सेन्ट्रल मंथन

केवल आंतरिक परिचालन हेतु

बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ

खंड 8 • अंक - 4 दिसंबर - 2023

G20 भारत 2023 INDIA

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

केन्द्रीय कार्यालय मुंबई में आयोजित हिंदी दिवस समारोह में मंचासीन हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम वी राव. साथ में हमारे कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही एवं श्री एम वी मुरली कृष्णा.

महाप्रबंधक श्री राजेश कुमार एवं निर्णायकों के साथ प्रतिभागीगण.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की तिमाही हिन्दी गृह-पत्रिका
(केवल आंतरिक परिचालन हेतु)

प्रकाशन तिथि : 13 फरवरी 2024 • खंड 8 • अंक - 4 • दिसंबर, 2023

प्रधान संरक्षक

श्री एम. वी. राव
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

संरक्षक

श्री विवेक वाही
कार्यपालक निदेशक

श्री एम. वी. मुरली कृष्णा
कार्यपालक निदेशक

श्री महेन्द्र दोहरे
कार्यपालक निदेशक

उप संरक्षक

सुश्री पॉपी शर्मा
महाप्रबंधक (मासंवि / राजभाषा)

संपादक

श्री राजीव वार्ष्णेय
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

सहायक संपादक

श्री संजय भट्ट

सुश्री अनिता धुर्वे

श्री सुनील कुमार साव

विषय-सूची

▶ माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम.वी.राव का संदेश 2
▶ माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश 3
▶ माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम.वी.मुरली कृष्णा का संदेश 4
▶ माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे का संदेश 5
▶ माननीय महाप्रबंधक (राजभाषा) सुश्री पॉपी शर्मा का संदेश 6
▶ संपादकीय 7
▶ कैशलेस अर्थव्यवस्था 8
▶ लोकतंत्र 10
▶ बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल क्रांति 11
▶ बैंक में दक्ष कर्मचारी 13
▶ दक्ष कार्मिक 14
▶ दक्ष कार्मिक की कार्य कुशलता 16
▶ दक्ष कार्मिक: कुशलता और कौशल्य 18
▶ दक्ष कार्मिक की विशेषताएं 19
▶ वसूली 22
▶ छई छप्पा छई 24
▶ प्राचीन चंडी माता मंदिर: जिसके नाम पर बना चंडीगढ़ 25
▶ सुप्रसिद्ध लेखक - विष्णु प्रभाकर 26
▶ पर्यावरण, प्रदूषण और हम 27
▶ बैंक डिजिटलीकरण 29
▶ हमारे सभी आंचलिक कार्यालयों द्वारा हिंदी माह के दौरान आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों की झलकियां. 34
▶ राजभाषा उपलब्धियाँ 36
▶ राजभाषा हिंदी के प्रयोग के लिए वर्ष 2023-24 का वार्षिक कार्यक्रम 41

ई-मेल/Email : centralmanthan@centralbank.co.in

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में व्यक्त विचार अनिवार्यत: बैंक के नहीं हैं.

डिज़ाइन, संपादन तथा प्रकाशन : राजीव वार्ष्णेय, सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा, एम.जी.रोड, फोर्ट, मुंबई - 400 023 के लिए तथा उनके द्वारा उचीथ ग्राफिक प्रिंटर्स प्राईवेट लिमिटेड. आइडियल इंडस्ट्रीयल इस्टेट, मथुरादास मिल्स कंपाऊंड, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013.

माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम.वी.राव का संदेश

प्रिय सेंट्रलाइट साथियो,

नववर्ष 2024, मकर संक्रांति, पोंगल, गणतंत्र दिवस आदि की हार्दिक शुभकामनाओं सहित, सर्वप्रथम मैं आप सभी को दिसम्बर 2023 को समाप्त तीसरी तिमाही के शानदार परिणामों के लिए हार्दिक बधाई देता हूं.

किसी भी संस्था की सफलता के लिये उसके कार्मिकों का अपने कार्य में दक्ष होना आवश्यक होता है. हमारे प्रिय सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की एक शताब्दी से अधिक समय की सफल यात्रा इसके दक्ष एवं निष्ठावान कार्मिकों के फलस्वरूप ही संभव हो पायी है. बैंकिंग सेवा आधारित क्षेत्र है इसलिये इसके कार्मिकों की कार्य में दक्षता तो आवश्यक है ही उनकी कार्य दक्षता में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना भी शामिल है.

मुझे खुशी है कि सभी सेन्ट्रलाइट निरंतर बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर रहे हैं लेकिन किसी भी कार्य को सदैव और बेहतर बनाया जा सकता है.

प्रत्येक सेन्ट्रलाइट अपने सभी प्रकार के प्रोडक्ट पॉलिसी इत्यादि की पूरी जानकारी रखें. समय-समय पर होने वाले परिवर्तनों और संशोधनों का ध्यान रखें, बदलती तकनीक पर विशेष ध्यान देते रहें, उसे समझते और सीखते रहें.

अपने कार्य में दक्षता के लिये सभी सेन्ट्रलाइट स्वयं को लगातार अपडेट करते रहें. इसके अतिरिक्त नवीनतम तकनीकी प्रौद्यौगिकी को सीखते और समझते रहें और उसमें स्वयं को दक्ष बनायें. आप सब जानते ही हैं कि वर्तमान दौर के अधिकांश कस्टमर टेक्नोलॉजी सेवी होते हैं. इसलिये सभी सेन्ट्रलाइट स्वयं को टेक्नोलॉजी सेवी अवश्य बनाएं. कृत्रिम मेधा चाणक्य का उपयोग करें जो कि ज्ञान वृद्धि करने एवं प्रश्नों का त्वरित उत्तर देने में सहायक है.

सभी सेन्ट्रलाइट बैंक में होने वाली धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए विशेष रुप से सतर्क रहें. बैंक ने 'सेंट रक्षक' के नाम से इस दिशा में एक सार्थक प्रयास किया है. इसके अन्तर्गत सभी शाखाओं (कार्यालयों) को प्रतिदिन अपने यहां होने वाले सभी प्रकार के वित्तीय तथा गैर वित्तीय लेन-देन के सभी वाउचरों को स्कैन करके दैनिक आधार पर सीबीएस में अपलोड करना है. ध्यान रखें जिस लेन-देन की इलेक्ट्रॉनिक वाउचर वेरिफिकेशन रिपोर्ट (ईवीवीआर) जेनरेट होती है उन समस्त वाउचरों का स्कैन करके उन्हें क्रमवार अपलोड करना होगा. इसमें कोई भी चूक सही नहीं होगी.

यह ध्यान रखिए कि उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का कोई विकल्प नहीं है (There is no alternative for excellent customer service). प्रत्येक सेन्ट्रलाइट अपने व्यवहार में विनम्रता और शिष्टता को रखते हुए निरंतर उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करे जिससे हमारे ग्राहक हमारे साथ जुड़े रहें और अन्य परिचितों को भी हमारे बैंक का कस्टमर बनाने के लिये प्रेरित करें.

मैं जोर देकर कहना चाहता हूं कि कार्य में दक्षता के साथ उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने वाले कार्मिक ही श्रेष्ठ सेन्ट्रलाइट होते हैं.

(एम. वी. राव)
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

सबसे पहले नववर्ष 2024 एवं अन्य पर्वों सहित हमारे गणतंत्र दिवस की हार्दिक मंगलकामनाएं. साथ ही दिसंबर 2023 तिमाही के लिए हमारे बैंक के शानदार कामकाजी परिणामों के लिए भी हार्दिक बधाई.

किसी भी संस्था की सफलता उसके कार्मिकों की कार्य दक्षता एवं मधुर व्यवहार पर निर्भर करती है. कार्मिक जितने अधिक दक्ष होते हैं कार्य सम्पन्न होना उतना सहज होता है. दक्ष कार्मिक द्वारा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना सोने पे सुहागा होता है. इसीलिए हमारा प्रत्येक कार्मिक निरंतर अपने कार्य में कुशलता बढ़ाने का प्रयास करे. अपने बैंकिंग कार्य में कौशल विकसित करें. कार्मिक यह ध्यान रखें कि नॉलेज अपडेट करते रहना आज के दौर की बहुत बड़ी आवश्यकता है. इसके लिए आवश्यक है उच्च कार्यालयों के दिशानिर्देश इत्यादि को ध्यान पूर्वक पढ़कर उनका संज्ञान लिया जाए. समस्त सेन्ट्रलाइट अपने बैंक के सभी प्रकार के प्रोडक्टों की जानकारी रखें, उनके मुख्य आकर्षण का ध्यान रखें. अपने ग्राहकों को अपने प्रोडक्ट के संबंध में बेहतर तरीके से समझाने का कौशल विकसित करें.

एक दक्ष कार्मिक अपने सहकर्मियों के लिए कोच के समान होता है. वह अपनी दक्षता, कुशलता और ज्ञान से अन्य कर्मियों के लिए न केवल प्रेरणा का काम करता है साथ ही उन्हें सही कार्य करने का मार्गदर्शन भी दे सकता है. जो अंततः संस्था के लिए लाभदायक सिद्ध होता है.

सभी सेन्ट्रलाइट निरंतर अपना कौशल विकसित करें, सीएआईआईबी इत्यादि पाठ्यक्रम उत्तीर्ण करें, कम्प्यूटर आदि टेक्नोलॉजी में आनेवाली नई तकनीक से स्वयं को अपडेट रखें.

''दक्ष कार्मिक बनिए, बैंक को लाभप्रद बनाईए''.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित.

(विवेक वाही)
कार्यपालक निदेशक

मानननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम.वी.मुरली कृष्णा का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

सबसे पहले आप सभी का नववर्ष 2024 शुभ हो. मकर संक्रांति इत्यादि अन्य पर्वों की भी शुभकामनाएं.

अभी-अभी समाप्त हुई दिसंबर 2023 तिमाही के दौरान बैंक के शानदार परिणामों के लिए भी हार्दिक बधाई.

वर्तमान प्रतिस्पर्धी दौर में जहां सभी संस्थाएं एक- दूसरे से आगे निकलने की दौड़ में रहती हैं वहीं इसके लिए अपनी संस्था में दक्ष कार्मिक भी चाहते हैं. इसलिए संस्थाओं द्वारा उन्हें कार्य विशेष में दक्ष बनाने हेतु समय-समय पर प्रशिक्षण भी प्रदान किया जाता है.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया एक व्यवसायिक बैंक है. बैंकिंग कार्य में कार्मिकों की दक्षता, कुशलता बहुत महत्वपूर्ण है. इसलिए अपने कार्मिकों को प्रशिक्षण दिलवाया जाता है. दक्ष कार्मिकों द्वारा बैंक के कार्यों का संचालन आसानी से संपन्न हो जाता है.

बैंक अपने ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरुप निरंतर नए उत्पाद एवं सेवाएं प्रस्तुत कर रहा है. हम ऐसे डिजिटल चैनल प्रारंभ कर रहे हैं जो समय से बहुत आगे हैं. स्टाफ सदस्यों द्वारा नई तकनीकी को अपनाना एवं उसे ग्राहकों में लोकप्रिय बनाना हमारी सफलता का आधार है. मेरा सभी स्टाफ सदस्यों से अनुरोध है कि हमारे बैंक द्वारा किए जा रहे नवोन्मेष कार्यों से स्वयं को अद्यतन रखें तथा त्वरित स्वीकरण करने का कार्य करें.

कहा जाता है कि संतुष्ट ग्राहक चलता फिरता विज्ञापन होता है.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित.

(एम वी मुरली कृष्णा)
कार्यपालक निदेशक

मानननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

मैं अपनी बात का प्रारंभ नववर्ष 2024 की शुभकामनाएं देते हुए करना चाहता हूं. इस अवसर पर मैं गणतंत्र दिवस एवं अन्य पर्वों के लिए भी हार्दिक शुभकामनाएं प्रेषित करता हूं. साथ ही दिसंबर 2023 के दौरान हमारे बैंक द्वारा प्रदर्शित शानदार कामकाजी परिणामों के लिए भी हार्दिक बधाई देता हूं.

कोई भी संस्था अपने यहां ऐसे कार्मिक नियुक्त करना चाहती है जो संस्था की कार्यप्रगति में अतिशीघ्र दक्ष हो जाएं. पहले से दक्ष कार्मिक अपनी कुशलता और कौशल्य को और अधिक विकसित करें.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया एक सेवा आधारित व्यवसायिक बैंक है. हमारे कार्मिकों से अपेक्षा की जाती है कि वे बैंकिंग कार्य में दक्ष भी हों तथा व्यवहार में अत्यंत कुशल हों.

