



सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया
Central Bank of India

केवल आंतरिक परिचालन के लिए

शेड्युलाइट CENTRALITE

खंड / Vol. 42 - 2021, अंक - 2

जून / June, 2021



डिजिटल बैंकिंग एवम ईज़ - 4.0



भारतीय बैंक संघ के 75वें स्थापना दिवस के शुभारम्भ के अवसर पर दीप प्रज्ज्वलन करते हुए हमारे बैंक के प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम.वी. राव एवम इस अवसर पर अन्य बैंकों के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालक गण उपस्थित थे .



बैंक द्वारा आयोजित दूसरे अखिल भारतीय ई राजभाषा सम्मेलन के अवसर पर बैंक की हिंदी पत्रिका सेंट्रल मंथन का विमोचन करते हुए श्री एम वी राव प्रबंध निदेशक एवम मुख्य कार्यकारी अधिकारी उनके बाएं श्री. विवेक वाही, कार्यपालक निदेशक, दाएं श्री. राजीव पुरी, कार्यपालक निदेशक तथा बैंक के वरिष्ठ महाप्रबंधक गण.



विषय-सूची / CONTENTS

.. न हि ज्ञानेन सदृशं ..

संपादक

स्मृति रंजन दाश

संपादक मंडल

एच. एस. गरसा
नमिता रॉय शर्मा
वास्ती वेंकटेश
एस. एच. अय्यूबी
राजीव वार्ष्णेय

संपादकीय सहायक

छाया पुराणिक
अभय कुलकर्णी

Editor

Smruti Ranjan Dash

Editorial Board

H. S. Garsa
Namita Roy Sharma
Vasti Venkatesh
S. H. Ayubi
Rajiv Varshney

Editorial Assistant

Chhaya Puranik
Abhay Kulkarni

ई-मेल / E-mail

centralite1982@gmail.com

इस पत्रिका में प्रकाशित रचनाओं से बैंक का
सहमत होना आवश्यक नहीं है।

Articles Published in this
magazine does not necessarily
contain views the Bank.

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश / Message From Managing Director & CEO	2
कार्यपालक निदेशक का संदेश / Message from Executive Director	3
संपादकीय / Editorial	4
डिजिटल बैंकिंग में साइबर सुरक्षा एवं सावधानियां	5
डिजिटल बैंकिंग	9
डिजिटल बैंकिंग - सरलता एवं सजगता	11
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों हेतु ईज (EASE)	13
भाषाई भेद-भाव को मिटाने हेतु नई शिक्षा नीति से उम्मीद	15
मानव संसाधन प्रबंधन : बैंकों के लिए अत्यंत आवश्यक	18
नेतृत्व में नियंत्रकों की भूमिका	19
Snapshot on "Steps and Procedure for in solvency Resolution and Bankruptcy Proceedings against Personal Guarantors to Corporate Debtors"	22
अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन के फोटोग्राफ	26
Operational Effectiveness	28
काव्यकुंज	30
Journey of PSB Reforms EASE Agenda: EASE 1.0 and EASE 2.0-.....	32
नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग	34
नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग	36
Bank Nationalization Vs Privatization	41
Provisions Relating To Sexual Harassment of Women at Workplace under The Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act 2013	44
CENT SWABHIMAN PLUS AT A GLANCE REVERSE MORTGAGE LOAN enabled ANNUITY	47
कोरोना एवं बैंकिंग	52
विश्लेषण, स्वचालन और डिजिटल बैंकिंग का महत्व	55
सेवानिवृत्ति / RETIREMENT - पदोन्नति / PROMOTION	56



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश Message from Managing Director & CEO

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

वर्तमान प्रौद्योगिकी के दौर में बैंकिंग प्रणाली भी तीव्र गति से परिवर्तित होती जा रही है। आज का दौर डिजिटल बैंकिंग का दौर है। डिजिटल बैंकिंग का आशय है, तकनीक के माध्यम से बैंक एवं बैंकिंग सेवाओं को ग्राहकों तक पहुंचाना। अर्थात् जहां ग्राहक वहां बैंक, जमा अथवा ऋण खाता खुलवाने से लेकर क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड लेने इत्यादि हेतु नवीनतम तकनीक (कंप्यूटर/लैपटॉप/स्मार्ट फोन) का उपयोग करना ही डिजिटल बैंकिंग है। डिजिटल बैंकिंग के द्वारा बैंक सदैव ग्राहक के साथ होता है और ग्राहक कभी भी, कहीं भी उसकी सेवाओं का उपयोग कर सकता है।

21 वीं शताब्दी में प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास के साथ बैंकिंग सेवाओं में आमूल चूल परिवर्तन हो रहा है। डिजिटल बैंकिंग प्रणाली शुद्धता एवं शीघ्रता सहित सर्वत्र उपलब्ध हो जाती है। यह समय की बचत करती है। जिससे ग्राहक और बैंक दोनों को ही अपार लाभ होता है। वास्तव में इससे दोनों ही लाभांशित हो रहे हैं। डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का विकास बैंकिंग के युग परिवर्तन की तरह है।

सेवा क्षेत्र में कार्यरत होने के कारण हमारा प्रयास सदैव उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना है। साथ ही, हमारा प्रयास अपनी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा को निरंतर और बेहतर करते रहना भी है। डिजिटल बैंकिंग भी एक ऐसी प्रणाली है जिसके माध्यम से हम अपने ग्राहकों को बिना शाखा में आए तत्परता से उनका कार्य सम्पन्न करवा सकते हैं। इससे ग्राहकों के अमूल्य समय की बचत होती है। ग्राहक अपने स्मार्ट फोन अथवा लैपटॉप अथवा कंप्यूटर के माध्यम से कभी भी बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त कर सकता है। यहां साप्ताहिक अवकाश भी नहीं होता है। वास्तविकता यह है कि डिजिटल बैंकिंग में कोई अवकाश ही नहीं होता है।

यदि हम संस्था के लिए डिजिटल बैंकिंग के लाभ देखें तो डिजिटल बैंकिंग प्रणाली हमारे लिए अत्यंत लाभदायक है। इससे हमारे मानव श्रम की बचत होती है। लागत की बचत होती है। इसकी कार्यप्रणाली में ब्याज एवं सेवा प्रभार की गणना स्वतः होती है जिसमें भूल-चूक होने की संभावना समाप्त हो जाती है। इससे स्टेशनरी की भारी बचत होती है। स्टेशनरी की बचत पर्यावरण संरक्षण हेतु भी लाभदायक है। डिजिटल बैंकिंग के उपयोग करने से बड़ी संख्या में कागज बचते हैं जिससे लाखों वृक्ष कटने से बचते हैं। इसके अतिरिक्त पारंपारिक बैंकिंग प्रणाली में रिकार्ड रखने के लिए अपेक्षित स्थान की तुलना में डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का रिकार्ड नगण्य स्थान में समाहित हो जाता है।

डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करने वाले ग्राहक को हमारे अन्य उत्पाद एवं सेवाओं की जानकारी एक बटन दबाकर उपलब्ध हो जाती है। उसे ब्याज दर एवं सेवा प्रभार इत्यादि की सूचना भी वहीं उपलब्ध हो जाती है। इस तरह हमारी डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का उपयोग करने वाले व्यक्ति को हमारे विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के लिए अलग-अलग काउंटर्स पर जाकर अलग-अलग कार्मिकों से जानकारी जुटाने के स्थान पर केवल बटन दबाकर सब कुछ ज्ञात हो जाता है। प्रणाली में दी गई सूचना के अनुसार अपने कंप्यूटर, स्मार्ट फोन/ लैपटॉप पर ही सूचनाएं प्रदान कर ग्राहक हमारे उत्पाद तथा सेवाएं प्राप्त कर सकता है।

यह उचित समय है, जब सभी सेन्ट्रलाइट स्वयं को तकनीकी रूप से सक्षम बनाएं तथा अपने ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग प्रणाली एवं सुरक्षा के प्रति जागरूक करें और उन्हें इसके लिए प्रेरित करें।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित.

(एम. वी. राव)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

Dear Centralites,

With technological advancement, banking system is changing at a rapid pace. We are living in an era of digital banking. Digital Banking is about providing end to end Banking related services to customers. It means using latest technology for opening of deposit or loan accounts, applying for credit cards or debit cards etc. Through digital banking, banking services are constantly available to our accountholders which they can access as per their convenience.

With the rapid advancement of technology in the 21st century, the process of delivery of banking services has undergone a sea-change. Digital banking platforms are universally accessible, saves time and are immensely beneficial both for accountholders and bankers. The immense strides made by digital banking system today signifies a paradigm shift from the era of traditional banking facilities.

It has always been our endeavour to provide best banking services to our constituents and ensure that our services keep evolving continuously. Digital Banking is a medium through which our customers can easily fulfill their banking requirements from home thereby reducing the need for visiting branches drastically and saving time and efforts. Accountholders can access banking services through smartphones, laptops or computer anywhere, anytime and even on holidays.

Information on new developments and banking products e.g. deposit & loan products, other services are now available 24*7. Banking updates like changes in interest rates & service charges etc. are also available on public domain. Any customer can acquaint himself about various products and services of the bank without having to visit or communicate with branches.

Digital banking systems are beneficial for our organisation too. Besides being extremely cost-effective, they also reduce footfall at the branch thereby saving working man-hours and enabling us to focus on productive banking, canvassing new business, developing customer relationships to retain existing customers and adding new customers.

It is high time for all Centralites to align themselves with the digitisation boom presently underway, realise its advantages, adapt themselves to the alternate delivery channels and products, be hands-on with the products by using these products, beware of the security concerns and precautions to be adopted and make our constituents aware about the benefits of digital banking system and about digital advancements made by our bank and motivate them to be a part of the digital revolution.

With warm regards.

(M. V. Rao)

Managing Director and Chief Executive Officer



कार्यपालक निदेशक (एस) का संदेश Message from Executive Director (AS)



प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

वर्तमान में भारत सरकार द्वारा पूरे देश में डिजिटल भारत अभियान तेजी से चलाया जा रहा है। वास्तव में भारत के नागरिकों को ऑनलाइन सरकारी सेवाएं प्रदान करने, इलेक्ट्रॉनिक रूप में सुविधाएं उपलब्ध कराने और भारत राष्ट्र को डिजिटल रूप से सशक्त बनाने के लक्ष्य सहित यह अभियान प्रारंभ किया गया है। चूंकि विभिन्न प्रकार की सेवाएं डिजिटल माध्यम से दी जानी है, देश में उपलब्ध नेटवर्क को भी उन्नत बनाया जा रहा है। जिससे डिजिटल सेवाएं निर्बाध चल सकें।

इसी क्रम में, बैंकिंग सेवाएं भी हैं। जिसके अंतर्गत वर्तमान बदलते आर्थिक परिदृश्य में डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का विकास किया जा रहा है। डिजिटल बैंकिंग माध्यम से हमारा बैंक अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकता के अनुरूप उत्पाद एवं सेवाएं डिजिटल रूप में प्रदान करने की सहज और सरल सुविधा देकर अपनी ग्राहक सेवा को और बेहतर बनाने का प्रयास कर रहा है।

हमारे बैंक ने डिजिटल बैंकिंग प्रणाली को उन्नत तकनीक सहित उपलब्ध करवाया है तथा इसे लगातार उन्नत करता जा रहा है। अब हमारे ग्राहक अपने दैनिक लेन-देन अपने विभिन्न संसाधनों के माध्यम से सहजता से कर रहे हैं। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से हम अपने विभिन्न जमा और ऋण उत्पादों तथा अपनी विविध सेवाओं को डिजिटल रूप में ऑनलाइन माध्यमों से उपलब्ध करवा रहे हैं। इस माध्यम से ऑनलाइन लेन देन निरंतर बढ़ रहा है। वर्तमान समय में डिजिटल बैंकिंग को अपनी तीव्र गति के साथ-साथ बहुत अधिक सुविधाजनक प्रणाली के रूप में माना जाने लगा है।

डिजिटल बैंकिंग प्रणाली में एटीएम, कैश डिपॉजिट कियोस्क, स्वयं पासबुक प्रिंटिंग मशीन, जैसी सुविधाएं भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं। ऐसी सुविधाओं के फलस्वरूप ग्राहक, बिना शाखा में आए अपना कार्य संपन्न कर लेते हैं। वहीं कंप्यूटर, लैपटॉप तथा स्मार्ट फोन में बैंकिंग एप डालकर ग्राहक अपने आर्थिक लेन देन, धन राशि अंतरण, बिल भुगतान, ऑनलाइन खरीदारी इत्यादि कार्य आसानी से कर लेते हैं। एक बैंकिंग संस्था के रूप में हमारे लिए प्रसन्नता का विषय होता है कि हमारे ग्राहक को ऐसे कार्यों के लिए शाखा तक आना-जाना आवश्यक नहीं होता जिससे उनका श्रम, व्यय एवं बहुमूल्य समय सब बच जाता है। डिजिटल बैंकिंग प्रणाली के अन्तर्गत हम अपने ग्राहक को सभी तरह उत्पादों एवं सेवाओं की सूचना भी सरलता से प्रदान करते हैं। जिससे ग्राहक हमारे बैंक के अन्य उत्पाद एवं सेवाओं को लेने हेतु आकर्षित होते हैं।

हमें यह समझना होगा कि डिजिटल बैंकिंग प्रणाली हमारे बैंक और हमारे ग्राहकों दोनों के लिए लाभप्रद होने के अतिरिक्त सुविधाजनक भी है। अतः सभी सेन्ट्रलाइट साथियों द्वारा अपने ग्राहकों के बीच इसका व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाना अपेक्षित है।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

आलोक श्रीवास्तव
कार्यपालक निदेशक

Dear Centralites,

At present, the Digital India campaign is being run speedily across the nation by the Government of India. In fact, this campaign has been started with the aim to provide government and banking services to the citizens of India online, transaction and banking facilities would be made available in electronic form and this will certainly go in the long way to make India a digitally empowered nation. Since various types of services are to be provided through digital platform, the internet network services available in the country are also being upgraded to ensure uninterrupted and seamless digital banking & e-commerce experience.

On the same lines, our digital banking system is being developed & upgraded in the current digital age to fulfill the bank's obligations towards its customers. Our Bank is striving to further improve its customer service by providing easy and convenient facility to our customers for its products and services in the digital form (Desktop / Mobile) as per the envisaged daily requirements, through Digital Banking.

Our Bank is providing the Digital Banking System & continuously improving it through advanced technology. With these developments our customers are doing their routine transactions with ease using various e-banking resources. Due to introduction of digital banking various banking products like different types of deposits and loan products are readily available for our customers' subscription without any need to physically visit the bank. Because of aforementioned benefits of digital banking which also includes completion of transactions at a faster pace there is a tremendous rise in number of online transactions and more number of bank's customers are embracing it daily due to its inherent convenience.

Electronic facilities like ATM, Cash Deposit Kiosk, Self Passbook Printing Machine, etc. are also playing an important role in the digital banking system. Due to such available facilities, customers don't need to visit the bank for routine tasks such as cash deposit / withdrawal and pass book printing, further other financial transactions like online shopping, bill payment & money transfer can be easily done by using our bank's website / application using desktop/ mobile. As a banking institution, it is a matter of pride for us that our customers don't need to visit the branch for such tasks, which saves their valuable time, efforts and is economical as well. It is our initiative to provide information about all our products and services to our customers in the digital banking platform to further attract them to subscribe our other products & services as well.

The digital banking system offers convenience to both bank staff as well as its customers & hence it is required to be widely publicized by all the Centralites amongst them.

ALOK SRIVASTAVA
EXECUTIVE DIRECTOR





संपादकीय / Editorial



प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

विश्वभर में तीव्र गति से चल रहे प्रौद्योगिकीकरण के फलस्वरूप हर क्षेत्र की कार्यप्रणाली में व्यापक परिवर्तन हो रहे हैं। बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं है। निरंतर हो रही प्रौद्योगिकी की विकास प्रक्रिया में बैंकिंग प्रणाली पहले कंप्यूटरीकृत हुईं। इसके बाद बैंकिंग सीबीएस वाली हो गईं, जिसमें ग्राहक शाखा का नहीं पूरे बैंक का हो गया था।

अब डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का युग आ गया है। जिसमें बैंक ग्राहक के हाथ में आ गया है। डिजिटल बैंकिंग समय की आवश्यकता है तथा बैंक के ग्राहकों की मांग भी है। आज अधिकांश ग्राहक डिजिटल बैंकिंग प्रणाली चाहते हैं। इसलिए हमारे बैंक में डिजिटल बैंकिंग की सुविधा का लाभ उठाने वाले ग्राहकों की संख्या निरंतर बढ़ती जा रही है। ग्राहकों के बीच डिजिटल बैंकिंग की लोकप्रियता बढ़ते जाने का प्रमुख कारण इसका सुविधाजनक होना है। बैंकिंग उत्पाद लेने हेतु अथवा बैंक की कोई सेवा प्राप्त करने के लिए ग्राहक को अपने बैंक की शाखा में नहीं आना पड़ता है। ग्राहक अपने स्थान से ही बैंकिंग के कार्य कर सकता है। उसे चाहे बैंकिंग का उत्पाद लेना हो अथवा उसे धनराशि अंतरण करनी हो या ग्राहक अपने किसी बिल का भुगतान करना चाहता है, ऐसे कार्य वह डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से कभी भी और कहीं से भी कर सकता है।

डिजिटल बैंकिंग प्रणाली की विशेषता यह भी है कि यह बैंक के लिए भी सुविधाजनक एवं लाभदायक है। इससे ग्राहकों का कार्य सहजता से हो जाता है तथा बैंक की परिचालन लागत घट जाती है। हमारा बैंक सदैव प्रयासरत रहता है कि हमारे ग्राहक सर्वोत्तम सेवा प्राप्त करें। इसके लिए बैंक अपनी डिजिटल बैंकिंग की प्रणाली में भी निरंतर विकास कर रहा है। हमारा बैंक डिजिटल बैंकिंग में नवीनतम तकनीक स्थापित करने के साथ-साथ अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के उत्पाद और सेवाएं प्रदान कर रहा है। हमारा प्रयास है कि हमारा ग्राहक सदैव संतुष्ट रहे।

सेन्ट्रलाइट का वर्तमान जून 2021 अंक डिजिटल बैंकिंग पर आधारित है। इसमें अन्य विषयों के साथ-साथ डिजिटल बैंकिंग पर कुछ अच्छे लेख प्रकाशित किए जा रहे हैं। आशा है सेन्ट्रलाइट के पाठक इन लेखों से अवश्य लाभान्वित होंगे।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

भवदीय

स्मृति रंजन दाश
संपादक / महाप्रबंधक

Dear Centralites,

Due to the rapid global technological advancement, massive changes are taking place in the functioning of every facet of life. Banking Sector is no exception. In the process of constant technological progress, the banking system was the first to be computerized by migrating to CBS, in which the customer of the branch became a customer of the Bank.

In the present era of the digital banking revolution, Bank along with its products and services are available to the customer non-stop. Digital banking is the need of hour and is constantly required by our customers. Customer demand for digital banking platforms and options is increasing. The major reason for the increasing popularity of digital banking is its convenience, seamless availability, secure environment and not having to visit branches for availing banking services. Be it subscribing to our banking products, processing fund transfers, making bill payments, our customers can perform any of these round-the-clock from home by accessing our digital banking products. To fulfill bank's obligations towards our customers, bank is regularly upgrading its digital banking technology platforms and services.

Digital Banking transacting are extremely cost-effective and helps in cutting operating costs of bank. Digitisation has also increased working man-hours by reducing physical/personal intervention since the customers are no longer required to visit branches for their banking requirements thereby enabling us to use our working hours more effectively and productively.

The June 2021 issue of Centralite focuses on digital banking. I hope the readers will be benefited by the articles and contribute wholeheartedly to Bank's digital progress.

With best wishes,

Smruti Ranjan Dash
Editor / General Manager



डिजिटल बैंकिंग में साइबर सुरक्षा एवं सावधानियां



- के एन दुबे
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
पटना, ऑचलिक कार्यालय

साइबर सुरक्षा एक बड़ा मुद्दा

हम जितनी तेज़ी से डिजिटल दुनिया की ओर बढ़ रहे हैं, ठीक उतनी ही तेज़ी से साइबर अपराध की संख्या में भी वृद्धि हो रही है। भारत के साथ-साथ पूरी दुनिया में बार-बार साइबर हमले होते रहे हैं। बैंकिंग इससे अछूता नहीं है। वर्तमान में साइबर सुरक्षा रणनीति, राष्ट्रीय सुरक्षा का एक अभिन्न अंग बन गया है। इसका प्रभाव क्षेत्र किसी देश के शासन, अर्थव्यवस्था और कल्याण के सभी पहलुओं को कवर करने में सैन्य प्रभाव व उसकी महत्ता से किसी भी प्रकार से कम नहीं है। आज के समय में इंटरनेट का उपयोग लगभग हर क्षेत्र में किया जाता है। इंटरनेट के विकास और इसके संबंधित लाभों के साथ साइबर अपराधों की अवधारणा भी विकसित हुई है।

साइबर अपराध विभिन्न रूपों में किये जाते हैं। कुछ साल पहले, इंटरनेट के माध्यम से होने वाले अपराधों के बारे में जागरूकता का अभाव था। साइबर अपराधों के मामलों में भारत भी उन देशों से पीछे नहीं है, जहाँ साइबर अपराधों की घटनाओं की दर भी दिन-प्रतिदिन बढ़ती जा रही है।

साइबर अपराध के मामलों में एक साइबर अपराधी, किसी उपकरण का उपयोग, उपयोगकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी, गोपनीय व्यावसायिक जानकारी, सरकारी जानकारी या किसी डिवाइस को अक्षम करने के लिये कर सकता है। उपरोक्त सूचनाओं को ऑनलाइन बेचना या खरीदना भी एक साइबर अपराध है।

इसमें कोई संशय नहीं है कि यह एक आपराधिक गतिविधि है, जिसे कंप्यूटर और इंटरनेट के उपयोग द्वारा अंजाम दिया जाता है। साइबर अपराध, जिसे 'इलेक्ट्रॉनिक अपराध' के रूप में भी जाना जाता है, एक ऐसा अपराध है जिसमें किसी भी अपराध को करने के लिये कंप्यूटर, नेटवर्क डिवाइस या नेटवर्क का उपयोग, एक वस्तु या उपकरण के रूप में किया जाता है। जहाँ इनके (कंप्यूटर, नेटवर्क डिवाइस या नेटवर्क) जरिये ऐसे अपराधों को अंजाम दिया जाता है वहाँ इन्हें लक्ष्य बनाते हुए इनके विरुद्ध अपराध भी किया जाता है।

क्या होती है फिशिंग?

फिशिंग, एक साइबर अपराध है। इसमें कोई व्यक्ति खुद को किसी संगठन का वैध प्रतिनिधि के रूप में पेश करते हुए लोगों से ईमेल, फोन कॉल या संदेश के जरिये संपर्क कर लुभाने की कोशिश करता है, ताकि वह उनका बैंकिंग और क्रेडिट कार्ड का ब्योरा तथा पासवर्ड सहित गोपनीय जानकारी हासिल कर सके। मोबाइल फोन पर इंटरनेट का इस्तेमाल बढ़ने से फिशिंग के अलावा स्पाईवेयर, रैनसमवेयर और

मैलवेयर के जरिए भी साइबर अपराध हो रहे हैं।

स्पाईवेयर, रैनसमवेयर और मैलवेयर?

स्पाईवेयर आपके मोबाइल फोन से ज़रूरी जानकारी चुरा लेता है, वहीं रैनसमवेयर आपके लॉगइन और अन्य चीजों पर कंट्रोल कर लेता है और फिर उसके बदले आपसे फिरौती की रकम वसूली करने की कोशिश होती है। मैलवेयर में आपके मोबाइल फोन के ऐप की जानकारियां असुरक्षित हो जाती हैं। इससे बचने के लिए अपने मोबाइल फोन के ऐप को हमेशा अपडेटेड रखें।

क्या हैं बचाव के सुझाव

इंटरनेट या मोबाइल फोन से किसी भी तरह के संवेदनशील डाटा की चोरी, गलत इस्तेमाल या उसे मिटने/खो जाने से बचाने के लिए मोबाइल फोन और सभी ऐप को सुरक्षित रखना ज़रूरी है।

किसी भी ऐप को हमेशा अपने मोबाइल हैंडसेट निर्माता या ऑपरेटिंग सिस्टम के आधिकारिक स्टोर से ही डाउनलोड करें। किसी अज्ञात स्रोत से ऐप डाउनलोड ना करें।

सोशल मीडिया अकाउंट के जरिए किसी और ऐप में साइन-इन करते हुए सतर्क रहें। कुछ ऐप सोशल मीडिया साइटों के साथ जुड़े होते हैं, ऐसे में वे ऐप आपके सोशल मीडिया अकाउंट से सूचनाएं ले सकते हैं।

एसएमएस और ईमेल पर आए लिंक पर क्लिक करने से पहले, अज्ञात स्रोत से आए अटैचमेंट खोलने से पहले ध्यान दें इसमें वायरस का खतरा हो सकता है।

किसी भी बैंक के नाम से आने वाली फोन कॉल, मैसेज या ईमेल पर भरोसा ना करें, अपने खाते की जानकारी किसी से साझा न करें।

मोबाइल फोन पर सार्वजनिक वाई-फाई नेटवर्क का इस्तेमाल करने से बचें। अपने फोन के ज़रूरी ऐप के लॉग इन आईडी और पासवर्ड उसमें सेव न रखें।

ज़रूरत नहीं होने पर ब्लूटूथ सेटिंग को ऑफ करके रखें।

किसी भी ऐप के जरिए ऑनलाइन मनी ट्रांसफर करते समय सतर्क रहें और वेरिफाइड ऑनलाइन स्टोर से ही सामान ऑर्डर करें।

साइबर ठगों से बचने के लिये किसी भी तरह के संदेहास्पद लिंक को मोबाइल या मेल से क्लिक न करें। किसी से भी अपने किसी बैंक, सोशल मीडिया अकाउंट या ईमेल अथवा अन्य किसी अकाउंट की जानकारी शेयर न करें।



साइबर धोखाधड़ी से निपटने के लिए जागरूकता एवं जानकारी सबसे महत्वपूर्ण हथियार हैं।

डिजिटल बैंकिंग को सुरक्षित बनाने के लिये निम्नलिखित सावधानियाँ आवश्यक हैं-

अपने पिन नंबर और पासवर्ड को सुरक्षित रखें

अधिकांश वित्तीय लेन-देन के लिए एक पिन नंबर या पासवर्ड का उपयोग करना अनिवार्य है. उनके उपयोग के समय विशेष सावधानी रखें और इन्हें कभी भी किसी भी व्यक्ति पर उजागर न होने दें. यदि आप इसे परिवार के किसी सदस्य के साथ बांटना भी चाहते हैं तो यह कार्य किसी सार्वजनिक स्थान पर ना करें. इसे पूर्ण रूप से गुप्त रखने में ही समझदारी है .

पासवर्ड को नियमित रूप से बदलें

आपकी आय तथा धन संबंधी सूचना की सुरक्षा के लिए आपको साल में कम से कम एक या दो बार अपने बैंक खातों तथा ऐसे अन्य ऑनलाइन खातों का पासवर्ड अवश्य बदलना चाहिए. कभी भी अपना या अपने परिवार के सदस्यों की जन्म तिथि को पासवर्ड न रखें क्योंकि छल करने वाले व्यक्ति इसे सरलता से ढूँढ सकते हैं. विशिष्ट एवं कठिन पासवर्ड का प्रयोग करें जिसका अंदाजा लगाना बहुत मुश्किल हो.

अपने पासवर्ड कभी भी फोन में स्टोर न करें

कुछ लोगों को शायद फ़ोन में अपने पासवर्ड, डेबिट कार्ड के पिन इत्यादि को सहेज कर रखने में सुविधा लगे लेकिन इससे दुरुपयोग की संभावना बढ़ जाती है. बेहतर है कि आप अपने पासवर्ड याद रखें. आपका फ़ोन अगर गलत हाथों में पड़ गया तो इसके परिणाम गंभीर हो सकते हैं. ये सभी पासवर्ड तथा ऐसी महत्वपूर्ण जानकारी को कभी अपने कंप्यूटर या लैपटॉप में भी न रखें .

ऑनलाइन खरीदारी के लिए मोबाइल पर्स का प्रयोग करें

यदि आप ऑनलाइन सामान खरीदते हैं तो क्रेडिट या डेबिट कार्ड के स्थान पर मोबाइल पर्स का प्रयोग उचित रहेगा क्योंकि लगभग सभी वेबसाइट क्रेडिट और डेबिट कार्ड के विवरण को संचित कर रखती हैं. यद्यपि प्रतिष्ठित वेबसाइट्स आपकी इस महत्वपूर्ण जानकारी को बेहतर तरीके से सुरक्षित रखने का प्रयास करती हैं लेकिन किसी ऑनलाइन हैकर द्वारा आपकी इस जानकारी को प्राप्त करने की आशंका हमेशा रहेगी. दूसरी ओर मोबाइल पर्स आपकी इस जानकारी को संचित नहीं करते .

छल करने वाली ईमेल का जवाब न दें

आपको कई ऐसी ईमेल भी मिलेंगी जो पुरस्कार के लालच में आपसे अपनी व्यक्तिगत जानकारी भेजने के लिए कहेंगी. ऐसी छल करने वाली ईमेल का शिकार ना बनें और किसी भी व्यक्तिगत जानकारी जैसे नाम, बैंक खाता, घर एवं दफ्तर का पता इत्यादि कभी भी ना दें. पुरस्कार के साथ-साथ ऐसी ईमेल जिसमें आपको किसी मृत अथवा बीमार आदमी की वसीयत में नाम होने अथवा कानूनी तौर पर एक बड़ी राशि आपके

बैंक खाते में डालने की बात लिखी गई हो तो समझ लें कि आपको फसाने का मौका ढूँढ जा रहा है.

फ़ोन पर मांगी जानने वाली जानकारी से सावधान

संभव है कि आपसे फ़ोन पर जानकारी मांगी जाए. पेशेवर धोखेबाज फ़ोन पर किसी बैंक कर्मचारी या सरकारी अधिकारी बनकर आपसे निजी जानकारी लेने का प्रयास कर सकते हैं . ऐसी फ़ोन कॉल से सावधान रहें और किसी भी तरह की जानकारी इन्हें न दें. याद रखें कोई भी बैंक कर्मचारी या सरकारी अधिकारी आपसे आपके पासवर्ड, पिन नंबर, बैंक खाते का नंबर आदि कभी नहीं मांगेंगे. कोई भी ऐसी जानकारी फ़ोन पर देना आपके लिए बहुत हानिकारक हो सकता है .

सामाजिक मीडिया प्लेटफॉर्म के जोखिम से सावधान

हर चीज़ के दो पहलू होते हैं, एक अच्छा और एक बुरा. ये आवश्यक है कि हम दोनों पहलुओं को भली-भांति समझें. सोशल मीडिया ने अन्य लोगों के साथ हमारे संपर्क का तरीका ही बदल दिया है . आज हम पूरे विश्व में किसी भी व्यक्ति के साथ जुड़े रह सकते हैं. परंतु यह सोशल मीडिया हम सभी को धोखाधड़ी का शिकार भी बना सकता है. आए दिन हैकर्स सोशल मीडिया पर उपलब्ध निजी जानकारी को प्राप्त करने के प्रयास करते हैं. इसलिए बेहतर यह होगा कि आप न तो अपनी संवेदनशील जानकारी सोशल मीडिया पर रखें और न ही ऐसी किसी लिंक पर जाएं जो आपको आकर्षक लाभ देने का वादा करे. संभवतः यह फिशिंग की प्रक्रिया है जो आपको धोखा देने की प्रक्रिया की शुरुआत भी हो सकती है.

सार्वजनिक वाई-फाई पर बैंकिंग या शॉपिंग

आज कई स्थानों पर निःशुल्क वाई-फाई मिलता है. ऐसे स्थानों पर किसी भी प्रकार की बैंकिंग और शॉपिंग का काम न करने में ही समझदारी है क्योंकि ऐसे वाई-फाई पर किसी हैकर के शिकार बनने की आशंका हमेशा ही रहती है .

धोखे का शिकार बनने पर तुरंत कार्यवाही करें

अंत में, यदि दुर्भाग्यवश आप वास्तव में एक वित्तीय धोखाधड़ी के शिकार होते हैं तो बिना किसी विलम्ब के इसे तुरंत सूचित करें. ऐसे में पुलिस को घटना की अविलंब जानकारी देने से धोखेबाज़ के पकड़े जाने और आप के पैसे वापस मिलने की संभावना हो सकती है.

डिजिटल साक्षरता आवश्यक :

सायबर अपराध का शिकार होने से बचने के लिये डिजिटल रूप से साक्षर होना आवश्यक है. डिजिटल साक्षरता का तात्पर्य उन आधारभूत न्यूनतम जानकारी से है जो मोबाइल, कंप्यूटर, इंटरनेट आदि डिजिटल माध्यमों के प्रयोग को आसान बना दे .

