलले मिलाएं. साथ ही आधे कटे हुए बादाम, काजू एवं पिस्ता मिलाएं और बाकी आधे सजावट के लिए रखें. एक और बर्तन में एक तार की चाशनी बनाएं. बेसन का घोल बनाकर, बून्दी को मध्यम आंच पर फ्राई करें. बून्दी को तेल से निकाल कर हल्की गरम

चाशनी में डालकर थोड़ी देर छोड़ दें और फिर छान लें. एक फ्राई पैन में घी गरम करें और ब्रेड की छोटी गोल स्लाइस को काटकर फ्राई करें जब तक कि वह सुनहरा रंग की न हो जाए. फ्राई करने के बाद उन ब्रेड स्लाइस को भी उसी चाशनी में डिप करें और फिर तुरंत बाहर निकाल एकत्रित करें. छोटे-छोटे शॉट्स ग्लास में सबसे पहले नीचे एक ब्रेड की स्लाइस रखें फिर उस पर रबड़ी डालें फिर इस पर बून्दी डालें और उसके ऊपर कटे हुए बादाम, काजू, पिस्ता डालकर कुछ गुलाब की पंखडियां डालकर सजाकर सर्व करें. शाही टुकड़ा बून्दी शॉट्स ग्लास तैयार है.



अपूर्वा वर्धन

आरएलपी, अहमदाबाद

## समाचार केंद्र से



असिस्ट टेक फ़ाउंडेशन अवार्ड 2023 में यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया को सर्वश्रेष्ठ गवर्नमेंट लेड असिस्टिव टेक्नालजी अवार्ड से सम्मानित किया गया। अपने पथ-प्रदर्शक पहल यथा डिजिटल पहुंच के कार्यान्वयन के लिए यूनियन एक्सेस तथा दृष्टि-दिव्यांग ग्राहकों के लिए स्पर्शक ब्रेल डेबिट कार्ड यूनियन स्पर्श हेतु यह पुरस्कार बैंक को प्रदान किया गया।



दिनांक 11.12.2023 को यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया को अपने समावेशी और उपयोगकर्ता अनुकूल सेवाएं 'यूवीकान' तथा 'यूवीए' के लिए इंटरनेशनल बैंकिंग सिस्टम इंटेलिजेंस ग्लोबल फिनटेक इनोवेशन अवार्ड 2023 द्वारा 'बेस्ट डिजिटल चैनल/प्लैटफ़ार्म इम्प्लीमेंटेशन अवार्ड' से सम्मानित किया गया।



दिनांक 04.11.2023 को मुंबई में आयोजित यू-जीनियस ग्रैंड फ़िनाले के अवसर पर सुश्री ए. मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ द्वारा विजेता टीम को सर्टिफिकेट प्रदान किया गया। साथ हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री नितेश रंजन, श्री निधु सक्सेना, श्री रामसुब्रमाणियन एस तथा श्री संजय रुद्र और अन्य कार्यपालकगण।



दिनांक 17.10.2023 को सिंगापुर में आयोजित वीएमवेयर एक्सप्लोर इवेंट में यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया "हीरो फॉर गुड" के रूप में उभर कर आया। अर्थव्यवस्था, समाज तथा पर्यावरण के लिए संहवनीयता को बढ़ावा देते हुए आधुनिक, नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी के परिवर्तन के प्रति प्रतिबद्धता हेतु वीएमवेयर अवार्ड 2023 से सम्मानित किया गया।



दिनांक 01.12.2023 को यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया बीएफएसआई क्षेत्र में प्रतिष्ठित आईएसओ 27701:2019 पीआईएमएस (प्राइवसी इन्फॉर्मेशन मैनेजमेंट सिस्टम) सर्टिफिकेट प्राप्त करने वाला पहला बैंक बना।



यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया ने प्रोन्नत ऐनालिटिक्स और रिपोर्टिंग क्षमताओं सहित स्केलेबल और सुरक्षित इंटरप्राइस डेटा लेक प्लैटफ़ार्म को डिजाइन और विकसित करने के लिए एक्सपेंसर के साथ सहभागिता की है। यह कार्यक्रम बेहतर ग्राहक-केंद्रित बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने हेतु समग्र परिचालन दक्षता को बढ़ावा देगा और जोखिम प्रबंधन की क्षमता को बढ़ाएगा।