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग वातावरण में सभी व्यवसायिक बैंक अधिक से अधिक व्यवसाय प्राप्त करने का हर संभव प्रयास कर रहे हैं. हमारा प्रिय सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया भी इस प्रतिस्पर्धा में किसी से कम नहीं है, किंतु सर्वश्रेष्ठ स्थान प्राप्त करने के लिए हमारे सभी सेन्ट्रलाइट्स को अपने प्रयास और अधिक बढ़ाने आवश्यक है. इस कार्य में सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करना अति आवश्यक है.

प्रत्येक सेन्ट्रलाइट को यह सुनिश्चित करना होगा कि हमारे शाखा परिसर में आने वाला हर व्यक्ति संतुष्ट ही नहीं मुस्कुराते हुए जाए, तथा परिणाम स्वरुप अन्य कई परिचितों को हमारे प्रिय सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया का ग्राहक बनने हेतु प्रेरित करे.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित.

(महेन्द्र दोहरे)
कार्यपालक निदेशक

माननीय महाप्रबंधक (राजभाषा) सुश्री पॉपी शर्मा का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

सर्वप्रथम नववर्ष 2024 की मंगलकामनाएं. इसके साथ-साथ गणतंत्र दिवस एवं अन्य पर्वों हेतु हार्दिक बधाई.

हमारे समाज में कार्य विशेष में दक्ष होना बड़ा महत्वपूर्ण माना जाता है. व्यक्ति जब किसी नए कार्य से सहबद्ध होता है वह उस कार्य को सीखता है, उसमें कुशल होना चाहता है. तत्पश्चात दक्षता प्राप्त करने की ओर अग्रसर होता है. कार्यकुशल और दक्ष व्यक्ति की मांग सर्वत्र होती है.

हम एक व्यवसायिक बैंक के कार्मिक हैं. बैंकिंग मुख्यत: सेवा आधारित कार्य है. हमारे सभी सेन्ट्रलाइट कार्मिकों से अपेक्षा की जाती है कि वे उन्हें दिए गए कार्य को कुशलतापूर्वक संपन्न करें. कार्मिकों को दक्षता प्रदान करने के लिए बैंक द्वारा उन्हें समय-समय पर प्रशिक्षण भी दिया जाता है. वर्तमान में बैंक ने ई-लर्निंग के माध्यम से प्रशिक्षण पाठ्यक्रम प्रारंभ किए हैं जिसके माध्यम से कार्मिक कभी भी कहीं भी (24x7) स्वत: ही प्रशिक्षण प्राप्त कर सकते हैं.

इसके अतिरिक्त हमारे बैंक ने अपने सभी कर्मचारियों के लाभार्थ ऑनलाइन योग सेवा भी प्रारंभ की है. इस योग सेवा के माध्यम से हमारे कार्मिक योग में कौशल प्राप्त कर रहे हैं. निरंतर योग करने से वे कुशलता प्राप्त करेंगे, योग में दक्ष बनेंगे और इस प्रकार वे निरोगी जीवन व्यतीत करेंगे. जब तन स्वस्थ होगा तब मन स्वस्थ रहेगा परिणामत: हमारे बैंक के ग्राहकों के लिए बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करेंगे. अंतत: सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया अपने ग्राहकों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर अपने व्यवसाय और लाभ वृद्धि करने में सफल होगा.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित.

(पॉपी शर्मा)
महाप्रबंधक - राजभाषा

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

नववर्ष 2024 एवं गणतंत्र दिवस तथा अन्य आगामी पर्वों हेतु अनेकानेक शुभकामनाएं. साथ ही हमारे बैंक द्वारा दिसंबर 2023 तिमाही के दौरान दर्शाए गए उत्कृष्ट कार्यपरिणामों के लिए हार्दिक बधाई.

मनुष्य एक जिज्ञासु प्राणी है. अपने जन्म से प्रारंभ कर मनुष्य सतत सीखने की प्रक्रिया में रहता है. शैशव काल में अपने माता पिता एवं परिजनों से सीखता है. तत्पश्चात विद्यालय और महाविद्यालय से सीखता है. मानव अपने परिवेश, समाज आदि से भी बहुत कुछ सीखता है. किसी संस्था के कार्मिक बनने की स्थिति में उन्हें अपने करवाए जाने वाले कार्य के संबंध में भी सिखाया जाता है.

कहा जाता है कि जीवन एक पाठशाला है और यहां हर ओर ज्ञान बिखरा पड़ा है. जहां से भी चाहे, मनुष्य सीख सकता है. ज्ञान को ग्रहण करना, उससे सीखना तथा उसका अभ्यास करना मनुष्य को ज्ञानवान बनाने के साथ-साथ उस संबंधित कार्य में दक्ष बनाता है.

वर्तमान युग में लगभग हर कार्य में दक्ष लोगों की मांग बढ़ रही है. आशय बहुत स्पष्ट है कि एक सामान्य कार्मिक की तुलना में एक दक्ष कार्मिक के पास उन्नति और प्रगति के अधिक अवसर होते हैं. बैंकिंग कार्य भी इस तथ्य से अछूता नहीं है. बैंकिंग एक सेवा क्षेत्र है. यहां जितनी बढ़िया सेवा उतना बढ़िया व्यवसाय का सूत्र प्रभावी होता है. इसलिए बैंक कर्मियों को ग्राहक सेवा प्रदान करने में दक्ष होना अपेक्षित होता है. अपने ग्राहकों को सर्वोत्कृष्ट सेवा प्रदान कर हम अपने प्रिय बैंक की प्रगति में महत्वपूर्ण योगदान प्रदान कर सकते हैं.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित

(राजीव वार्ष्णेय)
सहायक महाप्रबंधक - राजभाषा

आज़ादी का अमृत महोत्सव

कैशलेस अर्थव्यवस्था

श्री रमेश परलीकर
(मुख्य प्रबंधक)
कॉर्पोरेट वित्त शाखा, बेंगलुरु

डिजिटल बैंकिंग इंटरनेट कनेक्शन द्वारा समर्थित ऑनलाइन बैंकिंग है। पारंपरिक बैंकों को राहत मिल रही है, क्योंकि ग्राहक यातायात का एक बड़ा हिस्सा डिजिटल बैंकिंग ऐप्स द्वारा प्रबंधित किया जा रहा है। ग्राहक स्मार्टफोन, टैब, लैपटॉप, डेस्कटॉप आदि जैसे डिजिटल उपकरणों के माध्यम से अपने खातों और भुगतान तक आसानी से पहुंच सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग के लाभ कोविड महामारी के दौरान और अधिक स्पष्ट हो गए जब सामाजिक दूरी के कारण लोगों को उनके घरों तक ही सीमित कर दिया गया था, जिसके कारण भौतिक शाखाओं से संपर्क नहीं किया जा सकता था। डिजिटल वॉलेट, बैंक ऐप्स और कॉन्टैक्टलेस और कैशलेस भुगतान की लोकप्रियता में तेजी आई क्योंकि अधिक से अधिक लोगों को इसके फायदे का एहसास हुआ.

प्रौद्योगिकी ने पिछले 20 वर्षों में दुनिया भर में बैंकिंग उद्योग में अकल्पनीय परिवर्तन लाए हैं। इंटरनेट और मोबाइल की पहुंच दुनिया भर के लोगों और संगठनों को जोड़ते हुए दूर-दराज के कोनों तक पहुंच गई है। इसने ग्राहकों की अपेक्षाओं और संगठनों के कामकाज के तरीके को बदल दिया। मोबाइल कनेक्टिविटी और संबंधित बुनियादी ढांचे के साथ फिनटेक प्रौद्योगिकी कंपनियों ने बैंकिंग क्षेत्र में प्रवेश किया और विभिन्न प्रकार के ग्राहक सुविधाजनक उत्पाद लॉन्च किए। इसे बनाए रखने के लिए, बैंकों को अपने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए अपनी प्रक्रिया और उत्पादों को फिर से इंजीनियर करना पड़ा। इससे डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत, स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) की शुरुआत हुई। अगला चरण ग्राहकों की अपेक्षाओं के नए स्तर को पूरा करना था। इसने बैंकों को बेहतर नवाचारों, उत्पादों और सेवाओं के साथ आगे आने के लिए प्रेरित किया।

20वीं सदी के अंत तक, बैंक प्रौद्योगिकी की मदद से ग्राहकों को 24x7 सेवाएं प्रदान कर रहे थे। आज, ग्राहक बैंकिंग कर्मचारियों को शामिल किए बिना, अपने स्मार्टफ़ोन पर कभी भी, कहीं भी बैंकिंग सुविधा अपने साथ रखते हैं। डिजिटल बैंकिंग के साथ, सभी रिकॉर्ड डिजिटल रूप में बनाए रखे जाते हैं, विश्लेषणात्मक तरीकों को लागू करके उपयोगी जानकारी के लिए डेटा की व्याख्या की जाती है, बेहतर ग्राहक जुड़ाव की पेशकश की जाती है और ग्राहक-विशिष्ट बातचीत के माध्यम से अधिक व्यवसाय उत्पन्न होता है। यह सब बैंक की परिचालन दक्षता में सुधार और बेहतर आय की ओर ले जाता है। भारत सरकार की कैशलेस अर्थव्यवस्था के दृष्टिकोण को पूरे देश में इंटरनेट की सुविधा देकर तेज कर दिया गया है, क्योंकि कोविड 19 के कारण ऑनलाइन बैंकिंग समय की मांग है।

यह चलन अभी भी बना हुआ है क्योंकि डिजिटल बैंकिंग की विशेषताएं निस्संदेह अधिक ग्राहक लक्षित हैं। डिजिटल बैंक 24x7 काम करते हैं और आपकी सुविधानुसार आपकी सेवा के लिए तैयार हैं। इस तेज़ गति वाली दुनिया में जहां समय ही पैसा है, प्रतिक्रियाशील सेवाएं एक वरदान हैं। हालाँकि फायदे चुनौतियों से अधिक हैं, आइए हम आपको डिजिटल बैंकिंग के फायदे और चुनौतियों दोनों से अवगत कराते हैं।

- डिजिटल बैंकिंग का उद्देश्य बैंक के ग्राहकों के जीवन को आसान बनाना है। डिजिटल बैंकिंग के कुछ लाभ हैं -
- घर बैठे बैंकिंग की सुविधा
- बैंकिंग कार्यों तक पहुंच की 24*7 उपलब्धता
- कागज रहित बैंकिंग
- नियमित उपयोगिता बिलों के लिए स्वचालित भुगतान की स्थापना सक्षम बनाता है
- ऑनलाइन शॉपिंग आदि के लिए ऑनलाइन भुगतान की सुविधा प्रदान करता है
- दूर-दराज के इलाकों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाता है
- डिजिटल फंड ट्रांसफर से नकली मुद्रा का जोखिम कम हो जाता है
- ग्राहकों के लिए गोपनीयता और सुरक्षा को मजबूत करता है
- गुम हुए क्रेडिट कार्डों की तुरंत रिपोर्ट करने और उन्हें ब्लॉक करने की सुविधा देता है
- काले धन के प्रचलन पर रोक लगती है
- मुद्रा की ढलाई की मांग कम हो जाती है

भौतिक शाखा बैंकिंग को पूरी तरह से डिजिटल बैंकिंग से बदलने में कुछ समय लगेगा। ग्राहक ऋण लेने या उसकी शर्तों पर बातचीत

करने जैसे महत्वपूर्ण निर्णयों के लिए मानवीय संपर्क को प्राथमिकता देते हैं। हालाँकि, डिजिटल बैंकिंग आवर्ती बैंकिंग आवश्यक कार्यों के लिए उपयोगी साबित हो रही है। ग्राहकों के साथ-साथ सेवाओं के लिए समय एक महत्वपूर्ण कारक होने के कारण, डिजिटल रूप से समझदार ग्राहक हमेशा अपने समय पर प्रदान की जाने वाली वैयक्तिकृत और निर्बाध डिजिटल सेवाओं की तलाश में रहेंगे। छोटे शहरों और गांवों में रहने वाले लोग इनकी मदद से पैसों के लेन-देन से लेकर लोन लेना तक आसान हो जाएगा. जिनके पास कोई लैपटॉप या स्मार्टफोन नहीं है, वो डिजिटल बैंकिंग यूनिट में जाकर बैंकिंग से जुड़े काम कर सकते हैं. उन्हें किसी भी काम के लिए लाइन लगाने या घंटों इंतजार भी नहीं करना होगा.