देश डिजिटल क्रांति के रास्ते पर चल पड़ा है, नोटों के स्थान पर कार्ड्स, इंटरनेट बैंकिंग, ई-वॉलेट आदि का प्रयोग बढ़ रहा है. अब बिना कैश के जिंदगी जीना सीखना आवश्यक है. लेकिन जब आपकी जिंदगी बदलनी हो, रहन-सहन का तरीका बदलना हो तो ये बदलाव इतना



आसान नहीं होता है। पहले कदम में इस बदलाव को आसान कैसे बनाना है, इसे जानना जरूरी है। देश डिजिटल क्रांति के रास्ते चल पड़ा है तो आप कैसे पीछे रह सकते हैं। फाइनेंशियल लिटरसी की मुहिम के साथ-साथ डिजिटल बैंकिंग या कैशलेस बैंकिंग की जानकारी आवश्यक है। कैशलेस बैंकिंग कैसे की जाएं, इसके क्या फायदे हैं, इसे इस्तेमाल करने के क्या तरीके और क्या सावधानियां जरूरी है। डिजिटल साक्षरता व्यक्तियों और समुदायों की क्षमता के अनुसार समझ और जीवन परिस्थितियों में डिजिटल तकनीक का सार्थक कार्यों के लिए उपयोग करना है। प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान में देश के करीब 40 प्रतिशत ग्रामीण परिवारों में से कम से कम एक सदस्य को डिजिटल रूप से साक्षर बनाने की योजना है।

अपने आप को फिशिंग हमले से कैसे बचाएं, कुछ सुझाव हैं जो फिशिंग हमलों से खुद को बचाने में आपकी मदद करेंगे;

- इसी तरह के ईमेल पतों से प्राप्त किसी भी ईमेल पर क्लिक न करें। मुफ्त कोविड -19 परीक्षण या इसी तरह के विषय से संबंधित किसी संगठन से भेजे गये कोई भी ईमेल न खोलें।
- बैंक या संगठन का अपना डोमेन होता है और अपने ग्राहकों को ईमेल भेजने के लिए सार्वजनिक डोमेन का उपयोग नहीं करते हैं। यदि आपको सार्वजनिक डोमेन के माध्यम से किसी बैंक या संगठन से ईमेल प्राप्त होता है तब किसी भी लिंक और अटैचमेंट पर क्लिक करने से बचें।
- लिंक या प्रदान लॉगिन क्रेडेंशियल पर क्लिक करने से पहले यूआरएल की सावधानी से जाँच करें।
- यदि ईमेल में अनावश्यक अटैचमेंट या लिंक हैं तो उन पर क्लिक करने से बचें।
- छोटे लिंक पर क्लिक करने से बचें खासकर सोशल मीडिया पर।
- संदिग्ध प्रेषकों के ईमेल से बचें जिसमें तत्काल समय सीमा होती है और आपको किसी लिंक पर क्लिक करने या तत्काल किसी वेबसाइट पर जाने के लिए कहा जाता है।
- पॉप-अप स्क्रीन में व्यक्तिगत जानकारी दर्ज न करें। बैंक या संगठन आमतौर पर उपयोगकर्ता से पूछने के लिए पॉप-अप स्क्रीन का उपयोग नहीं करते हैं।

बैंकों में साइबर खतरों से निबटने में सतर्कता:

इंटरनेट की दुनिया में साइबर स्पेस एक विश्वव्यापी कंप्यूटर नेटवर्क (इंटरनेट) है जो कंप्यूटर एवं संचार संबंधी उपकरणों को आपस में जोड़ता है। इंटरनेट में कभी भी घुसपैठ हो सकती है। जब इंटरनेट से जुड़ा हुआ कोई कंप्यूटर वायरस के संपर्क में आता है तो इंटरनेट के अन्य कंप्यूटर भी इससे जुड़े होने के कारण प्रभावित हो जाते हैं। कंप्यूटर में वायरस, 'वार्मस', और 'ट्रोजन हॉर्स' मालवेयर, स्पाईवेयर, ट्रोजन हॉर्स, एंटीवायरस, फास्ट फ्लैक्स, रूटकिट, पॉप-अप, बॉटनेट, स्पैम, सिग्नेचर डिटेक्शन, बिहेवियरल डिटेक्शन, एडवेयर, फिशिंग, स्निफर, पासवर्ड की चोरी, पहचान हमला, आईपी स्फूफिंग, इनपुट मान्यकरण

हमले, एसक्यूएल इंजेक्शन हमले, सोशल इंजीनियरिंग हमला, ईमेल फोर्जिंग इत्यादि विभिन्न प्रकार के साइबर खतरे हैं जिसके द्वारा बैंकों में रखी जानकारी एवं डाटा चोरी होने से लेकर नष्ट होने तक के खतरे रहते हैं। इनकी सतर्कता से सुरक्षा आवश्यक है।

बैंकों में बरती जाने वाली अतिरिक्त सतर्कता:

जैसा कि सभी जानते हैं कि बैंक एक वित्तीय संस्था है। यहां पर वित्तीय लेन-देन इत्यादि ही मुख्य कार्य हैं। बैंकों में पैसा जमा करने के अतिरिक्त ऋण प्रदान करने जैसे अनेक कार्य किए जाते हैं। बैंकों में विभिन्न प्रकार के लेन-देनों में बरती जाने वाली अतिरिक्त सतर्कता को इस प्रकार दर्शाया जा सकता है;

i. धनराशि जमा करते समय रखी जाने वाली सतर्कता:

बैंकों में पैसा जमा करते समय बैंक अधिकारियों/ बैंक कर्मचारियों को पूरी तरह से ध्यान देना चाहिए कि उनकी शाखा में नकली नोट किसी भी स्थिति में जमा ना होने पाए। जिससे बैंक की छवि खराब होने से बचा जा सके साथ ही बैंक कर्मों की निष्ठा पर भी प्रश्न चिह्न न लगे।

ii. धनराशि की निकासी के समय सतर्कता:

बैंकों द्वारा धनराशि की निकासी करते समय भी ग्राहकों द्वारा विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी सामने आ रही है। धनराशि निकालते समय ग्राहकों के हस्ताक्षर एवं फोटो का सही तरह से मिलान किया जाना चाहिए। आजकल फर्जी हस्ताक्षर करके गलत तरीके से राशि निकालने के मामले भी सामने आ रहे हैं जिनमें भी सतर्कता बरतनी चाहिए।

iii. अपने ग्राहकों को जानिए (केवाईसी) दस्तावेजों में सतर्कता:

जब कोई व्यक्ति पहली बार किसी शाखा में आता है और वहां पर ग्राहक अपना बचत/चालू इत्यादि खाता खोलने के लिए आवेदन करता है तो हमें उनके 'ग्राहक को जानिए' केवाईसी दस्तावेजों की पूरी तरह से जांच पड़ताल करनी चाहिए, ताकि बाद में कोई समस्या/परेशानी ना हो, क्योंकि नकली केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर खाता खुलवाया जाता है और उसके बाद उसमें धोखाधड़ी से पैसों का लेनदेन किया जाता है। किसी ने बखूबी कहा है कि 'सावधानी हटी, दुर्घटना घटी' हमें हमेशा सावधान रहकर ही कार्य करना चाहिए, जिससे सतर्कता बनी रहे।

iv. ग्राहक व गारंटर दोनों की गहनता से जांच करना :

बैंक अधिकारियों को ऋण देते समय ग्राहक वगैर तो दोनों के दस्तावेजों की गहनता से जांच पड़ताल की जानी चाहिए जिससे भविष्य में ऋण खराब होने का खतरा शून्य हो जाए। ऋण देने से पूर्व एवं बाद में निरीक्षण करने तथा खाता खोलने से पूर्व केवाईसी ही हमारे लिए भविष्य में काम आती है। जैसे कहा गया है कि जो सैनिक मैदान में खूब पसीना बहाते हैं, उन्हें मैदान-ए-जंग में खून नहीं बहाना पड़ता है। इस प्रकार सतर्कता से कार्य करते हुए बैंक कारोबार में निरंतर वृद्धि होती रहेगी।



V. चेक/ड्राफ्ट का भुगतान करते समय सतर्कता :

बैंक में जब भी किसी का चेक भुगतान किया जाता है तो भुगतान पूर्व चेक की जांच कर लेनी चाहिए, क्योंकि आजकल चेक ड्राफ्ट इत्यादि भी नकली बनाए जा रहे हैं और इसमें धोखाधड़ी की संभावना भी बढ़ गई है। इसमें सतर्कता रखनी बहुत आवश्यक है। समाशोधन में सीटीएस के माध्यम से चेक ड्राफ्ट के भुगतान में धोखाधड़ी हो रही है, जिसमें भी सतर्कता बरती जानी चाहिए। सरकार इसलिए ही डिजिटल लेनदेन को बढ़ावा दे रही है।

vi. एटीएम डेबिट एवं क्रेडिट कार्डों में सतर्कता :

आजकल सबसे ज्यादा मामले एटीएम डेबिट कार्ड क्रेडिट कार्ड इत्यादि से संबंधित ही दर्ज किए जा रहे हैं। इनमें एटीएम कार्ड डेबिट कार्ड के नंबर, यूजर आईडी, सीवीवी नंबर एवं पासवर्ड इत्यादि की सुरक्षा बहुत महत्वपूर्ण है और इसे किसी से भी साझा नहीं करना चाहिए। डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड को सक्रिय एवं निष्क्रिय करने एवं लिमिट का निर्धारण करके धोखाधड़ी से बचा जा सकता है। इस संबंध में ग्राहकों को जागरूक किया जाना चाहिए।

vii. ऋण प्रदान करते समय सतर्कता:

सबसे ज्यादा सावधानी और सतर्कता हमें ऋण प्रदान करते समय ही बरतनी चाहिए, क्योंकि बैंकों में गैर निष्पादित आस्तियों की बैंकों के लिए सबसे बड़ी परेशानी का कारण बना हुआ है। इसके साथ ही, सभी जरूरी कागजात जैसे प्राधिकृत डीलरों के कोटेशन की ऑनलाइन जांच, आवास ऋण हेतु उप-निबंधन कार्यालय से पिछले 30 वर्षों की बैंक के पैलल वाले एडवोकेट से सर्च रिपोर्ट निकलवाने के साथ वास्तविकता प्रमाण पत्र और प्रमाणित प्रति प्राप्त करना एवं उसकी जांच करना सुनिश्चित करना।

viii. विदेशी विनिमय मामलों में सतर्कता :

विदेशी विनिमय लेनदेन एवं व्यवहार में भी विशेष सतर्कता बरती जानी चाहिए। हमेशा विभिन्न देशों की मुद्राएं विनिमय नियमों इत्यादि

की अद्यतन जानकारी रखी जानी चाहिए ताकि किसी भी प्रकार की धोखाधड़ी से बचा जा सके। इस मामले में विशेष सतर्कता का ध्यान रखा जाना चाहिए। शाखाओं में रखे गए रिकॉर्ड, कंप्यूटर, सुरक्षा प्रणाली संबंधी उपकरणों, बिजली के तारों आदि की समय-समय पर जांच पड़ताल की जानी चाहिए कि क्या वे सुचारू रूप से कार्य कर रहे हैं अथवा नहीं। शाखा में लगे सीसीटीवी कैमरे, फायर अलार्म सिस्टम, फायर सेंसर इत्यादि को देखते एवं जांच करते रहना चाहिए ताकि आवश्यकता पड़ने पर इसका उपयोग किया जा सके। यह न केवल हमारे बैंक की सुरक्षा एवं छवि निर्माण में सहायक होते हैं इसकी सहायता से बैंकों में कई बार चोरी की घटना को भी रोका जा सकता है इस प्रकार दोनों की सुरक्षा सुनिश्चित कर सकते हैं और होने वाले नुकसान से बच सकते हैं।

निष्कर्ष: आज के तकनीक एवं डिजिटल युग में बैंकिंग में विभिन्न प्रकार की सतर्कता रखकर ही हम स्वयं एवं अपने बैंक लेन-देन को सुरक्षित रख सकते हैं। इन सतर्कता संबंधी उपायों से पूरे आर्थिक जगत में एक परिवर्तन की लहर आएगी जिससे सुरक्षित बैंकिंग, सतर्क बैंकिंग को बढ़ावा मिलेगा। एटीएम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, पेटीएम, भीम ऐप, आधार कार्ड के माध्यम से किए जाने वाले डिजिटल लेनदेनों में अतिरिक्त सावधानी बरती जानी चाहिए। अपना खाता नंबर, पासवर्ड, पिन, आधार कार्ड नंबर, ओटीपी, पासवर्ड एवं खाते से संबंधित कोई भी गोपनीय जानकारी इत्यादि कभी भी किसी दूसरे व्यक्ति को नहीं बताना चाहिए। इस तरह की जानकारी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों से भी नहीं मांगी जाती है, अतः सतर्क रहे, सचेत रहे और किसी भी तरह के प्रलोभन या झांसे में न आये। इससे विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी होने की संभावना बहुत ज्यादा बढ़ जाती है। बैंकिंग में सावधानी एवं सतर्कता से विभिन्न प्रकार की होने वाली हानियों, परेशानियों, समस्याओं इत्यादि से बचा जा सकता है। सतर्कता से काफी हद तक बचाव किया जा सकता है।

जब प्रतिकूल परिस्थितियाँ दस्तक देती हैं

यह कहानी हमें बताती है कि कैसे विभिन्न लोग प्रतिकूल परिस्थितियों का विभिन्न प्रकारों से सामना करते हैं। आशा के पिता ने तीन अलग-अलग बर्तनों में उबलते पानी में एक अंडा, एक आलू और तीसरे में कुछ चाय की पत्तियाँ डाली। उन्होंने आशा को दस मिनट तक बर्तनों पर नज़र रखने के लिए कहा। दस मिनट के बाद उन्होंने आशा को आलू और अंडा छीलने और चाय को छानने के लिए कहा, आशा के समझ में कुछ नहीं आ रहा था।

फिर उसके पिता ने उसे समझाया कि, 'यह तीनों चीज़ें समान परिस्थिति में थे, लेकिन देखो कैसे उन तीनों पर उसका अलग-अलग प्रभाव पड़ा है। आलू अब नर्म हो गया था, अंडा कड़ा हो गया था और चाय के पत्तियों ने तो पानी का ही रंग बदल दिया था। हम सभी इन वस्तुओं की तरह हैं, जब कोई प्रतिकूल परिस्थिति आती है तो हम भी ठीक इन्हीं की तरह प्रतिक्रिया देंगे, अब आप आलू हैं, अंडा है या चाय की पत्ती है?'

कहानी से मिली सीख

यह हम पर निर्भर करता है कि हम प्रतिकूल परिस्थिति का सामना कैसे करते हैं।



डिजिटल बैंकिंग



- सत्येन्द्र सिंह

मुख्य प्रबंधक

मुंबई उपनगरीय क्षेत्रीय कार्यालय

आज पूरा विश्व डिजिटल की ओर बढ़ रहा है. युवा पीढ़ी भी डिजिटल की ओर आकर्षित है और सबसे आगे है. बदलते परिप्रेक्ष्य में बैंक भी इससे अछूते नहीं हैं. ग्राहक को आकर्षित करने हेतु बैंक भी नई-नई तकनीक अपना कर ग्राहकों को आकर्षित कर रहे हैं एवं डिजिटल सेवाएं प्रदान कर रहे हैं. इससे बैंकों के बीच भी प्रतिस्पर्धा हो रही है. इस डिजिटल बैंकिंग से ग्राहक उन सभी सुविधाओं का लाभ घर बैठे ले सकते हैं जो उन्हें बैंक की शाखा में जाकर मिलती थी. ग्राहक 24*7 किसी भी बैंक शाखा में जाए बिना बैंकिंग सेवा का उपयोग कर सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग का उपयोग ग्राहक अपने लैपटॉप, टैबलेट या मोबाइल फोन के जरिए कर सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग का मतलब है तकनीक की मदद से बैंक को ग्राहकों तक पहुँचाना. खाता खुलवाने से लेनदेन तक करने में तकनीक का इस्तेमाल डिजिटल बैंकिंग कहलाता है तथा डिजिटल प्लेटफार्म के जरिए बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाना डिजिटल बैंकिंग कहलाता है.



डिजिटल तरीके से यानि बैंक द्वारा प्रदान किए गए कार्ड, नेट बैंकिंग, मोबाइल के माध्यम से पैसों का लेनदेन करना. इस डिजिटल बैंकिंग की सुविधा ने सब कुछ

आसान कर दिया है पहले जहाँ हम बैंकों में पैसे निकालने के लिए घंटों तक प्रतीक्षा करते थे आजकल एटीएम कार्ड के जरिए हम आसानी से पैसे निकाल सकते हैं. अपने किसी दोस्त या रिश्तेदार को इसके जरिए पैसे ट्रांसफर भी कर सकते हैं और इसके जरिए हम कुछ भी खरीद सकते हैं दरअसल एटीएम पर प्रदान की गई कुछ जानकारी से ही हमारे अकाउंट की पहचान होती है और हमारे अकाउंट से लेनदेन करना आसान होता है. अगर ग्राहक को इंटरनेट बैंकिंग के बारे में कोई भी सहायता चाहिए तो ग्राहक, बैंक के कस्टमर केयर नंबर पर कॉल कर सकते हैं.

सुविधाएँ :

डिजिटल बैंकिंग यानि इंटरनेट बैंकिंग की विशेषताएँ हैं कि इस सुविधा का उपयोग करने वाला ग्राहक किसी भी समय अपने अकाउंट का विवरण देख सकता है. संबंधित बैंक द्वारा किसी निश्चित अवधि में हुए लेन देन की जानकारी प्राप्त कर सकता है. बैंक के स्टेटमेंट, विभिन्न प्रकार के फार्म, आवेदन पत्र डाउनलोड कर सकता है. ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर खरीद और बेच सकता है. व्यापार का निवेश और संचालन कर सकता है. परिवहन, यात्रा पैकेज तथा मेडिकल पैकेज बुक कर

सकता है. ऐसे काम जिनके लिए ग्राहक को बैंक में कई घंटे लग जाते थे अब ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा से घर बैठे ही कुछ मिनटों में हो जाते हैं.

इस डिजिटल दुनिया ने सब कुछ आसान बना दिया है हम किसी भी शहर में जाकर इस डेबिट कार्ड के जरिए कोई भी चीज बिना नगद पैसे चुकाए इस डेबिट कार्ड से पैसे चुकाकर खरीद सकते हैं. जिससे नगद रखने की समस्या से छुटकारा भी मिल सकता है और चोरी होने का खतरा भी नहीं होता. डिजिटल बैंकिंग की सुविधाएँ आजकल बहुत ही तेजी से बढ़ रही हैं. नई युवा पीढ़ी आजकल इस डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाती है.



हमें बिजली का बिल जमा करने जाना होता है तो घंटों लाइन में खड़ा होना पड़ता था लेकिन इस डिजिटल बैंकिंग की वजह से आज कल हम बिजली बिल सहित अनेक बिल का भुगतान घर बैठे ही कर सकते हैं. बैंक अवकाश के समय भी आप लेनदेन कर सकते हैं. किसी को भी रुपये भेज सकते हैं और आसानी से निकाल सकते हैं. इसने सब कुछ सरल बना दिया है. आजकल हम देखें तो डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं को तेजी से आगे बढ़ने के लिए कई सारी मोबाइल एप्स आ चुकी हैं जिनके जरिए हम आसानी से लेन देन कर सकते हैं.

सबसे बड़ी बात ये होती है कि हमें कुछ भी लेनदेन करने के लिए अच्छा डिस्काउंट भी मिलता है इससे हमें फायदा भी होता है और हमारा समय भी बचता है. हमें भी डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाना चाहिए और देश को डिजिटल बनाने की कोशिश करनी चाहिए.

लाभ :

डिजिटल बैंकिंग ग्राहकों को कहीं भी और कभी भी बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराती है. इससे उनकी उर्जा, समय और पैसे की बचत होती है. एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग फोन बैंकिंग, ई-कॉर्नर सेल्फ सर्विस किऑक्स, कैश रिसायकलर इत्यादि डिजिटल बैंकिंग के माध्यम हैं. कुछ बैंक अपने सभी नई शाखाओं को ई-लॉबी के साथ खोल रहे हैं जहाँ ग्राहक अपना सारा लेनदेन स्वयं कर सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग द्वारा ग्राहकों को काफी सुविधा हुई है. ग्राहक की अपेक्षा रहती है कि उन्हें अच्छी ग्राहक सेवा मिले तथा मूलभूत सेवाओं में गुणवत्ता हो.

बैंक भी अधिकाधिक सेवाओं को डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहकों को उपलब्ध करा रहे हैं ताकि ग्राहक सुविधा बेहतर हो सके



और शाखाओं से अधिकाधिक कार्यों को बैंकिंग के वैकल्पिक साधनों पर स्थानांतरित किया जा सके. डिजिटल बैंकिंग से ग्राहकों को कभी भी और कहीं भी उनके बैंक में स्थायी पहुँच प्राप्त होती है. लेनदेन तुरंत और सुरक्षित होता है. ग्राहक को तत्काल फंड ट्रांसफर करने तथा तत्काल पैसे पाने में मदद होती है. ग्राहक के समय की बचत होती है. यह एक पेपर लेस बैंकिंग है इसमें कागज का कोई इस्तेमाल नहीं होता है इसलिए यह पर्यावरण के अनुकूल है.

डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से निम्नलिखित लेनदेन किए जा सकते हैं.

बिल का भुगतान करना, नकदी जमा करना, नकद निकालना, चेक जमा करना, राशि अंतरण करना, ड्राफ्ट जारी करना, ऋण के आवेदन करना इंटरनेट बैंकिंग बैंक की साइट पर की जाती है. मोबाईल बैंकिंग ऐप के जरिए होती है. मोबाइल ऐप ग्राहक को सीधे बैंक से कनेक्ट कर देता है.

मोबाईल बैंकिंग - मोबाईल बैंकिंग का मतलब है मोबाइल के जरिए बैंकिंग. इससे पहले बैंकिंग लेनदेन करने के लिए बैंक में जाना पड़ता था, लंबी कतारों में खड़ा होना पड़ता था, भले ही वह केवल पैसा जमा करने हो या अपनी शेष राशि जाननी हो, या नकदी निकालनी हो या पैसे ट्रांसफर करना हो, लेकिन अब उन्हें विभिन्न प्रकार के बैंकिंग लेनदेन करने के लिए बैंक जाने की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग सुविधा का उपयोग करके इन सेवाओं का लाभ घर बैठे भी ले सकते हैं.

कुछ प्रमुख मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उल्लेख है-

अकाउंट एक्सेस - ग्राहक अपने मोबाइल बैंकिंग द्वारा अपना खाता एक्सेस कर सकते हैं. इसके लिए उन्हें अपना युजर आईडी और पासवर्ड बनाकर उसका उपयोग करना होता है. जिससे वह अपने खाते से लेनदेन कर सकते हैं.

बैलेंस इन्क्वारी : ग्राहक को बैलेंस के लिए अब पास बुक अपडेट रखने की जरूरत नहीं है. मोबाइल बैंकिंग द्वारा आप अपने खाते की बैलेंस राशि जान सकते हैं

ई-पासबुक - बैंक ने एक डिजिटल पासबुक एप्स प्रदान किया है जिसे ग्राहक अपने पिछले लेनदेन तथा प्रतिदिन के लेनदेन देख सकते हैं. इस डिजिटल पास बुक के माध्यम से अपनी पूरी पास बुक भी देख सकते हैं.

अकाउंट स्टेटमेंट - ग्राहक अपने खाते का स्टेटमेंट मोबाईल बैंकिंग द्वारा प्राप्त कर सकते हैं.

निधि अंतरण - इस एप्स द्वारा ग्राहक कहीं भी अपना फंड ट्रांसफर कर सकता है. अपने स्वयं के बैंक खाते में या किसी अन्य के बैंक खाते में फंड ट्रांसफर कर सकता है. इंटरबैंक ट्रांसफर करने के लिए उन्हें मामूली शुल्क देना पड़ता है लेकिन इंटर बैंक ट्रांसफर के लिए कोई शुल्क नहीं है.

बिल भुगतान - मोबाईल बैंकिंग ने आपके मोबाईल, क्रेडिट कार्ड या फिर यूटिलिटी बिलों का भुगतान करना आसान बना दिया है. अब बिल भरने हेतु लंबी कतारों में नहीं खड़ा होना है.



आपको चेक बुक, नया डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड का अनुरोध करने हेतु बैंक में जाने की आवश्यकता नहीं है. क्योंकि मोबाईल एप्स का उपयोग करके आसानी से घर बैठे ही अनुरोध कर सकते हैं.

एसएमएस - आप अपना मोबाईल नंबर बैंक में रजिस्टर्ड कर लें तो आप के हर लेनदेन का संदेश एसएमएस द्वारा आपके मोबाईल पर आ जायेगा.

मिस्ड कॉल सेवा - बैंक ने ग्राहकों हेतु मिस्ड कॉल सेवा प्रारंभ की है. ग्राहक द्वारा 922390111 नंबर पर मिस्ड कॉल करने से बैंक के प्रतिनिधि स्वयं ग्राहक के संपर्क कर उनके आवश्यकताओं के बारे में जानकारी लेकर उनकी सहायता करेंगे. अगर ग्राहक को पैसे जमा करना है, या ग्राहक को ऋण लेना है तो घर बैठे ही एक मिस्ड कॉल करने से उनका काम हो जायेगा. ग्राहक को अब बैंक जाने की जरूरत नहीं होगी.

सुरक्षा के उपाय

इस डिजिटल बैंकिंग के दौर में साइबर सुरक्षा एक बड़ा मुद्दा बना हुआ है. हैकर्स साइबर हमले कर के डाटा हैक कर के घटनाओं को अंजाम दे रहे हैं. इसलिए हमें कुछ सुरक्षा पहलुओं पर ध्यान देना चाहिए. डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करते समय अपना पिन नंबर और पासवर्ड सुरक्षित रखना जरूरी है. अपना पिन नंबर और पासवर्ड किसी से शेयर न करें. इसे पूर्ण रूप से गुप्त रखना है. अपना पासवर्ड नियमित रूप से बदलते रहें ताकि कोई उसका गलत उपयोग ना कर पाये. पासवर्ड सेट करते समय पासवर्ड में कभी भी अपना या अपने परिवार का जन्म तिथि न रखें क्योंकि अपराधी इसका सरलता से उपयोग कर सकते हैं. किसी भी पुरस्कार के लालच में आप अपने बैंक की व्यक्तिगत जानकारी किसी से साझा न करें. अगर कोई बैंक अधिकारी या कर्मचारी कह कर आप से आपकी जानकारी माँगता हो जैसे बैंक खाता संख्या, पासवर्ड, पिन नंबर, कार्ड नंबर तो उसे अपनी जानकारी कतई न दें. यह आपके लिए हानिकारक हो सकता है. ध्यान रखें कोई भी बैंक अधिकारी आपको आपकी व्यक्तिगत जानकारी नहीं मांगेंगे. सोशल मिडिया पर अपनी जानकारी न रखें क्योंकि इससे भी हम धोखाधड़ी का शिकार हो सकते हैं. हैकर्स सोशल मीडिया पर उपलब्ध निजी जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करते हैं. आज कल सार्वजनिक स्थानों पर वाई-फाई की सुविधा प्राप्त होती है. लेकिन यह भी सुरक्षित नहीं है इसलिए सार्वजनिक स्थानों के वाई-फाई का उपयोग करके कोई भी लेनदेन न करें इस से हम हैकर्स का शिकार हो सकते हैं.



डिजिटल बैंकिंग - सरलता

एवं सजगता



- प्रवीण ठाकुर

वरिष्ठ प्रबंधक (सिविल)

आंचलिक कार्यालय, अहमदाबाद

बैंकिंग सेक्टर में कंप्यूटरीकरण के उद्देश्य से सन 1983 में डा. सी रंगराजन की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया गया. सी रंगराजन समिति के सुझाओं के फलस्वरूप बैंक की शाखाओं और कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण किया गया. तब से लेकर आज तक बैंकिंग सेक्टर हार्डवेयर व सॉफ्टवेयर के विभिन्न प्रयोगों और विकास के दौर से गुजर रहा है. समय व जरूरत के अनुसार इसमें कई तकनीक परिवर्तन देखे गए. हमारे बैंक में सबसे पहले सन 2005-06 में एक सर्वर के माध्यम शाखा के सारे कंप्यूटर आपस में जोड़े गए थे पर इसमें शाखा का डाटा अन्य शाखाओं से साझा नहीं हो पाता था. इसको देखते हुए बैंक ने केन्द्रीकृत बैंकिंग सिस्टम को अपनाया और मुंबई में बेलापुर स्थित डाटा सेंटर के विकास से साथ देशभर की सारी शाखाओं को केन्द्रीकृत बैंकिंग सिस्टम के जरिए जोड़ा गया. बैंकिंग में आई. टी. तकनीक को जोर देने के लिए आज बैंक आई. टी. की दिग्गज कंपनियों जैसे टीसीएस, आईबीएम. के साथ काम कर रही है.

आज हमारा बैंक आई. टी. तकनीक में पीयर बैंकों के साथ खड़ा है. आज हमारे पास आकर्षक उत्पादों की बड़ी फेहरिस्त है जो आई. टी. तकनीक के विभिन्न एप्लीकेशन की मदद से कारगर सिद्ध हुई. इसके अलावा, ई-लेन-देन को बढ़ाने और कम नकदी वाले बैंकिंग प्रैक्टिस की ओर जाने के लिए कस्टमर फ्रेंडली आईटी उत्पादों और सेवाओं को लोकप्रिय बनाने का सतत प्रयास जारी है. आईटी उत्पादों की लोकप्रियता बढ़ाने के लिए हमें अपने ग्राहकों को शिक्षित करने और उन्हें शाखाओं में लेन-देन करने दिन-प्रति-दिन प्रयास और अनुशंधान करते रहना है. इस परिवर्तन में गति के लिए हमें अपने ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील होना होगा.

वित्तीय सुधारों के चलते देश में नए-नए निजी देशी और विदेशी बैंकों को लाया जा रहा है. आधुनिकीकरण के युग ने हार्ड-स्पीड बैंकिंग को लोकप्रिय किया है और प्रतिस्पर्धा को बढ़ाया है. सरकारी बैंक अब अपने पुराने उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से दौड़ में बने नहीं रह सकते. ग्राहक शीघ्र सेवा की मांग कर रहे हैं. इस आधुनिक प्रतियोगी माहौल में आई. टी. प्रबंधन के लिए खुद को अपडेट करते रहना अनिवार्य हो गया है. प्रतियोगी बैंक द्वारा प्रस्तुत आई. टी. प्रोडक्ट/ एप्लीकेशन से तुलना करने और उनसे अधिक मार्केटिंग की जरूरत है. आज एप्लीकेशन किसी भी बैंक की ब्रांड इमेज बन गया है और बैंक अपने एप्लीकेशन को विज्ञापनों में सबसे आगे रख रहा है.

डिजिटलकरण श्रेणी में हमारा सेंट मोबाइल एप्लीकेशन अपनी विशेष प्रस्तुती के कारण अन्य बैंकों के मोबाइल एप्लीकेशन से बहुत आगे है. इसमें दिए गए फीचर बहुत ही उपयोगी और आकर्षक है. इस एप की

खूबी यह है कि इसमें अधिकतर प्रयोग होने वाले फंक्शनों को आगे रखा गया है., एप्लीकेशन को खोलते ही अकाउंट डिटेल्स सामने आ जाता है. इसके सुंदर ग्राफिक्स इसे काफी रोचक बनाते हैं. जैसे ही आप एप्लीकेशन को खोलते हैं तो लॉगिन किये बिना ही कुछ सूचनाएं मिलती हैं जैसे, नजदीकी शाखा या एटीएम की जानकारी, नए खाता खोलने के लिए ऑनलाइन आवेदन, बैंक के नए उत्पादों की जानकारी इत्यादि.

लॉगिन करने के बाद आप जिस भी बैंकिंग सेवा की अपेक्षा रखते हैं वो सारी सेवाएं इस एप्लीकेशन में उपलब्ध हैं. एप्लीकेशन के खुलते ही आपके सभी खातों की सारी जानकारी व जमा शेष राशि बड़े आकर्षक रूप से दिखाई देती है. खातों की विस्तृत जानकारी के लिए अलग से अकाउंट की बटन दी गयी है. राशि अंतरण के लिए सिर्फ एक बटन क्लिक करना है और आपके द्वारा जोड़े गए लाभार्थी को एनईएफटी, आरटीजीएस या आइएमपीएस के द्वारा तुरंत राशि ट्रांसफर हो जाती है.

इस एप्लीकेशन में आप अपने एटीएम कार्ड को जब चाहे लॉक या अनलॉक कर सकते हैं. इलैक्ट्रिक व रसोई गैस का बिल भुगतान कर सकते हैं. नए चेक बुक के लिए आवेदन कर सकते हैं. यह एप बहुत ही सरल है और यह हमारा काफी समय बचाता है.

सेंट मोबाइल एप्लीकेशन को डाउनलोड करते समय काफी सावधानी बरतनी चाहिए. जहां तक हो सके तो बैंक के स्थित एटीएम या ब्रांच में लगे हुए क्यूआर कोड के जरिए ही डाउनलोड करें. इसके अतिरिक्त सेंट मोबाइल एप्लीकेशन को बैंक की वेबसाइट पर दिये गए लिंक से भी डाउनलोड कर सकते हैं.

जहां आई टी ने देश में सकारात्मक भूमिका निभाई है वही इसके बहुत से दुष्परिणाम भी सामने आए हैं जिसे समझना बहुत ही आवश्यक है. हमें किसी भी आई टी उत्पाद का प्रयोग करते समय उसकी सुरक्षा की भी जानकारी होना चाहिए ताकि भविष्य में किसी भी अप्रिय घटना से बच सके. साइबर क्राइम एक तरह से यूजर की निजी, संवेदनशील या महत्वपूर्ण जानकारी जैसे डेबिट, क्रेडिट कार्ड की डिटेल्स, खातों में जमा राशि, खातों के नंबर, रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर, पासवर्ड आदि की गुप्त रूप से जानकारी निकालना है. इन जानकारी से यूजर के खातों का दुरुपयोग हो सकता है. फिशिंग अटैक भी एक तरह का साइबर क्राइम है जिसमें साइबर क्रिमिनल ब्रांच मैनेजर बनकर ग्राहक के डेबिट या क्रेडिट कार्ड के ब्लॉक होने की फ़ेक जानकारी देता है और ग्राहक से डेबिट या क्रेडिट कार्ड का पिन या फ़ेक लिंक पर क्लिक करने के लिए कहता है. ग्राहक इसे सही मान लेता है और जरूरी गुप्त पिन क्रिमिनल को दे देता है. पिन के मिलते ही कार्ड से लिंकड खातों की सारी राशि निकाल लेता है.



फिशिंग अटैक को रोकने के लिए बैंक ही नहीं आरबीआई भी प्रयास कर रहा है. टी. वी. पर भी आर. बी. आई. विज्ञापन दे रहा है कि कोई भी मोबाइल पर आपसे एटीएम कार्ड की पिन मांगता है तो उसे नहीं दे यह साइबर क्राइम हो सकता है. कोई भी बैंक, ग्राहक से मोबाइल पर एटीएम कार्ड का पिन नहीं मांगता है. इस बात का हमेशा ध्यान रखे.

इसी तरह अपने नेट बैंकिंग के पासवर्ड की सुरक्षा का भी ध्यान रखे. पासवर्ड को सुरक्षित बनाने के लिए कुछ सुझाव निम्नलिखित है -

- अपना पासवर्ड, पिन आदि सुरक्षित रखें और उन्हें याद रखें.
- ऐसे पासवर्ड का उपयोग करें जो याद रखने में आसान हों लेकिन अनुमान लगाने में कठिन हों.
- आपका जन्मदिन, पैन कार्ड, गाड़ी का नंबर आदि का अंदाजा लगाना सरल है इन्हें आपने पासवर्ड में शामिल नहीं करें.
- नियमित रूप से पासवर्ड बदलें.
- अल्फा न्यूमेरिक विथ स्पेशल कोड यानी a,b,c, 1,2,3 और *,% आदि के इस्तेमाल से आपने पासवर्ड को जटिल बनाए. इस तरह के पासवर्ड का अंदाजा लगाना बहुत कठिन है.
- ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट का अधिकृत होना सुनिश्चित करें .
- अपना ऑनलाइन बैंकिंग पूरा करने के तुरंत बाद लॉगआउट करें.
- एक एंटीवायरस, एंटी-स्पाइवेयर और व्यक्तिगत फ़ायरवॉल का प्रयोग करें और उन्हें नियमित रूप से अपडेट करें.

- ईमेल से जुड़े किसी भी लिंक की प्रतिलिपि को क्लिक न करें.
- किसी प्रकार के प्रलोभन, डिस्काउंट और सीमित अवधि वाली लाभ योजनाओं के बहकावे में नहीं आए. इस तरह के विज्ञापन की सत्यता के पश्चात ही निर्णय ले.
- घनिष्ठ से घनिष्ठ व्यक्ति के मांगने पर भी पासवर्ड से जुड़ी जानकारी न दें.
- मोबाइल खो जाने पर बैंक अधिकारी को मोबाइल बैंकिंग सुविधा बंद करने की जानकारी दे.
- मोबाइल नंबर बदलने पर इसकी जानकारी बैंक को दे ताकि आपकी भेजी जाने वाली जानकारी किसी और को नहीं चली जाये.
- पासवर्ड को कभी भी कॉपी पेस्ट नहीं करना चाहिए. हमेशा पासवर्ड को टाइप करने की आदत डाले.
- पब्लिक प्लेस पर ऑनलाइन बैंकिंग करते समय सावधानी रखे.