## हॉकी टीम



गांधी जयंती- 2023 के अवसर पर यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने अपनी महिला हॉकी टीम की घोषणा की, महिलाओं को सशक्त बनाने और प्रतिभा को बढ़ावा देने के लिए बैंक प्रतिबद्ध है, और महिला हॉकी टीम की शुरुआत इस समर्पण का प्रमाण है. इस पहल की शुरुआत सुश्री ए. मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ द्वारा, श्री निधु सक्सेना, कार्यपालक निदेशक तथा अन्य कार्यपालकगण की उपस्थिति में की गई.

## समाचार (उत्तर)



दिनांक 15.12.2023 को गोरखपुर क्षेत्र में बैंक की नवीन महायोगी गोरखनाथ विश्वविद्यालय शाखा का उदघाटन उत्तर प्रदेश के माननीय मुख्यमंत्री श्री योगी आदित्यनाथ जी द्वारा किया गया. साथ हैं श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख, वाराणसी और श्री मनीष प्रताप सिंह, क्षेत्र प्रमुख, गोरखपुर.



दिनांक 11.12.2023 को उत्तर प्रदेश सरकार के सहयोग से कृषि उद्यमी कृषक विकास चैंबर और भारतीय निवेशक महासंघ द्वारा आयोजित 'नई प्रौद्योगिकियों और उत्कृष्टता शिखर सम्मेलन 2023' के साथ 6वीं अगली पीढ़ी की डिजिटल ग्रीन बैंकिंग में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को उत्तर प्रदेश राज्य के सभी पीएसबी के बीच सर्वश्रेष्ठ बैंक तथा श्री सुमित श्रीवास्तव को सर्वश्रेष्ठ महाप्रबंधक के रूप में पुरस्कृत किया गया.



दिनांक 28.11.2023 को कार्यपालक निदेशक श्री नितेश रंजन ने अंचल कार्यालय, वाराणसी का दौरा किया. साथ ही आरएलपी-वाराणसी के नए परिसर का भी उदघाटन किया. उनके साथ हैं श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख एवं अन्य कार्यपालकगण.





दिनांक 18.10.2023 को क्षे.का., चंदौली द्वारा मेगा आउटरीच कैंप का आयोजन किया गया जिसमें श्री शैलेश कुमार सिंह, मुख्य महाप्रबंधक, श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख, वाराणसी एवं श्री संजीव कुमार, क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे.



दिनांक 19.10.2023 को वाराणसी में मेगा आउटरीच कैंप का आयोजन किया गया, जिसमें श्री शैलेश कुमार सिंह, मुख्य महाप्रबंधक, श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख, वाराणसी एवं श्री संसार चंद, क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे.



दिनांक 19.10.2023 को श्री नरेंद्र कुमार एम, उप महाप्रबंधक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई द्वारा मऊ क्षेत्र का दौरा किया गया.



दिनांक 13.12.2023 को क्षे. का., गाजीपुर में श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख की उपस्थिति में शाखा प्रमुखों की समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया.



दिनांक 20.12.2023 को मऊ क्षेत्र के अंतर्गत बलिया में मेगा क्रेडिट कैंप, ग्राहक संगोष्ठी एवं कारोबार समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया, जिसमें श्री गिरीश जोशी, अंचल प्रमुख वाराणसी, श्री मिथिलेश कुमार, क्षेत्र प्रमुख, सभी शाखा प्रमुख एवं सम्मानित ग्राहक उपस्थित रहे.



दिनांक 16.10.2023 को क्षे. का., बठिंडा के अंतर्गत आने वाली भगवानगढ़ शाखा के नए परिसर का उदघाटन श्री अरुण कुमार, क्षेत्र महाप्रबंधक, चंडीगढ़, श्री आशीष सुवालका, क्षेत्र प्रमुख, बठिंडा तथा श्री जगतर सिंह, शाखा प्रबंधक की उपस्थिति में सम्पन्न हुआ.