☞ **नवाचार के माध्यम से बैंकिंग आदतों और उत्पादों में बदलाव:**

त्वरित ग्राहक सेवा प्राथमिक फोकस होने के कारण, बैंकों को त्वरित नेटवर्क प्रदान करने और अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ग्राहक चपलता की सुविधा प्रदान करने में चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। डिजिटल लेनदेन के लोकप्रिय होने और गैर-नकद भुगतान की मात्रा बढ़ने के साथ, इंटरैक्टिव टूल और अनुकूलित उत्पादों के माध्यम से वित्तीय समाधान तैयार करना सभी वित्तीय सेवाओं का मुख्य उद्देश्य होना चाहिए। ग्राहकों की मांगों को पूरा करने वाले उत्पादों को स्थानीय भाषा में इस तरह से प्रस्तुत किया जाना चाहिए कि यह देश के विशेष रूप से टियर 2 और उससे आगे के क्षेत्रों में कम साक्षर आबादी तक पहुंच सके। नए उत्पाद पेश करते समय विवाद प्रबंधन को कुशलतापूर्वक संभाला जाना चाहिए। ग्राहक की पसंद और उत्पाद आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अधिक सटीकता प्रदान करने वाले ग्राहक वास्तविक समय अंतर्दृष्टि विश्लेषण को तेजी से पुनर्प्राप्त किया जाना चाहिए। प्रौद्योगिकी-सक्षम परिवर्तन से बैंक का ध्यान डेटा-गहन कार्यों से हटकर उत्पाद वृद्धि, व्यवसाय विकास, अनुपालन निर्माण और ग्राहकों के साथ संबंधों को बढ़ावा देने जैसी गतिविधियों पर केंद्रित हो जाना चाहिए।

☞ **सुरक्षा चिंताएं :**

ग्राहकों की सुविधा के लिए डिजिटल बैंकिंग के जोर पकड़ने के साथ, वित्तीय लेनदेन में धोखाधड़ी का खतरा ग्राहकों और बैंकों दोनों को ठगों के संपर्क में ला रहा है। बैंक ग्राहकों के बीच खतरों की प्रकृति के बारे में जागरूकता फैलाने की दिशा में काम कर रहे हैं। उन्हें कभी भी गोपनीय वित्तीय जानकारी अज्ञात कॉल करने वालों/ईमेल/संदेशों को नहीं देनी चाहिए। उन्हें वित्तीय लेनदेन करते समय उचित परिश्रम करना चाहिए और समय-समय पर सुरक्षित क्रेडेंशियल/पासवर्ड बदलना चाहिए। बैंक स्तरित सुरक्षा जांच पर काम करते हैं, जिससे ग्राहकों को लेन-देन पर संदेह होने पर किसी भी समय रुकने में मदद मिलती है। बैंक ग्राहकों को सलाह देते हैं कि यूनि. फॉर्म रिसोर्स लोकेटर (यूआरएल) की जांच किए बिना कभी भी अज्ञात लिंक पर क्लिक न करें। बैंकिंग लेनदेन के लिए आधिकारिक बैंकिंग ऐप या बैंक की आधिकारिक वेबसाइट का उपयोग करना होगा।

☞ **ग्राहकों की बढ़ती उम्मीदें :**

ग्राहक तेजी से नवीन ऑनलाइन उत्पादों और सेवाओं की ओर रुख कर रहे हैं। अगस्त 2022 में यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI) के माध्यम से भारत के डिजिटल भुगतान में 10.4 लाख रुपये की बढ़ती वृद्धि इस परिवर्तन का प्रमाण है। ऑनलाइन बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग ने महामारी के दौरान भी तेजी से प्रगति हुई। ग्राहक अपने बैंकिंग ऐप्स से तेज़ और बेहतर प्रदर्शन की तलाश में हैं। जोखिम सहनशीलता के साथ काम करने वाले युवा चुस्त कार्यबल द्वारा विरासत प्रौद्योगिकियों को पुनर्जीवित करने की आवश्यकता है। हर स्तर पर सुरक्षा को और बढ़ाने व कमजोरियों को कम करने से ग्राहकों का भरोसा बढ़ेगा।

☞ **व्यक्तिगत संबंधों का अभाव :**

ग्राहक सेवा एक महत्वपूर्ण कारक है जिसके माध्यम से बैंक अपने नए ग्राहक आधार को बनाए रखते हैं और प्राप्त करते हैं। सेवा प्रदाता के साथ खराब अनुभव को रिलेशनशिप अधिकारी द्वारा सही समय पर कम नहीं किया जाना बैंक की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकता है। डिजिटल बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का पहला चेहरा होने के साथ, गैर-मानवीय बॉट और ग्राहक सेवा हेल्पलाइन धीरे-धीरे वैयक्तिकृत सेवा की जगह ले रहे हैं जिसे ग्राहक अभी भी पसंद करते हैं। ये स्वचालित सेवाएँ ग्राहकों को छोड़ने की हद तक निराश कर सकती हैं। अधिकांश ऑनलाइन बैंकिंग ऐप्स समस्याओं के समाधान की उम्मीद में ग्राहकों के लिए संभावित प्रश्नों के सेट तैयार कर रहे हैं। लेकिन सभी प्रश्न ग्राहकों द्वारा उत्पन्न विशिष्ट समस्याओं का समाधान नहीं करते हैं। लोगों के पास समय की कमी है और वे अधिकतर अधीर रहते हैं। वे तुरंत उपस्थित होना पसंद करते हैं। इसलिए, जब कोई जानना चाहता है कि ऋण लेने की प्रक्रिया में क्या शामिल है, तो उन्हें समान प्रश्नों की एक सूची की ओर निर्देशित किया जाता है, जो ग्राहकों को परेशान करते हैं और उन्हें किसी अन्य सेवा प्रदाता के प्रति हतोत्साहित करते हैं।

आज़ादी का अमृत महोत्सव

लोकतंत्र

अरविंद कुमार त्रिपाठी
वरिष्ठ प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, गोरखपुर

गाँव से थोड़ी दूर कस्बे में आज एक नेताजी की चुनावी रैली है, चुनाव नजदीक है. सो पार्टी के कई नेता इधर चक्कर काटने लगे हैं. नेताजी अभी कुछ दिनों पहले ही समर्थकों समेत पार्टी में शामिल हुये हैं, पहली बार टिकट(जुगाड़ से) पाने के बाद क्षेत्र में आ रहे हैं, जगह-जगह उनके स्वागत में तोरण द्वार सजाये गये हैं. पार्टी के कार्यकर्ताओं में नेताजी के करीब दिखने की होड़ सी लगी हुई है, सभी अपने-अपने तरीकों से नेताजी को खुश करना चाहते हैं. गाँव वालों के बीच चर्चा का केन्द्रबिन्दु नेताजी का उनके क्षेत्र से टिकट पाना है. अभी कुछ रोज पहले यही नेताजी किसी और पार्टी का गुणगान कर रहे थे. वहाँ टिकट नहीं मिला तो इन्होने अपनी वफादारी बदल समर्थकों समेत इस पार्टी का रूख किया है. कुछ गाँव वाले दबी जुबान भारी भरकम रकम देकर टिकट पाने की भी बात भी कर रहे हैं, नेताजी पर कई तरह के संगीन आरोपों की फेहरिस्त है; उनकी गिनती बाहुबली के रूप में भी होती है. लेकिन नेताजी इन आरोपों को विपक्ष का राजनीतिक षड्यंत्र करार देते रहे हैं, इस बार तो उसी विपक्षी पार्टी से टिकट भी पा गये हैं. मंच से उद्घोषणा होती है अभी कुछ ही समय में आपके चहेते नेताजी पहुँचने वाले हैं. अचानक, चमचमाती महँगी गाड़ियों का काफ़िला धूल उड़ाता हुआ दिखाई देता है. मंच से जयकार के नारे लगने लगते हैं. नेताजी हाथ जोड़े गाड़ी से बाहर आते हैं, कार्यकर्ता अतिउत्साह में नारे लगाने लगते हैं. कार्यकर्ताओं में नेताजी को फूलों की माला पहनाने की होड़ लगी हुई है, नेताजी हाथ जोड़े विनम्रता से अभिवादन स्वीकार कर रहे हैं. बाकी गाडियों से, अत्याधुनिक हथियार लिये सफेद कमीज, सफेद पैंट, गले में मोटी सोने की जंजीर व लकदक सफेद जूते पहने नेताजी के खासम-खास बाहर आते हैं. उनके खड़े होने का अन्दाज और उनकी आँखों का तेज़ - भयाक्रांत कर रहा है. रैली में जुटाई गई (प्रायोजित) भीड़ है, जिसे नेताजी के चहेते कार्यकर्ता दूर दराज के इलाकों से अपनी बसों व गाड़ियों में भर कर लाये हैं. नेताजी भीड़ का अभिवादन करते हुये. अपनी बात रखते हैं. सड़क, पुल, बिजली पानी, शिक्षा व स्वास्थ्य आदि की सुविधाओं की बात भी असरदार ढंग से करते हैं, भाड़े की भीड़ से रह-रहकर नेताजी के जयकारे के नारे लगते हैं.

यह इलाका. विकास की आधुनिक अवधारणा से कोसों दूर है, इस इलाके के नौजवान मुंबई, दिल्ली, बैंगलुरू, सूरत जैसे शहरों की ओर रोजगार की तलाश में जातें हैं, यहाँ से मजदूरों की अच्छी खासी तादाद देश के विकसित शहरों और राज्यों का रूख करती है. छात्र, नौजवान जो अभी किसी रोज़गार धन्धे में नहीं लगे हैं, उन्हें राजनीतिक पार्टियां आसानी से कुछ प्रलोभन देकर पार्ट टाइम - चुनावी कार्यों में जोड़ने में कामयाब हो जाती हैं, इन नौजवानों के माता-पिता इनके भविष्य की चिंता में डूबे रहते हैं.

बिरजू काका की मड़ई तक नेताजी की आवाज आ रही थी, वह हँसने लगते हैं, 'हर बेरि इ लोग खाली मूर्ख बना के बस वोट लिहल जानेल... बाकि त अबले केहु कुछ ना कईले वह आगे बढ़ते कहते हैं कि पहले लोगों में कानून का खौफ़ रहा करता था, अब तो कहीं भी कोई कुछ भी कर देता है.... गाँधी जी ने अंग्रेजी हुकूमत के अत्याचार से हमें आजादी दिलायी थी तो उस समय लोगों में सुराज को लेकर उम्मीद जगी थी.. अपने लोगों के कुशासन ने हमें कहाँ ला पटका है... आज इन नेता जनों की भाषा से लगता है कि मर्यादा का पाठ सार्वजनिक जीवन में रहा ही नहीं, वोट के लिये कुछ भी कर जाते हैं ये लोग--. समझ नहीं आता... किधर जा रहे हैं.. हम? बिरजू काका अब अस्सी साल के होने को आये थे. अपने समय में उन्होनें मिडिल तक की पढ़ाई की थी.. मैं उनके ज्ञान व समझ दोनों का ही मुरीद था, मेरा बचपन से ही काका से स्नेह का रिश्ता था. मैंने काका को ढाढस बनाने की चेष्टा करते कहा, "अरे काका नाउम्मीद न हो.. लोकतंत्र है हमें मौका है अपनी पसन्द की सरकार चुनने का...... काका बोले, कहाँ बेटा?, अरे.. जिन लोगों को इ पार्टी वाले हमारे उपर थोप देते हैं उन्हें ही तो चुनना होता है.. इ लोग तो सब एक जैसे हैं..पिछ्ले चुनाव से पहले अपने विधायक जी के पास एक मकान और एक गाड़ी था बस, इन पाँच सालों में उनकी निजी सम्पत्ति में कई गुना बढ़ोत्तरी हो गयी है... का करें बाबू हमारे लोकतंत्र में लोक तो है नहीं.. रहा तंत्र तो बस ये समझ लो कि जो सामर्थ्यवान है उसको कोई भय नहीं है.. कमजोर के लिये --- कानून और नियम हैं, आम आदमी तो बस इस व्यवस्था में पिस कर रह गया है, महँगाई ने जीना मुहाल कर रखा है; जैसे इन चीजों पर सरकार का कोई नियंत्रण ही न रहा हो. लोगों को व्यवस्था से उम्मीद भी कम ही बची है...जनतंत्र में .. जनों की उदासीनता ... शुभ नहीं है बेटा. अपना क्षेत्र तो तुम देख ही रहे हो, विकास की राशि हर विधायक व सांसद को मिलती है लेकिन सब तंत्र की गुथ्थम गुथ्थी में उलझ कर रह जाती है. लोक तक तो पहुंच ही नहीं पाती, लोकतंत्र की इस जमीनी परिभाषा से मै निरूत्तर, काका को जवाब न दे सका ......

बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल क्रांति

चन्द्रप्रभा झा
धर्मपत्नी- अरविन्द झा
मुख्य प्रबंधक, मुजफ्फरपुर

आज पूरा विश्व डिजिटल की तरफ बढ़ रहा है। डिजिटल टीवी, डिजिटल वॉच, डिजिटल क्लासेस आदि का चलन आम हो गया है। डिजिटलीकरण के इस युग में बैंक भी पीछे नहीं हैं। वो भी नई-नई तकनीक को अपना कर खुद को अधिक से अधिक डिजिटल करने में लगे हुए हैं। इसके कारण बैंकों में प्रतिस्पर्धा भी बढ़ रही है। बैंक किसी भी समय कहीं भी मौजूद ग्राहकों तक अपनी सेवाएं पहुंचाने और इसका विस्तार करने में लगे हुए हैं। डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म के जरिए बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाना डिजिटल बैंकिंग कहलाता है। इसके माध्यम से आप उन सभी सुविधाओं का उपयोग कर सकते हैं, जो आपको किसी बैंक ब्रांच में मिलती हैं। डिजिटल बैंकिंग कागजी कार्रवाई जैसे चैक, पे-इन स्लिप, डिमांड-ड्राफ्ट आदि से मुक्त होती है। डिजिटल बैंकिंग आपको सभी बैंकिंग गतिविधियों को ऑनलाइन उपलब्ध कराती है तथा आप 24*7 किसी भी बैंक शाखा में जाये बिना अपना काम कर सकते हैं।

भारत न सिर्फ डिजिटल बैंकिंग युग में प्रवेश किया है बल्कि डिजिटल (प्रौद्योगिकी) अन्तरिक्ष और बाकी क्षेत्र में भी खूब काम कर रहा है। डिजिटल बैंकिंग को साधारण समझ के लिए इंटरनेट बैंकिंग या ऑनलाइन बैंकिंग भी कह सकते हैं । जब कोई बैंक अपनी सेवाएँ ऑनलाइन प्रदान करता है और जब ग्राहक बिना बैंक जाए डिजिटल लेन-देन करके अन्य बैंकिंग कार्यों को ऑनलाइन संभाल सकते हैं, तो इसे हीं डिजिटल बैंकिंग कहा जाता है। डिजिटल का एक और भी मतलब है कि कागजी कार्यों से अलग बैंकिंग करना जिसमें कागज या व्यक्तिगत उपस्थिति जरूरी नहीं ।

विकल्प और बदलाव के साथ बढ़ते कदम

यह एक महत्वपूर्ण बदलाव है कि बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान किस तरह से ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं और उन्हें संतुष्ट करते हैं। एक प्रभावशाली डिजिटल परिवर्तन डिजिटल ग्राहक व्यवहार, वरीयताओं, विकल्पों, पसंद-नापसंद के साथ-साथ उनकी आवश्यकताओं, आकांक्षाओं आदि की समझ के साथ शुरू होता है ।

आरबीआई के अलावा नीति आयोग ने भी हाल के दिनों में ऑनलाइन लेन-देन और डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिए कुछ योजनाओं की घोषणा की थी । इसके तहत डिजिटल भुगतान करने वाले ग्राहकों को इनाम दिया जाएगा । डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिए संप्रति सरकार कितनी गंभीर है, इसका अंदाजा इसी बात से लगाया जा सकता है कि 50 रुपये से लेकर 3000 रुपये तक रोजाना भुगतान करने वाले लोगों को इस पुरस्कार योजना में शामिल करने को कहा गया । सरकार की इन योजनाओं से लोग आकर्षित भी हो रहे हैं । इतना हीं नहीं, अगर हम बिजली का भुगतान डिजिटल माध्यम से करते हैं तो कुछ राज्य सरकारें अनुदान के रूप में कुछ छूट भी दे रही हैं । दिल्ली सरकार ने तो टैक्स भुगतान के साथ खरीददारी करने पर जब इनामों की घोषणा की, तो इसका फायदा भी नजर आया और लोग ऐसे भुगतान करने के लिए आगे भी आए। इसके तहत लोगों को पुरस्कार भी दिए गए। ये प्रमाण हैं डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते कदमों का क्योंकि आने वाला समय डिजिटल बैंकिंग का हीं है ।

आज हमलोग जब मोबाइल से पेटीएम या पेमेट, गूगल-पे या किसी भी अन्य ऐप से भुगतान करते हैं तो कुछ राशि लोयल्टी के रूप में वापस भी मिलती है और इसी प्रकार से डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा दिया जा रहा है ।

2019 में आरबीआई ने नेफ्ट और आरटीजीएस के जरिये भुगतान पर चार्ज हटाने का ऐलान किया था और साथ हीं बैंकों को भी निर्देश दिया था कि वे इसका फायदा अपने ग्राहकों को दें । इसके चलते नेफ्ट और आरटीजीएस सुविधा या तो मुफ्त हो गई या इसका शुल्क बहुत कम कर दिया गया । यही नहीं, आरबीआई ने तो नेफ्ट को 24/7 उपलब्ध करने का भी निर्देश दिया । फरवरी में मौद्रिक नीति समीक्षा बैठक में आरबीआई ने 2020 तक सेल्फ रेगुलेटरी ऑर्गनाइजेशन (एसआरओ) गठित करने का एलान किया था ताकि ग्राहकों की सुरक्षा और डिजिटल पेमेंट सिस्टम में शुल्क पर नियंत्रण रहे । फिर सितंबर 2019 में आरबीआई ने भारत बिल पेमेंट सिस्टम (बीबीपीएस) का दारा बढ़ा दिया जिसमें बार-बार भुगतान किए जाने वाले बिलों को शामिल किया गया है। इसमें स्कूल की फीस, इन्श्योरेंस प्रीमियम, नगरपालिका टैक्स आदि शामिल है ।

अभी एक नियो बैंक उभर कर आया है जिसकी कोई वास्तविक शाखा नहीं होती । यह पूरी तरह डिजिटल प्रणाली पर कार्य करता है। हालांकि भारत में नियमों के अनुसार 100 फीसदी डिजिटल बैंकों की अनुमति नहीं है इसलिए इन नियो बैंकों को फिनटेक कंपनियों के रूप में भी जाना जा सकता है । नियो बैंकिंग में मोबाइल बैंकिंग पर केन्द्रित किया जाता है । भारत में फिनटेक स्टार्ट्स अप ने अकेले 2019 में 3.7 बिलियन डॉलर का व्यापार किया है । दुनिया में जहाँ एक ओर नियो बैंकिंग कंपनियों को 20 फीसदी का रिटर्न दिया है वहीं भारत में ये रिटर्न 29 फीसदी रहा है । ये बढ़ते कदम हैं डिजिटल बैंकिंग के जो कई मायनों में लाभप्रद भी है ।

आज-कल सबसे ज्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला डिजिटल सिस्टम है यूपीआई, आईएमपीएस या गूगल-पे । हालांकि आरबीआई ने गूगल-पे के बारे में कहा है कि कार्य सम्पादन में किसी भी प्रकार के विवाद की स्थिति में आरबीआई की कोई ज़िम्मेदारी नहीं होगी । मोबाइल प्लेटफ़ॉर्म से किसी दूसरे बैंक खाते में पैसे हस्तांतरण करने के लिए यूनिफ़ाइड पेमेंट इनटरफेस यानि यूपीआई का इस्तेमाल किया जाता है जबकि आईएमपीएस की मदद से किसी खाते में कोई राशि हस्तांतरण करना न सिर्फ बेहद आसान है बल्कि एनईएफ़टी से आसान और राशि तुरंत प्राप्त भी हो जाती है । आसानी की वजह से आज सबसे ज्यादा लोकप्रिय गूगल पे तथा आईएमपीएस हैं ।

सरकारी विभागों या अन्य कार्यालयों में बड़े हस्तांतरण को सुरक्षित और आसानी से करने के लिए पीएफ़एमएस सिस्टम लागू किया गया है और यह भी डिजिटल सिस्टम की बहुत बड़ी उपलब्धि है ।

डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते कदमों की वजह से हीं वर्तमान समय में लोगों का रुझान डिजिटल बैंकिंग की तरफ और भी ज्यादा बढ़ा है । कोरोना काल से लोग न सिर्फ अपने रहने का तरीका बदल रहें हैं बल्कि नकदी के लेनदेन से भी परहेज कर रहे हैं । अगर आंकड़ों की बात करें तो कोरोना काल में 20 फीसदी से ज्यादा लोगों ने डिजिटल बैंकिंग का उपयोग किया है । संप्रति सरकार ने नोटबंदी के बाद देश के लोगों से डिजिटल बैंकिंग के प्रयोग का अनुरोध किया था जो कि चाहे-अनचाहे आज की जरूरत बनती जा रही है । आंकड़े बता रहे हैं कि कोरोना से पहले सिर्फ 35% लोग ही डिजिटल बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे थे जबकि अब उनकी संख्या 55% को पार कर रही है । एक बात और गौर करने वाली है कि ग्रामीण क्षेत्रों में विशेषकर लोग बैंक की बजाय ग्राहक सेवा केंद्र या बैंक मित्र के यहाँ से धनराशि प्राप्त कर रहे हैं । इसमें आधार का भी बहुत बड़ा योगदान है ।

आज लगभग सभी बैंक अपने ग्राहकों को मोबाइल ऐप्स की सुविधा दे रहे हैं और इसके द्वारा नकदी जमा छोड़ कर लगभग सभी जरूरतों को पूरा किया जा सकता है । परंतु इसके लिए खाते में मोबाइल संख्या तथा आधार जरूर अद्यतन होना चाहिए । यहाँ तक कि अब तो मोबाइल ऐप्स के द्वारा आप अपने खाते की विवरणी भी देख सकते है । मोबाइल ऐप्स की सुविधा से अब तो अपने एटीएम कार्ड को चालू अथवा तात्कालिक बंद करना, उसके आहरण सीमा को बढ़ाना या घटाना या फिर कार्ड गुम जाने की स्थिति में पूर्ण रूप से बंद करना भी संभव है । बैंकों ने अब तो एक ही मोबाइल ऐप्स के द्वारा राशि हस्तांतरण, मियादी जमा या आवर्ती जमा करना, चेक रोकने या स्थगित संबंधी कार्य, क्रेडिट कार्ड संबंधी कार्य या फिर एटीएम संबंधी कार्य अर्थात लगभग सभी जरूरी कार्यों की सुविधा दे रखी है ताकि ग्राहकों को कम समय में बिना बैंक आए सभी सुविधाएं निर्बाध रूप से मिलती रहें ।

बैंकिंग में डिजिटल सेवा और चुनौतियां:

पर जैसा कि हर चीज के साथ अच्छाई और बुराई साथ होती है उसी तरह डिजिटल बैंकिंग के भी कुछ गंभीर गौण प्रभाव हैं। कोरोना संकट काल हो या कोई भी दौर, जालसाज भी उतने हीं तेजी से सक्रिय हैं। लेकिन डिजिटल बैंकिंग जोखिम को कम करने, काम में सुधार करने और ग्राहकों की बेहतर सेवा करने के लिए बैंकिंग सेवाओं का डिजिटलीकरण है। यह ग्राहकों को पैसे निकालने, ऋण के लिए आवेदन करने, ऑनलाइन भुगतान करने आदि की अनुमति देता है। लेकिन ग्राहकों को डिजिटल यानि ऑनलाइन बैंकिंग करते समय सावधानी बरतना भी ज़रूरी है । क्योंकि डिजिटल बैंकिंग जहाँ ग्राहकों की संतुष्टि में गुणात्मक प्रभाव डालती है वहीं अगर धोखाधड़ी की संख्या बढ़ने लगेगी तो ग्राहकों में असंतोष होगा । उपभोक्ता अपने सेवा प्रदाताओं के साथ पारंपरिक बंधनों से बंधे नहीं हैं और इसके लिए बैंकों को न सिर्फ अच्छी सेवा देनी होगी बल्कि सुरक्षा का भी ध्यान रखना होगा । ऐसे में ज़रूरत है ग्राहकों की माँग को समझना तथा पारंपरिक ग्राहकों पर डिजिटल समाधान के लिए बैंकों को और अधिक प्रयास करना होगा ।