हम इन बातों का ध्यान रखे तो हमारा नेट बैंकिंग का अनुभव सुगम हो जायगा. हर तकनीक के दो पहलू होते है और यदि हम उन्हे समझे और दी गयी सूचनाओ का पालन करे तो हम किसी भी अप्रिय घटना से बच सकते है. डिजिटलिकरण हर हाल मे जरूरी है और इसका इस्तेमाल करना ही चाहिए.

**राजभाषा नियम 1963 की धारा 3.3 के अनुसार
निम्नलिखित कागजात द्विभाषिक ही जारी किये जाने
हैं :- संकल्प, सामान्य आदेश, नियम, अधिसूचनाएं,
प्रशासनिक तथा अन्य प्रतिवेदन, संसद में प्रस्तुत
प्रशासनिक पत्र तथा प्रतिवेदन एवं सरकारी कागजात,
संविदा, करार, अनुज्ञप्ति, अनुज्ञापत्र निविदा सूचनाएं,
निविदा फार्म**



सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों हेतु ईज़ (EASE)



- राजीव तिवारी
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
आंचलिक कार्यालय पुणे

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों हेतु एक सामान्य सुधार कार्यसूची के रूप में ईज़ (EASE*) का उद्देश्य स्वच्छ और स्मार्ट बैंकिंग को संस्थागत बनाना है. सर्वप्रथम ईज़ (EASE) को जनवरी 2018 में प्रारंभ किया गया था और ईज़ (EASE) 1.0 में रखी गई नींव पर ही आगामी संस्करण ईज़ (EASE)2.0 का निर्माण किया गया तथा बैंकिंग सुधारों में अपेक्षित प्रगति को आगे बढ़ाया गया. वित्तीय वर्ष 2020-21 में ईज़ (EASE)3.0 का क्रियान्वयन किया गया.

वर्तमान वित्तीय वर्ष 2021-22 में ईज़ (EASE) सुधारों का अगला संस्करण ईज़ (EASE)4.0 जारी है जो सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में सुधारों की आधारशिला बन गया है. ईज़ (EASE) 4.0 का उद्देश्य ग्राहक-केंद्रित डिजिटल परिवर्तन की कार्यावली को आगे बढ़ाना और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के काम करने के तरीकों में डिजिटल और तथ्यात्मक आंकड़ों को प्रगाढ़ता के साथ अंतःस्थापित करना है. व्यापक सूचकांक संस्था ने कई नवोन्मेष पहलों के त्वरित कार्यान्वयन को उत्प्रेरित किया है और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के व्यवसाय मॉडल और प्रक्रियाओं में अधिक ग्राहक-केंद्रितता को सम्मिलित किया है.



सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने ईज़ (EASE) पद्धति के साथ तालमेल बिठाने के लिए अपने काम करने के तरीकों को मौलिक रूप से फिर से उन्मुख किया है और सुधारों को प्रगाढ़ कर उनसे प्राप्त मूल्य को अधिकतम करने के लिए ठोस प्रयास किए हैं.

ईज़ (EASE) 4.0 के अंतर्गत सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक प्रस्तावित कर सकेंगे:

- नवीन युग 24X7 बैंकिंग सेवाओं को वितरित करने के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में प्रौद्योगिकी प्रणालियों और आंतरिक प्रक्रियाओं को मजबूत कर लचीली प्रौद्योगिकी के साथ निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना
- डिजिटल चैनलों जैसे एसएमएस, मिस्ड कॉल, कॉल सेंटर, इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से डिजिटल और

डेटा-सक्षम कृषि वित्तपोषण, वैकल्पिक डेटा एक्सचेंज के लिए तीसरे पक्ष और एग्रीटेक के साथ साझेदारी, एंड टू एंड डिजिटल कृषि ऋणों का प्रसंस्करण और स्वीकृति देना

- सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा शुरू की गई डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं से ग्राहकों तक बेहतर पहुंच, जागरूकता को बढ़ावा देकर बैंकिंग सेवाओं के उपयोग और सेवा वितरण के लिए समयबद्ध कार्यों को प्रोत्साहित करना,
- भुगतान के डिजिटल तरीकों के उपयोग को बढ़ाने के लिए एनएफसी, भारत क्यूआर-आधारित भुगतान समाधान आदि द्वारा अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देना
- खुदरा और एमएसएमई ग्राहकों के लिए अग्र-सक्रियता तथा विश्लेषणात्मक आधारित ऋण और गैर-ऋण उत्पाद उपलब्ध कराना,
- क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्धता सहित मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं की गहरी पैठ
- सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच सहक्रियात्मक परिणामों के लिए सहयोगात्मक बैंकिंग और व्यापक वित्तीय सेवा पारिस्थितिकी तंत्र को बढ़ावा देना जैसे एनबीएफसी के साथ सह-उत्पत्ति ऋण के समन्वित संचालन,
- बोर्ड द्वारा रणनीति और योजना संबंधी चर्चाओं पर अधिक समय व्यतीत करना

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने पहले ही सुधारों के एजेंडे के आधार पर कदम उठाना प्रारंभ कर दिया है. ईज़ (EASE) कार्यक्रम के दौरान, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने इस बारे में कई विचार साझा किए कि किस प्रकार इन सुधारों से बैंकों को लाभ हुआ तथा संबंधित बैंकों में नई पहल का क्रियान्वयन किया गया है. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की प्रगति को सुधार कार्रवाई बिन्दुओं से जुड़े आव्यूह पर ट्रैक किया जाना जारी रहेगा और उनकी प्रगति को त्रैमासिक सूचकांक के माध्यम से प्रकाशित किया जाएगा.

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने कोविड -19 जैसी महामारी में भी राष्ट्र प्रगति में योगदान

कोविड-19 संकट के बावजूद, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने अपने ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग सेवा और ऋण वितरण जारी किए तथा देश के दूर-दराज के हिस्सों में भी बैंकिंग सेवाओं के विस्तार में भी अग्रणी रहे हैं.

कोविड -19 के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की 80,000 से अधिक



शाखाएं स्टाफिंग के विभिन्न तरीकों से लेकर दूरस्थ कामकाज के लिए कार्यशील रहें। इसके अतिरिक्त, कोविड -19 में माइक्रो एटीएम के माध्यम से आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) लेनदेन में लगभग दो गुना वृद्धि हुई है, और 75,000 से अधिक बैंक मित्र सेवा द्वारा डोरस्टेप बैंकिंग समर्थन बढ़ाया गया है।

कोविड -19 के दौरान ग्राहकों को और अधिक समर्थन देने के लिए, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने कॉल सेंटर्स पर दी जाने वाली सेवाओं की संख्या में 13 क्षेत्रीय भाषाओं से बढ़ा कर 23 क्षेत्रीय भाषाओं तक की वृद्धि की है। प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज के तहत 42 करोड़ से अधिक लोगों को 68,820 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता दी गई।

भारत में ईज़ (EASE) 4.0 के तहत व्यापार संबंधी तथ्य

आज भारत को एक पसंदीदा निवेश केन्द्र के रूप में रखने के लिए भारतीय शेयर बाजारों की अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर रेटिंग में वृद्धि एक निर्णायक घटक होता है। रेटिंग में बढ़ोत्तरी से अंतर्राष्ट्रीय मंच पर हमारे देश की बेहतर छवि निर्मित होती है तथा हमारी अर्थव्यवस्था को प्रगतिशील वक्र पर चल रही अर्थव्यवस्था के रूप स्थापित किया जा सकता है।

आंतरिक रूप से भी, यह सरकारी नीतियों में विश्वास बहाल करता है, जो एक स्थिर आर्थिक और सामाजिक वातावरण के लिए एक पूर्व-आवश्यकता है तथा ऐसे समय में अधिक यह और महत्वपूर्ण हो जाता है जब विमुद्रीकरण और जीएसटी जैसी पहल का अर्थव्यवस्था पर क्षणिक विघटनकारी प्रभाव पड़ रहा है।

भारत के लिए, करों का भुगतान, ऋण वितरण और दिवालियापन कार्यवाही जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में भी विकास परिलक्षित हुआ है।

उपसंहार

वास्तव में, विश्व बैंक रैंकिंग में भारत की स्थिति में बूस्टर उछाल भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए एक आश्चर्य समर्थन है जो बदलते नियमों और नीतियों के प्रभावों का सामना में सक्षम है। हालांकि, भारत को वैश्विक विनिर्माण केंद्र बनाने के लिए जमीनी हकीकत की जांच और नीतियों/पहलों की अर्थव्यवस्था में गहरी पैठ बनाने के मामले में बहुत कुछ किया जाना बाकी है।

*EASE(Enhanced Access and Service Excellence)

चिंता नहीं चिंतन कीजिये

एक कहावत है, चिंता आपके कल की परेशानी दूर करें न करें, लेकिन आज का सुख चैन अवश्य छिन लेता है। बात दशकों पहले की है। गुजरात के एक शहर में एक वकील साहब पत्नी के साथ रहा करते थे।

एक बार उनकी पत्नी बेहद बीमार पड़ गयी। डॉक्टर ने कहा उनका बड़ा ऑपरेशन करना पड़ेगा। इत्तेफाक से जिस दिन पत्नी का ऑपरेशन था, उसी दिन दूसरे शहर के एक बड़े कोर्ट में केस की सुनवाई की तारीख थी।

वकील साहब ने एक वकील मित्र को बुलाया और कहा, मैं पत्नी को छोड़कर कहीं और नहीं जाना चाहता, इसीलिए तुम जाकर आज के इस केस में बहस कर लो। यह सुनकर वकील साहब की पत्नी ने कहा- यह आप क्या कर रहे हैं, यदि आप नहीं गए और किसी बेगुनाह को सजा हो गयी तो मैं स्वयं को माफ नहीं कर पाऊँगी, मैं ठीक हूँ, डॉक्टर साहब ऑपरेशन कर ही देंगे, आप जाइए और कोर्ट में अपने केस की बहस कीजिये। पहले तो वकील साहब तैयार नहीं हुए, लेकिन पत्नी की जिद के कारण आखिरकार दुःखी मन से ही लेकिन वह दूसरे शहर, कोर्ट के लिए रवाना हो गए।

मुकदमा शुरू हुआ वकील साहब बहस करने लगे। बहस के बीच ही कोर्ट के दरबान ने उनको एक कागज का टुकड़ा लाकर दिया। वकील साहब ने कागज खोलकर पढ़ा और फिर उसे पढ़ने के बाद पॉकेट में रख लिया और बहस करने लगे। कुछ समय बाद कोर्ट का फैसला आया, वकील साहब केस जीत गए थे, सभी उनको बधाई देने लगे।

किसी ने पूछा- वकील साहब, वह कागज का टुकड़ा कैसा था? वकील साहब बोले, दरअसल, वह टेलीग्राम था, अभी कुछ समय पहले मेरी पत्नी की मृत्यु हो गयी है। वकील साहब का जवाब सुनकर वहाँ लोग स्तब्ध रह गए।

उन लोगों ने पूछा, वकील साहब आपकी पत्नी की तबीयत ठीक नहीं थी, तो आप आज आए ही क्यों? वकील साहब ने कहा, दरअसल, पत्नी ने ही मुझसे जिद करके यहाँ भेजा, क्योंकि वह यह नहीं चाहती थी कि मेरे नहीं आने के कारण किसी बेगुनाह को सजा हो जाये।

ये बात सुनकर वहाँ लोगों की आँखें नम हो गयीं। वह वकील कोई और नहीं, बल्कि हमारे देश के पहले उप-प्रधानमंत्री व गृह मंत्री लौहपुरुष सरदार बल्लभ भाई पटेल थे।



भाषाई भेद-भाव को मिटाने हेतु नई शिक्षा नीति से उम्मीद

- रश्मि रंजन रश्मि
प्रबंधक (राजभाषा),
क्षेत्रीय कार्यालय दरभंगा



राजभाषा नीति और नयी शिक्षा नीति के सम्बंध में उठते सवाल और विचार :

भारत सरकार की नई शिक्षा नीति तमिलनाडु के महत्वपूर्ण अनुभवजन्य साक्ष्य को याद करती है, जो पिछले 50 वर्षों से सरकार के द्वारा अपनाई गयी नीति से भिन्न है और अभी तक देश के जरूरी सामाजिक एवं आर्थिक बदलावों के साथ स्पर्धा कर रही है। इसके अंतर्गत लाये जाने वाले बहुत से बदलाव आश्चर्यजनक हैं। अन्नादुराई की दृष्टिकोण पर गौर करें तो उनके द्वारा द्रविड़ों के आन्दोलन के सरकारी शक्तियों को हासिल करने के ध्येय के आंकलन करने के पश्चात लिए गए निर्णय के अनुसार, तमिल एवं अंग्रेजी के अलावे कोई भी अन्य भाषा को विद्यालयों में पढाये जाने की आवश्यकता नहीं है। अगर कोई भी भारतीय अन्य देशों की भाषा नीति पर गौर करे को अन्नादुराई की भाषा नीति की प्रासंगिकता को समझ सकता है। अधिकांश देश एक भाषा नीति के अंतर्गत अपने देश में अपनी स्थानीय भाषा को अपना कर आगे बढ़ रहे हैं। वहां के विद्यार्थी अपने विद्यालयों में अपने स्थानीय भाषा में ज्ञान अर्जित कर आसानी से विषय-वस्तु को समझ रहे हैं। उच्च कक्षाओं में वे अपनी जरूरत के अनुसार अंग्रेजी या किसी अन्य भाषा का ज्ञान अर्जन करते हैं।

इन देशों में विद्यार्थियों को अपने जरूरत के अनुसार बिना किसी दखलंदाजी या जोर जबरदस्ती के अन्य किसी भी भाषा को सीखने की स्वतंत्रता दी जाती है। सिंगापुर में किसी भाषा, साहित्य, समाज-शास्त्र या अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय में संलिप्त होने वाले विद्यार्थियों के अन्य पांच से छः भाषाओं का ज्ञान होना सामान्य बात है। वे देश जो वैश्विक लेन-देन, आधुनिकीकरण, वैश्विक प्रगति के साथ आगे आ रहे हैं वहां के नागरिक सामान्यतया अंग्रेजी को संवाद एवं कार्य करने की भाषा के लिए चुन रहे हैं। जापान तथा सिंगापुर वे देश हैं जिन्होंने अपने भाषायी नीतियों को अपने देश के सामाजिक आर्थिक प्रगति में सहायक बनाने में सफलता हासिल की है।

इस मामले में सिंगापुर की सफलता भारत के लिए अनुकरणीय है क्योंकि भारत तथा सिंगापुर की भाषायी परिस्थितियाँ समान ही हैं। यह आधुनिक सिंगापुर के विश्वकर्मा श्री ली कुआन याव की देन है जिन्होंने अपने देश की भाषा के साथ साथ अंग्रेजी को भी बराबर का दर्जा दिया जिससे सिंगापुर के लोग वैश्विक स्तर पर बेहतर कार्य कर सकें और अपने देश की तेजी से प्रगति में भागीदार बन सकें। विभिन्न पहलुओं पर गौर करने पर यह अन्नादुराई की सोच से मिलताजुलता नजर आता है। ली कुआन याव के सिंगापुर को सफल बनाने में सहायक द्विभाषीय सूत्र को वैश्विक स्तर पर सराहा गया है।

जन्म से चीनी मूल के होने के बावजूद उनके परिवार से सभी लोग अंग्रेजी भाषा में वार्तालाप किया करते थे। अंग्रेजी विद्यालय से पढ़े लिखे होने की वजह से तथा कैम्ब्रिज के उच्च शिक्षा अर्जित करने की वजह

से वे अंतर्राष्ट्रीय बाजार की प्रतिस्पर्धा में समाज को सफल बनाने की सोच उनमें पहले से फल फूल चुकी थी। महत्वपूर्ण बात यह है कि ली ने इस बात को समझा कि सिंगापुर में विभिन्न संस्कृति और समाज के लोग हैं और उनमें भाषाई और सांस्कृतिक प्रतिस्पर्धा अथवा विभेद पैदा न हो इसके लिये उनके मध्य तीसरी भाषा अंग्रेजी का प्रसार कर दिया जाए।

उन्होंने इस चीज को तवज्जो दिया कि देश के सभी नागरिकों और देश की तरक्की होने के लिए उनके नागरिकों के बीच विभेद रहित सांस्कृतिक और भाषाई भावनाओं का संचरण अति-आवश्यक है। उनका यह सिद्धांत अन्नादुराई के इस तर्क / विचार का समर्थन करता है कि इस देश के सभी भाषाओं को राष्ट्रीय भाषा बना देनी चाहिए और अंग्रेजी को सामान्य लिंक भाषा के रूप में अपनाई जाए जिससे कि समाज से भाषाई विभेद को मिटाया जा सके और भारत को वैश्विक बाजार के अनुकूल राष्ट्र बनाया जा सके। उनके अनुसार हिन्दी भाषा को राजभाषा का दर्जा देना गैर-हिन्दी भाषी लोगों के साथ अन्याय है क्योंकि इससे देश में किसी खास क्षेत्र के लोगों को भाषाई दृष्टिकोण से अधिक तरजीह मिलती है और गैर-हिन्दी भाषी लोग अपने को ठगा हुआ महसूस करते हैं। अन्नादुराई इस भाषाई अन्याय और विभेद के विरोधी थे।

अन्नादुराई का यह तर्क कि अंग्रेजी के बढ़ावा देने से हम विश्व के अधिकांश राष्ट्र के सीधे संपर्क में आ जायेंगे भी प्रासंगिक था। उनका अमेरिका के सम्बन्ध में संसद में दिए गए वक्तव्य कि “जब अमेरिका राष्ट्र बना तब उसकी आवादी के मात्र 20% लोग ही ब्रिटिश अंग्रेजी बोलने में सक्षम थे फिर भी अमेरिका ने अपने देश के लिए ब्रिटिश अंग्रेजी को अपनी राजभाषा चुना” भी निर्विवाद रूप से विचारणीय है। अन्नादुराई ने द्रविड़ों के प्रदेश के लिए जिस प्रकार की भाषाई नीति की परिकल्पना की थी वह सिंगापुर में ली ने चरितार्थ किया। भारत के द्वारा हिन्दी को अपनाए जाने से कहीं अधिक प्रासंगिक सिंगापुर के द्वारा चीनी भाषा को अपनाया हो सकता था।

अगर ली कुआन यू की इच्छा होती तो वह अच्छी तरह से चीनी को एकमात्र ऑफिशियल भाषा घोषित कर सकते थे और उन चीनी लोगों को संतुष्ट कर सकते थे जो बहुमत में थे। वह इसे एक राष्ट्रवादी उपकरण के रूप में इस्तेमाल कर सकते थे और राजनीतिक रूप से हमेशा के लिए अपनी जगह को मजबूत कर सकते थे। लेकिन उन्होंने इस प्रलोभन का विरोध किया। उन्होंने न केवल अंग्रेजी का चयन किया, बल्कि हर सामाजिक समूह की भाषाओं को भी मान्यता दी। उन्होंने कहा कि प्रत्येक सिंगापुरवासी को अपनी मातृभाषा अंग्रेजी भाषा के साथ सीखनी चाहिए। उनका दृढ़ विचार था कि उनकी मातृभाषा में केवल जड़ें ही उनके भविष्य के व्यक्तित्व को आकार देंगी। तीसरी दुनिया के देश के सामने आने वाली संभावनाओं, सीमाओं और चुनौतियों



को ध्यान में रखते हुए ली कुआन यू द्वारा किए गए निर्णय को दुनिया मानती है। वे उसकी दो-भाषा की नीति के लिए उसकी प्रशंसा करते हैं जिसने वैश्वीकरण के लिए पहले से सिंगापुर वासियों को तैयार किया था। क्या कभी 'विशेषज्ञों' ने गुजरात और महाराष्ट्र जैसी व्यापार और बड़ी पूंजी या केरल या देश में जल संसाधन और भूमि की उर्वरता नहीं होने के बावजूद भारत में विकसित राज्यों में से एक होने की पृष्ठभूमि में अन्नादुराई के दो भाषा सूत्र के योगदान पर चर्चा की है? पंजाब या उत्तर प्रदेश जैसे राज्यों द्वारा जनसंख्या और जनसंख्या के हिसाब से राजनीतिक सौदेबाजी की शक्ति और वे स्वतंत्रता के बाद से समाजों में व्याप्त असमानताओं की पृष्ठभूमि में भाषा नीति में सरकार की विफलता पर चर्चा कब करेंगे? तमिलनाडु में वास्तविकता की जाँच यद्यपि दूरदर्शिता के मामले में सिंगापुर की तुलना में और भारत में जहाँ तक सबसे आगे है, वर्तमान परिदृश्य में, तमिलनाडु के शिक्षा मानकों के परिणामों के संदर्भ में सिंगापुर की तुलना नहीं की जा सकती है। हमारे छात्रों को अंग्रेजी और तमिल भाषाओं के साथ काम करते समय एक गंभीर बाधा होती है और उनके पास इसके लिए विकल्प भी नहीं है। फिर भी, यह विभिन्न भाषा फार्मूला की विफलता नहीं है बल्कि इसके कार्यान्वयन और वर्तमान भारतीय शैक्षणिक परिस्थिति के संचालक तंत्र की है। यहां तक कि मातृभाषा में शिक्षण या दो भाषाओं का शिक्षण चुनौतियों से भरा है, क्या भारत तीन भाषाओं को पढ़ाने में चुनौतियों को ध्यान में रखता है? यदि भारत वास्तव में नई पीढ़ियों को बनाने में सक्षम नई शिक्षा नीति में दिलचस्पी रखता है, तो दिल्ली पूरी दुनिया में शैक्षिक परिस्थितिकी तंत्र का अध्ययन करके और तमिलनाडु की ताकत और कमजोरियों के साथ तुलना करके ही उस दृष्टि को प्राप्त कर सकती है। पूरे भारत में दो भाषा फार्मूले को सफलतापूर्वक लागू करने की संभावना पर काम करने से न केवल भारत की शिक्षा नीति बल्कि उसकी आधिकारिक भाषा नीति पर भी प्रकाश पड़ेगा।

राजभाषा नीतियों के अनुपालन हेतु पक्ष :

आजादी के बाद भारत की संविधान सभा ने 14 सितंबर 1949 को भारत गणराज्य की आधिकारिक भाषा के रूप में हिंदी को अपनाया। लेकिन देश में क्षेत्रीय भाषाओं के आधार बने राज्यों में हिंदी को व्यापक रूप से मान्यता नहीं मिल सकी। जानकारों की मानें तो सबसे अधिक राज्यों में बोली जाने वाली भाषा के बाद भी आज तक हिंदी को वह सम्मान नहीं मिला जिसकी वह हकदार थी। पाश्चात्य संस्कृति के प्रभाव और अंग्रेजी माध्यम की ओर झुकाव के कारण हिंदी को जो अधिकार मिलना चाहिए था, वह कहीं पीछे छूट गया।

हिंदी के जानकार नई शिक्षा नीति में हिंदी के महत्व को लेकर विभिन्न बिंदुओं पर चर्चा कर रहे हैं। उनका कहना है कि नई शिक्षा नीति-2020 में क्षेत्रीय, स्थानीय और मातृ भाषा जैसे शब्दों का प्रयोग कर इस बात पर चर्चा की गई है। जिसमें कहा गया है कि जहां तक संभव हो कक्षा एक से पांच और आठ तक मातृ भाषा, स्थानीय व क्षेत्रीय भाषा का प्रयोग हो। ऐसे में हिंदी के विद्वान इस बात को लेकर आशंकित हैं कि इन भाषाओं का शुरुआती शिक्षा में प्रयोग बढ़ने से हिंदी पर इसका प्रभाव पड़ सकता है।

अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषाओं के साथ हिंदी अनिवार्य :

आरएसएम डिग्री कालेज के हिंदी विभाग के पूर्व विभागाध्यक्ष डा. शंकर

लाल शर्मा कहते हैं कि संविधान में आधिकारिक भाषा के रूप में स्वीकृति के बावजूद हिंदी को वह स्थान नहीं मिल सका। हालांकि हिंदी सबसे अधिक राज्यों में बोली जाने वाली भाषा है लेकिन पूर्वी, दक्षिणी आदि राज्यों में आधारित क्षेत्रीय भाषाओं के मुकाबले हिंदी के स्थान पर अंग्रेजी ने अपनी पैठ बनाई है। डा. शंकर लाल शर्मा का तर्क है कि नई शिक्षा नीति में मातृ भाषा व क्षेत्रीय भाषाओं के साथ हिंदी को प्राथमिक स्तर पर अनिवार्य किया जाना चाहिए। पहले से अंग्रेजी की ओर झुकाव के चलते हिंदी माध्यम को वह स्थान नहीं मिल सका है। ऐसे सरकार को हिंदी को बढ़ावा देने के लिए क्षेत्रीय भाषाओं के साथ पठन-पाठन में हिंदी को अनिवार्य करना आवश्यक है। यदि प्राथमिक स्तर पर अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं को बढ़ावा देते हुए हिंदी से बचाव विकल्प खुला रहेगा तो हिंदी और अधिक पिछड़ जाएगी।

इंटरनेट पर हिंदी को मिल रहा व्यापक स्थान :

वर्तमान युग में जिस तरह इंटरनेट की पहुंच हर व्यक्ति तक हो गई है। ऐसे में हिंदी को व्यापक प्रचार-प्रसार और अपना स्थान भी मिल रहा है। कुछ जानकार इसे सकारात्मक रूप से ले रहे हैं। हिंदी के लेखक व कवि अनिल शर्मा अनिल इसे हिंदी के लिए सकारात्मक पहल बताते हैं। उनका कहना है कि जिस पर सोशल मीडिया, यूट्यूब, ऑनलाइन पढ़ाई और न्यूज चैनल आदि तक पहुंच आज मोबाइल के माध्यम से है। ऐसे में व्यापक स्तर पर दर्शकों और पाठकों तक पहुंचने के लिए हिंदी को बढ़ावा मिला है। इंटरनेट पर हिंदी में हर विषय पर प्रचुर सामग्री और साहित्य उपलब्ध है। आज विश्व के लगभग 185 देशों में हिंदी चैनल अपनी पहुंच बनाए हुए हैं और इन पर प्रसारित होने वाले हिंदी कार्यक्रमों को बहुत रुचि के साथ देखा जाता है। इनके प्रोडक्शन में लगे लोगों को हिंदी ही तो रोजगार दे रही है। उनका कहना है कि हिंदी के प्रति उदासीनता का भाव मानवीय स्वभाव है। लेकिन यह हिंदी की बढ़ती लोकप्रियता को कम आंकने का पैमाना नहीं। हिंदी माध्यम से पढ़ें बच्चे विभिन्न उच्च पदों पर आसीन हैं।

राजभाषा नीतियों के कार्यान्वयन हेतु भाषाविदों और अन्य हिन्दी सलाहकार समिति के सदस्यों ने निम्न सुझाव दिए हैं :

1. सबसे पहले हिंदी प्रदेश के सभी 10 राज्यों (दिल्ली, उत्तर प्रदेश, बिहार, झारखंड, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, राजस्थान, हरियाणा, उत्तराखंड और हिमाचल प्रदेश) को अपने यहां 'त्रिभाषा सूत्र' को सख्ती से लागू करना चाहिए। दौलत सिंह कोठारी के नेतृत्व में बने प्रथम शिक्षा आयोग द्वारा सुझाए गए इस सूत्र के अनुसार देश के स्कूलों में तीन भाषाओं को पढ़ाया जाना था। इन तीन भाषाओं में मातृभाषा, अंग्रेजी और दूसरे राज्य की कोई एक भाषा पढ़ाने का सुझाव दिया गया था।
2. पचास के दशक में गठित वैज्ञानिक और तकनीकी शब्दावली आयोग का पुनर्गठन किया जाना चाहिए। साथ ही शब्द निर्माण के मामले में अब तक की नीति को छोड़ना होगा। सरकार की मौजूदा नीति ने संस्कृत से जुड़ी ऐसी मशीनी भाषा ईजाद की है जो आम तो छोड़िए, हिंदी के जानकार लोगों को भी समझ में नहीं आती। जानकारों के मुताबिक सरकार को चाहिए कि वह जनसंघ के पूर्व अध्यक्ष और महान भाषाविद् आचार्य रघुवीर की नीति को छोड़ दे। वे भले ही महान भाषाविद् थे जिन्होंने हिंदी के छह लाख शब्द



गढ़े, पर यह भी सच है कि उन्होंने कई ऐसे शब्द भी बनाए जिसके चलते आज तक हिंदी का मजाक उड़ाया जाता है. इसलिए हिंदी के सरकारी शब्दकोशों और दस्तावेजों से कठिन शब्द को हटाए बिना हिंदी का विकास संभव ही नहीं.

शब्दों के मामले में किसी भी भाषा के प्रचलित शब्दों को स्वीकारने की नीति होनी चाहिए. हम ऑक्सफोर्ड शब्दकोश से भी बहुत कुछ सीख सकते हैं, जो हर साल अपने भंडार में आम प्रचलन के कई शब्दों को जोड़ता रहता है. सरकार पत्रकारिता जगत से भी बहुत कुछ सीख सकती है जहां अप्रचलित और कठिन शब्द शायद ही प्रयोग किए जाते हैं.

3. केंद्र और राज्य सरकारों को दसवीं के बजाय 12वीं कक्षा तक हिंदी भाषा और साहित्य को अनिवार्य भाषा बनाना चाहिए. केंद्र सरकार की मौजूदा नीति में कई झोल हैं जिसके चलते अनेक बच्चे अपनी मातृभाषा पढ़ने के बजाय विदेशी भाषा पढ़ने को तबज्जो देते हैं. ऐसी प्रवृत्ति को दूर करना होगा, नहीं तो बच्चे अंग्रेजी, जर्मन तो सीख लेंगे पर हिंदी के बारे में 'गर्व' से कहेंगे कि हिंदी में उनका हाथ तंग है.
4. यह जमाना अब कंप्यूटर, लैपटॉप और स्मार्टफोन का है. हम अब कागज पर लिखने के बजाय कीबोर्ड पर ज्यादा लिखते हैं. इसलिए सरकार को चाहिए कि स्कूलों में बच्चों को कागज पर हिंदी लिखना सिखाने के साथ-साथ उन्हें हिंदी टाइपिंग में भी दक्ष बनाए. ऐसा किए बगैर हिंदी पढ़ाने-लिखाने का मकसद अधूरा ही रहेगा.
5. केंद्र सरकार का मूल कामकाज हिंदी में होना भले संभव न हो, लेकिन यह तो हो ही सकता है कि सरकार अपने सभी दस्तावेजों और वेबसाइटों का सहज हिंदी में अनुवाद अनिवार्य रूप से कराए. इसके लिए संसाधनों की कमी का बहाना बनाते रहने से हमारी मातृभाषा लगातार पिछड़ती जाएगी और एक दिन हम अपने ही देश में अंग्रेजी के गुलाम बन जाएंगे. सरकार के इस फैसले से रोजगार के भी बड़े अवरस पैदा होंगे.
6. केंद्र सरकार अभी राजभाषा हिंदी सीखने के लिए अपने कर्मचारियों को आर्थिक प्रोत्साहन देती है. इसके तहत सेवा में रहते हुए हिंदी की परीक्षा पास करनी होती है. उसके बाद कर्मचारियों को एक निश्चित समय पर तय राशि दी जाती है. जानकारों के मुताबिक यहां तक तो ठीक है पर गड़बड़ी यह होती है कि हिंदी प्रोत्साहन के नाम पर पैसे पाने वाले ज्यादातर कर्मचारी कभी हिंदी में कामकाज नहीं करते. सरकार को इस बुरी प्रवृत्ति पर लगाम लगानी चाहिए.
7. देश में इंटरनेट पर करीब 20 प्रतिशत लोग हिंदी में सामग्री खोजते हैं. लेकिन इंटरनेट पर इस भाषा में अच्छी सामग्री का काफी अभाव है. इसलिए सरकार को चाहिए कि वह अपने संसाधनों और निजी प्रयासों से सभी विषयों की हिंदी में सामग्री तैयार करवाकर इंटरनेट पर डलवाए. यह काम धीरे-धीरे करने से बात नहीं बनेगी. सरकार को इसके लिए युद्ध स्तर पर प्रयास करना होगा. ऐसा करके ही हिंदी पर लगने वाले उन लांछनों को दूर किया जा सकेगा कि यह ज्ञान और विज्ञान की भाषा नहीं है.

8. सरकार को हिंदी शब्दों की वर्तनी से जुड़ी विसंगतियों को दूर करने का प्रयास करना चाहिए. अंग्रेजी जैसी भाषाओं के विपरीत हिंदी में कई ऐसे शब्द हैं जिन्हें कई तरह से लिखा जाता है. इस समस्या के चलते कई लोगों को हिंदी लिखने और सीखने में दिक्कत होती है.
9. सरकार को सुप्रीम कोर्ट से परामर्श करके देश की अदालतों में हिंदी को जिरह करने और फैसला लिखने की भाषा बनाने का प्रयास करना चाहिए.
10. केंद्र सरकार का राजभाषा विभाग अभी गृह मंत्रालय के तहत काम करता है. इसका जिम्मा कई बार अहिंदी-भाषी मंत्री के जिम्मे होता है. ऐसे मंत्री हिंदी के विकास में रुचि नहीं लेते. इसलिए सरकार को तय करना चाहिए कि यह विभाग या तो प्रधानमंत्री कार्यालय के तहत काम करे या इसे वैसे किसी मंत्री को सौंपा जाए जो हिंदी की अहमियत समझता हो. इसके अलावा राजभाषा विभाग को इसके अलावा पर्याप्त अधिकार और बजट भी सौंपने की जरूरत है.

सरकार को इन उपायों के अलावा हिंदी के अनुकूल तकनीकी विकास में भी दिलचस्पी बढ़ानी चाहिए. उसे इस क्षेत्र में अनुसंधान तेज करने के लिए निजी क्षेत्र को भी प्रोत्साहित करना होगा. हालांकि बिना राजनीतिक इच्छाशक्ति, स्पष्ट कार्ययोजना, संवेदनशीलता और ईमानदारी के कोई भी प्रयास इस दिशा में महज रस्म अदायगी बनकर रह जाएगा. अब तक का अनुभव तो ऐसा ही रहा है.