## समाचार (पूर्व)



दिनांक 24.11.2024 को कोलकाता अंचल के मेंटर श्री विकास कुमार, महाप्रबंधक, डीआईटी द्वारा हावड़ा अंचल के डानकुनी शाखा का निरीक्षण किया गया.



दिनांक 09.11.2023 को संबलपुर में शाखा प्रबन्धकों की समीक्षा बैठक आयोजित की गई. इस बैठक में श्री सर्वेश रंजन, अंचल प्रमुख, भुवनेश्वर, एवं श्री धर्मेन्द्र राजोरिया, क्षेत्र प्रमुख, संबलपुर ने क्षेत्राधीन शाखाओं की समीक्षा की.



दिनांक 18.10.2023 को भुवनेश्वर क्षेत्र में आउटरीच कार्यक्रम के तहत श्री जी.एन. दास, महाप्रबंधक, केंद्रीय कार्यालय एवं श्री सर्वेश रंजन, अंचल प्रमुख ने केंद्रीय टूल रूम एवं प्रशिक्षण केंद्र के श्री एल राजशेखर, महाप्रबंधक से भेंट की. इस अवसर पर श्री निरंजन बारिक, क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र, उप क्षेत्र प्रमुख भी उपस्थित रहे.

## समाचार (पश्चिम)



दिनांक 21 व 22.11.2023 को साइन्स सिटी, अहमदाबाद में आयोजित "ग्लोबल फिशरी कॉन्फ्रेंस" में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के स्टॉल का निरीक्षण करते हुए श्री सागर मेहरा, संयुक्त सचिव, मत्स्य पालन विभाग, भारत सरकार.



दिनांक 04.10.2023 को लोक लेखा पर संसदीय समिति की बैठक के अवसर पर सुश्री ए. मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया. साथ हैं श्री सुनील कुमार जल्दी, उप महाप्रबंधक, वित्त एवं लेखा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई तथा श्री आशीष मालवीया, क्षेत्र प्रमुख, क्षे.का., गोवा एवं टीम गोवा.



दिनांक 09.10.2023 को अंचल कार्यालय, पुणे में श्री संजय रुद्र ने, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्यपालक निदेशक के रूप में कार्यग्रहण किया और दिनांक 10.10.2023 को पुणे अंचल के सभी कार्यपालकों को संबोधित किया।



दिनांक 19.10.2023 को श्री मनोज कुमार नंदा, महाप्रबंधक, केंद्रीय कार्यालय मुंबई ने आउटरीच अभियान के तहत क्षे.का., नागपुर के अंतर्गत सभी स्थानीय शाखा प्रमुखों को संबोधित किया। साथ ही उनकी उपस्थिति में मकरधोकड़ा गाँव में एक वित्तीय साक्षरता अभियान का आयोजन किया गया एवं स्वयं सहायता समूहों को ऋण वितरित किए गए। इस अवसर पर श्री राजेश कुमार यादव, उप क्षेत्र प्रमुख, शाखा प्रमुख एवं प्रतिष्ठित ग्राहक उपस्थित थे।



दिनांक 07 व 08.10.2023 को अहमदाबाद में अंचल कार्यालय, गांधीनगर द्वारा "रिटेल एक्सपो" का आयोजन किया गया। एक्सपो का उद्घाटन करते हुए अंचल प्रमुख श्री विठ्ठल बनशंकर, डॉ टी प्रकाश, उप महाप्रबंधक, रिटेल एसेट वर्टिकल, केंद्रीय कार्यालय, श्री किरण पटेल, अध्यक्ष, क्रेड्राई गांधीनगर, श्री सुरेशभाई के पटेल, सचिव, क्रेड्राई गांधीनगर एवं अहमदाबाद तथा गांधीनगर के क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य कार्यपालक।

दिनांक 19.12.2023 को क्षे.का., अंधेरी द्वारा आयोजित एनआरआई मीट में श्री अभिजीत बसाक, मुख्य महाप्रबंधक, श्री ए. के. विनोद, मुख्य महाप्रबंधक, श्री के.एस.डी. शिव वर प्रसाद राव, महाप्रबंधक, जमा संग्रहण विभाग एवं श्री अभिनव भट्ट, क्षेत्र प्रमुख सहित क्षे.का., अंधेरी के स्टाफ सदस्य उपस्थित थे।