एक बहुत महत्वपूर्ण चुनौती तो सामाजिक चुनौती है जिसमें बैंकों को मानवीकरण और डिजिटल दोनों को साथ लेकर चलने पर ध्यान देना है ताकि किसी मानव यानि स्टाफ का मनोबल न गिरे । क्योंकि आज कल हम लोग रोज देख रहें है कि किस तरह डिजिटल धोखा हो रहा है । रोज लोगों को ठगा जा रहा है और आए दिन नए तरीके निकाले जा रहे हैं । तब तो इससे हम मनुष्य हीं तो निपटते हैं ना ! डिजिटल बैंकिंग में ये हैकर ग्राहकों के विवरण और अवैध रूप से धन हस्तांतरित बड़े पैमाने पर कर रहे हैं । अत: डिजिटल युग में बैंकों को बहुत तेजी से आगे बढ़ना जितना जरूरी है उससे ज्यादा जरूरी है अपनी कार्यप्रणाली तथा सिस्टम को ठीक और अद्यतन रखना ।

बैंक में दक्ष कर्मचारी

गुरूमूर्ति एस.
संकाय सदस्य
ज्ञानार्जन एवं विकास केन्द्र रायपुर

बैंकिंग उद्योग के गतिशील परिदृश्य में, दक्ष कर्मचारियों की भूमिका सर्वोपरि महत्व रखती है। ये पेशेवर वित्तीय संस्थानों की रीढ़ के रूप में काम करते हैं, जो न केवल बैंक के कुशल कामकाज में योगदान देते हैं बल्कि ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाओं की डिलीवरी भी सुनिश्चित करते हैं। उनकी विशेषज्ञता नियमित कार्यों से परे है, जिसमें वित्तीय बाजारों, नियामक ढांचे और ग्राहकों की जरूरतों की गहन समझ शामिल है। इस निबंध में, हम उन विशेषताओं का पता लगाते हैं जो एक बैंक में एक दक्ष कर्मचारी को परिभाषित करती हैं और वे कैसे उत्कृष्ट पेशेवर के रूप में कार्य करते हैं।

किसी बैंक में एक दक्ष कर्मचारी की पहचान शिक्षा, प्रशिक्षण और वर्षों के व्यावहारिक अनुभव के माध्यम से अर्जित ज्ञान और कौशल के गहरे भंडार से होती है। ये व्यक्ति जोखिम प्रबंधन, निवेश बैंकिंग, अनुपालन और ग्राहक सेवा जैसे विभिन्न क्षेत्रों में दक्ष होते हैं। उनकी विशेषज्ञता उन्हें वित्तीय दुनिया की जटिलताओं को सटीकता से नेविगेट करने में सक्षम बनाती है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि बैंक लाभप्रदता को अधिकतम करते हुए नियामक ढांचे की सीमाओं के भीतर काम करता रहे।

व्यवसायिकता दक्ष कार्यकर्ता के आचरण की आधारशिला है। यह उनके आचरण, बैंकिंग क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण पहलू, नैतिकता और गोपनीयता बनाए रखने की क्षमता में परिलक्षित होता है। ये पेशेवर उद्योग मानकों और दिशानिर्देशों का पालन करते हुए जिम्मेदारी की मजबूत भावना प्रदर्शित करते हैं। वे कार्यों को विस्तार से सावधानीपूर्वक करते हैं और सत्यनिष्ठा के उच्चतम मानकों के प्रति प्रतिबद्धता बनाए रखते हैं। दक्ष कर्मचारियों का पेशेवर आचरण संगठन के भीतर और ग्राहकों दोनों के बीच विश्वास को बढ़ावा देता है।

बैंकों में दक्ष कर्मचारियों की परिभाषित विशेषताओं में से एक उनका ग्राहक-केंद्रित दृष्टकोण है। चाहे व्यक्तिगत ग्राहकों या कॉर्पोरेट ग्राहकों के साथ काम करना हो, ये पेशेवर रिश्ते बनाने और बनाए रखने के महत्व को समझते हैं। उनके पास उत्कृष्ट संवाद कौशल होता हैं,वे ग्राहकों को स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि उनकी वित्तीय जरूरतें प्रभावी ढंग से पूरी हों। यह ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण न केवल बैंक की प्रतिष्ठा बढ़ाता है बल्कि ग्राहक की वफादारी और संतुष्टि में भी योगदान देता है।

तेजी से विकसित हो रहे वित्तीय परिदृश्य में, अनुकूलन क्षमता दक्ष श्रमिकों का एक प्रमुख गुण है। वे उद्योग के रुझानों, तकनीकी प्रगति और नियामक ढांचे में बदलावों से अवगत रहने के महत्व को पहचानते हैं। निरंतर सीखना उनके पेशेवर लोकाचार में शामिल है, जो उन्हें अपने कौशल को बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों की तलाश करने, कार्यशालाओं में भाग लेने और आगे की शिक्षा प्राप्त करने के लिए प्रेरित करता है। निरंतर विकास के प्रति यह प्रतिबद्धता सुनिश्चित करती है कि दक्ष कर्मचारी अपने क्षेत्र में सबसे आगे रहें।

जबकि व्यक्तिगत विशेषज्ञता महत्वपूर्ण है, दक्ष कर्मचारी एक दल के भीतर सहयोग के मूल्य को भी समझते हैं। वे सकारात्मक कार्य वातावरण में सक्रिय रूप से योगदान करते हैं,सहकर्मियों के साथ अपना ज्ञान साझा करते हैं और आपसी सहयोग की संस्कृति को बढ़ावा देते हैं। प्रभावी टीमवर्क बैंकों को जटिल चुनौतियों का समाधान करने और अवसरों का लाभ उठाने में सक्षम बनाता है, जिससे अंततः संस्थान और उसके ग्राहकों दोनों को लाभ होता है।

अंत में, एक बैंक में दक्ष कर्मचारी व्यवसायिकता के प्रतिमान के रूप में कार्य करता है, ज्ञान का खजाना, ग्राहक-केंद्रित मानसिकता और निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्धता लाता है। ये व्यक्ति वित्तीय संस्थानों की सफलता और स्थिरता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उनके बहुमुखी कौशल, नैतिक आचरण और ग्राहक संतुष्टि के प्रति समर्पण सामूहिक रूप से बदलती वैश्विक अर्थव्यवस्था में बैंकिंग क्षेत्र के विकास और लचीलेपन में योगदान करते हैं। जैसे-जैसे वित्तीय परिदृश्य विकसित हो रहा है, बैंकों को सफलता की ओर ले जाने में कुशल पेशेवरों के रूप में दक्ष श्रमिकों की भूमिका अपरिहार्य बनी हुई है।

आज़ादी का अमृत महोत्सव

दक्ष कार्मिक

राकेश कुमार सैनी
वरिष्ठ प्रबंधक
सर एसपीबीटी महाविद्यालय, मुंबई.

समकालीन कार्यस्थल के गतिशील परिदृश्य में एक दक्ष कार्मिक होना न केवल वांछनीय है, बल्कि व्यक्तिगत और संगठनात्मक सफलता के लिए अक्सर आवश्यक है.

एक दक्ष/कुशल कार्मिक वह है जो संसाधनों का अनुकुलन करता है, उत्पादकता को अधिकतम करता है और लगातार उच्च गुणवत्ता वाले परिणाम देता है. यह लेख उन प्रमुख लक्षणों और रणनितियों पर प्रकाश डालता है जो आज के पेशेवर माहौल में एक कार्यकर्ता की प्रभावशीलता और दक्षता में योगदान करते हैं.

एक दक्ष कार्मिक के मूल (कोर) में समय प्रबंधन है. समय, एक सीमित संसाधन, का उपयोग कार्यों को पूरा करने के लिए विवेकपूर्ण तरीके से किया जाना चाहिए. कुशल कार्यकर्ता अपनी जिम्मेदारियों को प्राथमिकता देते हैं, स्पष्ट लक्ष्य निर्धारित करते हैं और समय प्रबंधन कौशल को बढ़ाने के लिए उपकरणों और तकनीकों का उपयोग करने में माहिर होते है. एक अन्य महत्वपूर्ण गुण संगठनात्मक कौशल है. दक्ष कर्मचारी सुव्यवस्थित कार्यस्थल और डिजिटल वातावरण बनाए रखते है. यह न केवल सुचारू कार्यप्रवाह को सुविधाजनक बनाता है बल्कि त्रुटियों और देरी की संभावना को भी कम करता है. चाहे वह भौतिक सामग्रियों को व्यवस्थित तरीके से व्यवस्थित करना हो. डिजिटल फाइलों और दस्तावेजों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना हो, संगठनात्मक कौशल एक दक्ष कार्मिक की पहचान (हॉलमार्क) है.

संप्रेषण कौशल (कम्युनिकेशन स्किल्स) कार्यस्थल की प्रभावशीलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं. प्रभावी कार्मिक न केवल विचारों को व्यक्त करने में कुशल होता है बल्कि पारस्परिक संवाद (इंटरपर्सनल कम्युनिकेशन) की बारीकियों के प्रति भी चौकस होता है. स्पष्ट और संक्षिप्त (clear & concise) संप्रेषण से गलतफहमी नहीं होती, सहयोग बढ़ता है और सकारात्मक कार्य वातावरण को बढ़ावा देता है. इसमें प्रभावी ढंग से सुनना, विचारों को सुसंगत रूप से व्यक्त करना और विभिन्न दर्शकों/श्रोताओं के लिए उपयुक्त संप्रेषण शैलियों को अपनाना शामिल है.

लगातार विकसित हो रहे पेशेवर परिदृश्य में अनुकूलन क्षमता (अडॉप्टेबिलिटी) को अत्यधिक महत्व दिया जाता है. एक कुशल कार्मिक परिवर्तन की स्थिति में लचीलेपन और प्रतिरोधक्षमता (रेसिलियन्स) का प्रदर्शन करता है. इसमें नई तकनीकों को अपनाना, विभिन्न कार्यपद्धतियों को अपनाना या संगठनात्मक प्राथमिकताओं में बदलाव के लिए तेजी से समायोजन करना शामिल है. सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ परिवर्तन को आगे बढाने की क्षमता निरंतर प्रभावशीलता में योगदान करती है.

रणनीतिक सोच (स्ट्रेटेजिक थिंकिंग) दक्षता और प्रभावशीलता का अभिन्न अंग है. जो कार्मिक बड़ी तस्वीर देख सकते हैं. संगठनात्मक लक्ष्यों को समझ सकते हैं और तदनुसार अपने प्रयासों को संरेखित (अलाइन) कर सकते हैं, वे पर्याप्त मूल्य जोड़ते हैं. रणनीतिक विचारक चुनौतियों का अनुमान लगाते हैं, सुधार के अवसरों की पहचान करते हैं और दीर्घकालिक उद्देशों को प्राप्त करने में सक्रिय रूप से योगदान देते हैं. यह दूरदर्शी मानसिकता प्रतिस्पर्धी माहौल में प्रभावी श्रमिकों को अलग करती है.

निरंतर सीखना एक दक्ष कार्मिक की पहचान है. तेजी से विकसित हो रही दुनिया में, उद्योगों के रूझानों पर अपडेट

रहना, नए कौशल हासिल करना और पेशेवर विकास के अवसरों की तलाश करना आवश्यक है. आजीवन सीखने की प्रतिबद्धता न केवल व्यक्तिगत क्षमता को बढ़ाती है बल्कि यह भी सुनिश्चित करती है कि कार्यकर्ता संगठन के लिए एक मूल्यवान संपत्ति बना रहे.

सहयोग कार्यस्थल की प्रभावशीलता का एक प्रमुख चालक है. कुशल कर्मचारी सहकर्मियों के साथ सामंजस्यपूर्ण ढंग से काम करने, अंतदृष्टि साझा करने और सहयोगी कल्चर में योगदान देने के महत्व को पहचानते हैं. प्रभावी संबंधों का निर्माण एक सहायक कार्य वातावरण को बढ़ावा देता है जहां सामूहिक प्रयासों से बेहतर परिणाम मिलते हैं.