भारत सरकार की नयी शिक्षा नीति को हिन्दी के प्रति थोड़ा झुकाव दिखाना आवश्यक है क्यों कि इससे देश की अधिकांश जनता लाभान्वित होगी तथा अपने संस्कृति और भाषा को गौरवान्वित कर सकेगी। प्रारम्भिक स्तर पर अगर छात्र हिन्दी में शिक्षित नहीं होंगे तो इससे वे आगे चल कर हिन्दी से विमुख हो जायेंगे। परन्तु सरकार के द्वारा सभी पाठ्यक्रमों का हिन्दी में अनुवाद कर छात्रों को उपलब्ध करवाने का कदम सराहनीय है तथा इस उहापोह से हमें बाहर निकालती है।

राष्ट्रीय म्यूजियम के लिए नए एप्प का लाया जाना भी सरकार के द्वारा संस्कृति और शिक्षा को तकनीक से जोड़ने के प्रयास की एक झलक है :

भारत सरकार के कला एवं संस्कृति मंत्रालय के द्वारा राष्ट्रीय म्यूजियम के सैकड़ों चित्रकारियों को सभी भारतीयों तक पहुंचाने के लिए नवीन कदम उठाया गया है। सरकार के द्वारा इस हेतु नया मोबाइल एप्प लाया जा रहा है। इसका उदघाटन संस्कृति मंत्री प्रहलाद सिंह पटेल के द्वारा वर्चुअल माध्यम से किया गया। इस परियोजना के अंतर्गत सभी भारतीयों तक तकनीकी विषयों यथा; मशीन लर्निंग, एच डी रोबोटिक कैमरों के डिजिटलाइजेशन आदि की मदद से सभी नागरिकों तक म्यूजियम की तस्वीरों आदि को वर्चुअल माध्यम से उपलब्ध करवाया जा रहा है। इस एप्प के माध्यम से इन चित्रों आदि को जूम कर के भी देखा जा सकेगा जिससे सभी इनकी बारीकियों को समझ सकें।

सरकार के इस कदम से सभी आम जनों तक देश की संस्कृति तथा गौरवमयी इतिहास के प्रति रुझान पैदा होगा और देश-प्रेम के भाव का संचार होगा।



मानव संसाधन प्रबंधन : बैंकों के लिए अत्यंत आवश्यक



- निधि चौकसे
वरिष्ठ प्रबंधक, आईटी
आरसीसी, दिल्ली सेंट्रल

मानव संसाधन प्रबंधन किसी प्रतिष्ठान की सबसे मूल्यवान उन आस्तियों के प्रबंधन का कौशलगत और सुसंगत दृष्टिकोण है जो वहा काम कर रहे कर्मचारी है। हर व्यावसायिक इकाई में विभिन्न क्रियाकलापो की देख रेख करने के लिए कर्मचारियों की आवश्यकता होती है। इन्हे मानव शक्ति या मानव संसाधन कहा जाता है। इन मानव संसाधनो का संपूर्ण विकास किया जाना आवश्यक है, ताकि वे व्यावसायिक इकाई की प्रगति और समृद्धि के लिए अपना सक्रिय योगदान दे सके। मानव संसाधन विकास के अन्तर्गत (क) प्रशिक्षण (ख) आत्मविकास (ग) पदोन्नति (घ) संगठन मे नियुक्त मानव शक्ति का कार्यनिष्पादन मूल्यांकन शामिल है।

बैंकिंग उत्पादो व सेवाओं के प्रति ग्राहको की ओर से मांग एकदम स्पष्ट है “मुझे बेहतर सेवाये प्रदान करे”। बैंक जैसे सेवात्मक उद्घोष मे ग्राहक की संतुष्टि सभी स्तरो पर केवल और केवल फ्रंट स्टाफ सदस्यो पर निर्भर करती है। बैंक व्यापार घटक बैंकों के प्रति अपनी कई मांगे रखते है और वे अच्छी और विशिष्ट नवीनतम सेवाओं का पूर्ण पेकेज चाहते है और ऐसे बैंक स्टाफ के साथ अपना व्यापार अपेक्षाकृत अधिक पसंद करते है, जो बैंकिंग मे अच्छी जानकारी रखते हो, अपना कार्य सुनिश्चित ढंग से निपटाते हों और ग्राहक की अपेक्षाओं की कद्र करते हों। जब तक की बैंक शाखाओ मे कार्य करने वाले स्टाफ अपने बैंक की योजनाओ की उत्तम जानकारी से लेस न हो, कार्य करने का दृष्टिकोण कुशलता पूर्ण न हो, वे ग्राहक संतुष्टि के उद्देश्य को कभी भी प्राप्त नहीं कर सकते।

मानव संसाधन विकास सभी स्तरो पर कार्यरत कर्मचारियो मे नये गुणो, योग्यताओ तथा कुशलताओ के विकास से सम्बद्ध है। मानव संसाधन विकास एक निरंतर प्रक्रिया है तथा इसके लिए धन की आवश्यकता

होती है। ऐसे मौद्रिक निवेश से एक दक्ष, कुशल एवं प्रशिक्षित मानव शक्ति टीम का निर्माण होता है जो कि व्यावसायिक इकाई को सफलता एवं स्थिरता प्रदान करती है। मानव संसाधन विकास से संगठन को दीर्घकालीन लाभ मिलते है।

मानव संसाधन विकास की विशेषताए-1. मानव शक्ति का उन्नयन 2. प्रशिक्षण पर बल 3. टीम भावना 4. ज्ञानार्जन और कैरियर विकास पर ध्यान दिया जाना 5. संगठनात्मक विकास 6. प्रबंधन द्वारा बड़ा धन खर्च करना 7. निरंतर गतिविधि 8. व्यापक कार्य क्षेत्र ।

मानव संसाधन विकास की आवश्यकता एवं महत्व - 1. स्थायी श्रम शक्ति का निर्माण करना 2. मानव शक्ति की गुणवत्ता अघतन करना 3. अस्तित्व बनाए रखने के लिए शक्ति विकसित करना 4. प्रौद्योगिकीय परिवर्तनों की चुनौतियों का सामना करना 5. कर्मचारियों के आत्म-विकास की मांग संतुष्ट करना 6. भावी मानव शक्ति आवश्यकताओ की पूर्ति करने के लिए 7. विस्तार एवं विविधीकरण सुगम बनाना ।

अतः बैंको को आधुनिक मानव संसाधन प्रबंधन तकनीकी जानकारी रखने वाले स्टाफ को नियुक्ति करना होगा ताकि मानव संसाधन को अत्यंत उत्पादनात्मक बनाया जा सके और ग्राहक की मांगों के प्रति उत्तरदायित्व निभाया जा सके। ग्राहक संतुष्टि को अंतिम उद्देश्य/ लक्ष्य के रूप मे बनाए रखने की आवश्यकता की मशाल को बैंको के हर कर्मचारी के मन मे ज्वलंत होना चाहिए और इस मशाल को निरंतर प्रज्वलित रखना चाहिए।

अंत मे यह कहा जा सकता है कि मानव संसाधन प्रबंधन एक ऐसा महत्वपूर्ण तथ्य है जो बैंक जैसे सेवा संगठनो के लिए महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है।



हमें आप पर गर्व है

सुश्री दिव्या पाठक पुत्री सुश्री जयश्री पाठक वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) दक्षिण मुम्बई क्षेत्रीय कार्यालय ने एस. एन. डी .टी. महिला विश्वविद्यालय की एल. एल. बी. परीक्षा में स्वर्ण पदक प्राप्त किया. महामहिम, राज्यपाल महाराष्ट्र श्री भगत सिंह कोशियारी जी द्वारा मेडल व प्रमाण पत्र प्रदान किया गया.



नेतृत्व में नियंत्रकों की भूमिका



- पी ए गौड

वरिष्ठ प्रबंधक- राजभाषा
क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर

प्रबंधन का गुण एक कला है, जिसमें कर्मचारियों से अच्छे परिणाम लाना एवं कर्मचारियों को अच्छा वातावरण उपलब्ध कराना सम्मिलित है। कर्मचारी अपने कार्य को बोलन न समझें और अपने कार्यस्थल पर सवोत्कृष्ट परिणाम देने को तत्पर होने की भावना रखते हैं। एक प्रभावी प्रबंधक अपने कर्मचारियों को साथ लेकर अपने लक्ष्यों की प्राप्ति करने में सफल रहता है।

कार्यस्थल पर नियंत्रक द्वारा प्रबंधक की भूमिका

यह सत्य है कि किसी भी संगठन की सफलता के पीछे उसके नियंत्रक की अहम भूमिका होती है। जब नियंत्रक प्रबंधक की भूमिका में होता है तो वह अपने कर्मचारियों का मनोबल को प्रभावी तौर पर ऊंचा करता है, जिसमें न केवल संस्था की सफलता अपितु उसकी स्वयं की सफलता भी निहित होती है। एक प्रभावी प्रबंधन में कर्मचारियों को एकजुट होकर निर्धारित समय सीमा में कार्य करने के वातावरण का निर्माण करता है। कार्यस्थल पर सही व्यक्ति को सही कार्य न देने के कारण वहां राजनीति होने लगती है और उससे अन्य कर्मचारियों का मनोबल गिरता है। एक अच्छा प्रबंधक कभी भी अपने कर्मचारियों पर कार्य नहीं थोपता है। वह व्यक्ति के कार्य के प्रति रूझान, दिलचस्पी को ध्यान में रखकर कार्य एवं उत्तरदायित्व सौंपता है। वह अपने कर्मचारियों को निर्देशित करता है। सभी कर्मचारियों को यह ज्ञात होता है कि उन्हें क्या कार्य करना है एवं उसे किस प्रकार सुगमता पूर्वक किया जा सकता है।

कर्मचारी को मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है। वह चाहता है कि जब कभी वह गलत कार्य करे उसे सही करने हेतु सचेत करने वाला प्रबंधक उसके पास हो। एक अच्छा प्रबंधक अपने कर्मचारियों के द्वारा किए जा रहे कार्य की जांच एवं त्रुटि होने पर उसे मार्गदर्शन हेतु सदैव तत्पर रहता है।

- प्रभावी प्रबंधन कर्मचारियों में प्रगाढ़ संबंध बनाने एवं उनमें उत्साह एवं हंसमुख वातावरण बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
- वर्तमान समय में एक अच्छा मार्गदर्शक होता है बजाय इसके कि अपने को बॉस समझने के। अब 'हिटलर सोच' का समय नहीं रहा है।
- यह आवश्यक है कि प्रबंधन करने वाला अपने कर्मचारियों से अधिक मेलजोल रखता है। वह उनकी संस्था से आशा की जानकारी रखता है। उन्हें इसके अलावा भी सोचने हेतु सहायता करता है।
- एक प्रबंधक अपने कर्मचारियों के साथ सहयोगात्मक रवैये के स्तम्भ के रूप में कार्य करता है। अपने कर्मचारियों की समस्याओं

को हमेशा सचेत होकर निपटान करने के लिए तत्पर रहता है।

- कभी भी मतभेद होने की स्थिति में उनसे प्रत्यक्ष सम्पर्क कर मतभेदों को समाप्त करने हेतु प्रभावी कार्यवाही करता है। वह उनके साथ बैठकर समस्या का निराकरण करता है। वह किसी व्यक्ति विशेष के प्रति रूझान नहीं रखता है।
- एक अच्छा प्रबंधक कर्मचारियों के मध्य आदर्श प्रस्तुत करता है। वह उनमें प्रेरणा का स्रोत होता है।
- अपनी टीम के बारे में पता होता है, उनके कार्य पर नजर रहती है। उनके कार्यनिष्पादन की समीक्षा आवश्यक है। यदि किसी कर्मचारी ने अच्छा कार्य किया है तो उसकी प्रशंसा की जानी चाहिए। साथ ही इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि यदि किसी कर्मचारी विशेष द्वारा अपेक्षित कार्यक्षमता का प्रदर्शन नहीं किया है तो उसके साथ धैर्य एवं सावधानी से बर्ताव करना चाहिए।
- अपने कर्मचारी के प्रति बहुत ज्यादा कठोर होने की आवश्यकता नहीं है। उनकी कठिनाईयों को समझना चाहिए। किसी कर्मचारी को जन्म दिन अथवा उसकी विवाह की वर्षगांठ पर कार्यालय में उपस्थित होने के लिए बाध्य नहीं करना चाहिए।

हम कुशल प्रबंधक के प्रकार को निम्न प्रकार से वर्णन कर सकते हैं -

1. निरंकुश प्रबंधन

जब किसी संगठन के भीतर सभी निर्णय लेने, प्रक्रियाओं और नीतियों की बात आती है तो निरंकुश प्रबंधन को एक उच्च - निम्न दृष्टिकोण द्वारा परिभाषित किया जाता है। एक निरंकुश प्रबंधन टीम के सदस्यों से इनपुट एकत्र करने पर कम ध्यान केंद्रित करता है और कार्यकारी निर्णय लेने की प्रवृत्ति रखता है जिसका दूसरों से पालन करने की उम्मीद की जाती है।

निरंकुश प्रबंधन के लाभ

- जब निर्णय लेने की बात आती है तो कुशल प्रबंधन अपनी विवेक शक्ति का उपयोग करता है।
- कार्यभार संभालने के बाद से ही टीमों को एकजुट और सुसंगत रखता है।
- प्रत्येक व्यक्ति की व्यक्तिगत भूमिकाओं को स्पष्ट करता है क्योंकि उन्हें विशिष्ट कर्तव्य सौंपे जाते हैं और उन्हें सौंपी गई भूमिका से बाहर कदम रखने के लिए प्रोत्साहित नहीं किया जाता है।



निरंकुश प्रबंधन के दोष

- रचनात्मकता, सहयोग और नवाचार को दबा सकता है।
- विचारों में प्रगतिपूर्ण विविधता नहीं लाता है।
- उन लोगों और टीमों को प्रोत्साहित करता है जिन्हें लगता है कि उनके पास अभिव्यक्ति का साहस नहीं है
- मेंटरशिप या पेशेवर विकास के लिए कोई जगह नहीं देता

उस नेता के बारे में सोचें जिसकी आप सबसे अधिक प्रशंसा करते हैं। उनकी प्रबंधन शैली के बारे में वास्तव में ऐसा क्या है जो आपको पसंद है? और क्या ये लक्षण हैं जिनका आप स्वयं अनुकरण कर सकते हैं?

अपने आप से पूछने के लिए ये बहुत अच्छे प्रश्न हैं, और विभिन्न नेतृत्व शैलियों को समझने से आपको अधिक निर्णायक उत्तर प्राप्त करने में मदद मिल सकती है।

2. नौकरशाही प्रबंधन

अपने उच्च प्रबंधन द्वारा दिए गए आदेश, सख्त नियमों और संरचना की एक स्पष्ट श्रृंखला पर निर्भर करता है। जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, यह एक अलग प्रबंधन शैली है जो आमतौर पर सरकारी संस्थाओं के साथ-साथ सैन्य और सार्वजनिक संगठनों में पाई जाती है।

नौकरशाही प्रबंधन के लाभ

- नौकरी की सुरक्षा और परिणामों के मामले में स्थिर।
- समीकरण से पक्षपात को दूर करता है।
- बहुत स्पष्ट भूमिकाएं, जिम्मेदारियां और अपेक्षाएं होती हैं।
- प्रक्रियाओं और विनियमों का एक अत्यधिक दृश्यमान सेट होता है।

नौकरशाही प्रबंधन के दोष

- इसे अक्षम कहा जा सकता है क्योंकि हर चीज को कमांड की एक श्रृंखला से गुजरना पड़ता है।
- किसी व्यक्ति के व्यक्तिगत या व्यावसायिक विकास को प्रोत्साहित नहीं करता है।
- यह रचनात्मकता, नवोन्मेष और स्वतंत्र सोच को बाधित करता है
- अपने कर्मचारियों के भीतर सहयोग या संबंध निर्माण को बढ़ावा नहीं देता

- यह बदलाव का जवाब देना मुश्किल बना सकता है।
- यह भ्रष्टाचार का एक कारक हो सकता है, क्योंकि उच्च अधिकारियों की मेहरबानी एवं प्रसन्नता इनका लक्ष्य होता है।

3. करिश्माई नेतृत्व

करिश्माई प्रबंधन को एक ऐसे प्रबंधन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो दूसरों को प्रभावित करने के लिए अपने संचार कौशल, अनुनय और आकर्षण का उपयोग करता है। करिश्माई प्रबंधक, गहराई से लोगों के साथ जुड़ने की उनकी क्षमता को देखते हुए, उन संगठनों के भीतर विशेष रूप से मूल्यवान हैं जो संकट का सामना कर रहे हैं या आगे बढ़ने के लिए संघर्ष कर रहे हैं।

करिश्माई प्रबंधन के लाभ

- अत्यधिक प्रेरणादायक और प्रेरक होते हैं।
- ये सौहार्द, सहयोग और मिलन की भावना को प्रोत्साहित करते हैं।
- अपने मातहतों की भावना एवं विचार को सुना और समझा जाता है।
- यह सकारात्मक बदलाव को आंदोलन के रूप में बनाकर लक्ष्यों की प्राप्ति करता है।

करिश्माई प्रबंधन के दोष

- अपने लोगों की तुलना में खुद पर अधिक ध्यान केंद्रित कर सकता है
- स्वयं कार्य करने के कारण संलिप्तता का आरोप लग सकता है।
- अक्सर स्वयं के हितों को सोचने वाले या कपटी के रूप में देखा जाता है।

सारांशतः हम कह सकते हैं किसी भी संस्था में कार्यरत कर्मचारियों के साथ नियंत्रकों का व्यवहार एवं कर्मचारियों हेतु बनाया गया कार्य स्थल वातावरण किसी जादू से कम नहीं होता। अभी भी कुछ ऐसे अनछूए बिन्दु हैं जो नियंत्रक सफलता पूर्वक प्रबंधन क्षमता के द्वारा वांछित लक्ष्य प्राप्त कर सकता है एक अच्छा प्रबंधन कर्मचारियों के व्यवहार को विभिन्न प्रकार से प्रभावित कर सकता है। यदि प्रबंधक आरंभ में ही अपने संगठन के उद्देश्यों की जानकारी सभी कर्मचारियों को देता है तो इसके सकारात्मक परिणाम आना स्वभाविक है। इसके साथ ही वह कार्य के दौरान अभिप्रेरणा एवं मार्गदर्शन देकर उनके मनोबल को ऊंचा कर सकता है।

सज्जन की खोज

एक बादशाह को एक नौकर की आवश्यकता थी। उसके मंत्रियों ने तीन उम्मीदवार उनके सामने पेश किए गए। बादशाह ने उन तीनों उम्मीदवारों से पूछा - यदि मेरी और तुम्हारी दाढ़ी में साथ-साथ आग लगे तो पहले किसकी बुझाओगे?!!

एक ने कहा, पहले आपकी बुझाऊंगा। दूसरे ने कहा, पहले मैं अपनी बुझाऊंगा। तीसरे ने कहा, एक हाथ से अपनी और दूसरे हाथ से आपकी बुझाऊंगा।

बादशाह ने तीसरे आदमी की नियुक्ति कर दी और दरबारियों से कहा - 'जो अपनी उपेक्षा करके दूसरों का भला करता है वह अव्यावहारिक है। जो स्वार्थ को ही सर्वोपरि समझता है वह नीच है और जो अपनी और दूसरों की भलाई का समान रूप से ध्यान रखता है उसे ही सज्जन कहना चाहिए। मुझे सज्जन की आवश्यकता थी, सो उस तीसरे आदमी की नियुक्ति की गई।'



भारत रत्न डॉ. बी. आर. अम्बेडकर जयंती



दिनांक 14.04.2021 को भारत रत्न डॉ. बी. आर. अम्बेडकर के 130वीं जयंती के अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी में उनके सम्मान में कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में दिखाई दे रहे हैं श्री वी. के. श्रीवास्तव, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, गुवाहाटी क्षेत्र एवं क्षेत्र के अन्य अधिकारीगण.

अम्बेडकर जयंती



भारत रत्न बाबासाहेब भीम राव अम्बेडकर जी की जयन्ती 14 अप्रैल 2021 को 'समानता दिवस' और 'ज्ञान दिवस' के रूप में भी मनाया गया. बाबा साहब के चित्र के साथ उपस्थित हैं श्री एस आर खटीक, फील्ड महाप्रबंधक, मुंबई महानगर आंचलिक कार्यालय, श्री एन उन्नीकृष्णन, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालक



आंचलिक कार्यालय भोपाल द्वारा दिनांक 21 जून 2021 को योग दिवस के अवसर पर कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर फील्ड महाप्रबंधक श्री एस डी माहुरकर, उप आंचलिक प्रबंधक श्री अतुल सहाय, उप महाप्रबंधक श्री धारासिंग नायक के. एवं अतिथि वक्ता श्रीमती पूर्णिमा दाते ने योग का महत्व बताया एवं स्टाफ सदस्यों को खान-पान से संबंधित जानकारी दी.



राष्ट्रीय आतंकवाद निरोधी दिवस



दिनांक 21.05.2021 को "राष्ट्रीय आतंकवाद निरोधी दिवस" के अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी में आतंकवाद निरोधी कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस विशेष अवसर सभी स्टाफ सदस्यगण आतंकवाद के विरोध में शपथ लेते हुए दिखाई दे रहे हैं.

योग प्रशिक्षण शिविर



चेन्नई आंचलिक कार्यालय में आयोजित योग दिवस

आंचलिक कार्यालय भोपाल द्वारा दिनांक 05 जून 2021 को पर्यावरण दिवस के अवसर पर वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर फील्ड महाप्रबंधक श्री एस डी माहुरकर, उप आंचलिक प्रबंधक श्री अतुल सहाय, उप महाप्रबंधक श्री धारासिंग नायक के., सेन्ट बैंक होम फाइनांस के प्रबंध निदेशक श्री शीशराम तुंडवाल, सेन्ट बैंक होम फाइनांस के महाप्रबंधक श्री सचिन सुधाकर एवं केन्द्रीय कार्यालय के श्री डी पी खुराना, सहायक महाप्रबंधक द्वारा वृक्षारोपण किया गया.



Snapshot on “Steps and Procedure for Insolvency Resolution and Bankruptcy Proceedings against Personal Guarantors to Corporate Debtors”



- Satish Bijarniya
Senior Manager-Law
MMZO, Mumbai

INTRODUCTION : Insolvency and Bankruptcy Board of India has notified Regulations for “Insolvency Resolution and Bankruptcy Proceedings of Personal Guarantors to Corporate Debtors”.

By Notification dated 15th November, 2019 issued by the MCA, provisions relating to the Insolvency of Personal Guarantors of Corporate Debtors (“the Insolvency Rules”) and the Bankruptcy of Personal Guarantors of Corporate Debtors (“the Bankruptcy Rules”) have been brought into effect from 1-12-2019.

A guarantor, who fails to discharge his obligation under the guarantee despite a demand for payment being made by a bank thereunder, will be treated as a “defaulting guarantor” and a debtor of creditor bank.

STEPS & PROCEDURE : Pursuant to Section 95 of the IBC, the Insolvency and Bankruptcy proceedings against personal guarantor to the Corporate Debtor can be initiated by creditor or through resolution professional by filing application before NCLT.

The important steps in the process of initiation of insolvency against a personal guarantor can be summarized as under:

- 1. Demand Notice:** Prior to filing the application before NCLT to initiate process of insolvency against a personal guarantor, a demand notice should be served by the creditor on the said personal guarantor demanding the payment of amount in default Within 14 (fourteen) days from the date of receipt of the demand notice. (Refer Rule 7 (1) of the Rules.)
- 2. Filing of Application:** If the said personal guarantor (to whom the demand notice was issued) fails to make payment of the debt amount, the creditor can file an application before the NCLT.

The application with requisite Fee is to be filed alongwith the documents in the form of annexures

as specified under the Regulations. After filing of the application, a copy of the application should also be served upon to the personal guarantor and the corporate debtor.

- 3. Interim Moratorium:** After filing of the application in the above manner before the concerned NCLT, an ‘interim moratorium’ shall commence from the date of filing of the application. During the period of this “interim moratorium”, any/all legal action which is pending in relation to the debt shall be stayed and the creditors shall not initiate any legal action in relation to the debt.
- 4. Application filed through a Resolution Professional:** In the event the application under Section 95 is filed through a resolution professional, the NCLT shall direct the Insolvency and Bankruptcy Board of India (“Board”), to ensure (within 7 days) that no disciplinary action is pending against the resolution professional.

Within the aforesaid period of 7 (seven) days, the Board shall communicate to the NCLT in writing either confirming the appointment of the resolution professional or rejecting the appointment of the resolution professional.

If the name of the Resolution Professional is rejected, Board will nominate another resolution professional for the insolvency resolution process and inform the same to the NCLT within the stipulated time.

- 5. Application filed by Creditor him/her-self :** If application is filed by the creditor him/her-self and not through the resolution professional, within seven days, the NCLT shall direct the Board to nominate a resolution professional from the date of filing of such application. Upon the receipt of such direction from the NCLT, the Board shall nominate a resolution professional within 10 (ten)



days.

6. **Appointment of Resolution Professional :** The NCLT shall by passing an order, appoint a resolution professional as recommended or nominated by the Board and within three days from the date of appointment of the resolution professional, a copy of the application shall be provided by the applicant to the said nominated/appointed resolution professional.
7. **Report to be submitted by the Resolution Professional:** Within ten days from the receipt of the application, the application will be examined by the resolution professional and will submit a report to the NCLT recommending therein the approval or rejection of the application. The reasons for the acceptance or rejection of the application shall be recorded by the resolution professional in its report. A copy of the report shall also be given by the resolution professional to the creditor.
8. **Application- accepted/rejected:** Within 14 (fourteen) days from the date of submitting the report, NCLT will pass an order either accepting or rejecting the application.

Upon acceptance, the NCLT, upon the request of the resolution professional, shall issue instructions pertaining to the negotiations and for arriving at a repayment plan.

The NCLT shall also provide a copy of the order along with the report of the resolution professional and the application to the creditor within 7 (seven) days from the date of passing of the order.

In the event of rejection of the application by the NCLT pursuant to the report of the resolution professional, the creditor shall be entitled to file application for a bankruptcy order.

9. **Moratorium upon admission:** After the application being admitted, a moratorium for a period of 180 (one-hundred and eighty) days shall commence. The said moratorium shall cease to have effect upon the completion of the period of 180 (one-hundred and eighty) days beginning from the date of admission or on the date on which the NCLT passes an order with respect to the repayment plan.
10. **Public Notice :** After admission of application, within seven days from the date of admission, the NCLT shall issue a public notice inviting claims from the creditors.

The notice shall mention in detail the order admitting the application, particulars of the resolution professional with whom the claims are

to be registered and the last date with respect to the submission of such claims.

Such notice shall be published in English language and vernacular newspaper, in the area in which the guarantor resides. The notice shall also be affixed in the premises of the NCLT and shall be placed on the NCLT website.

11. **Claims from creditors:** All the claims of the creditors shall be received within 21 (twenty-one) days from the date of such issue of the public notice.

The creditors shall send their claims to the resolution professional along with their personal information.

12. **List of creditors:** Resolution Professional shall prepare a List of Creditors within 30 days from the date of issue of the public notice.

13. **Repayment Plan:** A repayment plan shall be formulated by the debtor in consultation with the resolution professional which shall contain a proposal to the creditors for restructuring of the debts or affairs.

The repayment plan may authorize the resolution professional to carry on the business of the debtor (guarantor) and the repayment plan shall contain the justification for the preparation of such plan and the reasons as to why the same should be considered by the creditors.

14. **Contents in Repayment Plan :** The repayment plan shall also contain the following details:

- (a) Term of the repayment plan,
- (b) Repayment Plan's implementation schedule,
- (c) Sources of funds that will be used to pay the resolution costs, budget for the duration, finance required for implementation of the plan,
- (d) Details of the excluded assets and excluded debts of the guarantor and
- (e) The terms for the discharge of the guarantor.
- (f) Justification for the preparation of such plan and the reasons as to why the same should be considered by the creditors

15. **Report on the repayment plan:** Within 21 (twenty-one) days from the date of submission of claims of the creditors, the resolution professional shall submit the repayment plan to the NCLT along with a report. It is clear from the above time line that the repayment plan must be prepared within



the time limit so as to enable the Resolution Professional to submit its report before NCLT.

16. Contents of Report (on repayment plan) : The report submitted by the resolution professional shall contain the following :

- (a) That the repayment plan is in compliance with the law,
- (b) That the repayment plan is having a reasonable prospect of being approved and implemented and may recommend the summoning of a meeting of the creditors.
- (c) The date and time of the meeting of the creditors shall be clearly specified in the report. The convenience of the creditors shall be considered for the purpose of fixing the date, time and venue of the meeting.

17. Notice to Creditors : A notice shall be issued by the resolution professional calling for the meeting of the creditors which shall be at-least 14 (fourteen) days before the date of the meeting fixed. The notice shall be sent to the creditors as per the list prepared by him.

18. Contents of Notice and Enclosures : The notice shall clearly mention the address of the NCLT and shall be accompanied by the copy of the repayment plan, copy of the statement of affairs of the creditors, the report of the resolution professional and proxy forms for the purpose of voting.

19. Meeting of creditors: The meeting of creditors shall be conducted on a date which shall be not less than 14 (fourteen) days and not more than 28 (twenty-eight) days from the date of submission of the report with the NCLT.

In the meeting, the creditors may decide as to whether the repayment plan shall be approved, modified or rejected.

In the event, modifications are suggested, the same shall be made by the resolution professional in the repayment plan.

Creditors shall have the right to vote at every creditors meeting with regard to the repayment plan as per the voting share assigned to each creditor and the voting share shall be determined by the resolution professional for each creditor.

However, a creditor shall not have the right to vote, in the event the creditor is not a creditor in the list of creditors prepared by the resolution professional and is associated with the debtor.

20. Meeting - Quorum : Pursuant to Regulation 11 of the Insolvency and Bankruptcy Board of India (Insolvency Resolution Process for Personal Guarantors of Corporate Debtors) Regulations, 2019 minimum quorum for the meeting shall be creditors having 33% of the voting share present either in person, through proxy or through video conferencing, provided that the quorum has been modified by the creditors in the meeting of the creditors.

21. Meeting-Voting share - Any decision of the creditors shall require the approval of more than 50% voting share of the creditors who voted.

Pursuant to Regulation 13 of the Regulations, the secured creditors shall be entitled to participate in the meeting of the creditors and the voting in the creditors meeting with respect to the repayment plan forfeits his right to enforce the security during the period of the repayment plan.

However, in the event, the secured creditor is not willing to forfeit his security, an affidavit shall be submitted to the resolution professional by the secured creditor at a creditors meeting stating that the right to vote is being exercised by the secured creditor in lieu of the unsecured portion of the debt and the estimated value of the unsecured part of the debt. Upon submission of such affidavit, the secured and unsecured portion of the debts shall be treated as separate debts.

22. Approval of Repayment Plan: The repayment plan or such modification to the repayment plan shall be approved by the majority of 3/4th in value of the creditors in person or through proxy and the voting on the meeting of the creditors.

23. Meeting of creditors report: A report of the meeting of creditors shall be prepared by the resolution professional. The report shall include :

- (a) whether the repayment plan has been approved or rejected and if approved,
- (b) the list of modifications if any made to the repayment plan, the resolutions proposed at the meeting and the decision in regard to the resolutions,
- (c) list of creditors who were present and their voting records
and
- (d) such information which the resolution professional may deem appropriate shall be informed to the NCLT.



24. Filing of repayment plan and order of the

NCLT: The resolution professional shall file the repayment plan with the NCLT and the NCLT may pass an order either approving or rejecting the repayment plan on the basis of the report of the meeting of the creditors prepared and submitted by the resolution professional. In the event a meeting of creditors is not summoned by the resolution professional, the NCLT may pass an order based on the report of the resolution professional. Upon the approval of the repayment plan by the NCLT, it shall be binding on the creditors and the debtor. Upon rejection, the creditors shall be entitled to file a bankruptcy application. A copy of the order passed by the NCLT shall be provided to the Board for the purpose of recording of the entry.

25. Completion of the repayment plan: Upon completion of the repayment plan, the resolution professional shall within 14 (fourteen) days forward to the persons bound by the repayment plan a notice that the repayment plan has been completely implemented and the copy of a report showcasing all the receipts and payments made pursuant to the repayment plan and the extent of implementation of such plan as compared to the repayment plan approved at the creditor's meeting. A time extension may be forsaken by the resolution professional of not more than 7 (seven) days in this regard from the NCLT.

26. Premature end of repayment plan: If a repayment plan is not implemented fully with regard to the persons bound by it within the time period mentioned in it, it is considered to have been come to an end prematurely. In such an event, the resolution professional shall submit a report to the NCLT stating the reasons for the premature end of the repayment plan, receipts and payments made in pursuance of the repayment plan and the creditor details whose claims are not fully satisfied. The creditors whose claims are not satisfied reserve the right to file for bankruptcy .

27. Discharge order: Based on the repayment plan, the resolution professional shall apply to the

NCLT for a discharge order with respect to the debts as detailed out in the repayment plan and the NCLT may pass a discharge order. The repayment plan may either provide for an early discharge or discharge on the completion of implementation of the repayment plan. Such order passed by the NCLT shall be forwarded by the Board for the purpose of recording of entries. The discharge order does not discharge any person from any liability with respect to his debt.

28. Replacement of a Resolution Professional:

In the event, the creditor is of the opinion that the resolution professional shall be replaced, the creditor shall apply to the NCLT for the replacement of the resolution professional. Upon receipt of the application for such replacement, the NCLT shall make the reference to the Board and within 10 (ten) days from the date of receipt of such application from the NCLT, the Board shall recommend a name to the NCLT and it shall be ensured by the Board that no disciplinary proceedings

shall be pending against such resolution professional. The creditor may apply to the NCLT for the replacement of the resolution professional, where it has been decided in the meeting of the creditors to replace the resolution professional with a new resolution professional for the sole purpose of the implementation of a repayment plan. When such application for replacement is admitted by the NCLT, the NCLT directs the Board to confirm of no disciplinary action against the resolution professional and the Board shall be required to send a communication within 10 (ten) days of the direction of the NCLT either confirming or rejecting and nominating a new resolution professional. The new and replaced resolution professional is said to be appointed upon the passing of an order in this regard by the NCLT. The old resolution professional shall be directed by the NCLT to share all the information with the replaced resolution professional and shall be directed to fully cooperate with the replaced resolution professional.

राजभाषा नियम 1976 के नियम (8.4) के अन्तर्गत व्यक्तिशः आदेश नियम 10.4 के अन्तर्गत ऐसे अधिसूचित कार्यालय के प्रवीणता प्राप्त कर्मचारियों को जहाँ 80% कर्मचारियों को हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान हो, को दिया जाना है.



केन्द्रीय कार्यालय में आयोजित द्वितीय ई अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन 29/06/2021



29 जून 2021 को केन्द्रीय कार्यालय मुम्बई द्वारा आयोजित द्वितीय ई अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन



Operational Effectiveness



- **Varinder Mittal**
Chief Manager,
B/O Morena, r/o Gwalior.

We are sending some suggestions which may be incorporated in our bank's system. If these are incorporated, the tasks related to customers will be quickened and the productivity of the staff will be increased.

Related to CBS for operational Effectiveness to shorten the TAT in the processes and increases the productivity of the staff and quick delivery of services:

- 1) Screen no. 3035 should be like screen no. 3073, as it will save time in searching the inoperative accounts to make operative. In addition to that, existing option of fetching should also be retained as it is but some modification should be there that on clicking on fetch button, the inoperative accounts should be shown in chronological order from latest to oldest in terms of deposit of cash in inoperative account.
- 2) It has been made mandatory to feed mobile number in the CBS while opening of an account. In case of minor accounts or joint accounts, there is only one mobile number in the family or other mobile numbers are already fed in the system in other CIF. So please relax the mandatory condition of feeding mobile number in case of minor or joint accounts. Except that while feeding mobile number, the CBS should immediately show the same to the punching staff that this mobile number already exists. Currently, the staff comes to know about the same when the officer is authorising the queue then again the SWO has to punch the same. This really decreases the productivity of the staff.
- 3) There are many screens in deposit or advances account opening or any other process where the CBS shows the messages at the bottom of the screen to punch the details in other screens first or guide to first make changes from some other screen numbers. In spite of showing the message, the CBS should auto route to the screen in which the data is to be punched or modified first.
- 4) At the time of CIF creation, when SWO send the queue for authorisation and there is some error shown by the system at the time of authorisation, the queue automatically get declined and the SWO has to punch all the data again which decreases the productivity of the staff, delays the customer service and the staff has to punch it again and again. So, the data punched should be remained as it is, in the declined queue and only required modification needs to be punched again.
- 5) While creating or modifying through the CIF screen, there should be an immediate message on the wrong entry if any. E.g. if ID already exists or UID already linked to other CIF and first it has to be delinked, these types of messages must be shown at the time of punching by the staff, in the screen in spite of showing when the officer is trying to authorise. This will increase a very good productivity and save the staff time.
- 6) At the time of printing of deposit or loan account statement, sometimes the system shows that the statement is already printed but it does not show that upto which date, the statement has been printed. The solution is that while going on transmit button, it should go to the from date again and show the date upto which the statement already printed and ask the staff whether u want to print from the next date from the date upto which it has already been printed and there should be yes/no options.
- 7) At the time of printing of any deposit or loan statement, if there are multiple pages to print, the staff members have to select every page to print separately. There should be an option to print all pages at one command also. It will save the productivity of the staff.
- 8) To feed CIF Customer limit Screen No. 62011 has been created which further opens a chain of screen, that takes a lot of time and involve two officers or two staff members repeatedly. This process can be shortened by filling all the data in the single screen only because in many of the branches, only a few part of this is required. Even then, they have to go through the entire process whether it is a small account or large corporate account.
- 9) In CC accounts, ROI increment or decrement is not allowed in the system as earlier. E.g. in MSME Umang Campaign, it is to be done manually or as per the concessions sanctioned to any party, it is to



be done manually. So, please keep this open to the branches.