दिनांक 18.11.2023 को श्री प्रशांत कुमार मिश्रा, उप महाप्रबंधक, विधि विभाग, केंद्रीय कार्यालय ने क्षे.का., नागपुर का विधि संबंधी निरीक्षण किया. इस अवसर पर उनका स्वागत करते हुए श्री एम. वी. एन. रवि शंकर, क्षेत्र प्रमुख, नागपुर, श्री राजेश यादव एवं श्री एस शिवकुमारन, उप क्षेत्र प्रमुख.



दिनांक 18.10.2023 को श्री ओमप्रकाश कारवां, महाप्रबंधक, दबाबग्रस्त आस्ति प्रबंधन विभाग द्वारा क्षे.का., गोवा का निरीक्षण किया गया.



दिनांक 08.12.2023 को नागपुर क्षेत्राधीन घाट रोड शाखा में डिजिटल बैंकिंग काउंटर का उदघाटन श्री मनोज कुमार, मुख्य प्रबंधक ने किया. इस अवसर पर श्री जितिन जैन, शाखा प्रमुख, शाखा के स्टाफ सदस्य और प्रतिष्ठित ग्राहक उपस्थित थे.



दिनांक 18.12.2023 को क्षे.का., बड़ौदा की ओर से श्री भोलानाथ झा, उप क्षेत्र प्रमुख ने 'पावर हिम' के अंतर्गत केंद्रीय विद्यालय न.2, समा, वडोदरा में विद्यार्थियों के लिए आयोजित 35 खेल प्रतियोगिताओं के विजेताओं को पुरस्कार प्रदान किया.



दिनांक 20.12.2023 को क्षे.का., गोवा द्वारा अनिवासी भारतीयों के लिए आयोजित बैठक के अवसर पर मुख्य अतिथि श्री नवीन जैन, क्षेत्र महाप्रबंधक, पुणे तथा श्री आशीष मालवीया, क्षेत्र प्रमुख, गोवा के साथ शाखा प्रमुख उपस्थित रहे.

## समाचार (दक्षिण)



दिनांक 09.12.2023 को रायनपाडु ग्राम, एन टी आर जिला, विजयवाडा में आयोजित विकसित भारत संकल्प यात्रा के दौरान माननीय वित्त मंत्री श्रीमती निर्मला सीतारामन ने यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के स्टाल का दौरा किया। इस अवसर पर श्री रवीन्द्र बाबू, अंचल प्रमुख विजयवाडा व संयोजक -एस.एल.बी.सी, आंध्र प्रदेश, श्री ई राजू बाबू, सहा. महाप्रबंधक, सुश्री प्रियंका एल डी एम, एन टी आर जिला, व अन्य कार्यपालकगण उपस्थित थे।



दिनांक 09.11.2023 को क्षे.का., मछलीपट्टणम की ओर से आयोजित ग्राहक ऑउटरीच प्रोग्राम में प्रतिभागियों को संबोधित करते हुए श्री. वल्लभनेनी बालशौरी, सांसद. मंचासीन हैं श्री टी.एस. जयवर्धन, इंडियन बैंक, श्री. के वेंकट राव, क्षेत्र प्रमुख, मछलीपट्टणम, श्री. एम रवींद्र बाबू, अंचल प्रमुख, विजयवाडा, श्री पी राजा बाबू, जिला कलेक्टर तथा अन्य.



दिनांक 30.10.2023 को राज्य स्तरीय बैंकेर्स समिति, आंध्र प्रदेश की 224 वीं बैठक आंध्र प्रदेश राज्य के माननीय वित्त, योजना एवं विधायी कार्य मंत्री श्री बुग्गाना राजेंद्रनाथ, श्री रामसुब्रमणियन एस, कार्यपालक निदेशक, श्री रवीन्द्र बाबू, अंचल प्रमुख, विजयवाडा, संयोजक, एस एल बी सी, एवं अन्य वित्तीय संस्थानों के प्रतिनिधियों की उपस्थिति में आंध्र प्रदेश राज्य के सचिवालय में संपन्न हुई.