एक कुशल और प्रभावी कार्मिक बनने की रणनीतियों में आत्म-अनुशासन, लक्ष्य निर्धारण और निरंतर सुधार के प्रति प्रतिबद्धता का संयोजन शामिल है. उत्पादकता बढ़ाने वाले तकनीकी उपकरणों को अपनाना उद्योगों के रूझानों से अवगत रहना और पेशेवर विकास के लिए फीडबैक मांगना, कार्यस्थल में प्रभावशीलता हासिल करने की दिशा में व्यवहारिक कदम है.

निष्कर्ष: कुशल और प्रभावी कार्मिक संगठनात्मक सफलता की धुरी हैं. समय प्रबंधन, संगठनात्मक कौशल, प्रभावी संचार, अनुकूलनशीलता, रणनीतिक सोच, निरंतर सीखना और सहयोग जैसे लक्षण सामूहिक रूप से पेशेवर उत्कृष्टता की रूपरेखा में योगदान करते हैं. जैसे-जैसे कार्यस्थल विकसित होता है, चूनौतियो से निपटने, नवाचार को आगे बढ़ाने और पेशेवर क्षेत्र में प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बनाये रखने के लिए इन गुणों को तेजी से अपनाने की क्षमता महत्वपूर्ण हो जाती है.

वर्तमान समय में वही संस्थान शीर्ष पर बने हुए हैं जिनमें दक्ष कार्मिकों की संख्या अधिक है. संस्थान भी कार्मिकों की दक्षता बढ़ाने के लिए उनको ज्ञान, कौशल और योग्यता का निरंतर प्रशिक्षण दे रहे हैं ताकि वे विकास की ओर तेजी से बढ़ सकें.

दिनांक 02.12.2023 को लॉकर रुम में अज्ञात पाये गए सामान की पोटली को शास्त्रीनगर शाखा के अधीनस्थ कर्मचारी श्री सन्नू लाल जाजोटर ने ईमानदारी का परिचय देते हुए सबंधित लॉकर उपयोगकर्ता को वापस किया. अपना कीमती सामान सकुशल वापस पाकर लॉकर उपयोगकर्ता अत्यधिक प्रसन्न हुई तथा बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों विशेषत: श्री सन्नू लाल जाजोटर की ईमानदारी के प्रति आभार व्यक्त किया. श्री जाजोटर ने अपने इस कृत से मिसाल कायम की जिससे हमारे ग्राहको का बैंक के प्रति निष्ठा भाव अत्यधिक प्रबल एवं प्रगाढ़ होता है. सेन्ट्रलाइट परिवार उनकी सत्यनिष्ठा की सराहना करता है.

दक्ष कार्मिक की कार्य कुशलता

सुश्री कोमल कटारिया
वरिष्ठ प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, रोहतक

''दक्ष कार्मिक'' का अर्थ होता है एक ऐसा व्यक्ति जो अपने कार्य में बहुत निपुणता और समर्पण दिखाता है। एक दक्ष कार्मिक न केवल अपने क्षेत्र में माहिर होता है, बल्कि वह अपने काम को निरंतरता और सजगता से करता है। दक्ष कार्मिक का मतलब होता है एक ऐसा व्यक्ति जो अपने कार्य को बड़ी श्रद्धा और सजगता से करता है। ऐसे व्यक्ति कार्य में अपनी पूरी ध्यानशीलता और समर्पण से काम करते हैं और उन्हें अपने क्षेत्र में एक उच्च स्थान प्राप्त होता है। दक्ष कार्मिक के रूप में होने के लिए बहुत से गुण जरूरी हैं जो उसे अपनाने में मदद करते हैं। पहला गुण है निपुणता। एक दक्ष कार्मिक को अपने क्षेत्र में निपुण होना चाहिए। वह अपने काम को ठीक से समझता है और उसमें माहिर होता है। निपुणता के बिना कोई भी कार्य संभावना से दूर हो जाता है और एक व्यक्ति अच्छे परिणाम नहीं प्राप्त कर सकता। दूसरा गुण है समर्पण , एक दक्ष कार्मिक को अपने काम में पूरा समर्पित होना चाहिए। उसे अपने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए समर्थन और समर्पण की आवश्यकता होती है। बिना समर्पण के, एक व्यक्ति अपने कार्य में सफल नहीं हो सकता। तीसरा गुण है सजगता और समर्थता। एक दक्ष कार्मिक को अपने क्षेत्र में नए और उन्नत विचारों के साथ काम करना चाहिए। वह बदलते समय के साथ कदम से कदम मिलाकर चलता है और नए तकनीकों और विचारों को अपनाने के लिए सजग रहता है। चौथा गुण है आत्मनियंत्रण, एक दक्ष कार्मिक को अपनी भूमिका में आत्मनियंत्रण रखना चाहिए। वह अपनी आत्मनिर्भरता को बनाए रखता है और अपने कार्यों को सही दिशा में ले जाता है। पाँचवा गुण है सहजीवन, एक दक्ष कार्मिक को अपने काम में सहजीवन होना चाहिए। वह कभी भी अपने काम में हिचकिचाहट नहीं दिखाता और अपने कार्य को सरलता से सम्पन्न करता है।

इन गुणों के साथ, दक्ष कार्मिक में अच्छे संबंध बनाए रखने की क्षमता भी होनी चाहिए। वह लोगों के साथ अच्छा संबंध बना सकता है और समृद्धि के साथ सहयोग कर सकता है। एक दक्ष कार्मिक की आवश्यकता विभिन्न क्षेत्रों में है, जैसे कि व्यापार, शिक्षा, स्वास्थ्य, और सामाजिक क्षेत्र। इन क्षेत्रों में दक्ष कार्मिकों की आवश्यकता होती है ताकि वे अपने क्षेत्र में समृद्धि और सुधार का संदेश पहुंचा सकें। एक दक्ष कार्मिक की भूमिका महत्वपूर्ण होती है क्योंकि वह अपने क्षेत्र में नेतृत्व की भूमिका निभाता है। वह अपने साथी कर्मियों का मार्गदर्शन करता है और उन्हें सहारा देता है ताकि वे भी अपने क्षेत्र में सफलता प्राप्त कर सकें। दक्ष कार्मिक का प्रभाव सिर्फ उनके क्षेत्र में ही नहीं बल्कि समाज में भी होता है। एक दक्ष कार्मिक अपने कार्यों के माध्यम से समाज में सकारात्मक परिवर्तन ला सकता है। वह नए और सुधारित विचारों को प्रोत्साहित करता है और समाज को एक नए स्तर पर ले जाने का प्रयास करता है। एक दक्ष कार्मिक की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए उन्हें नियमित रूप से अपने क्षेत्र में नए ज्ञान और कौशलों को अपनाने का प्रयास करना चाहिए। उन्हें स्वयं को सुधारते रहना चाहिए ताकि वे हमेशा अपने क्षेत्र में नए और बेहतरीन हो सकें। इस प्रकार, ''दक्ष कार्मिक'' का अर्थ है एक व्यक्ति जो अपने क्षेत्र में निपुण, समर्पित, सजग, आत्मनिर्भर, और सहजीवन होता है। इसके माध्यम से वह समाज में सकारात्मक परिवर्तन लाने का कारण बनता है और अपने क्षेत्र में सफलता प्राप्त करता है।

1. **(निपुणता)**: दक्ष कार्मिक को अपने क्षेत्र में माहिर होना चाहिए। उसमें अपने काम को समझने और सुधारने की क्षमता होनी चाहिए।

2. **(समर्पित)**: एक दक्ष कार्मिक को अपने काम के लिए पूरा समर्पण और उत्साह होना चाहिए। वह अपने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए समर्थन और आत्मविश्वास से काम करता है।

3. **(सजगता और समर्थता)**: एक दक्ष कार्मिक नए और उन्नत विचारों के साथ काम करता है और समय के साथ बदलते मौसम का सही सामना करने की क्षमता रखता है।

4. **(आत्मनियंत्रण)**: एक दक्ष कार्मिक अपनी भूमिका में आत्मनियंत्रण बनाए रखता है और अपने कार्यों को सही दिशा में ले जाता है।

5. **(सहजीवन)**: एक दक्ष कार्मिक हमेशा अपने काम में सहजीवन रहता है और कभी भी हिचकिचाहट नहीं दिखाता, उसका दृष्टिकोण सरलता और सहजता से भरा होता है।

6. **(संबंध निर्माण)**: दक्ष कार्मिक अच्छे संबंध बना सकता है और समृद्धि के साथ सहयोग कर सकता है। उसका संबंध

उसके साथी कर्मियों, उच्चाधिकारियों और अन्य लोगों के साथ मजबूत होता है।

7. **(सामाजिक प्रभाव):** एक दक्ष कार्मिक का प्रभाव सिर्फ उसके क्षेत्र में ही नहीं बल्कि समाज में भी होता है। उसके कार्य से समाज में सकारात्मक परिवर्तन आ सकता है और लोगों को प्रेरित कर सकता है।

दक्ष कार्मिक की महत्ता समझने के लिए हमें इस शब्द ''दक्ष'' की उत्पत्ति से शुरू करना होगा, जो संस्कृत शब्द ''दक्ष'' से आया है और जिसका अर्थ होता है ''कुशल'' या ''निपुण''। दक्ष कार्मिक का अर्थ है एक ऐसा व्यक्ति जो अपने क्षेत्र में निपुण, समर्थ, उच्चतम मानकों के साथ समर्पित, और सकारात्मक रूप से काम करता है। इसे अपने विशेष क्षेत्र में महारथ होती है और योग्यता व उदारता के साथ काम करने की क्षमता रखता है। दक्ष कार्मिक की एक मुख्य विशेषता यह है कि वह अपने कार्यों में सकारात्मक परिणाम प्राप्त करने के लिए प्रतिबद्ध रहता है। उसमें उत्साह, समर्पण, और सहयोग की भावना होती है जो उसे आगे बढ़ने में मदद करती हैं। दक्ष कार्मिक निरंतर अपनी क्षमताओं को बढ़ाता है और नई चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार रहता है। इसके अलावा, दक्ष कार्मिक को अपने विकास के लिए सीधे और संरचित लक्ष्य तय करने की क्षमता होती है। उसमें योजना बनाने और उसे पूरा करने की योग्यता होती है जिससे वह अपने क्षेत्र में आगे बढ़ सकता है। दक्ष कार्मिक की सकारात्मक भूमिका निभाने के लिए उसमें अच्छा नेतृत्व और सहयोगी स्वभाव होता है। वह अपने साथी कर्मियों को प्रेरित करता है, उन्हें मार्गदर्शन देता है और समस्याओं का समाधान निकालने में मदद करता है। दक्ष कार्मिक की एक और महत्वपूर्ण गुणवत्ता है कि वह नए और सुधारित विचारों को प्रोत्साहित करता है और अपने क्षेत्र में नए तथा स्वैच्छिक उपायों की खोज करता है। यह नए सिद्धांतों और नए दृष्टिकोणों की राह प्रशस्त करता है, जिससे कार्यों में सुधार होता है और समृद्धि बढ़ती है। इसके अलावा, दक्ष कार्मिक समाज में भी सकारात्मक परिवर्तन ला सकता है। उसके योगदान से समाज में शिक्षा, स्वास्थ्य, और अन्य क्षेत्रों में सुधार होता है। उसकी क्रियाएं और उसका नेतृत्व समाज को एक नए स्तर पर पहुंचा सकता है। अगले स्तर पर, दक्ष कार्मिक को अपनी निपुणता और अनुभव को बाँटकर अन्यों की मदद करने का भी अवसर मिलता है। वह अच्छे प्रशिक्षण और मार्गदर्शन के माध्यम से नौकरीशील युवाओं को सहारा दे सकता है और उन्हें सक्षम बनाने में मदद कर सकता है। इस प्रकार, दक्ष कार्मिक एक समर्थ, उत्साही, और सकारात्मक स्वभाव वाला व्यक्ति होता है जो न केवल अपने क्षेत्र में बल्कि समाज में भी सकारात्मक परिवर्तन लाने के लिए समर्थ होता है। उसकी क्षमताएं, स्वभाव, और उद्दीपना से वह समृद्धि की ऊँचाइयों को छूने का माध्यम बनता है।