- 10) There should be an option in CBS or some other already existing portal which is being used daily in spite of creating new portal, where any staff can punch the name of the prospect customer, mobile number, mail id, his loan amount requirement and the product. The system should automatically send SMSs, whatsApp and mails on daily basis to such customers as follow up, to fulfil their loan requirements. This will help in maintaining the record of the customers whom we have visited or who are the prospects.
- 11) When staff punch the details in internet or mobile banking activation screen in CBS through customer amendment and then misc. details where we select the delivery channel to be activated and email id is fed and send the queue for authorisation by the officer, the officer is not able to see the changes done by the swo as it shows server error message always and the officer has to authorise without checking the same which is a big mistake.
- 12) While modifying CIF, sometimes system does not accept space between the words in address tab and the same is printed in passbook which needs to be modified.
- 13) While amending the CIF, if a customer gives an application to modify one thing like only mobile number, PAN details or any other field, at the time of

authorisation, only those columns or fields should be visible to the officer which the SWO has modified, other fields should be shown automatically blocked to the officer while authorising. This will restrict the frauds done by the SWO in CIF modifications. Because the officer does not know what else field have been modified by the SWO. The officer only checks the request of the customer punched in CBS or not. If any officer checks all the fields again at the time of modification of CIF, this wastes the time of the customer.

- 14) When SWO punches the AADHAAR number in the CIF creation or modification screen, it shows only virtual id, The officer does not know whether the correct AADHAAR number has been fed by the SWO or not, he has to authorise the queue without authentication of the correct AADHAAR number in the system. It should show the AADHAAR number also to the officer till the authorisation. Later on it may be the virtual id only.
- 15) For log in to admin internet banking, the officer has to log off the CBS which wastes a lot of time to log in again and again sometimes. So for logging in the Internet banking admin portal, the CBS need not be logged off.

Any clarification can be sought from our side at mobile number 98773-26457 (Varinder Mittal, Chief Manager, B/O Morena)

हमें आप पर गर्व है



Mrs. Achamma Sub Staff Empl No: 82230 is working as a Substaff of Thiruvottiyur Branch in Chennai Region.

* she is dedicated, sincere and keeps branch clean and helps cashier and other staff in daily routine bank work.

* she help the branch in canvassing the saving accounts, PMSBY, PMJJBY APY schemes.

* she is good at Crowd management and even during covid pandemic she has not availed any leave and came regularly with out asking for 50 % work force as per SLBC BCP

* She is very good at saving electricity and PUT off all the fans and lights A/Cs and reduced the electricity bill and saved minium of Rs.2000/- to Rs.5000/- per month

* She helped the branch in recovering some old NPA Account and she has canvased Four OTS proposals.



असमर्थता

काश !
मैं कवि होता
तो मैं भी लिखता
कविता ।
जिस प्रकार सब लिखते हैं
राजा-महाराजाओं पर
महापुरुषों पर
अपने प्यारे वतन पर ।
मैं लिखता
किसी दरिद्र पुरुष पर
लिखता
की वे भी कुछ करना चाहते हैं
कर सकते हैं
मगर असमर्थ हैं कुछ करने को ।
मैं उन्हें प्रेरित करता
कुछ करने को
अपनी असमर्थताओं से लड़ने को
और नयी राहों पर चलने को ।
मगर
मैं खुद असमर्थ हूँ
क्योंकि, ये तब होता
जब मैं कवि होता ।

- प्रदीप कुमार
शाखा प्रबंधक,
चेम्बूर शाखा



काव्यकुंज

चंद लम्हे

वो चंद लम्हे
जब मैं उसे देखता था
आते हुए
आसमान की ओर से
चाँदनी रात में ।
चेहरे पर अज़ब सी आभा
कुछ मुस्कराहट कुछ शर्माहट
कुछ कहने की जिज्ञासा
पर थोड़ी सी घबराहट ।
अज़ब सी श्रृंगार की हुई मनमोहक
झील की कमल सी निर्मल
वो थी बिल्कुल परी सी ।
उन्ही चंद लम्हों में
मैं उससे बातें करता था
उसे हँसाता था उसे रुलाता था
कभी रूठ जाती थी
तो मैं उसे मानता था ।
उन्ही चंद लम्हों में
मैं उससे कहता था
अपनी खुशियाँ
अपने ग़म
अपनी इच्छाएँ
अपनी अभिलाषायें ।
पर अचानक
वो ज़िद करती
जाने की
अपनी दुनिया में
अपने लोगों से मिलने की
रात्रि खत्म होने के साथ ही ।
पर मैं
उसे रोकता, जाने से
मेरी दुनियाँ से दूर
पर वो चली जाती
शायद उसे जाना ही था
क्योंकि ये चंद लम्हे
ख्वाबों के थे ।

मेरी बिटिया रानी

वो नन्हे नन्हे कदमों की आहट,
छुप-छुप कर के मुझे सताना,
वो बचपन की किलकारियाँ,
और रातों को मुझे जगाना,
ये दिन भी सुहानी है,
मेरी बिटिया बड़ी सयानी है ।
थोड़ा-थोड़ा दिन भर खाना,
फिर भी नखरे करते जाना,
मम्मा की गोदी में बैठ कर,

मम्मा से फिर पैर दबवाना,
ये भी एक कहानी है,
मेरी बिटिया बड़ी सयानी है ।
दिन भर उसका बक-बक करना,
उसको डाटें पड़ते रहना,
पर उसकी जिज्ञासा के आगे,
उस पर अपना बस ना चलना,
ये आदत बड़ी पुरानी है,
मेरी बिटिया बड़ी सयानी है ।

रो-रो कर के स्कूल में जाना,
घर आ कर होम वर्क बनाना,
पर सुबह उठने में उसको,
आज भी बड़ी परेशानी है,
पर जैसी भी हो मेरी बिटिया,
पढ़ने में सब की नानी है,
मेरी बिटिया बड़ी सयानी है,
वो मेरी बिटिया रानी है ।



आत्मग्लानि

मैं
चोर हूँ
तरह-तरह की चीजें चुराता हूँ
पर
कविता नहीं चुराता
उसके छंद चुराता हूँ
और रचता हूँ
एक नई कविता
अपने स्मरण से
नये-नये शब्दों के साथ
कुछ नया करने की कोशिश में।

मैं
उसकी पंक्ति नहीं चुराता
उसके धुन भी नहीं चुराता
उसके भाव चुराता हूँ
और कहता हूँ
एक नई कविता
अपनी भावनाओं से
नए-नए रागों के साथ

कुछ नया करने की कोशिश में।
मैं
उसके विषय नहीं चुराता
उसके शीर्षक भी नहीं चुराता
उसकी अदायें चुराता हूँ
और लिखता हूँ
एक नई कविता
नए-नए विषयों के साथ
नए-नए शीर्षकों के साथ
कुछ नया करने की कोशिश में।
इस चोरी के लिए
मुझे कोई कुछ नहीं कहता
मुझे हथकड़ी भी नहीं लगती
मुझे अपमानित भी नहीं होना
पड़ता
पर आत्मग्लानि होती है
अपने आप से
की आखिर मैंने
कुछ तो चुराया

खोये हुए शब्द

फिर लिख रहा हूँ गीत कोई
पर “वो” शब्द मिलते नहीं
भावनाएँ जो हैं जेहन में
अब वो निकलते नहीं ...
खो गए वो शब्द सारे
जिनसे बनती थी गजल
वो धुन भे अब ना रहे
वो राग भी निकलते नहीं ...
कभी उन शब्दों से मिलकर
बनती थी जो पंक्तियाँ
वो शीर्षक भी अब ना रहे
वो रचनाएँ भी बनती नहीं...
निखरते थे जो शब्द मेरे
कभी छंदों का रूप लेकर

वो छंद भी अब ना रहे
वो लय भी बनती नहीं ...
पर यहीं पे अंत नहीं है
शब्द फिर से आयेंगे
फिर से वो आपस में मिलकर
पंक्तियाँ बनाएंगे
भावनाएँ फिर जी उठेगी
जो जेहन में है दबी
निकलेंगे फिर छंद सारे
जो निकल न पाए कभी
फिर बनेगी लय और
राग भी फिर निकलेंगे
और शीर्षकों में बंध कर
मेरी रचनाएँ फिर से निखरेंगे.....

- प्रदीप कुमार
शाखा प्रबंधक,
चेम्बूर शाखा



इंसानियत की चिड़िया

एक दुनिया, जो इन्सां दूँढता था हमेशा
हर चेहरा, गुलाबी मुस्कराहट भरा हैं
डोर लिए पतंग की, ताक आसमाँ को रहा हैं !!

डोरों की उलझन में ऐसा उलझा पखेरू
बहुत छटपटाया बच न पाया पखेरू..

चिड़ा था वो नादाँ, चुगने दाना चला था
अपनी चिड़िया और भूखे बच्चों से बिछुड़ा था
सतरंगी आसमाँ में रंग और एक बिखरा था !!

बिन चिड़े के वो चिड़िया हो अकेली चली थी,
दाना निज बच्चों का चुगे जा रही थी
वह चिड़िया सुनहरी उड़े जा रही थी
तभी क्या था देखा चिड़िया ने बतलाता हूँ सबको !!

तेज तपती दुपहरी आग बरसाता सूरज

जमीं गर्म अंगारे धधका रही थी
रो रह था सड़क पर इक मासूम बचपन
कोई आ रहा था, कोई जा रहा था
हर इक काम अपने यूँ निपटा रहा था..

पास ही पर खड़े थे पुचके-पोहों के ढेले
लोग खाते-मुस्काते, मस्त बतिया रहे थे
देख कर कर रहे थे, वो अनदेखा उसको
न शरमा रहे थे, न पछता रहे थे

रो रहा था वो नन्हा, भूख गर्मी से परेशां
धरती पर न इन्सां नजर आ रहा था !

फैलाये पंख, छाया चिड़िया ने बिखेरी
उस मासूम की बन गयी थी वो प्रहरी
चोंच में जो भर लायी थी वो चंद दाने
झट से नन्हे को लगी वो खिलाने !!

ये चिड़िया, कोई आम चिड़िया नहीं है
मानवता यही दया करुणा यही है..

यह कहानी, महज एक कहानी नहीं हैं
मेरे गीत, दिल की जुबानी यही हैं..

समझो तो समझो कहाँ जा रहे हम
कुछ पाने की शिद्दत में क्या खो रहे हम
ममता को मन में मिला लो फिर एक बार
प्रेम की लौ दिल में जला लो फिर एक बार !

- आनंद कुमार
वरिष्ठ प्रबन्धक
दक्षिण मुंबई क्षेत्र. का.



Journey of PSB Reforms EASE Agenda: EASE 1.0 and EASE 2.0-



- **Vinod Pophale**
Dy. Gen. Manager &
Nodal Officer-EASE

The first edition of the EASE program pertaining to FY19 aimed at laying the foundation for themes such as Customer Responsiveness by enabling banking from the comfort of home and mobile and grievance redressal, responsible banking through the setup of dedicated Stressed Assets Management Vertical (SAMV) for rigorous monitoring of large-value stressed loans, improved governance and financial stability through institutionalising risk appetite frameworks and risk based pricing, near-home banking by providing branch equivalent services through Bank Mitras, and enhanced micro-insurance coverage ensuring financial inclusion, and developing personnel for Brand PSBs through initiatives such as the implementation of Performance Management System (PMS).

The second edition of the EASE program for CLEAN and SMART banking was launched for FY20 to further build on the foundation of EASE 1.0. It has been instrumental in further systematically addressing root causes of weaknesses in PSBs effected through hard-wiring of sound IT systems and processes. It has set up comprehensive Loan Management Systems (LMS) for faster processing and tracking, introduced Early Warning Signals (EWS) systems and specialised monitoring for time bound action in respect of stress, put in place focussed recovery arrangements, and established outcome-centric HR systems. The reforms have equipped Boards and leadership for effective governance. Further, it has enabled banking from home and mobile through an expanded bouquet of services, including enhanced regional languages availability.

The third edition of the EASE reforms (EASE 3.0) was launched in FY21 to help catalyse accelerated adoption of customer-centric digital transformation initiatives across PSBs. Over a period of time, many financial services players, including banks, NBFCs, and fintech companies pioneered breakthrough innovation to offer simplified financial services and improve ease of access to credit for customers.

EASE 4.0 – Tech-enabled, simplified, and collaborative banking-



The next edition of EASE reforms i.e., EASE 4.0 aims to further the agenda of customer-centric digital transformation and deeply embed digital and data into PSBs' ways of working. Two new themes have been introduced to deliver on these objectives.

New Age 24x7 banking with resilient technology- has been introduced to ensure uninterrupted availability of banking services by ensuring 24X7 availability of select banking channels, improving the reliability of technology platforms, and aligning internal processes in the PSBs to deliver such services.

Collaborative banking for synergistic outcomes- aims to maximise synergies through collaboration between PSBs and with broader financial services ecosystem such as NBFCs for the coordinated handling of co-originated loans.

In addition to the above new themes, several other new reforms have been added to existing themes such as increased use of digital and data for Agri financing through partnerships with third parties for alternate data exchange, driving impetus on digital payments in semi-urban and rural areas, at-scale adoption of doorstep banking services for PSB customers, etc. For FY21-22 EASE 4.0 version was formally launched by hon'ble Finance minister on 25.08.2021 in presence CEOs all PSBs, DFS officials and IBA executives. EASE 4.0 agenda comprises 6 themes and 26 Action Point





Technology Enabled Simplified & Collaborative Banking in Our bank- Focus for developing functionalities and more importantly Adoption- IBA has given weightage for different EASE parameters and based on these weightages Bank's performance in implementation and adoption of the functionalities is compared with other PSBs and accordingly Bank's score and ranking is been fixed. Under EASE 4.0 the score weightage is 70%+ weightage to business impact and adoption metrics and 30% weightage to set up of the functionalities. Following areas developing and adopting can improve our Bank's Score and Ranking.

- Adoption of digital channels (Missed Call/SMS/Call Centre/Internet/Mobile App.) for Retail, MSME and Agri lending
- End-to-end digitalised loans to new customers for the bank.
- Customise loan terms, interest rate, and processing charges for customers availing end-to-end digitalised loans based on past behaviour of such customers, and information from third-party sources
- Introduce and promote new analytics-based offers to existing retail customers, e.g., preapproved car loans, EMI offers on e-commerce/POS
- Automate processing and sanction of agricultural loans based on field visit, borrower interaction, and risk assessment in states with digitised land records.
- Increase in agri segment loan disbursements by bank through leads generated by partnerships
- Leverage partnerships with third parties, including AgriTechs for API-based financial and alternate data exchange such as crop detection, yield estimation, water stress estimation, weather forecast, estimated harvest date, etc.
- Improve customer experience and facilitate the adoption of mobile banking apps by Encourage download and use of mobile app.
- Improve (%) of financial transactions through 'Home & Mobile' based channels

- Number of new users acquired as a share (%) of existing non-BSBD operating savings account customers
- Doorstep banking: Improve access to technology-enabled delivery of banking services at customer doorstep- Promote awareness and encourage usage of doorstep banking services.
- Number of customers registered for door-step banking service
- Promote digital payments in semi-urban and rural areas and increase in digital transactions.
- Improving Total value of secured assets listed on e-B platform (in ₹ cr.)
- Adoption of Bharat QR & BHIM QR
- Social Media Presence Index- Number of followers on social media platforms (Facebook, Instagram, Twitter,) you Tube
- Increase (%) of operative saving (non-BSBD) accounts enrolled under micro personal accident insurance
- Eligible BSBD accounts in which overdraft has been availed of and Average outstanding amount in BSBD OD
- number of operative BSBD accounts with RuPay debit cards
- Atal Pension Yojana (APY) enrollments
- Loans disbursed under Stand Up India scheme
- Sukanaya Samridhi Enrollments
- Increase in share of EWS alerts both by number and amount where action is taken within the SOP defined timeline
- Effectiveness of collections actions- Share (%) of SMA0/1/2 cases that are rolled-forward and Share (%) of SMA0/1/2 cases that are rolled-back

The success of EASE 4.0 implementation by the Bank is only depends on the benefits of technology transformation passed to the customers of the Bank which can happened only through the Branches.

Tech enabled services like Missed call, Mobile and internet Banking etc. are to be promoted and delivered by the branches for best customer experiences.

The benefits of digitisation should also penetrate through the Rural and Semi urban Branches.

Branches should ensure large scale adoption of the tech enabled platforms for agriculture/Retail/MSME, also increase in transaction through Mobile/Internet Banking to set the agenda and roadmap to transform our Bank into digital-attacker bank working hand-in-hand with key constituents of the financial services ecosystem to offer industry-best customer experience.



नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग



- राधिका जे
एस.डब्ल्यू.ओ
क्ष. का., त्रिची

भारत में बैंकिंग क्षेत्र का डिजिटल परिवर्तन टेलीबैंकिंग, ऑनलाइन-बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग आदि के समानार्थी है। इस सदी के शुरुआती दौर में शुरू होने वाले बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल क्रांति ने बैंकों के साथ ग्राहकों की कमी को दूर करने पर ध्यान केंद्रित किया है। उनका यह झाड़व दो गुना उद्देश्य की सेवा थी, सबसे पहले, शाखाओं में ग्राहक की कमी को कम करने के साथ, बैंकों को एक शहर या शहर में कम मैन-पावर और कम शाखाओं की आवश्यकता होगी जो स्पष्ट रूप से लागत प्रभावी और किफायती होगी बैंकों के लिए और राजस्व अनुकूलन में परिणाम होगा और परिणामस्वरूप अधिक लाभ उत्पन्न होगा। दूसरे, बैंकों को डिजिटलीकरण की दिशा में आगे बढ़ाने के लिए बेहतर तकनीक के आगमन के साथ, पारंपरिक मैनुअल प्रक्रियाओं की तुलना में तेजी से और सटीक होने वाली प्रक्रियाओं में परिणाम हुए हैं जो पहले दिन की व्यावसायिक गतिविधियों के लिए बैंकों में थे।

वर्तमान प्रवृत्ति के अनुसार बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलाइजेशन मुख्य रूप से भारत को कैशलेस अर्थव्यवस्था में बदलने पर केंद्रित है। मैं अब लगभग आठ वर्षों से एक इन-हाउस वकील के रूप में काम कर रहा हूँ और मुझे यकीन है कि जब मैं कहता हूँ कि बैंक इस तेज-तर्रार प्रतिस्पर्धी दुनिया में ग्राहकों के अनुभव को बढ़ाने के लिए नवीनतम तकनीकों को अपनाने का प्रयास करते हैं। विमुद्रीकरण डिजिटल इंडिया का एक सफल कार्यकाल और सरकार का उद्देश्य होने के साथ, अब उद्देश्य एक ऐसी अर्थव्यवस्था को स्थानांतरित करना है जहां सभी लेनदेन डिजिटल प्लेटफॉर्म पर होंगे, जिसके परिणामस्वरूप मानव-त्रुटियों, धोखाधड़ी वाले लेनदेन और प्रतिबंधों के लिए कोई जगह नहीं रह जाएगी। काला धन जो आमतौर पर अर्थव्यवस्थाओं के भीतर प्रसारित होता है, वे नकदी प्रबंधन के भौतिक तरीके थे और डिजिटल तरीकों पर हस्तांतरण को प्राथमिकता दी जाती है।

इस लेख के माध्यम से, मैं इस संबंध में भारतीय बैंकों द्वारा मौजूदा या उभरती हुई प्रौद्योगिकी को अपनाने और उनके द्वारा सामना की जा रही चुनौतियों के बारे में चर्चा करूंगी। मैं देश में कानूनी स्थिति पर भी चर्चा करूंगी जो या तो बैंकों के परिवर्तन में सहायता करता है या बाधा डालता है।

मेरा मानना है कि हमने डिजिटलीकरण यात्रा की शुरुआत के बाद से एक लंबा सफर तय किया है। निकासी की जांच के लिए बुनियादी प्रौद्योगिकियों के साथ शुरू करना यानी एमआईसीआर तकनीक जिसने चेक धोखाधड़ी को कम करने में काफी मदद की। इसके बाद, भारत में सीटीएस आधारित चेक की अवधारणा शुरू की गई और इसकी मदद से न केवल चेक लेनदेन की प्रामाणिकता को पहले की तुलना में बहुत

बेहतर तरीके से सत्यापित और सुनिश्चित किया जा सकता है, बल्कि इंटर और इंटर सिटी चेक को संसाधित करने का समय भी बदल गया है। काफी कम हो गया। अब भारतीय रिजर्व बैंक ने भारत के विभिन्न क्षेत्रों में राष्ट्रीय समाशोधन गृह स्थापित करके चेक प्रोसेसिंग और प्रबंधन प्रणाली को और सुव्यवस्थित किया है, जहाँ कड़े मापदंडों का पालन करते हुए अंतर-बैंक जांच की प्रक्रिया की जाती है।

कोर बैंकिंग प्रणाली, एटीएम मशीनों, और फंड ट्रांसफर के लिए विभिन्न अन्य इलेक्ट्रॉनिक तरीकों जैसे कि रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट, तत्काल भुगतान प्रणाली का आगमन। राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) और नेशनल इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (एनईसीएस) ने बैंकिंग लेनदेन के प्रसंस्करण में मानवीय भागीदारी को कम करने में मदद की है और भारतीय अर्थव्यवस्था को डिजिटल बनाने के मार्ग में महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। इन प्रणालियों को प्रभावी रूप से बैंकों के मोबाइल अनुप्रयोगों के साथ समन्वित किया गया है जो किसी भी बुनियादी स्मार्टफोन पर डाउनलोड करने योग्य हैं और इसलिए, ग्राहक अब केवल एक क्लिक के बटन के साथ उच्च मूल्य के नकद लेनदेन की प्रक्रिया कर सकते हैं। ग्राहकों के लिए इस तरह की सुविधा केवल बैंकिंग प्रणाली के भीतर डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत के कारण संभव हुई है।

जैसा कि मेरे द्वारा पहले भी उल्लेख किया गया है, इन सभी कदमों से न केवल परम ग्राहक को लाभ हुआ है, बल्कि इन बैंकों ने अपनी श्रमशक्ति और तार्किक आवश्यकताओं को कम करने में भी मदद की है और अब वे एक ही जनशक्ति के साथ एक बड़े ग्राहक आधार को पूरा करने की स्थिति में हैं। और जैसा कि पहले इस्तेमाल किया जा रहा था, लाजिस्टिकल सपोर्ट।

इन प्रणालियों और प्रक्रियाओं की शुरुआत के कारण सबसे महत्वपूर्ण लाभों में से एक ग्रामीण समावेश या ग्रामीण समावेशी बैंकिंग है, जिसने हाल के वर्षों में वृद्धि देखी है। इससे पहले, जनशक्ति / तार्किक चुनौतियों के कारण, निजी क्षेत्र के बैंकों सहित कई बैंकों की ग्रामीण उपस्थिति बहुत कम थी।

इसके कारण भारत की ग्रामीण आबादी अभी भी बुनियादी बैंकिंग सेवाओं की अवधारणा के साथ मायावी थी, केवल डिजिटल बैंकिंग को छोड़ दें। डिजिटल बैंकिंग के आगमन के साथ, अब बुनियादी बचत खाते कागज रहित खोले जा सकते हैं और केवल पहचान की पुष्टि करने वाले सबसे आवश्यक दस्तावेजों की मदद से।

इससे ग्रामीण क्षेत्रों में कई निजी क्षेत्र के बैंकों का विस्तार हुआ है, जहां



बहुत सीमित श्रमशक्ति की मदद से, वे बड़ी संख्या में ग्रामीण आबादी तक पहुंचने में सक्षम हुए हैं और उन्हें बुनियादी बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच प्रदान करने में मदद कर रहे हैं।, खाता खोलना, चेक सुविधा, डेबिट कार्ड, मनी ट्रांसफर आदि।

2006 में आरबीआई द्वारा पेश किए गए व्यावसायिक संवाददाताओं की अवधारणा ने ग्रामीण बैंकिंग के दायरे को बढ़ाने में मदद की है और अब बैंकों को दूरस्थ स्थानों में शाखा खोलने की आवश्यकता नहीं है और वे ग्राहकों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए एक एजेंट नियुक्त कर सकते हैं। ऐसे एजेंटों को बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट्स पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के तहत नियुक्त किया जाता है, और वे मूल बैंक के कोर बैंकिंग सॉफ्टवेयर और ऐसे बैंकों के आईएमपीएस / नेफ्ट लेनदेन पाइप का उपयोग करके मनी ट्रांसफर, बिल भुगतान आदि जैसी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम होते हैं।

- सस्ती लागत पर उच्च गति के इंटरनेट का उपयोग और बैंकिंग कार्यों को प्रदान करने के लिए स्मार्टफोन ने बुनियादी बैंकिंग सुविधाओं को आबादी के बड़े वर्गों के लिए सुलभ बना दिया है;
- कोई भौगोलिक बाधा नहीं है क्योंकि यह ग्राहकों को विभिन्न काउंटरों / न्यायालयों में पहुंचा सकता है;
- सभी समय (24 * 7) ऑनलाइन बैंकिंग लेनदेन तक पहुंच;
- नवीन प्रौद्योगिकी का उपयोग अर्थात् इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का उपयोग जो बैंकर और ग्राहक के समय और ऊर्जा को बचाता है;
- लेनदेन की सुरक्षा सुनिश्चित करना, जिससे ग्राहक की गोपनीयता और लेनदेन की पारदर्शिता बनी रहे।

हाल के दिनों में सबसे नवीन विकासों में से एक फिनटेक है, जिसने फिनटेक उत्पादों की एक श्रृंखला के साथ भारत में भुगतान और उधार प्रणाली को भारी रूप दिया है। ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों का उपयोग करने में आसान बनाने के लिए बैंक और गैर-बैंक दोनों खिलाड़ी अब अपनी संबंधित ताकत प्रदान करने के लिए एक साथ आए हैं। भुगतान क्षेत्र में, बैंकों ने प्री-पेड और यू पी आई सक्षम भुगतान समाधान दोनों के लिए ग्राहक और उत्पाद इंटरफ़ेस का प्रबंधन करने के लिए प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्मों के साथ भागीदारी की है। स्मार्टफोन के लॉन्च और आसानी से इसे आम आदमी के जीवन में लाया गया है, जिसने विभिन्न वित्तीय उत्पादों का निर्माण और नवाचार करने के लिए तकनीकियों को एक प्रोत्साहन प्रदान किया है जो स्मार्टफोन और उच्च गति के इंटरनेट की मदद से उपयोग किए जा सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग और फिनटेक ने हाल के दिनों में जबरदस्त वृद्धि देखी है। फिनटेक की अपनी व्यापारिक रणनीति पर फिर से विचार करने के लिए बैंकों और गैर-बैंकिंग संस्थानों का नेतृत्व करने में विशेष भूमिका है।

इनमें से कुछ उदाहरण पेट्रीएम, फोनपे आदि जैसे अनुप्रयोगों के संदर्भ में किए जा सकते हैं। इन एप्लिकेशनों के आगमन ने ग्राहकों को दैनिक भुगतान करने के लिए कई विकल्प प्रदान किए हैं जैसे कि यू पी आई, ओपन / क्लोज्ड वॉलेट्स आदि। इन अनुप्रयोगों ने भारत के लगभग सभी बैंकों की मुख्य बैंकिंग प्रणालियों के साथ अपने मंच को समेकित रूप से एकीकृत किया है और जिसके कारण वे ग्राहकों द्वारा भुगतान करने के लिए त्वरित और आसान तरीके प्रदान करते हैं। काउंटर पेमेंट के लिए एक साधारण भुगतान से लेकर आवर्ती भुगतान जैसे बिजली बिल, सोसायटी शुल्क, शुल्क आदि सब कुछ इन एप्लिकेशन के माध्यम से भुगतान किया जा सकता है।

उन्होंने भारत बिल भुगतान प्रणाली जैसे GOI बिलिंग प्रणाली के साथ भी एकीकरण किया है और जिस तरह से सरकार की कोई भी उपभोक्ता एजेंसियां इन अनुप्रयोगों के माध्यम से अपने ग्राहकों से भुगतान स्वीकार कर सकती हैं। इसके अतिरिक्त, उनके द्वारा डिजिटल खर्चों और लेन-देन को प्रोत्साहित करने के लिए कई योजनाएं और छूट भी उनके ग्राहकों को आवेदन प्रदाताओं द्वारा दी जाती हैं।

नतीजतन, ऐसे भुगतान विकल्पों के आगमन के कारण, भारतीय रिजर्व बैंक ने भी संज्ञान लिया है और इन सेवाओं के प्रभावी संचालन और प्रबंधन के लिए कुछ दिशानिर्देश पेश किए हैं। विनियामक सैंडबॉक्स की रूपरेखा, आरबीआई द्वारा अधिसूचित भी नवीन उत्पादों और सेवाओं को सूचीबद्ध करके नवीन सोच को बढ़ावा देने के लिए प्रशंसनीय दृष्टिकोण है, जिन्हें ढांचे के तहत परीक्षण किया जा सकता है। नियामक द्वारा पेश किए गए इस तरह के कदमों से इन अनुप्रयोगों के सुरक्षा स्तर में वृद्धि हुई है और उपभोक्ता विश्वास और विश्वसनीयता बढ़ाने में भी मदद मिलेगी।

संक्षेप में, हम निश्चित रूप से कह सकते हैं कि बैंकिंग सेवाओं के डिजिटलीकरण ने भारतीय आबादी के हर क्षेत्र में मदद की है। बैंकिंग सेवाओं का प्रौद्योगिकी एकीकरण समय की आवश्यकता है और यह कहना सुरक्षित है कि भारतीय बैंकिंग पारिस्थिति तंत्र में जिन प्रक्रियाओं और विकल्पों को पेश किया गया है, वे केवल शुरुआत हैं। हम भविष्य में कई और क्रांतिकारी अवधारणाओं और प्रणालियों को देखने की उम्मीद कर सकते हैं जो अंतिम ग्राहक अनुभव को और बढ़ाएंगे। डिजिटल रिटेल और एमएसएमई ऋण की अवधारणा ने भारतीय अर्थव्यवस्था में गति शुरू कर दी है, जिसमें कई छोटे खिलाड़ी हैं जो डिजिटल प्लेटफॉर्म पर शुद्ध रूप से छोटे ऋण के साथ मध्यम आय वाले ग्राहकों को विकल्प प्रदान करते हैं। इस तरह की इकाइयां बैंकों और एनबीएफसी के साथ विभिन्न प्रकार की नवीन और आला व्यवस्था में प्रवेश कर रही हैं जो केवल ऐसे दस्तावेज की समीक्षा और सलाह देने वाले कानूनी प्रबंधक की भूमिका को और अधिक चुनौतीपूर्ण बना देगा।

“राजभाषा नियम 5 -

हिंदी में प्राप्त पत्रों के उत्तर हिंदी में दिया जाना अनिवार्य है”



नवीनतम तकनीक एवं बैंकिंग



- वैभव श्रीवास्तव

प्रबंधक,

शाखा सपहा, कुशीनगर

भारत में आधुनिक बैंकिंग की शुरुआत ब्रिटिश राज में हुई। 19वीं शताब्दी के आरंभ में ब्रिटिश ईस्ट इंडिया कंपनी ने 3 बैंकों की शुरुआत की - बैंक ऑफ बंगाल 1806 में, बैंक ऑफ बॉम्बे 1840 में और बैंक ऑफ मद्रास 1843 में। लेकिन बाद में इन तीनों बैंकों का विलय एक नये बैंक 'इंपीरियल बैंक' में कर दिया गया जिसे सन 1955 में 'भारतीय स्टेट बैंक' में विलय कर दिया गया। इलाहाबाद बैंक भारत का पहला निजी बैंक था। भारतीय रिजर्व बैंक सन 1935 में स्थापित किया गया था और बाद में पंजाब नेशनल बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, केनरा बैंक और इंडियन बैंक स्थापित हुए। भारत में प्रारम्भ में बैंकों की शाखायें और उनका कारोबार वाणिज्यिक केन्द्रों तक ही सीमित होती थी। बैंक अपनी सेवायें केवल वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों को ही उपलब्ध कराते थे। स्वतन्त्रता से पूर्व देश के केन्द्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक ही सक्रिय था। जबकि सबसे प्रमुख बैंक इंपीरियल बैंक ऑफ इण्डिया था। उस समय भारत में तीन तरह के बैंक कार्यरत थे - भारतीय अनुसूचित बैंक, गैर अनुसूचित बैंक और विदेशी अनुसूचित बैंक।

स्वतन्त्रता के उपरान्त भारतीय रिजर्व बैंक को केन्द्रीय बैंक का दर्जा बरकरार रखा गया। उसे 'बैंकों का बैंक' भी घोषित किया गया। सभी प्रकार की मौद्रिक नीतियों को तय करने और उसे अन्य बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं द्वारा लागू कराने का दायित्व भी उसे सौंपा गया। इस कार्य में भारतीय रिजर्व बैंक की नियंत्रण तथा नियमन शक्तियों की महत्वपूर्ण भूमिका रही है।

आज का युग वैश्वीकरण का युग है। इस युग में संपूर्ण विश्व एक गांव के रूप में विश्व पटल पर उभरकर सामने आया है। सभी देश कारोबार एवं व्यापार के लिए एक-दूसरे से बेहतर संबंध बनाते हुए आगे बढ़ रहे हैं। भूमण्डलीकरण, उदारीकरण, औद्योगिकरण, बाजारवाद, साक्षरता, शिक्षा के प्रसार, लघु कूटीर उद्योगों के विकास आदि से वाणिज्य और व्यवसाय की प्रयोजनमूलक भाषा के रूप में और जन व्यवहार की भाषा के रूप में हिंदी का संवर्धन हुआ है। इसके साथ-साथ वाणिज्य-शिक्षा के विकास, व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा, विज्ञान, बैंकिंग और डाक-तार सेवाओं के विस्तार और संवर्धन आदि से हिंदी के प्रयोग-क्षेत्र में वृद्धि हुई है। इन प्रयोग-क्षेत्रों के विकास में आर्थिक आत्मनिर्भरता, न्यूनतम आवश्यकताओं की पूर्ति और रोजगार की व्यवस्था के उद्देश्यों की भी विशिष्ट भूमिका रही है। इसी संदर्भ में वाणिज्यिक और व्यावसायिक हिंदी एक विशिष्ट प्रयुक्ति क्षेत्र के रूप में उभर कर आई है। वास्तव में कोई भी भाषा एक 'व्याकरण' तक अपने को सीमित नहीं रखती, वह तो व्याकरणों का समुच्चय होती है। उसके भीतर व्याकरणों की अनेक परतें होती हैं और इसलिए भाषा को व्यवस्थाओं की व्यवस्था कहा गया है। इसीलिए भाषिक इकाई के प्रत्येक स्तर पर भाषा की प्रयुक्तियों से

यह तथ्य सिद्ध होता है। इन्हीं प्रयुक्तियों के अन्तर्गत वाणिज्य-व्यवसाय की प्रयुक्ति व्यापक स्तर पर उभरी है। इन व्यावसायिक प्रयुक्ति के भीतर अनेक उपप्रयुक्तियों का जन्म भी हुआ है। व्यावसायिक प्रयोग क्षेत्र में प्रयुक्त भाषा का जो कार्य क्षेत्र विकसित हुआ है, उसमें व्यापार, व्यवसाय, उद्योग, परिवहन, बैंक, कंपनी, सहकारिता और व्यावसायिक विज्ञापन, बाजार समाचार आदि उपप्रयुक्तियों का उल्लेखनीय योगदान है। प्रयोजनमूलक भाषा का यह सबसे व्यापक प्रयोग-क्षेत्र है। एक ही प्रयुक्ति के अन्तर्गत आने के बावजूद इसके विविध अंगों की भाषा की अपनी-अपनी विशिष्टता होती है। एक ओर यह प्रयुक्ति जीवन के लगभग सभी अनिवार्य कार्यकलापों से संबंधित होती है। और दूसरी ओर इसमें क्षेत्र-विशेष से जुड़ी विशेषता भी निहित रहती है। यद्यपि वैज्ञानिक प्रयुक्ति जन सामान्य की पहुँच से दूर भी हो तो इसका प्रभाव आम आदमी के जीवन-यापन पर नहीं पड़ता, किंतु वाणिज्यिक और व्यावसायिक प्रयुक्ति के अनेक क्षेत्र जन सामान्य के लिए ही हैं।

बैंक एवं व्यवसाय:

बैंक उस वित्तीय संस्था को कहते हैं जो जनता से धनराशि जमा करने तथा जनता को ऋण देने का काम करती है। लोग अपनी-अपनी बचत राशि को सुरक्षा की दृष्टि से अथवा ब्याज कमाने के हेतु इन संस्थाओं में जमा करते हैं और आवश्यकतानुसार समय-समय पर निकालते रहते हैं। बैंक इस प्रकार जमा से प्राप्त राशि को ऋण देकर ब्याज कमाते हैं। आर्थिक आयोजन के वर्तमान युग में कृषि, उद्योग एवं व्यापार के विकास के लिए बैंक एवं बैंकिंग व्यवस्था एक अनिवार्य आवश्यकता मानी जाती है।

राशि जमा रखने तथा ऋण प्रदान करने के अतिरिक्त बैंक अन्य काम भी करते हैं जैसे, सुरक्षा के लिए लोगों से उनके आभूषणादि बहुमूल्य वस्तुएँ जमा रखना, अपने ग्राहकों के लिए उनके चेकों का संग्रहण करना, व्यापारिक बिलों की कटौती करना, एजेंसी का काम करना, गुप्त रीति से ग्राहकों की आर्थिक स्थिति की जानकारी लेना देना। अतः बैंक केवल मुद्रा का लेन देन ही नहीं करते वरन् साख का व्यवहार भी करते हैं। इसीलिए बैंक को साख का सृजनकर्ता भी कहा जाता है। बैंक देश की बिखरी संपत्ति को केंद्रित करके देश में उत्पादन के कार्यों में लगाते हैं जिससे पूँजी निर्माण को प्रोत्साहन मिलता है और उत्पादन की प्रगति में सहायता मिलती है।

बैंक कारोबार के विविध वर्गों अंतर्गत चार वर्गों में बाँटा जा सकता है :

जनता से राशि लेकर जमा करना,

जनता को ऋण तथा अग्रिम धन देना,



ग्राहकों के लिए माध्यम बनकर काम करना,

विविध सेवाएँ प्रदान करना।

बैंकिंग कारोबार में हिंदी का प्रयोग- अपेक्षाएं

बैंकिंग क्षेत्र में हाल ही में एक परिवर्तन प्रधानमंत्री जन-धन योजना से हुआ है. देश में 25 करोड़ नए बैंक खाते खोले गए. इस योजना की सफलता का मुख्य कारण रहा - हिन्दी एवं भारतीय भाषाओं के प्रयोग द्वारा सुदूर क्षेत्रों के जन-जन तक पहुँचना. 'मेरा खाता - भाग्य विधाता' जैसे स्लोगन अत्यंत कारगर सिद्ध हुए. किन्तु खाता खोल देने मात्र से ही यह योजना सफल नहीं हो सकती. इन करोड़ों खातेदारों को बैंकिंग की दैनिक गतिविधियों से जोड़ना सबसे बड़ी चुनौती है, अभी तक बैंकिंग उद्योग इन्हें अपनी भाषा में पास-बुक एवं रुपे कार्ड भी नहीं दे पाया है. इस चुनौती से निपटने का माध्यम भी हिन्दी और भारतीय भाषाएँ ही हो सकती हैं.