दिनांक 01.12.2023 को तिरुचिरापल्ली में सुश्री ए. मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ द्वारा चेन्नै अंचल के अंतर्गत समस्त क्षेत्र प्रमुखों की समीक्षा बैठक सम्पन्न हुई. बैठक में श्री सत्यवान बेहेरा, अंचल प्रमुख, चेन्नै तथा अंचलाधीन सभी क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे.



दिनांक 03.11.2023 को अंचल कार्यालय, मंगलूरु के नए परिसर तथा नवीनीकृत ए टी एम का उद्घाटन सुश्री ए. मणिमेखलै, माननीय प्रबंध निदेशक एवं सीईओ द्वारा किया गया. उन्होंने अंचल कार्यालय, मंगलूरु, क्षे.का., मंगलूरु एवं केंद्रीय कार्यालय अनेक्स, मंगलूरु का दौरा किया. टाउन हाल बैठक के दौरान उन्होंने स्टाफ सदस्यों को संबोधित किया। इस अवसर पर श्रीमती रेणु के. नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूरु, श्री योगेंद्र सिंह, मुख्य महाप्रबंधक, एस.ए.एम.वी., श्री प्रवीण शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक एम.एस.एम.ई. विभाग, श्री शैलेश कुमार सिंह, मुख्य महाप्रबंधक, परिचालन विभाग, श्री एस वी बीजू, मुख्य महाप्रबंधक, एन.पी.सी. विभाग तथा अन्य वरिष्ठ अधिकारीगण उपस्थित थे.





दिनांक 29.10.2023 को अंचलीय ज्ञानार्जन केंद्र, हैदराबाद में उप अंचल प्रमुखों हेतु आयोजित लीडरशिप-कार्यक्रम के उद्घाटन सत्र में प्रतिभागियों के साथ श्री रामसुब्रमणियन एस, कार्यपालक निदेशक, श्री अरुण कुमार, महाप्रबंधक, मानव संसाधन विभाग, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई तथा श्री कारे भास्कर राव, अंचल प्रमुख, हैदराबाद. कार्यक्रम के दूसरे दिन दिनांक 30.10.2023 को श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक एवं श्री कारे भास्कर राव, अंचल प्रमुख, हैदराबाद द्वारा वृक्षारोपण किया गया.



दिनांक 12.10.2023 को बेंगलूर (दक्षिण) क्षेत्र के अंतर्गत मैसूरु मेडन रोड शाखा परिसर में श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक द्वारा डिजिटल सफर अभियान का उद्घाटन किया गया. साथ हैं श्री नवनीत कुमार, अंचल प्रमुख, बेंगलूरु श्री असीम कुमार पाल, क्षेत्र प्रमुख, बेंगलूरु (दक्षिण) श्री राजेश मिश्रा, उप अंचल प्रमुख, श्री रोहन कुमार सिंह, उप क्षेत्र प्रमुख, अन्य कार्यपालकगण, शाखा प्रमुख एवं स्टाफ.

दिनांक 14.12.2023 को क्षे.का., सेलम के नए भवन का उदघाटन श्री रामसुब्रमणियन एस., कार्यपालक निदेशक द्वारा किया गया. साथ हैं श्री सत्यवान बेहेरा, अंचल प्रमुख, चेन्नै, श्री एम. चेल्लदुरै, क्षेत्र प्रमुख, श्री प्रिंस डी., उप क्षेत्र प्रमुख, श्रीमती कला शिवकुमार, उप क्षेत्र प्रमुख एवं अन्य



दिनांक 01.12.2023 को यूनियन बैंक ज्ञान केंद्र, बेंगलूरु के प्रवेश द्वार पर "कर्म ही पूजा है" डिस्टले बोर्ड का उद्घाटन श्री रामसुब्रमणियन एस. कार्यपालक निदेशक द्वारा श्री कबीर भट्टाचार्य, मुख्य महाप्रबंधक, श्री जी.लाल, महाप्रबंधक, श्री संजय नारायण, महाप्रबंधक व केंद्र प्रभारी डॉ.एच.टी. वासप्पा की गरिमामय उपस्थिति में किया गया.