बैंकिंग क्षेत्र में दक्ष कार्मिक का महत्वपूर्ण योगदान होता है, क्योंकि इस क्षेत्र में एक दक्ष कर्मचारी न केवल बैंक के विकास में सहायक होता है बल्कि उसके कौशल और नेतृत्व से बैंक की सेवाएं और कार्यक्षमता में भी सुधार होता है। यहां बैंकिंग सेक्टर में दक्ष कार्मिक की भूमिका के कुछ पहलुओं की चर्चा करते हैं :

1. **ग्राहक सेवा:** एक दक्ष बैंक कर्मचारी को ग्राहकों के साथ संवाद करने और उनकी आवश्यकताओं को समझने की क्षमता होती है। उसका संवेदनशील और सकारात्मक दृष्टिकोण ग्राहक सेवा को सुधारने में मदद करता है और उच्च स्तर की संतुष्टि प्रदान करता है।

2. **वित्तीय सलाहकार:** दक्ष बैंक कर्मचारी को वित्तीय बाजार के बारे में अच्छा ज्ञान होता है और उसकी सलाह का संवेदनशीलता से उच्च स्तर का सलाह प्रदान कर सकता है। उसकी योजनाबद्ध वित्तीय सलाह बैंक और ग्राहकों को उनके लक्ष्यों तक पहुंचने में सहायक होती है।

3. **नेतृत्व कौशल:** एक दक्ष बैंक कर्मचारी में अच्छा नेतृत्व होता है जो उसे अपनी टीम को प्रेरित करने और संगठित रूप से काम करने में मदद करता है। वह नई परियोजनाओं की शुरुआत करने में और टीम को संगठित रखने में सक्षम होता है।

4. **तकनीकी ज्ञान:** बैंकिंग सेक्टर में तकनीकी उन्नति के साथ काम करने की आवश्यकता है, और एक दक्ष कर्मचारी की नवीनता और तकनीकी ज्ञान की दृष्टि होती है। वह नए तकनीकी समाधानों को अपनाकर बैंक की स्थिति में सुधार कर सकता है।

5. **सुरक्षा और निगरानी:** दक्ष बैंक कर्मचारी को सुरक्षा और निगरानी में विशेषज्ञता होती है। उसका ध्यान खाताधारकों की सुरक्षा पर होता है और वह सुरक्षा से संबंधित उत्पादों और प्रक्रियाओं का समर्थन करता है।

6. **बैंक की स्थिति में सुधार:** दक्ष कर्मचारी बैंक की स्थिति में सुधार के लिए नई दिशा में ले जाने की क्षमता रखता है। वह बैंक के लिए नए उत्पादों और सेवाओं की रचना करता है जो ग्राहकों को आकर्षित करते हैं और बैंक को सुधारते हैं।

इस प्रकार, बैंकिंग सेक्टर में दक्ष कार्मिक का योगदान समृद्धि, सुरक्षा, और सेवा की दिशा में होता है जो ग्राहकों को विश्वसनीयता और सुविधा प्रदान करने में मदद करता है।

आज़ादी का अमृत महोत्सव

दक्ष कार्मिक: कुशलता और कौशल्य

श्री नरेंद्र गर्ग
वरिष्ठ प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, जलगाँव

'सर्विसेज' यानी 'सेवा' क्षेत्र से जुड़े कर्मियों के लिए आवश्यक होता है कि वे अपनी तर्क शक्ति को रचनात्मक और पारदर्शी रखें ताकि लोगो को बेहतर सेवा प्रदान कर सकें। किसी भी संपन्न राष्ट्र में एक छोटे से दुकानदार से लेकर देश के वज़ीर-ए-आज़म तक सभी किसी न किसी रूप में राष्ट्र की सेवा कर रहे है। अपने स्तर को समय के अनुरूप बदलकर इस लक्ष्य की प्राप्ति की जा सकती है।

यद्यद् आचरति श्रेष्ठ: तश्र्देवेश्वरो जन:
स यत् प्रमाणं कुसते लोकस्तत् अनुवर्तते।।

''श्रेष्ठ व्यक्ति जो करता है, अन्य लोग उस कार्य का अनुसरण करते हैं। वह व्यक्ति जो मानक अपने कार्यों द्वारा स्थापित करता है लोग उसका अनुसरण करते हैं।''

सतत सीखने की प्रक्रिया और उसके प्रति चाह एक कर्मी को दक्ष बनाता है। समय के साथ होने वाले परिवर्तनों को समझना और उसपर कार्य करना कर्मी की कुशलता की निशानी है।सभी आंतरिक और बाह्य परेशानियों से जूझते हुए अंतिम ऊँचाई पर पहुँचना ही कौशल है।

एक कर्मिक में कई गुण अपेक्षित हैं या यह कहें इतने तो होने ही चाहिए तो गलत नहीं होगा। कोई भी कर्मचारी अपना शत-प्रतिशत तभी दे सकता है जब वह ऊर्जा से भरा हो, कार्य की परख और सक्षमता भी कई हद तक इसी पर निर्भर रहती है। ऊर्जा मस्तिष्क के न्यूरॉन से लेकर हाथ की उँगलियों और नेत्रों तक को सक्रिय रखती है ताकि हर समस्या का समाधान किया जा सके, लक्ष्य के निकट पहुँचने का मार्ग ही लक्ष्य को भेदने का भी मार्ग हो सकता है इसकी पहचान अति आवश्यक है। ऊर्जा आपको सामर्थ्य देती है जो मार्ग की कठिनाइयों से परे लक्ष्य प्राप्ति की ओर रोशनी दिखाती है।

कई सफल व्यक्तियों का मानना है कि सफल होने के मौके 25 प्रतिशत से 60 प्रतिशत तक बढ़ सकते हैं यदि आप अपनी रूचि के क्षेत्र में उन मौकों को तलाशते हैं। एक समान्य और पेशेवर कार्मिक के बीच का अंतर होती है उसकी रूचि। कोई भी व्यक्ति पालने से ही परिपक्वता हासिल नहीं कर लेता हां मगर समाज की गलियों में घुमते-घुमते सतत अभ्यास और रूचि से वही समान्य सा व्यक्ति पेशेवर कार्मिक बनता है। अपने कार्य में पेशेवर होने का अर्थ है अधिक प्रगतिशीलता, प्रगति जीवन का एक अभिन्न हिस्सा है, भविष्य में बेहतर बनने की ललक को बनाये रखती है,परम लक्षय की प्राप्ति के लिए प्रगतिशीलता आवश्यक है।

दक्षता का अर्थ तभी पूर्ण हो सकता है जब उसमें सक्रियता भी शामिल हो। जीवन एक सिक्के की तरह होता है, एक तरफ परेशानियाँ और दूसरी तरफ खुशियाँ। परेशानियां पूरी तरह कभी समाप्त नहीं हो सकती और न ही वो हमारे हाथ में ही है,हमारे हाथ में है तो बस ये कि हम कितने कम समय तक परेशानी को परेशानी बने रहने देते हैं। यहाँ सक्रियता और अति सक्रियता की भूमिका बढ़ जाती है। परेशानी के कारणों को जानने के लिए सक्रियता चाहिए और उनके समाधान के मार्ग जल्दी निकालने के लिए अति सक्रियता चाहिए। दक्ष कर्मिक अपने इन्हीं गुणों की सहायता से परेशानी को परेशानी नहीं समझता और विकट परिस्थितियों मे भी खुद को सहज पाता है।

दक्षता, कल्पनाशीलता से भी आती है। कल्पना समाजिक सत्य से परे होती है और आपके नये विचारों को पंख देती है। कर्तव्यों के प्रति कल्पनाशील व्यक्ति को नये आयाम प्रदान करता है। एक कल्पनाशील व्यक्ति उन कोनों पर भी रोशनी की तरंग खोज लेता है जहां रवी कि किरणें भी नहीं पहुंच पाती है।नये-नये तरीकों से चुनौतियों का समाधान खोजना और एक अलग पहचान स्थापित करना एक कल्पनाशील व्यक्ति के प्रत्यक्ष लक्षण हैं।

कार्य करने की लगन, कर्मठता, सक्रियता सभी आवश्यक तत्वों के समाहार के बाद कार्य में पारदर्शिता एक आवश्यक तत्व है।आप जो भी कार्य करते हैं उसमें सामने वाले पक्ष को तनिक भी संदेह नहीं होना चाहिए, एक-एक पन्ना बिल्कुल पाक साफ होना चाहिए ताकि उसमें कोई भी प्रश्न चिन्ह न लग पाये। सभी के होते हुए हमें तकनीक को भी कहीं पीछे नहीं छोड़ सकते । आधुनिक युग की मांग है तकनीक,उसके बिना शायद दक्षता का एक पहलु कहीं शेष रह जाएगा।

इस प्रकार कहा जा सकता है कि क्षेत्र चाहे कोई सा भी हो एक दक्ष कर्मिक अपनी कुशलता, कौशल्य और सामर्थ्य से उसे 7वें आसमान तक पहुँचा सकता है। आज के युग में सभी में ये सभी गुण अपेक्षित है।

दक्ष कार्मिक की विशेषताएं

छजनेश कुमार गर्ग
मुख्य प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़

शैक्षणिक योग्यता और अनुभव आम तौर पर कर्मचारियों की भर्ती के लिए विचार किए जाने वाले सामान्य मानदंड हैं. भले ही व्यवसायिक संगठन अत्यंत प्रतिभाशाली कर्मचारियों द्वारा बनाया गया हो, हमेशा कुछ कर्मचारी ऐसे होते हैं जो बाकी लोगों से अलग दिखते हैं; उन्हें दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी कहा जाता है. यह वास्तविकता है कि कुछ कर्मचारी दूसरो की तुलना में अधिक प्रतिभाशाली होते हैं. एक दक्ष क्षमता वाला कर्मचारी वह व्यक्ति होता है जिसके पास भविष्य का उत्प्रेरक नेता बनने की क्षमता, चरित्र और प्रेरणा होती है; इसके अलावा उनमें संगठन में क्रमिक नेतृत्व संभालने की क्षमता और आकांक्षा है. **कुल कर्मचारियों में दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों की संख्या का प्रतिशत 3% से 5% है.** एक दक्ष क्षमता वाला कर्मचारी उन लोगों की तुलना में अपने काम में अधिक प्रयास करता है जो दक्ष क्षमता वाले नहीं हैं; इसके अलावा संगठन की सफलता पर उनका सीधा प्रभाव पड़ता है. यदि हम व्यवसायिक संगठन क आउटपुट पर जाएं, तो हम देख सकते हैं कि उनके कार्यबल के छोटे हिस्से द्वारा बड़ा योगदान दिया जा रहा है. यह एक तथ्य है कि प्रतिभा का छोटा हिस्सा व्यवसायिक संगठन के उत्पादन में अधिक योगदान देता है, प्रतिभा के इस छोटे हिस्से को दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी कहा जाता है और वे प्रमुख खिलाड़ी होते हैं.

आमतौर पर पारंपरिक, रूढ़िवादी नियोक्ता परिचालन की लागत को कम करने के इरादे से औसत गुणवत्ता वाले कर्मचारियों को नियुक्त करते हैं, वे उम्मीदवारों की गुणवत्ता और प्रतिभा पर विचार किए बिना, कर्मचारियों को काम पर रखते समय उनके संबंधों और अपने दोस्तों की सिफारिशों पर भी विचार करते हैं. अधिकांश व्यवसायिक संगठन में प्रतिभावान और दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों को नियुक्त करने और प्रतिबंधित करने के लिए किसी कार्यक्रम या नीति का पालन नहीं करते हैं. यदि कोई व्यवसायिक संगठन अपने व्यवसाय में सफल होना चाहता है तो उसे दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों की पहचान करने, उन्हें नियुक्त करने, प्रबंधित करने और प्रेरित करने के लिए एक कार्यक्रम बनाना चाहिए.

प्रबंधन और प्रतिभा प्रबंधन पेशेवरों को अपने व्यवसायिक संगठन की सफलता के लिए दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों को नियुक्त करने और बनाए रखने में सावधानी बरतनी चाहिए, भविष्य की व्यवसायिक रणनीतियों की योजना बनाने के लिए उच्च क्षमता वाले कर्मचारियों को नियुक्त करने और प्रबंधित करने की नीति विकसित करना भी आवश्यक है. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी जो संगठन में प्रमुख खिलाड़ी के रूप में विचार कर रहे हैं, यदि उन्हें स्वीकार नहीं किया जाता है और प्रेरित नहीं किया जाता है, तो वे दूसरे संगठन में चले जाएंगे. प्रत्येक प्रबंधन को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे कर्मचारियों की उपस्थिति और उत्पादकता सुनिश्चित करने के लिए दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों को पहचानना, अनुकरण, चुनौती दी जा रही है और स्वीकार किया जा रहा है.