इस स्थिति को भाँपते हुए निजी क्षेत्र के बैंकों ने रिटेल व्यवसाय को बढ़ाने के लिए अर्द्धशहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश कर अपना अंग्रेज़ी चोला उतार फेंका है और वे राष्ट्रीयकृत बैंकों को चुनौती दे रहे हैं. मार्केटिंग में अपनी गढ़ी हुई हिन्दी को स्थापित करने की होड़ मची हुई है. राजस्थान उच्च न्यायालय के आदेश के बाद बैंकिंग व्यवहार में कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में भी हिन्दी का समावेश कर बैंकों ने वित्तीय प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में एक नए भाषाई परिवेश की शुरुआत की है. इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया ने भी हिन्दी की आर्थिक पत्रकारिता के क्षेत्र में दस्तक देकर व्यावसायिक हिन्दी के मुहावरे को लोकप्रिय बनाने का प्रयत्न किया है.

इस प्रकार व्यापार व्यवसाय के बाह्य जगत में तो हिन्दी और भारतीय भाषाएँ दिखाई देने लगी हैं किन्तु इनके आंतरिक कार्यों में अंग्रेज़ी का ही बोलबाला है. इनकी नीतियाँ और उनके पालन में हिन्दी और भारतीय भाषाएँ कहीं नहीं है. हिन्दी और भारतीय भाषाओं का प्रयोग केवल तात्कालिक व्यावसायिक हितों को साधने के लिए हो रहा है. मैं समझता हूँ कि हमारे सामने एक जबरदस्त प्रश्न है कि भारत में भारतीय भाषाओं और अंग्रेज़ी के प्रयोग के बीच संतुलन कैसे खोजें? ऐसा संतुलन जिसके आधार पर हम देश के अधिकाधिक लोगों की भागीदारी वित्तीय एवं आर्थिक क्षेत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए कर सकें. देश में इसकी अपार संभावनाएँ मौजूद हैं.

गृह मंत्रालय के अंतर्गत हिन्दी का प्रचार-प्रसार कर रहे राजभाषा विभाग की सचिव वीणा उपाध्याय कहती हैं, 'ज्यादातर सरकारी कार्यालयों में हिन्दी का प्रयोग तेजी से बढ़ा है. खासकर बैंकों में तो हिन्दी के बढ़ते प्रयोग को देखते हुए हम बहुत ही उत्साहित हैं. हमें लगता है कि बैंकों और सरकारी उपक्रमों को और प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए।'

70 फीसदी काम हिन्दी में

राजभाषा विभाग ने हिन्दी के प्रयोग के अनुसार देश को तीन हिस्सों में बांटा है। जिन क्षेत्रों में सर्वाधिक हिन्दी भाषी रहते हैं वह 'क' क्षेत्र और इसी तरह घटते क्रम में इसे 'ख' और 'ग' श्रेणी में बांटा गया है। सरकारी आंकड़ों के अनुसार 'क' श्रेणी यानी हिन्दी प्रदेशों में सरकारी बैंक लगभग 80 फीसदी काम हिन्दी में करते हैं। 'ख' और 'ग' श्रेणी के

क्षेत्रों में भी बैंकों के हिन्दी प्रयोग के परिणाम उत्साहवर्धक हैं। इन क्षेत्रों में भी बैंकों और सरकारी उपक्रमों के कार्यालय में हिन्दी का प्रयोग 70 फीसदी तक होने लगा है।

ग्रामीण बैंकों को फायदा

ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएँ मुहैया कराने का जिम्मा ग्रामीण बैंकों का है। गांवों में लोगों को बैंक की कार्य प्रणाली की कठिन भाषा को उनकी भाषा में समझा पाना वाकई मुश्किल काम है। ऐसे में हिन्दी इन बैंकों के लिए वरदान की तरह ही है। देश के अग्रणी ग्रामीण बैंक काशी गोमती संयुक्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के अध्यक्ष एस एन त्रिपाठी ने बताया, 'हमारे बैंक में ज्यादातर काम हिन्दी में होता है। अंग्रेज़ी में काम तो बस नाम मात्र का होता है। बैंकों में हिन्दी के बढ़ते प्रयोग से हमारे ग्राहकों को बहुत ही आसानी होती है। बैंकिंग से जुड़े मुश्किल शब्दों को जब हम उन्हें उनकी भाषा में समझाते हैं तो ग्राहकों को संतुष्टि मिलती है और इससे काम काज निपटाने में भी बेहद आसानी होती है।'

ज्यादातर हिन्दी भाषी ग्रामीण क्षेत्र बेहद पिछड़े हैं। लोगों में बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने का काम ग्रामीण बैंक हिन्दी में कर रहे हैं। यही कारण है कि कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस (सीबीएस) और एटीएम जैसी बैंकिंग सुविधाएँ आज देश के ग्रामीण इलाकों तक पहुंच रही हैं और वह भी उनकी भाषा में।

सरकारी उपक्रमों में भी आगे बढ़ रही है हिन्दी

सरकारी उपक्रमों में भी हिन्दी को काफी प्रोत्साहन दिया जा रहा है। हिन्दी में ज्यादा काम करने वाले कर्मचारियों को पुरस्कृत कर हिन्दी को प्रोत्साहित करने के प्रयास किए जाते हैं। देश की महारत्न कंपनियों में से एक स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया (सेल) के राजभाषा विभाग के वरिष्ठ प्रबंधक हीरा वल्लभ शर्मा कहते हैं कि कंपनी हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन कार्यक्रम करती रहती है। इन कार्यक्रमों के अंतर्गत कंपनी 30 फीसदी से ज्यादा काम हिन्दी में करने वाले कर्मचारी को विशेष बोनस देती है। शर्मा कहते हैं, कंपनी की योजना है कि रोजमर्रा के काम का निपटारा हिन्दी में ही किया जाए। इसका कारण है कि कंपनी का कार्यक्षेत्र हिन्दी भाषी क्षेत्रों में ही है। इस योजना के क्रियान्वित हो जाने पर हमें काफी आसानी हो जाएगी।

क्या हैं अपेक्षाएं

सरकारी कंपनियों और बैंकों में हिन्दी के प्रयोग को लेकर राजभाषा विभाग की सचिव वीणा उपाध्याय कहती हैं, 'हम हिन्दी के प्रयोग को लेकर किसी भी कार्यालय पर कोई दबाव नहीं डालते हैं। हिन्दी का प्रयोग बढ़ाने के लिए सरकार की नीतियां पूर्ण रूप से लोकतांत्रिक हैं।' संविधान के प्रावधानों की चर्चा करते हुए उपाध्याय कहती हैं कि वैसे भी संविधान के अनुसार हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाना कार्यालय प्रमुख की जिम्मेदारी है। बैंकों और सरकारी उपक्रमों से अपनी अपेक्षाओं के बारे में उपाध्याय कहती हैं, 'हम चाहते हैं कि बैंकों में कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस जैसी उपयोगी सुविधाएँ लोगों के लिए हिन्दी में भी उपलब्ध हों। इसके लिए हमने रिजर्व बैंक के गवर्नर और वित्त सचिव से बात भी की है। हमें उम्मीद है कि जल्द ही सरकार इस संबंध में ठोस



कदम उठाएगी। इसी तरह सरकारी कंपनियों को भी अपने कंप्यूटर ऐप्लीकेशंस में हिंदी का इस्तेमाल बढ़ाना चाहिए।'

तकनीकी दिक्कतें

हिंदी के प्रयोग को बढ़ाने में सरकारी उपक्रमों और बैंकों को कुछ व्यावहारिक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। देश में आज भी कारोबार और तकनीकी की भाषा के रूप में हिंदी का प्रयोग करना बहुत ही मुश्किल है। सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में आए तमाम बदलावों के बाद भी हिंदी के साथ समस्या बनी हुई है। समस्याओं के बारे में बताते हुए शर्मा कहते हैं, हिंदी के फॉन्ट को लेकर एकरूपता की कमी है। इस कारण आए दिन हमें समस्याओं का सामना करना पड़ता है। कारोबारी और तकनीकी क्षेत्र में हिंदी के प्रयोग से कभी कभी भाषा बहुत ज्यादा जटिल हो जाती है। उसे समझ पाना आम आदमी के लिए वाकई मुश्किल हो जाता है। इस तरह की तकनीकी दिक्कतों के चलते लोग हिंदी के प्रयोग से बचते हैं।

बैंकिंग के इस बदलते स्वरूप को एक प्रतियोगितापूर्ण तेज गति देने में विदेशी बैंकों ने महत्वपूर्ण योगदान दिया। विदेशी बैंकों की ग्राहक सेवा एक गति और आकर्षण लिए हुए थी। विदेशी बैंकों के परिसरों ने भी राष्ट्रीयकृत बैंकों के परिसर परिकल्पना को एक नई उर्जा प्रदान की। बैंकों के सामने एक तरफ शहरीय तथा महानगरीय जनता की आवश्यकताएँ थीं तो दूसरी ओर ग्रामीण जनता की जरूरतों को पूरा करने का दायित्व भी था। इन दायित्वों के अंतर्गत राष्ट्रीयकृत बैंक अपने बड़े आधार और विस्तृत ग्राहक अपेक्षाओं को दृष्टिगत रखते हुए स्वयं में इतना व्यापक परिवर्तन लाना आरंभ किया कि बैंक के स्टाफ तक हतप्रभ रह गए। बैंकों ने अपनी कार्यशैली में परिवर्तन लाया जिसमें सूचना और प्रौद्योगिकी पर निर्भरता लगातार बढ़ती गई। बैंकों की योजनाओं को नए नाम उत्पाद से जाना जाने लगा। बैंक ग्राहकों के पास जाने लगा तथा उनके घर तक अपनी सेवाएँ पहुँचाने लगा। प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग के लगभग सभी कार्यकलापों को अपने अंदर समेट लिया जिसे कार्यानिष्ठादन की गति में उल्लेखनीय वृद्धि हुई। परिवर्तनों को बैंकिंग के सभी स्तरों पर देखा जाने लगा तथा इन परिवर्तनों में बैंकों के बीच बेहतर होने की होड़ सी लग गई। ग्राहक शाहंशाह बन गया। इस प्रकार बैंकिंग के नए रूप में आकर्षक सेवाएँ, बेहतर शाखा परिसर, रोमांचकारी ग्राहक सेवाओं ने बैंकिंग सेवा की विश्वसनीयता में वृद्धि किया तथा 24 घंटे बैंकिंग को साकार किया।

एक अत्यधिक तेज गति के साथ प्रगति करती हुई बैंकिंग दुनिया को बहुत जल्दी समझ में आने लगा कि ग्राहकों के लिए सारी व्यवस्थाएँ और सुविधाएँ एकत्र कर लेने के बावजूद भी ग्राहक के बौद्धिक और भावनात्मक रूप को भी समझना आवश्यक है। इस जरूरत को पूर्ण करने के लिए बैंक को विज्ञापन तथा ग्राहक संपर्क का सहारा लेना पड़ा तथा यहाँ पर भाषा का महत्व प्रमुखता से उभरकर आया। बैंकों की आपसी होड़ में उनके उत्पाद, उनकी ब्याज दरें आदि सभी लगभग एकसमान हो गईं तब इस स्थिति में स्टाफ की कुशलता में निखार लाने के लिए गहन प्रशिक्षण की आवश्यकता का भी अनुभव किया जाने लगा।

बैंकों के प्रशिक्षण महाविद्यालयों पर एक नया दायित्व आने लगा तथा

बेहतर और प्रभावशाली सम्प्रेषण के लिए अधिकांश महाविद्यालयों में प्रशिक्षण मिली-जुली भाषा हिंदी और अंग्रेजी में दिया जाना आरंभ किया गया। इस प्रकार के प्रशिक्षण प्रदान करने से पहली बार बैंकिंग प्रशिक्षण में राजभाषा की उपयोगिता का सफल प्रशिक्षण हो सका तथा साथ ही साथ प्रशिक्षणार्थियों की उत्साहवर्धक प्रतिक्रिया ने इस दिशा में आगे बढ़ने का प्रोत्साहन दिया। महाविद्यालयों द्वारा केवल हिंदी में भी प्रशिक्षण दिया जाना आरंभ किया गया। केवल हिंदी में दिए गए प्रशिक्षण को प्रशिक्षणार्थियों ने एक प्रयोग के रूप में सराहा किंतु इसमें कुछ कठिनाईयों का भी अनुभव किया गया। इस प्रकार प्रशिक्षण में हिंदी ने अपने महत्व और उपयोगिता को सफलतापूर्वक स्थापित किया तथा संकाय-सदस्यों में भी हिंदी प्रशिक्षण के प्रति आत्मविश्वास पैदा किया। बैंकिंग और हिंदी के आपसी ताल-मेल में एक स्वाभाविक लयबद्धता भी स्पष्ट हुई। राजभाषा हिंदी के सरलीकरण, हिंदी में तैयार किए गए हैंडआउट, बैंकिंग के विभिन्न विषयों पर हिंदी में लिखी पुस्तकों की माँग बढ़ने लगी।

बैंकिंग के विभिन्न विषयों पर अंग्रेजी में जितनी पुस्तकें उपलब्ध हैं उसकी तुलना में हिंदी में लिखी पुस्तकें काफी कम हैं। इस दिशा में भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारतीय बैंक संघ द्वारा उठाए गए कदम उल्लेखनीय हैं। हिंदी में बैंकिंग की नई विधाओं पर पुस्तकें हिंदी में आनी शुरू हो गई हैं जो अनुदित नहीं हैं बल्कि मूल रूप से हिंदी में लिखी गई हैं। हिंदी की इन पुस्तकों द्वारा यह तथ्य स्पष्टतया उभरा है कि बैंकिंग के गंभीरतर विषयों को हिंदी में अभिव्यक्त किया जा सकता है। इससे यह भी स्पष्ट होता है कि साहित्य, रंगमंच, फिल्मों तथा बोलचाल में अपनी उपयोगिता और धाक जमानेवाली हिंदी के लिए बैंकिंग प्रशिक्षण के लिए साहित्य सरल, सहज और सर्वमान्य भाषा में दे पाना हिंदी भाषा की विशिष्टता का द्योतक है। यदि बैंककर्मियों की हिंदी भाषा के प्रति रूझान का विश्लेषण किया जाए तो अभी भी वह लिखित रूप की तुलना में बोलचाल के रूप में ज्यादा प्रयोग में लाई जाती है। बैंकिंग प्रशिक्षण में उपयोग में लाई जानेवाली मिलीजुली भाषा सर्वाधिक लोकप्रिय है जिसमें यह स्वतंत्रता रहती है कि जब चाहें तब हिंदी और अंग्रेजी शब्दों का प्रयोग करें। भारतीय रिज़र्व बैंक मिली-जुली भाषा के स्थान पर हिंदी भाषा के प्रयोग की सिफारिश करता है तथा रिपोर्ट में भी मिली-जुली भाषा विषयक कोई कॉलम नहीं है। यह संकाय-सदस्यों के लिए एक चुनौतीपूर्ण कार्य है क्योंकि यदि अखिल भारतीय स्तर का कार्यक्रम है तो उसमें केवल हिंदी में चर्चा करने पर सम्प्रेषण की समस्या हो सकती है। हिंदी में सहजतापूर्वक कार्य करनेवाले ही हिंदी माध्यम से प्रशिक्षण का लाभ ले सकते हैं।

हिंदी में हैंडआउट तैयार करना प्रशिक्षण में हिंदी की दूसरी चुनौती है। अंग्रेजी के हैंडआउटों का अनुवाद किया जाना इस समस्या का एक अल्पकालिक व आपातकालीन उपाय है। जब तक संबंधित विषय के संकाय द्वारा हिंदी में मूल रूप से हैंडआउट तैयार नहीं किया जाता है तब तक प्रशिक्षण में हिंदी अपनी जड़ें गहरी नहीं जमा सकती हैं। अनुदित हैंडआउट की अपनी सीमाएँ होती हैं जिसमें विषय की सही अभिव्यक्ति, भाषा की सहजता आदि की समस्याएँ उभर सकती हैं। प्रशिक्षण महाविद्यालयों के लिए यह आवश्यक है कि सर्वप्रथम वे अपने



सभी हैडआउटों का अनुवाद कर लें जिससे कि मूल रूप में हैडआउट तैयार करने की एक रूपरेखा संकाय-सदस्यों को मिल सके. इस दिशा में बैंकिंग प्रशिक्षण महाविद्यालयों को एक सार्थक पहल करनी चाहिए. इस दिशा में प्रगति कर चुके महाविद्यालय हिंदी का प्रभावशाली उपयोग सफलतापूर्वक कर रहे हैं. प्रशिक्षणार्थियों की ओर से भी हिंदी के हैडआउटों की माँग बढ़ रही है किंतु मूल रूप से हिंदी के अधिकांश हैडआउट न बन पाने के कारण अंग्रेजी के हैडआउटों पर निर्भरता अभी भी ज्यादा है. हैडआउट को अधिकाधिक हिंदी में तैयार किया जाए इसके लिए बैंकों को अपनी योजनाएँ तैयार करनी चाहिए. इस विषय पर संकाय-सदस्यों की संगोष्ठी एक कारगर उपाय हो सकता है. हैडआउटों को हार्ड प्रतियों के साथ-साथ सॉफ्ट प्रति जैसे सी.डी. के रूप में भी महाविद्यालयों ने देना आरम्भ किया है जिसमें केवल सी.डी. की माँग ही होती है. यदि हिंदी हैडआउटों की भी सी.डी. तैयार करा ली जाए तो प्रशिक्षण में हिंदी की उपयोगिता को गति मिलेगी यद्यपि इस दिशा में अभी पहल करना शेष है.

प्रशिक्षण में हिंदी का प्रयोग बढ़ाने में हिंदी में बनाए गए पॉवर प्वाइंट का भी सराहनीय योगदान है. विषय पर चर्चा करनेवाले संकाय को हिंदी के पॉवर प्वाइंट से जहाँ एक तरफ हिंदी के शब्द सरलता से मिलते हैं वहीं दूसरी तरफ प्रशिक्षणार्थियों को भी विषय को और गहराई से समझने में सुविधा होती है. बैंकिंग के बदलते स्वरूप में विपणन एक प्रमुख नायक के रूप में उभरा है. प्रत्येक बैंक एक निर्धारित राशि विज्ञापन पर खर्च कर रहा है जिसमें राज्य विशेष की भाषाओं के साथ प्रमुखतया हिंदी और अंग्रेजी को स्थान दिया जा रहा है. बैंक कर्मियों को अब शाखा

से बाहर निकलकर अपने उत्पादों को बेचने के लिए नए ग्राहकों को तलाशना पड़ता है जिसमें भाषा की प्रमुख भूमिका रहती है. प्रशिक्षण महाविद्यालय भी भविष्य की भाषा आवश्यकता को समझकर अपनी नई-नई भूमिकाएँ निर्धारित कर रहे हैं. हिंदी अब तक शाखा के फाइलों के बीच घूमती रहती थी जिसमें प्रशासन, बैंकिंग आदि की गंभीर और शुष्क शब्दावलियाँ रहती थीं किंतु बैंकिंग के बदलते प्रवेश ने हिंदी को फाइलों से बाहर खींचकर जनता के बीच खड़ा कर दिया है. ऐसी स्थिति में हिंदी को अपने कार्यालयीन शैली को बरकरार रखते हुए भाषा में भावुकता का भी मिश्रण करना है जिसे कि लोग आकर्षित होकर बैंक के उत्पाद को खरीद सकें.

बैंकिंग के बदलते स्वरूप में प्रशिक्षण में हिंदी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ाने के लिए यह आवश्यक है कि भाषा प्रयोगशाला की स्थापना की जाए. विभिन्न भाषा-भाषियों को राजभाषा हिंदी सीखने में क्या-क्या कठिनाईयाँ होती हैं इन मुश्किलों को हल करने के उपाय किए जाए. हिंदी में तैयार प्रशिक्षण सामग्री का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाना चाहिए तथा उसमें आवश्यक सुधार किया जाना चाहिए. हिंदी में मूल रूप से हैडआउट तैयार करनेवाले संकाय को प्रोत्साहित करना चाहिए जिससे कि वे मूल रूप से हिंदी में अपने विषय की पुस्तक लिख सकें. प्रति तिमाही में आंचलिक स्तर और अखिल भारतीय स्तर पर एक-एक कार्यक्रम प्रत्येक प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा आयोजित किए जाने चाहिए तथा छमाही में इनकी समीक्षा की जानी चाहिए. इस प्रकार प्रशिक्षण में हिंदी की आकर्षक, आसान और आत्मसक्षम छवि निर्मित हो सकती है।

पूर्णता का अहंकार

एक बाप ने अपने बेटे को भी मूर्तिकला ही सिखाई, क्योंकि वो खुद भी मूर्ति ही बनाता था. बेटे द्वारा कुछ मूर्तिकला सीख लिए जाने के बाद, अब बाप और बेटे दोनों मूर्तियाँ बनाते और उसे बेचने के लिए हाट जाते एवं अपनी-अपनी मूर्तियाँ बेचकर आते.

बाप की मूर्ति डेढ़-दो रुपए की बिकती पर बेटे की मूर्तियों का मूल्य आठ-दस आने से अधिक न मिलता. हाट से लौटने पर बेटे को पास बिठाकर बाप उसकी मूर्तियों में रही हुई त्रुटियों को समझाता और अगले दिन उन्हें सुधारने के लिए समझाता. लड़का समझदार था, उसने पिता की बातें ध्यान से सुनी और अपनी कला में सुधार करने का प्रयत्न करता रहा.

कुछ समय बाद लड़के की मूर्तियाँ भी डेढ़ रुपए की बिकने लगीं. काफी समय बीत चुका था पर बाप अब भी उसी तरह समझाता और मूर्तियों में रहने वाले दोषों की ओर उसका ध्यान खींचता. बेटे ने और भी अधिक ध्यान दिया तो कला भी अधिक निखरी. मूर्तियाँ अब पाँच-पाँच रुपए की बिकने लगीं. सुधार के लिए समझाने का क्रम बाप ने तब भी बंद न किया.

एक दिन बेटे ने झुँझला कर कहा आप तो दोष निकालने की बात बंद ही नहीं करते. मेरी कला अब तो आप से भी अच्छी है, मुझे पाँच रुपए मिलते हैं जबकि आपको दो ही रुपए.!

बाप ने कहा पुत्र! जब मैं तुम्हारी उम्र का था तब मुझे अपनी कला की पूर्णता का अहंकार हो गया और फिर सुधार की बात सोचना छोड़ दिया. तब से मेरी प्रगति रुक गई और दो रुपए से अधिक मूल्य की मूर्तियाँ न बना सका. मैं चाहता हूँ वह भूल तुम न करो. अपनी त्रुटियों को समझने और सुधारने का क्रम सदा जारी रखो ताकि बहुमूल्य मूर्तियाँ बनाने वाले श्रेष्ठ कलाकारों की श्रेणी में पहुँच सको.'





अजमेर शाखा के नए परिसर का शुभारम्भ करते हुए श्री व्ही.के. महेंद्रु फील्ड महा प्रबंधक दिल्ली अंचल एवम साथ में श्री कुशल पाल वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक जयपुर



बॉम्बे हास्पिटल में हमारे बैंक द्वारा आयोजित कोविड वेक्सिन प्रोग्राम के दौरान कोविड 19 वेक्सिन लेने के पश्चात श्री आलोक श्रीवास्तव, कार्यपालक निदेशक, श्री वास्ती वेंकटेश, महा प्रबंधक बी एस डी, श्री मुकूल एन. दण्डिगे, महाप्रबंधक एव अन्य सेन्ट्रलाइट



दिनांक 05.05.2021 को राजभाषा विभाग के क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, गुवाहाटी के कार्यालय प्रमुख श्री बदरी यादव के द्वारा हमारे क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी का निरीक्षण किया गया. इस निरीक्षण के दौरान श्री यादव ने हमारे क्षेत्रीय कार्यालय के स्तर पर राजभाषा कार्यान्वयन के संबंध में संतोष व्यक्त किया. इस विशेष अवसर पर श्री बदरी यादव जी का सम्मान कर रहे हैं श्री वी. के. श्रीवास्तव, वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक, गुवाहाटी क्षेत्र.



नराकास ग्वालियर द्वारा हमारे क्षेत्रीय कार्यालय को प्राप्त प्रथम पुरस्कार के साथ मुख्य प्रबंधक श्री अनुपम औधवाल, क्षेत्रीय प्रबंधक श्री के. एस वाल्दिया, प्रबंधक राजभाषा श्री दिनेश तिवारी.



जालन्धर क्षेत्रीय कार्यालय में आयोजित योग दिवस के अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक महोदय के साथ अन्य स्टॉफ सदस्य



अम्बेडकर जयंती के उपलक्ष्य में क्षेत्रीय कार्यालय पुणे में आयोजित कार्यक्रम के दौरान चित्र में परिलक्षित हो रहे श्री वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक श्री राजेश मेहरा एवम अन्य सदस्य गण



Bank Nationalization Vs Privatization

- Kotikalpudi Eswar

Former General Manger
Central Bank of India
Ex Senior Advisor, Corporate and
International Banking, IBA



Tracing the evolution of ownership pattern in Banking Eco space in India and way forward.

On the 52nd anniversary of Nationalization of Banks in India, I consider it well timed to look in retrospect in the backdrop of the present-day developments in a wider perspective on the evolution of ownership pattern in Indian Banking and way forward particularly in the context of some significant contemporary developments taking place in Banking eco space.

We need to go little in retrospect in the backdrop of conditions prevailing post-independence of the country which led to nationalization of Banks in India. As a first step by the Union Govt of India towards entering into the Banking space, it was in the year 1955 when Imperial Bank of India was nationalized and SBI was constituted. Prior to the year 1969 mostly commercial banks were owned by Industrialists and by and large these Banks were engaged in and directed towards serving large and medium Industries. Connected lending was prevalent as many banks were owned by business houses. Banking habits among rural masses were limited and mostly confined to informal channels of . Bank Branches were mostly in big cities and there was absence of reach of Banking services to small towns and rural areas

In Dec 1968 Banking Law amendment was passed and the resultant Scheme was known as Social Control over Banks to ensure optimum growth rate of economy which is inclusive of all sections of society. SSI, Agriculture and self-employed actually needed support for true self-reliant India. Banking services were lacking in vast areas of country particularly Rural and Semi urban pockets were underbanked and outside reach of formal Banking services or Bank finance.

These were major challenges before the Govt which prompted the government to take steps to nationalize initially 14 private sector Bank on 19th July 1969. The initiative was purely driven by need to ensure reach of Banking services/Bank credit to marginalized and weaker sections of society and to people in rural and semi urban areas with special focus on Agriculture and Small-scale industries and towards generation and providing self-employment opportunities for upliftment of poor.

By the year 1980, 6 more banks were added to the list. Thus brining 84% of Bank branches under Govt control.

These initiatives of government allowed citizen to avail banking services throughout the length and breadth of the country regardless of income levels of people. The number of nationalized Banks kept increasing but after a series of mergers and acquisitions in the last severa; years, we are now left with 12 Public sector banks functioning in the country.

Nationalization of Banks and its objectives:

Nationalization of Banks broadly helped in:

- ◆ Expansion of banks in unbanked centres
- ◆ Introduction of credit guarantee schemes and Deposit insurance Schemes which gave comfort to people and encouraged people to approach banks.
- ◆ Nationalisation saw massive expansion of bank branches across the country.
- ◆ Inclusive banking facilities where all sections of society were attempted to be covered within the ambit of Banking services and Bank lending through numerous schemes, important amongst them was Integrated Rural Development Scheme (IRDP), farm mechanizations, crop loans, diary, poultry, fishery, piggery and so on including several employment-oriented schemes for youth of country. It did result in achievement of a sort of green revolution and white revolution in the country and self-reliance for food grains.
- ◆ Availability of institutional credit to large number of people was a positive sign.
- ◆ But nationalisation having achieved its objectives in a larger perspective in course of time also saw little operational flexibility, administered interest rates, and low profitability.
- ◆ Profitability of banks was never an area of concern for the government till financial reforms introduced in 1990s and in short, social causes dominated the nationalisation phase.
- ◆ Financial literacy and inclusion have been the hall mark of PSBs.

Process of Privatization of Banks post Reforms:

Early nineties the financial sector reforms undertaken by Govt which was the Period of transformation and turning point in Indian banking sector in the context of new mantra of Globalization, privatization and liberalization.



- ◆ Prime objective of reforms is to have a strong and resilient banking system.
- ◆ The progress that was achieved in the areas of strengthening the regulatory and supervisory norms ushered in greater accountability and market discipline amongst the participants.
- ◆ Prudential norms, risk management, supervision, corporate governance and transparency and disclosures were adequately addressed.
- ◆ The reform process helped in taking the management of the banking sector to the level, where the Reserve Bank ceased to micro-manage commercial banks and focused largely on the macro goals.
- ◆ The focus on deregulation and liberalisation coupled with enhanced responsibilities for banks made the banking sector resilient and capable of facing several newer global challenges.
- ◆ Thus, private banks were again permitted only post liberalization of the economy in the early 1990s.
- ◆ In the current financial year recommendations were made by the Niti Aayog to the Central Government about the privatization of few Indian Public Sector Banks. Government is now considering greater privatization of public sector Banks by proposing to disinvest in some of the public sector Banks. The reasons considered by Government of India are manifold: -
 - a. Lot of stress on govt resources by way of budgetary support for continuous capitalization Banks in the face of eroding net worth of many public sector banks mainly contributed by rising stressed asset book of these Banks.
 - b. The government has announced a 19-billion-dollar recapitalization plan. This recapitalization helps the banks survive but are not a long-term solution. This has led to the government considering privatization as a means for transforming the banks into entities that are commercially viable.
 - c. Privatization refers to the sale of government-held assets or shares to the private sector. It is often achieved by listing the new private company on the stock market. This has previously been performed in other sectors.
 - d. Union Finance Minister Nirmala Sitharaman said during her budget speech on Feb. 1, 2021 that the government will bring necessary legislative changes in the parliamentary session to enable this divestment plan of two public sector Banks in current financial year. She, however, did not specify which banks the government was looking to sell stake in, or how much it would divest.

Six banks that are initially on the radar of Government to be privatized are Punjab & Sind Bank, Bank of Maharashtra, UCO Bank, Central Bank of India, Indian Overseas Bank (IOB) and Bank

of India and out of which presently two Banks are proposed to be privatized.