दिनांक 16.12.2023 को अंचलीय ज्ञानार्जन केंद्र, हैदराबाद के परिसर में सतर्कता अधिकारियों के सम्मेलन में श्री कारे भास्कर राव, अंचल प्रमुख, श्री विष्णु कुमार गुप्ता, मुख्य सतर्कता अधिकारी का स्वागत करते हुए.



दिनांक 01.10.2023 को यूनिनयन बैंक ज्ञान केंद्र, बेंगलूर के सम्मेलन कक्ष में यूनिनयन ज्ञानार्जन अकादमी (यूएलए) की स्थापना की प्रथम वर्षगांठ के अवसर पर केक काटकर कार्यक्रम का शुभारंभ करते हुए श्री हृषिकेश मिश्रा, ज्ञानार्जन व विकास प्रभाग, मास विभाग, केका, मुंबई श्रीमती रेणु के.नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूर. साथ हैं डॉ.एच.टी. वासप्पा, केंद्र प्रभारी व अन्य संकायगण.



दिनांक 10.10.2023 को श्रीमती रेणु के. नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूर द्वारा नीलेश्वरम शाखा तथा एटीएम का उद्घाटन किया गया. साथ हैं श्री आर नागराजा, क्षेत्र प्रमुख, एर्णाकुलम, श्री विन्सन कोइक्करा, अध्यक्ष, नीलेश्वरम ग्राम पंचायत तथा श्री कृष्ण नाइक, शाखा प्रमुख, नीलेश्वरम शाखा.



दिनांक 06.11.2023 को अंचल कार्यालय, मंगलूर, क्षे.का., मंगलूर एवं केंद्रीय कार्यालय एनेक्स, मंगलूर के स्टाफ सदस्यों हेतु साइबर सुरक्षा जागरूकता विषय पर आयोजित बैठक में अतिथि वक्ता डॉ अनंत प्रभु का स्वागत करते हुए श्रीमती रेणु के नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूर.



दिनांक 07.12.2023 को अंचलीय ज्ञानार्जन केंद्र, विशाखपट्टणम में श्री हृषिकेश मिश्र, महाप्रबन्धक, केंद्रीय कार्यालय द्वारा स्मार्ट क्लास रूम का उद्घाटन किया गया. साथ हैं श्री. एस.वी. एस.मूर्ति, केंद्र प्रभारी, श्री. एल. के. सुधाकर, सहायक महाप्रबन्धक, अंचल कार्यालय.



श्री रवीन्द्र बाबू, अंचल प्रमुख, विजयवाडा ने यूनिनयन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा संचालित यूनिनयन ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) अतकुर में महिला उद्यमिता को प्रोत्साहित करने हेतु ताना इंडिया के सौजन्य से सिलाई मशीन प्रदान किए. साथ हैं, श्री एम श्रीधर, क्षेत्र प्रमुख, विजयवाडा और स्टाफ सदस्य.



दिनांक 28.10.2023 को विजयवाडा में 10 वें प्रधानमंत्री रोजगार मेले का आयोजन किया गया. श्री रवीन्द्र बाबू, अंचल प्रमुख विजयवाडा व संयोजक, एस एल बी सी, आंध्र प्रदेश इस कार्यक्रम में मुख्य अतिथि के रूप में उपस्थित रहे.





दिनांक 27.11.2023 को क्षेत्र.का., तृशूर के अधीन चंद्रनगर पालक्काड शाखा के नवीन परिसर का उद्घाटन श्रीमती रेणु के नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूरु द्वारा किया गया है.



दिनांक 27.12.2023 को क्षेत्र.का., तृशूर के पालक्काड नगर में आयोजित एनआरआई मीट का उद्घाटन करते श्री टी एस श्यामसुन्दर, क्षेत्र प्रमुख तथा सम्माननीय एनआरआई ग्राहक.



दिनांक 10.10.2023 को एर्णाकुलम में आयोजित एम्री एक्सपो-2023 में यूनियन बैंक का स्टॉल.



दिनांक 27.12.2023 को क्षेत्र.का., एर्णाकुलम में आयोजित एनआरआई मीट का उद्घाटन करते हुए श्री आर नागराजा, क्षेत्र प्रमुख, एर्णाकुलम.



क्षेत्र.का., उडुपि की ओर से श्री नित्यानंद मंदिर को क्यूआर कोड भेंट करते हुए श्रीमती रेणु के. नायर, अंचल प्रमुख, मंगलूरु, श्री नरेश कुमार वाई., क्षेत्र प्रमुख, श्री सत्यव्रत भादुरी, तथा श्री शिवकुमार आर., उप क्षेत्र प्रमुख और मोहम्मद शाद, सी.एम.सी शाखा प्रबंधक.



दिनांक 16.12.2023 को बैंक के कारोबार हेतु क्षेत्र.का., उडुपि के हाजी अब्दुल्ला सभा भवन में अधिवक्ताओं हेतु सम्मेलन का आयोजन किया गया.



दिनांक 3.10.2023 से दिनांक 6.10.2023 को दुबई में आयोजित एमडीआरटी कार्यक्रम में भाग लेते हुए टीम बेंगलूरु दक्षिण के शाखा प्रमुख एवं अन्य स्टाफ सदस्य.

यूनियन बैंक की गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' का अप्रैल-जून 2023 का अंक प्राप्त हुआ. बैंकिंग का अर्थव्यवस्था में और प्रकारांतर से समाज के विकास में जो योगदान है, उसे इस अंक में सहज और सरल भाषा में प्रस्तुत करने के लिए सम्पादक मंडल की पूरी टीम बधाई की पात्र है. आज जब बैंकिंग इमारतों के सुरक्षित वातावरण में किए जाने वाले कार्यों से भी आगे निकलकर साइबर क्षेत्र में पहुंच गई है तो उसके लिए सुरक्षा के नए उपाय भी आवश्यक हो गए हैं. इन सभी तथ्यों को भली-भांति समाहित करते हुए ज्ञानार्जन के महत्त्व और भारतीय संस्कृति की झलक दिखाने का प्रयास प्रशंसनीय है. बैंकिंग में एआई अथवा कृत्रिम मेधा के उपयोग की चर्चा आज की महती आवश्यकता है, इस बारे में दिया गया लेख अत्यंत रोचक और ज्ञानवर्धक है. मुझे यह कहने में संकोच नहीं है कि यह अंक उपयोगी और संग्रहणीय बन गया है. सम्पादक मंडल और सभी रचनाकारों को बधाई, आगामी अंकों की भी प्रतीक्षा रहेगी.

**के. पी. तिवारी**

सेवानिवृत्त उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुम्बई



पत्रिका को एमएसएमई पर केंद्रित किया है, जो कि प्रशंसनीय है. एमएसएमई क्षेत्र भारतीय अर्थव्यवस्था को मजबूत बना रहा है, विशेषकर विनिर्माण के क्षेत्र में. देश में सेवा क्षेत्र में जो प्रगति हुई है वैसी प्रगति विनिर्माण क्षेत्र में बहु प्रतीक्षित है. एमएसएमई क्षेत्र कई लोगों को रोजगार प्रदान करने के साथ-साथ आत्मनिर्भर भारत में भी महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है. आपने एमएसएमई विषय पर सुरुचिपूर्ण लेखों को पत्रिका में जगह दी है, जो काफी ज्ञानवर्धक हैं. पत्रिका हिंदी में है, इससे भी एमएसएमई विषय पर हिंदी में ज्ञानवर्धक लेख पढ़ने का मौका मिला है. पत्रिका का कलेवर व साज-सज्जा आकर्षक है. पत्रिका के संरक्षकों व संपादक मंडल को बधाई.