Consolidation Phase of Indian Banking:

We are aware that earlier Government of India (GoI) has consolidated 10 Public Sector Banks into 4 banks. The announcement of this mega-merger was made by Honourable Union Finance Minister Nirmala Sitharaman in 2019. As per the Honourable finance minister, the merger would help to manage the capital more efficiently. The amalgamation of the PSBs was primarily based on bad loans intensity as well as regional factors.

After the mergers, the country is having a total of 12 public sector banks, including State Bank of India (SBI) and Bank of Baroda (BoB). This will result in seven large public sector banks and five smaller ones. There were as many as 27 PSBs in 2017 prior to merger.

Competition and consolidation and present-day conditions:

- i. One of the positive effects of financial sector reforms is competition. Entry of new banks in the private sector in 1996 further intensified the competition in the Indian banking sector.
- ii. Reforms and the evolving developments in the banking sector instigated the discussion and debate of ownership of public sector banks.
- iii. For ensuring financial inclusion and delivery of banking services across the country, ownership plays a very limited role. Pre 1969 was different period when the policy of nationalization was very much needed to meet the objectives before the government in the relevant period. Policies are ought to be dynamic and ever changing and should be reflective of aspirations of people of country. If we consider present context if we examine, the factors and economic conditions which prevailed and necessitated nationalisation of banks is no longer existing in the present world.
- iv. After independence making India self-reliant was objective, so the state ownership was envisaged for attainment of these objectives. Now Banking eco system has matured in India in terms of its product range, technology and reach to people places besides the convenience it provides. We have 43 Regional Rural Banks. We have payment Banks; we have small finance Banks. We have cooperative Banks and we have foreign Banks in India either operating as Branches or a independent local subsidiary. We have NBFCs and Micro finance institutions who are also supplementing the Banking services in the country. So, reach to the people and far distant places is adequately achieved to aid financial inclusion and financing of the lower end of the pyramid. Moreover, Financial inclusion



could be achieved through regulatory guidelines which all banks irrespective of ownership need to follow. Thus, present consolidation happened in PSBs is a good sign and could help in stronger public sector banks.

- v. At the same time Government is simultaneously engaged in turnaround of public sector Banks through following measures and initiatives:
- ◆ Indradhanush Scheme
 - ◆ Gyan sangam 1 and 2
 - ◆ Manthan
 - ◆ EASE programme.- Now in version 4.
 - ◆ Setting up of Bad bank is largely to help PSBs which are saddled with more
- vi. Still if we consider top global 100 banks, India's banks are disproportionately small, compared to the size of its economy. In 2019, when Indian economy is the fifth largest in the world, our highest ranked bank-State Bank of India- is a 55th in the world and is the only bank to be ranked in the Global top 100. Nations like Finland, Denmark, and Austria, which are a fraction of India's size of economy and geography, have a bank each in the list, while neighbouring China has 18 banks in the global 100.
- vii. The government's move to reduce the number of Public Sector Banks from the existing 21 to 12 is for creating 3-4 global sized banks is well conceived. No doubt it would provide economy of scale of operations and help in avoidance of redundancy.

Debate on Private vs Public

Banks play a very important role and are one of the key driving forces in our economy. Most of us are already accustomed to their basic functions of receiving deposits and providing loans to the people. But over the years banks in India have evolved to perform functions like providing lockers, insurance, mutual funds, transferring funds, and also play a key role in digital payments and transfers. They also aid the growth of the country by absorbing the excess capital from the economy and redirecting its use towards productivity and growth.

Banks are classified into 2 categories i.e. Public and Private banks. A public sector bank is one where a majority of its stake is held by the Government. On the other hand, a private sector bank is one where a majority of the shares of the bank are under the control of its shareholders.

Although the banks either being public sector or private sector perform the same functions. However due to their aims and period of existence customers notice significant differences depending on the banks they choose. Private banks arrived relatively late in the Indian banking sector thanks to the reforms introduced in 1991. This is one of the reasons why people find

public banks secure as they already have been around longer enabling them to gain their trust. Also, the confidence that the government will not let a public bank fail adds to this security. Private banks make up for these security concerns through their technological advancements and superior customer service.

GLOBAL EXPERIENCE OF PRIVATIZATION OF BANKS.

If we see the empirical evidence on privatization in developing countries on the impact of privatization, it calls for more nuanced evaluation of privatization. Private ownership alone may not ensure generation of economic gains in developing economies. Its success has strong pre conditions in terms of adequate regulatory infrastructure and capabilities and appropriate process of privatization for attaining positive impact. Govt of India is seized of the concerns and adequately addressing the same so as to achieve the objectives of efficiently enhancing privatization that promotes equity in all spheres.

Conclusion:

The presence of few Public sector Banks in the eco system of our nation is vital for economy besides providing cost effective banking and other services to the large vulnerable population and the balanced plan of government is rightly aimed in this direction. Albeit the few PSBs should remain strong in terms of capital, technology and governance. The board level transformation is extremely vital to compliment the growth and sustenance of PSBs which are being contemplated to continue. They should transform to global level banks with adoption of best practices of private banks and proven track record on sustainable basis keeping focus on the country emerging banking needs besides being small man's bank at all times.

These new Avtar of PSBs provide opportunities to youngsters to choose banking as their career. Dimensions of HR management in the PSBs has undergone paradigm shift oriented towards faster career progression coupled incentives for better performance. At the same time Privatisation of some of the PSBs based on well-defined transparent criteria and approach provide an opportunity to corporates looking for banking space, without undergoing pains of establishing huge network of brick-and-mortar branches. They can build upon the solid pillars of PSBs which they will be acquiring.

Whether banks are owned privately and or Government, regulation and supervision are the key for better performing banks. In terms unprecedented crisis (Global meltdown or COVID 19) Government and central banks are together to support the financial stability of the country. Hence the experiment on privatisation of some of Public Sector Banks (PSB) presently underway could be considered as step for further structural reforms in the banking sector for the reasons stated above.



Provisions Relating To Sexual Harassment of Women at Workplace under The Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act 2013



- A K Bansal

Ex-Assistant GM (Law)

Central Bank of India, Mumbai

Introduction:

The women folk have been subject to discrimination and sexual exploitation world over since time immemorable. Women have always been treated as a subject of consumption by men folk. India is ranked as one of the most unsafe places for women. Due to certain recent unfortunate incidents, Delhi has been levelled as rape capital of India. It is not an exaggeration that women across India face sexual exploitation but only few of them muster courage to resist it either due to lack of family support or social stigma attached to it. Most of the women do not even mention it to their families fearing that their families may ask them to quit the job. Before the 'Vishakha' case there were no formal law of guidelines to deal with the case of sexual harassment at workplace. The victim had to lodge a case under Sections 354 and 509 of the Indian Penal Code to get the offender punished as per law. However, it is due to ineffective and inefficient legal process which is not able to deter the offenders from resorting to such crimes. Process of law is not victim friendly and often the offenders who might have more resources and influence, go scot free.

Background behind enactment of the Act:

The issue of increasing sexual harassment cases at workplace was taken up by Hon'ble Supreme Court by way of public interest litigation leading to what is now known as a celebrated judgment in legal field as 'Vishakha' reported in the case titled as Vishakha and others Vs State of Rajasthan and others, (1997) 6 SCC 241. The Hon'ble Court expressed their concern over ever increasing incidents of sexual harassment resulting into violation of fundamental rights of 'Gender Equality' and 'Right to Life and Liberty' granted under the Constitution of India. The Apex Court also observed that the same impinges upon Articles 14, 15 and 21 of the Constitution of India. Stressing upon the right to life with dignity, Hon'ble Court laid down certain guidelines by invoking the concept of Judicial Legislation in order under Article 142 of the Constitution in order to provide protection to working women from sexual harassment at their workplace. Some of the guidelines are :

- It defined duties of employer or other responsible person in workplaces and other institutions
- It defined what is sexual harassment
- What preventive steps are to be taken
- Complaint Mechanism
- Complaints Committee
- Disciplinary Action

Taking a cue from the directions of Hon'ble Supreme Court, the Act was enacted in the year 2013 with the object to provide protection to women against sexual harassment at workplace and also for the prevention and reducing of complaints of sexual harassment and other connected matters. The 'Workplace' in the guidelines is confined to the traditional office set-up where there is clear employer-employee relationship. However, the Government, with a view to implement the directions of Apex Court in true spirit, enacted the statute which goes much farther to include a wider spectrum to be construed as workplace and even include any place visited by the employees during course of employment including transportation. The provisions of the Act are applicable to all establishments whether government or private. Domestic women workers have also been given protection under the Act.

What is Sexual Harassment:

In general parlance, Sexual harassment may be defined as demand for unwelcome and unwanted sexual favour or sexual gestures towards women. It makes the women feel insulted and offended. Justice Arijit Pasayat has described it in these words, " While the murderer destroys the physical frame of the victim, the rapist defiles the soul of helpless female". Under the Act, Sexual Harassment has been defined as an unwelcome sexually determined behaviour, whether directly or by implication, such as :

- Physical conduct and advances or
- Demand or request for sexual favours or making sexually coloured remarks or



- Showing pornography or
- Any other unwelcome physical, verbal or non-verbal conduct of sexual nature.

In addition, the following circumstances, if occurs or is present in relation to or connected with any act or behaviour of sexual harassment may amount to sexual harassment:

- Implied or explicit promise of preferential treatment in her employment or
- Implied or explicit threat of detrimental treatment in her employment or
- Implied or explicit threat about her present or future employment status or
- Interference with her work or creating an intimidating or offensive or hostile work environment for her or
- Humiliating treatment likely to affect her health or safety.

Internal Complaints Committee (ICC) :

The Act provides for constitution of internal complaints committee by every employer, having 10 or more than 10 employees, at different administrative units or offices, divisions or sub-divisions of his establishments. The committee shall consist of at least four members including Presiding Officer who shall be a woman who shall hold office for maximum period of three years. It has been provided that at all times minimum 50% of the members of ICC shall be women.

The Act also provides for a parallel grievance redressal committee namely "Local Complaints Committee" to receive complaints where the Internal Complaints Committees have not been set up due to having less than ten workers or if the complaint is against the employer himself. District Officer shall designate one Nodal Officer in every Block, Taluka and tehsil in rural or tribal areas and ward or municipality in urban areas to receive complaints and forward the same to the concerned Local Complaints Committee within seven days.

Procedure for Filing Complaint :

Any aggrieved woman may file a written complaint of sexual harassment at workplace either to Internal Complaints Committee or Local Complaints Committee within three months from the date of incident or in case of repeated incidents within three months from the date of last incident. However, if the woman is not able to file written complaint, the Chairperson of the committees is obliged to offer assistance to that woman in filing such complaint. However, the Committee has been given power to condone the delay in filing complaint for genuine reasons. If the aggrieved woman is unable to file complaint due to her physical or mental incapacity any other authorized person can file complaint on her behalf. In case of death of the woman, complaint may be filed by any person who has knowledge of the incident with written consent of her legal heir.

Conciliation :

It has been provided under Section 10 of the Act that before initiation of inquiry on the complaint of the aggrieved woman, steps may be taken by Internal Committee or Local Committee as the case may be for settlement between the aggrieved woman and the respondent. If case of settlement between the parties, the concerned committee shall record the terms of settlement in writing and send it to the employer or District Officer for necessary action as specified in the recommendation of the committee. In the event of settlement the matter will be closed and no further enquiry is required to be conducted. It has been provided under the Act that if the terms and conditions of settlement are not implemented, the aggrieved woman is at liberty to approach the committee to proceed with the enquiry as per rules.

Inquiry into the Complaint :

The internal or local committee shall have powers of a civil court as provided under Code of Civil Procedure in matters of issuing summons, enforce attendance of witnesses and examine them on oath and can also direct production of documents. The Internal or Local Committee shall proceed to hold enquiry into the complaint in accordance with the provisions of service rules applicable to the respondent. However, in case of complaint by domestic worker, if prima facie case is made out, the Local Committee shall forward the matter to police within seven days for registering the case under Section 509 of Indian Penal Code and any other relevant provision of the Code. It has been provided under the Act that if the terms and conditions of settlement are not implemented, the aggrieved woman is at liberty to approach the committee to proceed with the enquiry as per rules or forward the matter to police. If the respondent is convicted of the offence, the court may order such payment to the aggrieved woman by the respondent as it may consider appropriate.

It has been provided under Section 12 of the Act that during the enquiry proceedings committee may ask the employer to transfer the aggrieved woman or the respondent to any other workplace, grant leave to the aggrieved woman up to three months or grant any other appropriate relief to her. The leave so granted shall be in addition to the regular leaves to which aggrieved woman is entitled. The employer is under obligation to implement all the recommendations of the committee and report compliance to the committee. The Committee may also recommend on written request of the aggrieved woman, to restrain respondent from reporting on the work performance of aggrieved woman or writing her confidential report and assign the same to another officer. In case of educational institutions, restrain the respondent from supervising any academic activity of the aggrieved woman. As per Section 13 of the Act, the Internal Committee or the Local Committee shall forward the report to the employer or District Officer as the case may be within ten days of completion of enquiry. Such report shall also be made available to the concerned parties. Where the committee arrives at the conclusion that the allegation against the respondent has not been proved, it shall it shall recommend



to the employer or District Officer that no further action is required to be taken. However, if the committee finds that allegation against the respondent has been proved, it shall recommend for the following actions :

- (i) To take action against the respondent in accordance with the service rules applicable to the respondent
- (ii) To deduct such sum from salary of the respondent as may be considered appropriate to be paid to aggrieved woman or in case of her death, to her legal heirs. If the employer is not able to deduct such sum from salary of respondent due to any reason, the respondent can be directed to pay such sum to aggrieved woman. If the respondent fails to pay such sum, the amount may be ordered to be recovered as arrears of land revenue.
- (iii) The committee, while deciding the quantum of compensation, is expected to take into consideration the mental trauma, pain, suffering, emotional distress, loss of career opportunities due to the incident and medical expenses incurred by the victim for physical or psychiatric treatments. It is also expected of the committee to consider the income and capacity of the respondent in paying compensation amount to the aggrieved woman.

The employer or the District Officer shall take action within sixty days upon receipt of recommendations of the concerned committee.

It is important to note that the scheme under the Act does not envisage that the proceedings before internal committee or District Officer shall partake the character of regular enquiry proceedings which are conducted under relevant service rules or conduct rules. In a relevant case of Debjani Sengupta Vs Institute of Cost Accountants of India and others, 2019 (3) LLN 629 (Cal), it was observed by the Hon'ble Calcutta High Court that it is not proposition of law that once proceedings before committee was concluded and recommendation made, the employer was bound to impose a major penalty without initiating any disciplinary proceedings under the service rules. The Act mandates that sexual harassment, if proved would constitute misconduct under service rules and the authorities may impose punishment under rules applicable to delinquent.

Filing of False or Malicious Complaint :

If any woman files false complaint or produces any forged or misleading document, the concerned committee is empowered to recommend to the employer or the District Officer to take suitable action against such woman. Such action may also be taken against a witness for giving false evidence or producing forged or misleading documents. However, mere inability to substantiate the complaint or provide adequate proof shall not be a ground for recommending such action.

Duties of Employer :

Section 19 of the Act provides for following duties of the Employer :

- (a) Provide safe working environment at the workplace which shall include safety from the persons coming into contact at the workplace
- (b) Display penal provisions of sexual harassment, and the order constituting the Internal Committee
- (c) Organize workshops and awareness programs at regular intervals for sensitizing the employees with the provisions of the Act and orientation programs for members of the Internal Committee in the manner as may be prescribed. Appropriate Government is expected to offer financial support as and when required for orientation and training.
- (d) provide necessary facilities to the Internal Committee or Local Committee for dealing with complaints and conducting inquiries
- (e) assist in securing the attendance of respondents and witnesses before the Internal or Local Committee
- (f) make available such information to the Internal or Local Committee as it may require having regard to the complaint
- (g) provide assistant to the aggrieved woman if she chooses to file complaint under Indian Penal Code or any other law
- (h) cause to initiate action under Indian Penal Code or any other law against the perpetrator or if the aggrieved woman desires, where the perpetrator is not an employee in the workplace at which the incident took place
- (i) treat sexual harassment as misconduct under service rules and initiate action for such misconduct
- (j) monitor timely submission of reports by Internal Committee.

If any employer fails to constitute an internal committee or take action against the respondent or contravenes or abet contravention of any provisions of the Act, he shall be liable to pay fine of at least Rs 50000/-. In case of repetition of offence there is provision for imposition of double penalty. However, if the authority is of the view that higher punishment is required to be imposed upon the employer, authority is empowered to cancel or withdraw licence of business of the employer.

Conclusion :

Today's women-workforce despite being self dependent and holding high positions face sexual harassment, unequal treatment and bias at workplace. Environment prevailing at workplace and the character of the perpetrator are the potential factors for increasing incidents of sexual harassment. Sexual harassment at workplace affects not only the employee but also the employer by impacting its environment. It is also likely to tweak working ration of women. Hence it is need of the hour that the provisions of the Act are implemented in letter and spirit.



CENT SWABHIMAN PLUS AT A GLANCE REVERSE MORTGAGE LOAN enabled ANNUITY

- Pravin Bhargava
Agm Retail & Consumer Lending
Central Office, MMO, Fort Mumbai



For the convenience of the field functionaries and to market the **REVERSE MORTGAGE LOAN enabled ANNUITY** product launched by Government of India to the senior citizens our Bank had launched the scheme, the salient features of RMLeA (Cent Swabhiman Plus) are as under :

S. No	Features	Reverse Mortgage Loan enabled Annuity (Cent Swabhiman Plus)
i	Entry Age	60
ii	Eligibility	<ul style="list-style-type: none"> Joint Borrowers (Husband & Wife). Atleast one of the Borrowers should be above 60 years and the other should be above 55 years. Should own a residential property free from any encumbrances.
iii	Security	Mortgage of House Property
iv	Institutional Arrangement	<pre> graph TD SUD[SUD LIFE] -- Annuity Payment --> CBI[CBI] CBI -- Premium Payment --> SUD CBI -- RMLeA Payments --> BORROWER[BORROWER] BORROWER -- Mortgage of House --> CBI </pre>
v	Nature of Payment	Combination of the following as mutually decided between the Borrower and Bank: <ul style="list-style-type: none"> Periodic Annuities – Monthly, Quarterly, Half-yearly or Annual Lump sum in one or more tranches Committed Line of Credit Annuities can be of two types: <ul style="list-style-type: none"> With Return of Purchase Price Without Return of Purchase Price
vi	No Negative Equity Guarantee to Borrower	Yes.
vii	End Use of Payments	<ul style="list-style-type: none"> Consumption Purposes Upgradation /Renovation/Repair of House Medical purposes RML payments are not to be used for speculative purposes.
viii	Maximum Loan Disbursement Tenure	Annuity Payments till the demise of the last Surviving Borrower.
ix	Reverse Mortgage Redemption Reserve (RMRR)	RMRR, up to 10% of the Property Value, is set apart by the bank as a (deposit) and acts as credit enhancement, which is optional.
Some Frequently asked questions (FAQs) are discussed here		



2. What are the advantages of an RMLeA (Cent Swabhiman Plus)?

The main advantages are:

- Lifetime Income Supplement: Enables house-owning Senior Citizens having inadequate income to meet their financial needs for renovation/repairs to house, medical & other personal purposes, for their residual life time.
- Retaining ownership: The borrower continues to retain ownership of the house.
- Social Security: In the absence of social security for Senior Citizens, RMLeA serves as a partial substitute.
- No Repayments: The borrower(s) do not have to repay the loan during his or her residual lifetime or till such time he or she continues to stay in the house.
- Freedom and Flexibility: Loan availed under the scheme may be utilized for any purpose other than trading and speculation.

3. How does a borrower receive money under an RMLeA (Cent Swabhiman Plus)?

Any or a combination of the following, as mutually agreed by the borrower and lender:

- Periodic payments (monthly, quarterly, half-yearly, annual).
- Lump-sum payments.
- Committed Line of Credit: The eligible amount of loan will be sanctioned by the bank to the borrower, to be drawn and utilized by the borrower as and when required, under mutually agreeable terms & conditions. The borrower pays interest only as and when applicable and to the extent of the loan amount drawn.

In addition to the above, the borrower gets the following options:

- Lifetime annuity payments without return of purchase price
- Lifetime annuity payments with return of purchase price

4. What is Purchase Price and what is the difference between the options with return of purchase price and without return of purchase price?

Purchase price means the one-time upfront

premium paid by the Bank to the Insurance Company for the purchase of annuity to be passed on to the borrower net of service charges. The borrower has to exercise one of the following options in order to avail of annuity payments for residual life time.

- With Return of Purchase Price: In case of the borrower's death after execution of the RMLeA contract, he/she shall be entitled to receive the one-time upfront premium amount (purchase price) remitted to the Insurance Company by the Bank.
- Without Return of Purchase Price: In case of the borrower's death after execution of the RMLeA contract, he/she shall not be entitled to receive the one-time upfront premium amount (purchase price) remitted to the Insurance Company by the Bank.

5. Can the borrower receive lump sum payment?

Yes. The borrower can receive lump sum amount to the extent of 25% of the loan amount subject to a ceiling of Rs.15.00 lakhs, to be used for medical treatment for self, spouse and dependants or for such purposes as may be notified by the Government.

6. Are there any ceilings on the amount of monthly payments to be received by an RMLeA borrower?

There is no ceiling on the amount of monthly payments to be received by a RMLeA borrower, which will depend upon the purchase price and the age of the borrower.

7. Is the payment(s) received by a borrower under an RMLeA subject to income tax?

All payments under reverse mortgage loan are exempt from income tax under Section 10(43) of the Income-tax Act, 1961. However, monthly or periodic Annuity payments are defined as "Salaries" under Section 17 of the Income Tax act and are taxable in the hands of the annuity recipients.

8. Will an RMLeA be subject to capital gains tax?

As in case of RML, any transfer of a capital asset in a transaction of reverse mortgage shall not be regarded as a transfer. A borrower, under a reverse mortgage scheme, will be liable to income tax (in the nature of tax on capital gains) only at the point of alienation of the mortgaged property by the mortgagee for the purposes of recovering the loan.



9. What are the costs involved in availing an RMLeA(Cent Swabhiman Plus)?

Like all other loans, bank do levy processing fee, service charges, etc on RMLeA as well. Details of all charges will be communicated up-front in a transparent manner to prospective borrowers.

10. What will be the rate of interest of an RMLeA?

We have RBLR +SPREAD presently 6.85+ 0.50 =7.35% for the RMLeA (Cent Swabhiman Plus) subject to reset every year from first draw down

11. What shall be the tenure of an RMLeA?

The RMLeA payments shall accrue through out the residual life time of the borrower(s).

12. What will be the security to the Bank?

The residential property of the borrower is to be mortgaged to the bank towards security.

13. When does Cent Swabhiman Plus become due for repayment?

An RMLeA (Cent Swabhiman Plus) will become due and payable only after the demise of the last surviving borrower or when the borrower permanently moves out of the house. The loan may, however, be liable to foreclosure on the occurrence of certain events of default.

14. How is an RMLeA (Cent Swabhiman plus) repaid?

The Loan Account will be adjusted by proceeds obtained from sale of the house property mortgaged. The borrower or his/her legal heirs may repay the loan from other resources without bringing the property to sale.

15. What happens if the total dues payable to the bank (i.e. principal + accumulated interest) exceed the value of the property at the time of final settlement?

All RMLeA(s) will carry a 'no negative equity' or 'non-recourse' guarantee. In other words, the borrower will never owe more than the net realizable value of the property, provided the terms and conditions of the loan have been met.

16. Who is the Master policy holder?

The bank shall act as the Master Policy Holder on behalf of the borrower.

17. Can the borrower prepay an RMLeA? If yes, then what happens on prepayment of the loan?

Yes. The borrower can prepay an RMLeA availed from the lender at any time during the loan tenure. Bank will not to levy any prepayment charges. In case of such prepayment of loan amount by the borrower to the Bank, the Bank shall release the mortgage of the house property and return the related documents to the borrower. Therefore Bank shall inform the Insurance Company about such prepayment. The borrower shall continue to receive the Annuity payments from the Insurance Company in his/her designated bank account.

18. Who will be responsible for payment of taxes etc. and the maintenance of the property?

The borrower will insure the house against all natural calamities. The borrower will also ensure to pay all taxes, electricity charges, water charges and other statutory payments pertaining to the house. The borrower will maintain the house in good condition.

19. What are the various events of default under RMLeA?

RMLeA is liable for foreclosure owing to the occurrence of the following events of default:

- If the borrower has not stayed in the property for a continuous period of one year.
- If the borrower fails to pay property taxes or maintain and repair the residential property or fails to keep the home insured, the PLI reserves the right to insist on repayment of loan by bringing the residential property to sale and utilizing the proceeds to meet the outstanding balance of principal and interest.
- If the borrower declares bankruptcy.
- If the residential property so mortgaged to the Bank is donated or abandoned by the borrower.
- If the borrower effects changes in the residential property that affect the security of the loan for the lender. For example: renting out part or all of the house; adding a new owner to the property's title; changing the property's zoning classification; or creating further encumbrance on the property either by way of taking out new debt against it or alienating the interest by way of a gift or will.
- Owning to perpetration of fraud or misrepresentation by the borrower.



- If the government under statutory provisions, seeks to acquire the residential property for public use.
- If the government condemns the residential property (for example, for health or safety reasons).
- The Insurance Policy shall be rendered null and void ab-initio and all moneys paid in respect of that assurance shall belong to the Company, if any conditions herein mentioned, or any endorsements made or any variations evidenced by exchange of documents hereto are contravened; or it is found that a statement made
 - ◇ in the member data given to the Company; or
 - ◇ in any other document leading to the issue of the Master Policy; or
 - ◇ in any other document necessary to keep the Master Policy in force is incorrect.

20. Will the property be re-valued after an RMLeA has been availed by a borrower?

The Bank will re-value the property mortgaged to it at intervals that may be fixed depending upon the location of the property, its physical state etc. NHB Such revaluation will be done at least once every three years, and the quantum of loan may undergo revisions based on such re-valuation at the discretion of the bank. The frequency of revaluation will be made known to prospective borrowers at the time of sanctioning of the loan.

21. Does the scheme allow the house owner not to avail the loan from a lender even after the completion of the documentation?

As per NHB guidelines Senior Citizens will be given up to three business days to cancel the transaction, thereby allowing them to exercise their “right of rescission” in case they change their mind.

22. What if the loan amount has already been disbursed to the borrower?

If the loan amount has been disbursed, the entire amount will need to be repaid by the borrower within the stipulated three day period. However, it will be the discretion of the Bank whether or not to charge any interest for the period.

23. What if a prospective borrower has an existing mortgage on the house?

The borrower may qualify for a RMLeA even if he or she still owes money on an existing mortgage on the discretion of the Bank. However, the reverse mortgage must be in a first lien position. The Bank may opt to make the loan payment directly to any third party mortgagee in order to release the existing mortgage of the residential property and effect a new mortgage of the same in its own favour as security for the RMLeA.

24. What if the borrower dies before his spouse?

Generally, the owner of the residential property and his/her spouse are joint borrowers in an RMLeA. In such cases, in the event of death of one borrower (say, the owner), the other (i.e. the spouse) may continue to live in the property and shall receive RMLeA payments till his/her death.

25. If the property is in the name of both the husband and wife, can the wife get a loan after the death of her husband?

Yes.

26. Whether the RMLeA scheme is only for urban areas or is it also for senior citizens living in semi-urban or rural areas?

The scheme is applicable for the entire country including rural areas. The property should be mortgagable. In some rural areas agricultural land cannot be mortgaged and hence reverse mortgage loans cannot be considered against a house constructed on such agricultural land.

27. Will Power of attorney holder of a property be eligible for loan?

No. The property should be self-acquired, self-occupied and having clear title in favour of the borrower.

28. If the property is in the Senior Citizen's name, is any permission from legal heir required before applying for loan?

No permission is required from legal heir before applying for a loan.

29. Property is in the name of wife. Can the husband take loan?

Loan could be given to the wife and husband could be the co-borrower.



30. Whether the loan can be paid off and the title deeds taken back?

Yes. The Reverse Mortgage loan can be prepaid at any time during the currency of the loan. On clearance of all the dues, all the title deeds will be returned by the lender.

31. Is a residential property which is rented applicable for an RMLeA?

No. The residential property must be the primary residence of the borrowers and RMLeA cannot be provided against rented property

32. Are there any medical check-ups involved for the purchase of the annuity from the insurance company?

No. There are no medical check-ups involved.

33. Can a person who has taken a Reverse Mortgage Loan upgrade to RMLeA?

Yes. In such case, the borrower is required to contact the Bank and follow the necessary procedures. The balance amount left (after adjusting the dues in the existing loan account) will be transferred to the insurance company towards purchase of the annuity and the borrower shall start receiving periodic lifetime annuity payments.

34. How is annuity payment calculated? Why are the payments received under this more than the RML payments?

The annuity payment is calculated on the basis of a Mortality Data Table or Life Table, which shows, the probable residual life time of each person at a particular age. The quantum of Annuity payment is arrived upon by actuarial calculations of the Life Insurance Company based on the mortality data table.

The RMLeA payments are better adjusted to suit the borrower's residual life-time and the table of Annuity payments are clearly disclosed to the borrowers before sanction of the loan.

35. What is Reverse Mortgage Redemption Reserve (RMRR)? How is it calculated and used?

The Reverse Mortgage Redemption Reserve (RMRR) is a part of the loan which may be retained by the bank as per policies, as deposit in lien towards the RML. This amount shall be used only at the time of closure of the loan for the purpose of settlement of the loan dues. The RMRR is calculated on the following basis.

RML-Annuity Option	Maximum RM Redemption Reserve
RML-Annuity (With Return of Purchase Price)	10% of Property Value
RML-Annuity (Without Return of Purchase Price)	10% of Property Value

अवश्य पढ़ें / Must Read

हम चाहते हैं कि हमारी इस पत्रिका के पाठकों को यदि सामाजिक, साहित्य, कला, धार्मिक, संगीत इत्यादि जैसे जीवन के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में प्रसिद्ध संस्थाओं से पुरस्कार प्राप्त अपने प्रतिभाशाली साथियों के बारे में जानकारी मिलती है तो आपसे अनुरोध है कि आपके अंचल / क्षेत्र / शाखा के ऐसी प्रतिभाओं की संक्षिप्त जानकारी (अधिकतम 300 शब्दों में), लेख उनकी फोटो इत्यादि हमारे मेल आईडी centralite1982@gmail.com अथवा centralite@centralbank.co.in पर प्रेषित करें. इसके साथ ही बैंकिंग विषयों पर अपने लेख भी भेजें.

We wish our readers should know about the intellect qualities of our Centralites in the areas / fields like social, literature, art, religious, music etc., which were also bestowed with awards / recognition renowned organisations. Hence, you are requested to send us the brief details (maximum in 300 words) alongwith his/her photo etc. on our mail ID centralite1982@gmail.com or centralite@centralbank.co.in. Please also send your articles on Banking subjects.

संपादक 'सेन्ट्रलाइट' / Editor 'Centralite'



कोरोना एवं बैंकिंग



- धर्मेन्द्र कोठारी

एस डब्ल्यू ओ

शाखा भुपेंद्र रोड राजकोट

आज इस कोरोना वायरस नामक महामारी से जूझने में हमारा पूरा देश लगा हुआ है और राहत की बात यह है कि चंद जिलों को छोड़कर बाकि जगह स्थिति भयावह नहीं हुई है. इसका एक कारण टेस्ट का नहीं होना भी हो सकता है लेकिन फिलहाल हम लोग राहत की सांस तो ले ही सकते हैं. देश दुनिया का मीडिया, देश के बड़े नेता और जिम्मेदार पदों पर बैठे हुए लोग लगातार ऐसे लोगों की हौसला अफजाई कर रहे हैं जो इस समय पूरी तरह से इसकी रोकथाम और उपचार में जुटे हैं. पुलिस, सेना, डॉक्टर्स, पैरामेडिकल स्टाफ, सफाई कर्मचारी और दूध, अखबार आदि पहुंचाने वाले लोग, सबकी निगाहों में आदर का भाव प्राप्त कर रहे हैं और यह अच्छा भी है और उचित भी है. इतने अभावों में भी ये लोग अपनी जान की बाजी लगाकर काम कर रहे हैं तो इनकी तारीफ़ होनी ही चाहिए. लेकिन इस सारी कवायद में से बैंक कर्मियों का नाम गायब हैं, किसी अखबार या दूरदर्शन चैनल पर उनके बारे में क्यों कोई जिक्र नहीं हो रहा है.

इसी दौर में एक वर्ग ऐसा भी है जो उतनी ही लगन से अपने कर्तव्य और जनता की सेवा में लगा हुआ है लेकिन न तो मीडिया उसकी हौसला अफजाई कर रही है और न ही शीर्ष पर बैठे तमाम राजनेता. मैं देश के तमाम सरकारी और अन्य बैंक कर्मियों की बात कर रहा हूँ जो न सिर्फ रोज (छुट्टियों को छोड़कर) छुट्टियों में भी काम पर आ रहे थे.

अगर आज की तारीख में किसी को सबसे ज्यादा लोगों के संपर्क में रहना पड़ रहा है तो वह बैंक कर्मों ही हैं. पुलिस वालों के पास जाने की हिम्मत कितने लोग जुटा पाते हैं (उनके पास डंडा है) और डॉक्टर्स तथा पैरामेडिकल स्टाफ के पास भी सिर्फ वही लोग जाते हैं जो इस लक्षण से पीड़ित हैं (वैसे सबसे ज्यादा खतरा यही लोग उठा रहे हैं, इसमें कोई शक नहीं है). लेकिन आज तकरीबन हर बैंक में रोज तीन सौ से लेकर पांच छह सौ लोग जा रहे हैं. इनमें से ज्यादा संख्या गरीब और अनपढ़ तबके के लोगों की है, क्योंकि उनके खातों में सरकार ने पांच सौ रुपये डाल दिए हैं.

अब इन लोगों को पहले खाते में मौजूद बैलेंस बताना है, फिर उनका निकासी पत्र भरवाना है और उसके बाद भुगतान भी करना है. इसके लिए हर शाखा में कम से कम चार लोग ग्राहकों से सीधे संपर्क में आते हैं. जो भी ग्राहक शाखा में आ रहा है उसके बारे में किसी को पता नहीं है कि वह कोरोना से संक्रमित है या नहीं. लेकिन हर तरह का खतरा उठाते हुए भी बैंककर्मों लगातार अपने कार्य में लगे हुए हैं. हाँ यहाँ यह भी स्पष्ट करना जरूरी है कि बैंककर्मियों का यह कार्य है और उनको भी पुलिस और डॉक्टर्स की तरह अपने कर्तव्य निभाने हैं.

सामाजिक दूरी भी बैंक कर्मियों को ही बनाए रखनी है क्योंकि हर जगह जिला प्रशासन यह चेतावनी भी बैंकों को दे रहा है कि अगर सामाजिक दूरी नहीं लागू की गई तो बैंक कर्मों ही इसके लिए जिम्मेदार होंगे. अब न तो

इतने पुलिसकर्मों उपलब्ध हैं जो बैंकों के पास हर समय खड़े रहें, तो जाहिर सी बात यह है कि लाइन लगवाने से लेकर दूरी बनाए रखने का काम भी बैंक वालों को ही करना पड़ रहा है.