**राधाकृष्ण**

सेवानिवृत्त मुख्य प्रबंधक (राजभाषा),  
भारतीय स्टेट बैंक, हैदराबाद

‘अमृत काल और बैंकिंग विशेषांक’

के रूप में 'यूनियन धारा' का यह अंक दृष्टार्थ, अभिरम्य तथा अभिव्यंजक सामग्रियों के साथ अनुपमेय सम्पादन कौशल को अभिव्यक्त करता है. इस अंक में प्रकाशित सामग्री भाषिक स्तर और विषयगत उपादेयता दोनों दृष्टियों से महत्वपूर्ण है. पत्रिका में सृजनात्मकता के समूहीकृत तत्व जैसे राजभाषा हिन्दी, बैंकिंग, अर्थव्यवस्था, उद्यमिता विकास, साहित्य, मनहर कविताओं के साथ-साथ विविध गतिविधियों का समावेश निश्चय ही पाठकों की अभिरुचि का परिष्कार कर उन्हें समाकर्षित कर रहे हैं. मन को स्पर्श करती काव्यधाराएं तथा अपीच्य आवरण मन को आनंदित करने वाला है. संपादकीय, कौशल विकास में बैंकों का योगदान, बैंकिंग में ज्ञानार्जन और विकास का महत्त्व, कृषि बैंकिंग का बदलता स्वरूप, उद्यमिता विकास, कृत्रिम बुद्धिमत्ता और बैंकिंग और आत्मनिर्भरता पहल जैसे स्तम्भ सुष्ठु और सराहनीय हैं. अमृत काल की संकल्पना सहित पंच प्रण और बैंकिंग, भारतीय अर्थव्यवस्था, वित्तीय तकनीक (फिनटेक), विकासशील से विकसित देश का सफर, दिव्यांग वर्ग का उत्थान के माध्यम से सुधि स्टाफ सदस्यों ने बड़ी कुशलता से अपने भाव, विचार एवं तथ्य अवेक्षित किए हैं. बैंकिंग का अमृत काल, मंजर, मेरे सपनों का भारत, येस आइ एम, ए रोड ऑफ ड्रीम्स भावना को स्पर्श करते हुए प्रस्तुत की गई हैं. इस अंक हेतु 'यूनियन धारा' की सम्पूर्ण टीम प्रशंसा, साधुवाद और शुभेच्छा के पात्र हैं जिन्होंने अपनी सुरुचिपूर्ण कल्पनाशीलता, साहित्यिक अभिरुचि और संभावनाशील संपादनकला का मनोहारी नमूना संभूत किया है. विभिन्न गतिविधियों से अलंकृत छविचित्रों से पत्रिका आकर्षक बनी है.

**अजयेन्द्रनाथ त्रिवेदी**

मुख्य प्रबंधक, राजभाषा विभाग, यूको बैंक, प्रधान कार्यालय

पत्रिका का नवीनतम अंक अमृत काल और बैंकिंग विशेषांक पर आधारित है जो कि निश्चित रूप से हम सभी हेतु पठनीय एवं उपयोगी है. पत्रिका में आज के समय में प्रासंगिक आलेखों का समावेश एवं बखूबी प्रस्तुतीकरण किया गया है. पत्रिका में बैंक की सभी महत्वपूर्ण गतिविधियों का भी समावेश किया गया है जो प्रशंसनीय है.

**अजय एन चोक्सी**

उप महाप्रबंधक, बैंक ऑफ बड़ौदा, अहमदाबाद अंचल

एमएसएमई विशेषांक के रूप में इस अंक को जारी किया गया है जिसमें एमएसएमई पर हिंदी के साथ-साथ अंग्रेजी में भी आलेख छपे हैं. एमएसएमई पर संक्षिप्त एवं सटीक जानकारी के लिये यह अंक बहुत ही उपयोगी एवं सार्थक सिद्ध होगा. यह पत्रिका प्रस्तुति और सामग्री दोनों दृष्टियों से स्टॉफ सदस्यों के लिये महत्वपूर्ण बनी रहेगी. पत्रिका के प्रकाशन में प्रत्यक्ष और परोक्ष रूप से सहयोग देने वाले स्टॉफ सदस्यों को हार्दिक बधाई.

**नीरज कुमार सिंह**

सदस्य सचिव नराकास, अयोध्या



# यूनियन बैंक ऑफ इंडिया 105 वां स्थापना दिवस समारोह





**कालका-शिमला रेलमार्ग**

**अंकित कुमार**

**क्षे.का., चंडीगढ़**