देश की आर्थिक स्थिति दिन पर दिन खराब होती जा रही है और ऐसे में यही बैंक कर्मों तमाम तरह की नई योजनाओं के द्वारा लोगों के आर्थिक उद्धार का काम कर रहे हैं. अब ऐसे में अगर मीडिया, प्रशासन और देश के बड़े नेतागण पुलिस और डॉक्टर्स के साथ-साथ बैंक कर्मियों के बारे में भी कुछ अच्छा कहते, उनका हौसलाफजाई करते तो शायद बेहतर होता. बैंक कर्मों आज की परिस्थिति में इस चीज के लिए पूरी तरह से पात्र हैं.

कोविड-19 महामारी के दौरान भारत में डिजिटल लेनदेनों में तेजी से वृद्धि हुई है. इसने वैश्विक अर्थव्यवस्था को एक नया मोड़ दिया है. ग्राहकों ने लॉकडाउन के दौरान बैंकों द्वारा प्रदान की गई नई तकनीकों का उपयोग करके डिजिटल उत्पादों का भरपूर लाभ उठाया है. लगभग सभी बैंकों ने अपने डिजिटल उत्पादों को ग्राहकों के अनुकूल बना दिया है. ई-बैंकिंग के चलते बैंकों की लागत में भी कमी आई है. इसके साथ ही डिजिटलाइजेशन ने मानव संपर्क को कम करके नोवल कोरोना वायरस के सामुदायिक संक्रमण को नियंत्रित करने में मदद की है. देखा जाए तो कोविड 19 के प्रभाव से दुनिया भर में बैंकिंग वास्तव में पेपरलेस मॉडल में परिवर्तित हो रही है.

अधिकतर बैंकों ने अपने ग्राहकों को कैश होम कम्फर्ट के साथ विकल्प प्रदान करने के लिए अनेक पहल की है. आज, ऑनलाइन बैंकिंग से ग्राहकों की बैंकों तक हर समय पहुंच बनी हुई है. बैंकों ने अपने ग्राहकों को बैंक द्वारा दी जाने वाली डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करने पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है. बैंकों ने अपने ग्राहकों के व्यवसाय / व्यक्तिगत उपयोग के लिए सुरक्षित, संरक्षित और विश्वसनीय भुगतान साधन प्रदान करने के लिए मजबूत पहल भी की है.

तकनीक की तरक्की के साथ ही बैंकों ने भी तरक्की कर ली है. अब लगभग सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को निफ्ट, आरटीजीएस, आईएमपीएस और यूपीआई जैसी ई-बैंकिंग सुविधाओं से लैस किया है. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई और आईएमपीएस जैसे विभिन्न डिजिटल भुगतान के माध्यम अब आम हो गए हैं. इन सुविधाओं का उपयोग करते हुए ग्राहक वैयक्तिक रूप से दूरी बनाते हुए बैंकिंग कर सकते हैं.

लगभग सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को ऑनलाइन बिल भुगतान का विकल्प दिया है. अब आप बिजली, पानी, गैस, टेलीफोन, बीमा प्रीमियम आदि जैसी जरूरी सुविधाओं के लिए बिलों का भुगतान ऑनलाइन ही कर सकते हैं. इससे लोगों का समय तो बच ही रहा है, बिल के भुगतान के लिए लाइन में खड़े होने से भी मुक्ति मिल रही है.

अब करीब-करीब सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग की



सुविधा देना भी शुरू कर दिया है। यह सुविधा निःशुल्क है, इसलिए यह सुविधा लेने में कोई खर्च भी नहीं उठाना पड़ता है। जिन ग्राहकों के पास यह सुविधा है, वह बिना बैंक की शाखा में गए ही चेकबुक के लिए आवेदन दे सकते हैं। आवेदन देते ही चेकबुक उनके घर पर डिलीवर हो जाएगा।

अक्सर ग्राहक सुरक्षित तरीके से निवेश और बेहतर रिटर्न के लिए बैंकों में मियादी जमा खाता या आवर्ती जमा खाता खोलते हैं। पहले इन खातों को खोलने के लिए बैंक जाना जरूरी होता था। अब यह सब घर बैठे ही ऑनलाइन हो सकता है या फिर बैंक का मोबाइल ऐप डाउनलोड कर मोबाइल फोन के जरिये भी यह हो सकता है।

देश में बीते एक साल से अधिक समय से चल रहे कोरोना के चलते अब तक 1 लाख बैंकिंग कर्मचारी कोरोना की चपेट में आ चुके हैं। वहीं, 1 हजार से अधिक कर्मचारियों की संक्रमण के कारण मौत हो चुकी है।

बैंक कर्मचारी फ्रंट लाइन वर्कर है और कोरोना उन्हें सबसे अधिक प्रभावित कर रहा है। दरअसल, कोरोना की दूसरी लहर बैंकिंग कर्मचारियों के लिए काफी घातक साबित हुई है। आंकड़ों के मुताबिक, अब तक देश में 1 लाख बैंक कर्मचारी कोरोना की चपेट में हैं तो वहीं 1 हजार कर्मचारी अपनी जान गंवा चुके हैं।

ऑल इंडिया बैंक एम्प्लोईज एसोसिएशन के अनुसार, देश में करीब 15 लाख बैंकिंग कर्मचारी कार्यरत हैं जिसमें से अब तक एक लाख कर्मचारी कोरोना की चपेट में आ चुके हैं। उन्होंने जानकारी देते हुए बताया कि गुजरात में 15 हजार बैंक कर्मचारी कोरोना से संक्रमित हैं तो वहीं 30 की मौत हो चुकी है। मध्य प्रदेश में 46 कर्मचारियों की मौत कोरोना के चलते हो गई है। बताया जा रहा है कि कोरोना के कारण हुई मौतों के कारण कई बैंक शाखाओं को बंद करना पड़ा है।

वहीं, उत्तर प्रदेश और महाराष्ट्र में बैंकों की सबसे अधिक शाखाएं हैं और यहां सबसे ज्यादा बैंक कर्मचारी कोरोना से पॉजिटिव हैं। लेकिन इन राज्यों में कितने कर्मचारी पॉजिटिव हैं और कितनों की मौत हुई है यह जानकारी अभी साफ नहीं है। खास बात यह है कि, ये सभी बैंक वायरस के कारण मरने वालों के परिवारों के लिए मुआवजा नीतियों को साझा करने के लिए आगे नहीं आ रहे हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के गवर्नर शक्तिकांत दास ने ग्राहकों से जितना मुमकिन हो उतना डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं को इस्तेमाल करने की अपील की है। कोरोना वायरस को फैलने से रोकने के लिए ऐसा किया गया है।

दास ने यह भी कहा, "कोविड-19 को देखते हुए सरकार और आरबीआई डिजिटल पेमेंट को बढ़ावा दे रहे हैं।" उनके मुताबिक, लोगों को नकद लेनदेन की जगह डिजिटल पेमेंट का सहारा लेना चाहिए। इसके लिए कई तरह के भुगतान चैनल उपलब्ध हैं। इनमें एनईएफटी और आईएमपीएस शामिल हैं।

नकद में लेनदेन की जगह आप विभिन्न डिजिटल पेमेंट चैनल का इस्तेमाल कर सकते हैं। डिजिटल पेमेंट चैनलों में एनईएफटी, आईएमपीएस, यूपीआई इत्यादि शामिल हैं। पिछले एक साल में केंद्रीय बैंक ने डिजिटल लेन-देन को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए कई कदम उठाए हैं। एनईएफटी

पेमेंट मुफ्त और 24/7 उपलब्ध है।

2019 में आरबीआई ने एनईएफटी और आरटीजीएस के जरिये भुगतान पर चार्ज हटाने का एलान किया था। साथ ही बैंकों को भी निर्देश दिया था कि वे इसका फायदा ग्राहकों को पहुंचाएं। इसके चलते एनईएफटी और आरटीजीएस सुविधा या तो प्री हो गई या इसका चार्ज बहुत कम कर दिया गया है। यही नहीं, आरबीआई ने एनईएफटी को 24/7 उपलब्ध कराने का भी निर्देश दिया है।

नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) एक पेमेंट सुविधा है। इसका इस्तेमाल एक बैंक खाते से दूसरे में फंडों का ट्रांसफर करने में होता है। इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग कर इस सुविधा का फायदा उठा सकते हैं। बैंक की शाखा में जाकर भी इसका लाभ उठाया जा सकता है। बता दें कि सभी बैंक शाखाओं में यह सुविधा उपलब्ध नहीं है। निफ्ट के जरिये कुछ ही समय में फंड ट्रांसफर हो जाता है। इसके माध्यम से कितनी भी रकम भेजी जा सकती है। यानी फंड ट्रांसफर करने की अधिकतम या न्यूनतम सीमा नहीं है।

फरवरी में मौद्रिक नीति समीक्षा बैठक में आरबीआई ने 2020 तक सेल्फ रेगुलेटरी ऑर्गनाइजेशन (एसआरओ) गठित करने का एलान किया था। इसका मकसद सुरक्षा को बढ़ाना, ग्राहकों की सुरक्षा और डिजिटल पेमेंट सिस्टम में प्राइसिंग पर नियंत्रण रखना है।

सितंबर 2020 में आरबीआई ने भारत बिल पेमेंट सिस्टम (बीबीपीएस) का दायरा बढ़ा दिया। इसमें सभी बार-बार भुगतान किए जाने वाले बिलों को शामिल किया गया। इनमें स्कूल की फीस, इश्योरेंस प्रीमियम और म्यूनिसिपल टैक्स शामिल हैं।

मोबाइल प्लेटफॉर्म से किसी दूसरे बैंक अकाउंट में पैसे ट्रांसफर करने के लिए यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस या यूपीआई का इस्तेमाल किया जाता है। आईएमपीएस की मदद से किसी अकाउंट में फंड ट्रांसफर करना बेहद आसान होता है। इससे फंड ट्रांसफर में एनईएफटी से भी कम समय लगता है।

राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति के निर्णय के अनुसार 22 अप्रैल से 15 मई 2021 तक बैंकों में कामकाज की अवधि दो घंटे घटाकर 10 बजे से 4 बजे के स्थान पर 10 बजे से 2 बजे तक कर दिया गया है। अब सिर्फ जमा, नकदी निकासी, चेक क्लियरिंग एवं सरकारी लेनदेन जैसी न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं ही बैंक शाखाओं में दी जाएंगी। वहीं बैंक में सिर्फ 50% कर्मचारियों को ही आने की अनुमति दी गई है। 50 प्रतिशत स्टाफ क्षमता से ही बैंकों में कामकाज होगा।

- 22 अप्रैल से 15 मई तक 10 बजे से दो बजे तक होगा बैंकिंग कामकाज।
- 4 बजे बंद हो जाएंगी बैंक शाखाएं
- 50% स्टाफ के साथ होगा बैंकों में कामकाज
- डिजिटल बैंकिंग सहित अन्य सभी वैकल्पिक चैनल पूर्ववत कार्य करते रहेंगे।
- ग्राहकों को केवल नकदी जमा, निकासी, चेक क्लियरिंग और सरकारी लेनदेन जैसी न्यूनतम आवश्यक बैंकिंग सेवाएं ही प्रदान की जाएगी।



बैंकों को यह चिंता सता रही है कि कितने कर्जदार कर्ज के भुगतान पर लगे अधिस्थगन अवधि (मोरेटोरियम पीरियड) का फायदा उठाने वाले हैं। यह एक बड़ा सवाल है, जिससे निवेशक जूझ रहे हैं। यदि कर्जदारों ने कर्ज का ब्याज और किश्त नहीं चुकाई, तो बैंक की लिक्विडिटी पर काफी बुरा असर पड़ सकता है।

कुछ कर्जदार, विशेष तौर पर निजी सेक्टर के संस्थानों, का मानना है कि यदि बड़ी संख्या में कर्जदारों ने ऋण की किश्त नहीं भरी, तो भारतीय रिजर्व बैंक के इस कदम से मांग की आपूर्ति कर पाना कठिन होगा। भारतीय रिजर्व बैंक ने कोरोना वायरस के असर को कम करने के लिए मोरेटोरियम लगाया है। यानी कर्ज की ईएमआई का भुगतान करने से ग्राहकों को कुछ समय तक छूट दी है।

यदि ऐसे हालात पैदा हुए, तो बैंकों को मोरेटोरियम का लाभ चुनिंदा ग्राहकों के लिए वर्गीकृत करना होगा। इसमें सरकारी कर्मचारियों या बड़ी कंपनियों को इसका फायदा मिलने के आसार कम हैं। सरकारी कर्मियों का वेतन तो काटा नहीं जाएगा पर बड़ी कंपनियों संकट से जूझ पाने में सफल होगी या नहीं? यह बता पाना मुश्किल है।

पिछले सप्ताह मौद्रिक नीति समिति ने कैश रिजर्व अनुपात (सीआरआर) को एक फीसदी तक कम कर दिया था। यह बैंक में जमा पैसे का वह स्तर होता है, जो बैंकों को नियामक के पास रखना होता है। इसके अलावा बैंकों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक से पैसा उठाने के नियमों में भी राहत दी गई थी।

एक वरिष्ठ बैंकर ने एक समाचार पत्र से कहा कि, यदि आधे या उससे अधिक कर्जदार भी मोरेटोरियम चुनते हैं, तो रिजर्व बैंक की ओर से अतिरिक्त लिक्विडिटी के प्रयास भी विफल हो सकते हैं क्योंकि इससे बैंकों को मिलने वाला पैसा कम होगा। मोरेटोरियम की अवधि तीन माह की है।

उन्होंने कहा, बैंकों को जमाकर्ताओं को पैसा और परिपक्वता राशि चुकानी होगी, मगर उन्हें पैसा कम मिलेगा। ऐसे में बैंकों की लिक्विडिटी की स्थिति बद से बदतर हो जाएगी। बैंकिंग उद्योग के सूत्रों के अनुसार, बैंकों ने इस विषय में आपस में कई चर्चाएं की हैं।

एक अन्य बैंकर ने कहा, यह मसला उन बैंकों के लिए गंभीर है, जिनका कर्ज जमा (सीडी) अनुपात अधिक है। ऐसे हालातों में केंद्रीय बैंक को बैंकों को कर्ज देने के विषय में सोचना चाहिए। ऐसे हालातों में अर्थव्यवस्था में लिक्विडिटी संकट पैदा हो सकता है।

मान लीजिए कि एक बैंक की नेट मांग और जमा का स्तर 10 लाख करोड़ रुपये का है और लोन बुक 6 लाख करोड़ रुपये की है। सीआरआर और एमएसएफ से बैंक को 20,000 करोड़ रुपये की लिक्विडिटी मिल जाती है। मान लेते हैं कि मोरेटोरियम 50 फीसदी कर्ज पर लागू होता है, जिसकी औसत यील्ड 12 फीसदी और अवधि 5 वर्ष की है। इस स्थिति में तीन महीने के लिए तीन फीसदी की देरी से बैंक को मिलने वाले ब्याज में 10,500 करोड़ रुपये की कमी होगी। मूल राशि में भुगतान की देरी को मिला लें, तो बैंक को मिलने वाले ब्याज और मूल राशि 20,000 करोड़ रुपये से अधिक होगी। इस तरह लिक्विडिटी संकट गहरा सकता है।

जून 2020 के बाद बैंक या तो कर्ज की मासिक किस्त बढ़ा सकते हैं या फिर कर्ज की अवधि में इजाफा कर सकते हैं। यह इस बात पर निर्भर करता

है कि कर्जदार अधिक किश्त भर सकता है या अधिक समय तक कर्ज को जारी रख सकता है। सूत्रों के अनुसार, बैंक इस कर्ज को अलग ही श्रेणी में रख सकते हैं।

कोरोना काल में डिजिटल लेन-देन का इस्तेमाल काफी बढ़ा है। लोग सामाजिक दूरी का पालन करने के लिए अपनी बैंक के जुड़े सभी काम घर से कर रहे हैं। ऐसी स्थिति में तमाम बैंकों ने भी ग्राहकों को नई डिजिटल तकनीक की सुविधाएं दी हैं, जिससे ग्राहक आसानी से अपने काम पूरे कर सकें। बैंक अकाउंट होल्डर्स ज्यादातर ऑनलाइन बैंकिंग/डिजिटल बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे हैं। इसी के साथ बैंकों ने ई-बैंकिंग, डिजिटल इजेशन, पेपरलेस बैंकिंग जैसी सुविधाएं भी रोलआउट की गई हैं।

कोरोना के कारण अब लगभग सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को निफ्ट, आरटीजीएस, आईएमपीएस और यूपीआई जैसी ई-बैंकिंग सुविधाओं दी है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आईएमपीएस और यूपीआई जैसे डिजिटल पेमेंट के जरिए लोग आसानी से अपने बिल पेमेंट बिना कैश के कर पाते हैं। इन सुविधाओं का इस्तेमाल कर सामाजिक दूरी बनाते हुए बैंकिंग कर सकते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार अब लगभग सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा देना शुरू कर दिया है। यह सुविधा निःशुल्क है, इसलिए यह सुविधा लेने में कोई खर्च भी नहीं करना पड़ता है। जिन ग्राहकों के पास यह सुविधा है, वह बिना बैंक की शाखा गए ही चेकबुक के लिए आवेदन दे सकते हैं। आवेदन देते ही चेकबुक उनके घर पर डिलीवर हो जाएगा।

ग्राहक सुरक्षित तरीके से निवेश और बेहतर रिटर्न के लिए बैंकों में सावधि जमा या आवर्ती जमा खाता खोलते हैं। पहले इन खातों को खोलने के लिए बैंक जाना जरूरी होता था। अब यह सब घर बैठे ही ऑनलाइन हो सकता है या फिर बैंक का मोबाइल ऐप डाउनलोड कर मोबाइल फोन के जरिए ही हो सकता है।

लगभग सभी बैंकों ने अपने ग्राहकों को ऑनलाइन बिल पेमेंट का ऑप्शन दिया है। अब आप बिजली, पानी, गैस, टेलीफोन, बीमा प्रीमियम आदि जैसी जरूरी सुविधाओं के लिए बिलों का पेमेंट ऑनलाइन ही कर सकते हैं। इससे आज लोगों का समय तो बच ही रहा है, बिल के भुगतान के लिए लाइन में खड़े होने से भी बच रहे हैं।

1930 के दशक की महामंदी के बाद करीब 100 वर्षों में पहली बार ऐसा है जब विश्व अर्थव्यवस्था ऐसे संकटपूर्ण ढंग से सिकुड़ रही है और किसी देश को नहीं बख्शा रही है। ये सभी इस बात से सहमत हैं कि कमजोर और उभरती अर्थव्यवस्थाओं पर कोविड-19 का प्रभाव सबसे बुरा है। फिर भी वह दिन दूर नहीं जब हम कोरोना जैसे संकट पर जल्दी ही विजय प्राप्त कर हम हमारी अर्थव्यवस्था को वापिस पटरी पर ले आएंगे।

भारत को भी चाहिए कि बैंकिंग अर्थव्यवस्था को संभालने के लिए भारत में भी प्रतिभाशाली अर्थशास्त्रियों की एक कमेटी का गठन किया जाए, जिसमें प्रोफेशनल्स भी हों और वे भारतीय चुनौतियों के अनुसार देश की अर्थव्यवस्था को पटरी पर लाने के लिए चरणबद्ध तरीके से नीतिगत समाधान सरकार के सामने रखें।



विश्लेषण, स्वचालन और डिजिटल बैंकिंग का महत्व

- शालीन कुमार श्रीवास्तव
मुख्य प्रबंधक,
सूचना और डेटा विश्लेषण विभाग,
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई



- कोविड-19 महामारी ने हम सबको एहसास दिलाया कि हमारे जीवन में डिजिटल बैंकिंग का कितना महत्व है। लॉकडाउन में डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से सारे काम आसानी से हो गए और एक तरह से 'कॉन्टैक्टलेस' / Contactless रहकर हम सबने इस महामारी को फैलने से भी रोका है।
- डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग कई जगह किया जाता है जैसे -
बैलेंस चेक करना, एकाउंट्स के बीच पैसे ट्रांसफर करना, बिल भुगतान करना, ग्राहक प्रतिनिधि से बात करना, जमा खाता खोलना, ऋण खाता खोलना इत्यादि।
- डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग करके ना सिर्फ ग्राहकों को फायदा हुआ है बल्कि अब इस डेटा का उपयोग करके बैंकों ने भी अपने बिजनेस मॉडल में काफी परिवर्तन किया है। बैंकों द्वारा अब पारंपरिक बैंकिंग से डिजिटल बैंकिंग में पूरी तरह से परिवर्तन किया जा रहा है। डिजिटल ग्राहक भी अब उम्मीद करते हैं कि वित्तीय संस्थान उनकी सभी जीवन शैली की जरूरतों के लिए एक ही गंतव्य होंगे।
- 'एनालिटिक्स' - 'विश्लेषणविद्या' के नाम से प्रचलित है और यह बैंक की व्यवसाय वृद्धि में आने वाले सालों में सबसे बेहतरीन भूमिका निभाने वाला है।
- अब हमारे सामने चुनौती ये है कि 80 प्रतिशत 'डेटा' असंरचित/ Unstructured है और इसे बिजनेस इनसाइट्स में बदलना मुश्किल है।
- इस चुनौती का सामना करने के लिए 'डेटा एनालिटिक्स' का प्रयोग किया जा रहा है।
- कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना ► विश्लेषिकी - आधारित डिजिटल परिवर्तन
ब्रांच बैंकिंग ► डोरस्टेप बैंकिंग
रूढ़िवादी वित्तपोषण ► मूल्य-श्रृंखला वित्तपोषण
अंतर्ज्ञान आधारित निर्णय लेना ► डेटा संचालित निर्णय लेना
- भारत में बैंकिंग उद्योग व्यापार वितरण, संरचनात्मक सुधारों और संपत्ति की गुणवत्ता में सुधार और ऋण पुस्तिका के आकार को बढ़ाने के नए तरीके खोजने के लिए अपने व्यापार मॉडल में डेटा एनालिटिक्स / आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में बड़े पैमाने पर बदलाव के दौर से गुजर रहा है।
- विभिन्न बैंक अब दरवाजे पर बैंकिंग सेवाएं और वीडियो केवाईसी (Video KYC) जैसी विभिन्न पहल करके प्रतिस्पर्धा में बढ़त हासिल करने के लिए ग्राहकों को टैप करने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। COVID - 19 महामारी ने भारत में बैंकों को ग्राहकों के आराम स्तर पर सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करना भी सिखाया है।
- बैंकिंग में नए दृष्टिकोणों के प्रतिमान परिवर्तन के बावजूद, बढ़ते एनपीए की समस्या अभी भी ऋण विस्तार में बाधाएं पैदा करके बैंकों को परेशान कर रही है। COVID - 19 महामारी की दूसरी लहर के साथ पूरी दुनिया में अराजकता पैदा करने के साथ, कई ग्राहक अपने ऋणों में चूक कर चुके हैं, जिसके कारण बैंक नए ऋण स्वीकृत करने से हिचक रहे हैं।
- आरबीआई द्वारा अपने जीएसएपी (GSAP) 2.0 (सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम) में सरकार का समर्थन करने के साथ-साथ रेपो रेट में कमी, एलटीआरओ, टीएलटीआरओ, ऑपरेशन ट्विस्ट आदि जैसे क्रेडिट विस्तार को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न पहल की गई हैं।
- RBI ने ऋणदाताओं को ऋण और सरकार के पुनर्भुगतान के लिए ऋण स्थगन की भी अनुमति दी। ने भी अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए COVID - 19 संकल्प ढांचे की घोषणा की, लेकिन इन सबके बावजूद, वित्त वर्ष 2011 में ऋण वृद्धि 5 - 6% पर स्थिर रही।
- बैंक व्यावहारिक रूप से उधार देना बंद नहीं कर सकते क्योंकि आर्थिक और औद्योगिक विकास काफी हद तक बैंक ऋण पर निर्भर करता है। बैंकों के लिए अभी मुख्य उद्देश्य एनपीए को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना और साथ ही, क्रेडिट पोर्टफोलियो के विस्तार पर ध्यान केंद्रित करना होना चाहिए।
- ऋण वितरण चक्र के प्रत्येक चरण में डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से सिस्टम अलर्ट उत्पन्न करने के लिए एक संपूर्ण एंड-टू-एंड ऋण जीवनचक्र स्वचालन प्रणाली (सिस्टम) मॉडल की आवश्यकता होती है। यह बैंक स्तर पर एनपीए खातों में पाई जाने वाली अधिकांश अनियमितताओं को कम कर सकता है।
- विभिन्न चरण इस प्रकार हैं -
 - 1) ऋण उत्पत्ति चरण (Loan Origination Stage)
 - 2) क्रेडिट मूल्यांकन चरण (Credit Evaluation Stage)
 - 3) क्रेडिट स्वीकृति/ दस्तावेजीकरण चरण (Credit Sanction/ Documentation Stage)
 - 4) क्रेडिट निगरानी चरण (Credit Monitoring Stage)
 - 5) क्रेडिट रिकवरी चरण (Credit Recovery Stage)
- बैंक स्तर पर एनपीए खातों में पाई जाने वाली विभिन्न अनियमितताओं पर सिस्टम - ऑटोमेशन (System Automation) और एनालिटिक्स (Analytics) का उपयोग करके समाधान किया जा सकता है।
- डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते अपयोग के साथ कई तरह के फ्रॉड भी सामने आए हैं, उदाहरण के लिए -
 - 1) एटीएम कार्ड स्किमिंग (Skimming)
 - 2) फिशिंग (Phishing)
 - 3) विशिंग (Vishing)
 - 4) ईकॉम धोखाधड़ी
 - 5) पीओएस (POS) मशीन धोखाधड़ी
 - 6) एनईएफटी (NEFT) धोखाधड़ी आदि।
- इस तरह की धोखाधड़ी को रोकने के लिए अब फ्रॉड एनालिटिक्स (Fraud Analytics) का इस्तेमाल किया जा रहा है। 20 से अधिक वर्षों से धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार और दुर्व्यवहार से निपटने के लिए नियम - आधारित तरीके व्यापक रूप से उपयोग में हैं। वे हैं शक्तिशाली उपकरण, लेकिन उनकी अभी भी सीमाएं हैं।
- इस मिश्रण में विश्लेषिकी जोड़ सकते हैं। विश्लेषिकी उपकरण न केवल नियम - आधारित परीक्षण विधियों को बढ़ा सकते हैं, बल्कि वे मानकीकरण के लिए प्रदर्शन को मापने में भी मदद कर सकता है और निरंतर सुधार के लिए फाइन ट्यून नियंत्रण में मदद कर सकता है।
- इस तरह से अलग अलग एनालिटिक्स मॉडल का प्रयोग करके आशा करते हैं कि हम सब मिलकर डिजिटल बैंकिंग के द्वारा एक सशक्त बैंकिंग सिस्टम का निर्माण करेंगे।



सेवानिवृत्ति / RETIREMENT

सेवानिवृत्ति उपरांत सुखद एवं दीर्घायु जीवन हेतु मंगलकामनाएं...!!



श्री कमलेश कुमार तनेजा, महाप्रबंधक



श्री सीताराम खटीक, महाप्रबंधक



श्री एस. पी. धल, महाप्रबंधक



श्री पी. के. जगन
उप महाप्रबंधक



श्री गुण्डा वेंकटेश्वरा,
उप महाप्रबंधक



श्री के. सन्तोष,
उप महाप्रबंधक



श्री सुदर्शन कुमार,
उप महाप्रबंधक

पदोन्नति / PROMOTION

सेन्ट्रलाइट परिवार की ओर से हार्दिक बधाई...!!



श्री राजेश कुमार, महाप्रबंधक



श्री प्रदीप कदम, उप महाप्रबंधक



श्री जय प्रकाशन पी., उप महाप्रबंधक



श्री अरविन्द कुमार,
उप महाप्रबंधक



श्री एल. एन. सुरेश,
उप महाप्रबंधक



श्री सम्पत कुमारन पी,
उप महाप्रबंधक



अश्विनी धींगरा,
उप महाप्रबंधक



क्रम सं. Sr. No.	विवरण DETAILS	इकाई UNIT	मार्च, 2021 अंतिम (31.03.21) March, 2021 FINAL (31.03.21)	मई, 2021 अंतिम (31.05.21) May, 2021 FINAL (31.05.21)	जून, 2021 अंतिम (30.06.21) June 2021 FINAL (31.06.21)
1	भारत में शाखाएं / BRANCHES IN INDIA	सं./No.	4608	4594	4594
1.1	ग्रामीण / Rural	सं./No.	1603	1604	1605
1.2	अर्ध शहरी / Semi-Urban	सं./No.	1332	1331	1331
1.3	शहरी / Urban	सं./No.	810	802	802
1.4	महानगरीय / Metropolitan	सं./No.	863	857	856
2	अनुषंगी कार्यालय / SATELLITE OFFICES	सं./No.	10	10	10
3	विस्तार पटल / EXTENSION COUNTERS	सं./No.	1	1	1
4	आकारवार शाखाएं / SIZE WISE BRANCHES	सं./No.	4608	4594	4594
4.1	अत्याधिक बड़ी शाखाएं / ELB	सं./No.	40	22	22
4.2	बहुत बड़ी शाखाएं / VLB	सं./No.	415	551	551
4.3	बड़ी शाखाएं / Large Branches	सं./No.	1274	1637	1637
4.4	मध्यम शाखाएं / Medium Branches	सं./No.	2490	2307	2307
4.5	लघु शाखाएं / Small Branches	सं./No.	311	0	0
4.6	विशेष शाखाएं / Specialised Branches	सं./No.	78	77	77
5	कुल जमाएं / AGGREGATE DEPOSITS	₹	328877	331156	330677
5.1	चालू / Current	₹	16259	14580	14755
5.2	बचत / Savings	₹	145667	149035	147943
5.3	मियादी / Time	₹	166951	167541	167979
6	अनु. वाणि. बैंको में से.वै.इं.का हिस्सा / SHARE OF CBI IN SCBs (DEPOSITS)	%	2.16	2.17	2.15
7	प्रति शाखा जमाएं / PER BRANCH DEPOSITS	₹	71.37	72.08	71.98
8	औसत जमाएं / AVERAGE DEPOSITS	₹	319889	328391	329025
9	पिछले मार्च की तुलना में वृद्धि / GROWTH OVER PREVIOUS MARCH				
9.1	कुल जमाएं / Aggregate Deposits	%	6.02	0.69	0.55
10	सीआरआर / CRR:- ए) अनिवार्य / Obligatory (18.12.2020) बी) वास्तविक (औसत) / Actual (Average) (18.12.2020)	₹	10034	11720	13470
		₹	10044	12349	13487
11	एसएलआर / SLR:- ए) अनिवार्य / Obligatory (18.12.2020) बी) वास्तविक / Actual (18.12.2020)	₹	60412	60311	60625
		₹	123697	128381	127211
12	हाथ में नकदी / CASH IN HAND	₹	1458	1743	1567
13	भारत में स्थित बैंकों में कुल शेष / BALANCE WITH BANKS IN INDIA	₹	50	103	115
14	भारतीय रिज़र्व बैंक में शेष / BALANCE WITH RBI	₹	14736	13600	13400
15	निवेश / INVESTMENT	₹	153820	157304	158804
15.1	सरकारी प्रतिभूतियां / Government Securities	₹	110414	114226	115947
15.2	अन्य अनुमोदित प्रतिभूतियां / Other Approved Securities	₹	0	0	0
15.3	अन्य गैर एसएलआर / Other Non SLR Securities	₹	43406	43078	42857
16	उधार (मांग बाजार) / LENDING (Call Market)	₹	200	1100	160
17	निवल ऋण (बैंक को छोड़कर ऋण) / NET CREDIT (Excl. Credit to Bank)	₹	176913	173438	175229
18	कुल ऋण / TOTAL CREDIT	₹	169787	180061	180061
18.1	खाद्य / Food	₹	1775	2742	2544
18.2	गैर-खाद्य / Non Food	₹	175138	170596	172685
18.3	प्राथमिक क्षेत्र / Priority Sector	₹	88222	86293	85792
19	औसत ऋण / AVERAGE CREDIT	₹	175548	174891	174554
20	निर्यात ऋण / EXPORT CREDIT	₹	4446	4494	4473
21	पिछले मार्च की तुलना में वृद्धि / GROWTH OVER PREVIOUS MARCH				
	कुल ऋण / Total Credit	से.वै.इं. / CBI	6.22	-3.85	-3.35
		अनु. वाणि. बैंक / SCBs	5.60	-1.06	-0.98
22	ऋण : जमा अनुपात / CREDIT: DEPOSIT RATIO	से.वै.इं. / CBI	55.25	52.65	52.77
		अनु. वाणि. बैंक / SCBs	72.46	71.43	70.87
	निवल ऋण में प्राथमिकता क्षेत्र का हिस्सा (आरआयडीएफ मिलाकर) / Share of Priority Sector in Adj. Net Credit (incl. RIDF),	%	40.93	49.59	43.76
	निवल ऋण में कृषि का हिस्सा (आरआयडीएफ मिलाकर) / Share of Agriculture in Adj. Net Credit (Incl. RIDF)	%	18.03	21.01	19.74
	निष्क्रिय आस्तियां : कुल जमाएं / Idle Assets: Aggregate Deposits	%	0.46	0.56	0.51
	निवेश : कुल जमाएं / Investment: Aggregate Deposits	%	46.77	47.50	48.02

शाखाओं की कुल संख्या में अनुषंगी कार्यालय शामिल नहीं है. अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के आंकड़े 26.03.2021 के हैं (अनुमानित).

Total No. of Branches exclude satellite offices. \$ SCBs figures as of 26.03.2021 (Prov.).



सेन्ट

जीवक

**स्वास्थ्य सेवाओं का सशक्तिकरण
और लड़ाई कोविड-19 से**

चिकित्सकों के लिए क्लिनिक खोलने/विस्तार करने, हॉस्पिटल, नर्सिंगहोम, डायग्नोस्टिक सेन्टर, स्थापित करने, स्वास्थ्य सेवाओं/कोविड सम्बन्धित उपकरणों के निर्माण हेतु टर्म लोन/कैश क्रेडिट।

**अधिकतम राशि
100 करोड़ रु.**

**व्याज दर आरबीएलआर
+2.50%-9.35%**

**पुनर्भुगतान
120 माह**

**योजना समाप्ती
31.3.2022**

अधिक जानकारी के लिए:

टोल फ्री नम्बर 1800-22-1911
www.centralbankofindia.co.in

हमें लाइक करें:



<https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>

हमें फॉलो करें:



https://twitter.com/centralbank_in

**ग्रामीण तथा अर्द्धशहरी ग्राहको आप
भी अपना विकास कर सकते हैं**

**ज़ीरो
बैलेन्स
से**



सेन्ट सक्षम

**ज़ीरो बैलेन्स के साथ चालू खाता
खोला जा सकता है.**

- निःशुल्क क्यूआर कोड के साथ इंडेंटमुक्त डिजिटल ट्रांज़ेक्शन.
- खाता ज़ीरो बैलेन्स के साथ खोला जा सकता है, न्यूनतम तिमाही शेष ₹ १०००/-.
- एटीएम कार्ड उपलब्ध.
- आरटीजीएस/एनईएफटी उपलब्ध.
- खाता विवरण ई-मेल के माध्यम से उपलब्ध.
- निःशुल्क इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग सुविधा.

अधिक जानकारी के लिए:

टोल फ्री नम्बर 1800-22-1911
www.centralbankofindia.co.in

हमें लाइक करें:



<https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>

हमें फॉलो करें:



https://twitter.com/centralbank_in