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों को पहचानना व्यवसायिक संगठन और कर्मचारियों के लिए भी पारस्परिक रूप से फायदेमंद है. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों की पहचान करने और उन्हें बनाए रखने

का सबसे महत्वपूर्ण कारण ऐसी प्रतिभाओं को ढूंढना है जो व्यवसायिक संगठनों के लिए न केवल वर्तमान व्यवसायिक समस्याओं का समाधान ढूंढने में बल्कि व्यवसाय में भविष्य की अनिश्चितताओं को पूरा करने में भी प्रभावी उत्प्रेरक प्रबंधक होंगे. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी व्यवसायिक संगठन की उत्पादकता और परिचालन दक्षता बढ़ाने में भी मदद करते हैं.

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी बनाम दक्ष प्रदर्शन वाले कर्मचारी:

दक्ष क्षमता वाले और उच्च प्रदर्शन करने वालों की अक्सर गलत पहचान की जा सकती है और वे हमेशा परस्पर अनन्य नहीं होते हैं. सभी दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी आमतौर पर उच्च प्रदर्शन करने वाले होते हैं, साथ ही सभी उच्च प्रदर्शन करने वाले दक्ष क्षमता वाले कर्माचारी नहीं होते हैं. अपनी व्यक्तिगत भूमिका में उनसे जो करने की अपेक्षा की जाती है, उसे करने के बजाय, दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी संगठन के सामान्य उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए काम कर रहे हैं. जबकि उच्च प्रदर्शन करने वाले अपने स्वयं के कार्यों को पूरा करने के लिए एक व्यक्तिगत भूमिका के रूप में अपने कर्तव्यों का पालन करना चाहते हैं. उच्च प्रदर्शन करने वाले अपने काम में महान हो सकते हैं और वे अपने कार्यों और

उपलब्धियों पर गर्व करते हैं, लेकिन उनमें अच्छे नेतृत्व की क्षमता और प्राकृतिक गुण नहीं हो सकते हैं, बल्कि वे अपने उद्देश्यों पर ध्यान केंद्रित करते हैं. पूरी टीम, हमेशा संगठन के सामान्य लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने नेतृत्व गुणों को प्रदर्शित करने के लिए अपने कौशल और क्षमताओं को प्रदान करने के अवसरों की तलाश में रहते हैं, न कि अपने व्यक्तिगत उद्देश्य को पूरा करने के लिए.

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों की प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित है:-

1. **दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी अपनी विशिष्टता में कामयाब होते हैं-**

   उनमें सीखने की अच्छी चपलता होती है और वे अपने मतभेदों में कामयाब होते हैं. एक इंसान के तौर पर इनमें कमज़ोरी होती है, लेकिन ये लोग अपनी ताकत पर ध्यान केंद्रित करते हैं. वे अपनी ताकत के क्षेत्र में आगे बढ़ने के बारे में अधिक चिंतित रहते हैं, यही कारण है कि वे जो कुछ भी करते हैं उसमें बहुत अच्छे दिखाई देते हैं. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी अत्यधिक प्रतिभाशाली होते हैं इसलिए वे सर्वोत्तम परिणाम दे सकते हैं. वे विश्वसनीय संसाधनों से आवश्यक ज्ञान प्राप्त करते हैं और संगठन को अधिकतम पूर्णता तक ले जाते हैं. वे अपनी प्राकृतिक प्रतिभा को अपने गतिशील व्यक्तित्व के साथ मिलाकर संगठन को अधिकतम परिचालन दक्षता तक ले जा सकते हैं. वे जो करते हैं उसमें अच्छे हैं. वे बेहद प्रतिभाशाली हैं और लगातार बेहतरीन काम और उत्कृष्ट परिणाम देते हैं.

2. **वे नेतृत्व के अवसरों का फायदा उठाते हैं और वे अनुकूलनशील होते हैं:**

   दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी स्वभाव से लचीले होते हैं, वे किसी भी वातावरण में कार्य कर सकते हैं चाहे वे काम के लिए अनुकूल हो या नहीं. वे अपने मिशन को शुरू करने के लिए सकारात्मक माहौल का इंतजार नहीं करते. इनमें प्रतिकूल परिस्थिति को भी अनुकूल परिस्थिति में बदलने का गुण होता है. वे स्व-प्रेरित और परिणामोन्मुखी हैं. चूंकि दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों में प्राकृतिक नेतृत्व गुण और कौशल होते हैं और वे हमेशा विकास के अवसरों की तलाश में रहते हैं और संगठन को सफलता तक पहुंचाने के लिए जिम्मेदारियां लेते हैं. जब गंभीर स्थिति और समाधान की कोई समस्या उत्पन्न होगी तो वे स्वेच्छा से समस्या का समाधान करने के लिए आगे रहेंगे.

3. **वे स्वायत्त रूप से अच्छा काम करते हैं:**

   चूंकि दक्ष क्षमता वाले कर्मचारियों को अपना काम शुरू करने और पूरा करने के लिए निर्देशों और दिशानिर्देशों की आवश्यकता नहीं होती है, वे अच्छी उत्पादकता देंगे और उनमें रचनात्मकता होगी. प्रबंधन को उन्हें दिए गए कार्यों के परिणामों के बारे में चिंतित होने की आवश्यकता नहीं है, वे किसी भी पर्यवेक्षण और नियंत्रण को लागू किए बिना अपनी नौकरी पर भरोसा कर सकते हैं. वे हर बार काम पूरा कर लेते हैं.

4. **वे आजीवन सीखने के लिए प्रतिबद्ध हैं:**

   एक अच्छे नेता को निरंतर सीखने वाला होना चाहिए. उन्हें अपने ज्ञान को अद्यतन करना चाहिए, खासकर उस क्षेत्र में जहां वह काम कर रहे हैं. उच्च क्षमता वाले कर्मचारी आजीवन सीखने के लिए प्रतिबद्ध हैं. उन्हें अपने परिचालन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सीखने और बढ़ने का हर अवसर मिलता है.

5. **वे पहल करते हैं और नवीन विचारों के साथ प्रयोग करते है:**

   दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी निष्पादन के आदेश प्राप्त नहीं करना चाहते हैं. वे काम शुरू करने की पहल करते हैं और कौशल और अनुभव के आधार पर उसे क्रियान्वित करते हैं. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी नए विचारों के साथ प्रयोग करते हैं. वे कोशिश से नहीं डरते और असफल होने से भी नहीं. वे अपनी प्रयोगात्मक प्रक्रिया के दौरान अपनी रचनात्मकता और दूरदर्शिता का उपयोग संगठन में उपयोग की जाने वाली प्रक्रिया को आसान बनाने और जिस संगठन में वे काम कर रहे हैं उसकी व्यवसायिक रणनीति को लागू करने के लिए नए सफल तरीकों को तैयार करने के लिए कर रहे हैं.

6. **वे इस बात में रुचि रखते हैं कि कंपनी कहां जा रही है:**

   रोज़गार पाने का मूल उद्देश्य जीवनयापन के लिए पैसा कमाना है और वे आमतौर पर वही करते हैं जो आवश्यक होता है. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी संगठन की सफलता के लिए अन्य कठिन परिश्रम भी करते हैं. वे अपने विकास के साथ-साथ संगठन की प्रगति और सफलता का लक्ष्य रखते हैं. वे हमेशा उस संगठन के विकास के बारे में सोचते हैं जहां वे काम कर रहे हैं.

7. **वे दबाव में नहीं झुकते, वे चीजों को अस्थायी मानते हैं:**

   दक्ष क्षमता वाले लोग यह समझते हैं कि, दुनिया में कोई गारंटी नहीं है; वे जानते हैं कि चीज़ें संभवत: अस्थायी हैं, इसलिए उनको हर अवसर पर अपना सर्वश्रेष्ठ देने का मौका मिल

जाता है. दक्ष क्षमता वाले शांत रहते हैं भले ही संगठन में स्थिति परेशानी और गंभीर हो जाए. वे चुनौतियों का सामना करने के लिए एक नेता के रूप में खुद को नवीनीकृत करते हैं.

8. **वे प्रश्न पूछते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी कंपनी के भविष्य में रुचि रखते हैं, इसलिए वे बेहतर विकल्प खोजने के लिए संगठन के निर्णय और नीतियों की समीक्षा करते हैं. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी वर्तमान स्थिति के बारे में और कंपनी की भविष्य की संभावनाओं के बारे में भी सवाल पूछते हैं, भले ही वे प्रबंधकीय पद पर न हों.

9. **जब भी संभव हो वे अपने सहकर्मियों की मदद करते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी टीम वर्क की भावना और शक्ति पर विश्वास करते हैं. इसलिए जब उनके सहकर्मी अभिभूत होते हैं तो वे बिना किसी मांग के अपना काम पूरा करने में मदद की पेशकश करते हैं.

10. **ये काम में नकारात्मकता नहीं लाते:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी काम में थकावट नहीं दिखाते हैं, भले ही वे काम से तनावग्रस्त हों, वे उच्च उत्पादकता सुनिश्चित करने के लिए संयम बनाए रखने और अपने अधीनस्थों के बीच सकारात्मक ऊर्जा पैदा करने में मदद करने के महत्व को समझते हैं.

11. **वे हमेशा सही नहीं होने को स्वीकार कर सकते हैं:**

यहां तक कि दुनिया के सबसे बुद्धिमान लोग भी समय-समय पर गलत होते हैं. दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी इस प्राकृतिक सत्य के बारे में जानते हैं, इसलिए वे हमेशा अपने विचारों पर बातचीत करने के लिए तैयार रहते हैं, और कुछ मामलों में वे अपने विचारों को त्याग देते हैं, जब उन्हें पता चलता है कि किसी के पास बेहतर विचार है और वे नए विचारों का समर्थन करने और स्वीकार करने के इच्छुक हैं.

12. **वे अपनी नौकरी के विवरण से बाहर की जिम्मेदारियां लेते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी अपनी जिम्मेदारी को किसी विशेष पूर्व निर्धारित क्षेत्र तक सीमित नहीं रखते हैं. यदि स्थिति की आवश्यकता होती है तो वे अतिरिक्त जिम्मेदारियां लेने के लिए हमेशा तैयार रहते हैं और उन कार्यों को भी संभालने के लिए तैयार रहते हैं जिनमें वे सीधे तौर पर शामिल नहीं होते हैं.

13. **वे अपने सहकर्मियों की मेहनत को पहचानते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी समझते हैं कि उनके साथी भी उनकी कड़ी मेहनत के लिए पहचाने जाने का आनंद लेते हैं. वे अपने साथियों और सहकर्मियों की कड़ी मेहनत को समझते हैं और इससे कार्यबल के बीच सर्वोत्तम समझ और उत्पादकता पैदा होती है.

14. **फीडबैक सुनते है:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी बेहतर करने का प्रयास करते हैं, उन्हें अच्छी और बुरी दोनों तरह की प्रतिक्रिया प्राप्त करना पसंद है.

15. **वे अपने करियर के लक्ष्य बताते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी इस बारे में बहुत मुखर हैं कि वे भविष्य में खुद को कहां देखते हैं और वे करियर के कौन से लक्ष्य पूरा करने की उम्मीद करते हैं.

16. **ये अपने कार्यस्थल पर अच्छी मित्रता बनाए रखते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी अपने सहकर्मियों के बीच अच्छे संबंध बनाए रखते हैं, क्योंकि वे धैर्यवान और व्यावहारिक ज्ञान वाले महान नेता होते हैं, जो सहायक होते हैं और लगभग हमेशा प्रसन्नचित्त रहते हैं, ये कर्मचारी कार्यस्थल में सभी के साथ सहजता से मिलते हैं.

17. **उन पर साथियों का भरोसा होता है:**

अपनी कड़ी मेहनत, अनुकूल व्यवहार और अपनी नौकरी के प्रति समर्पण के कारण, दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी अपने साथियों, सहकर्मियों का सम्मान अर्जित करते हैं और जब उन्हें सलाह की आवश्यकता होती है तो वे उनके पास जाते हैं.

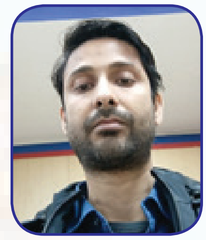
18. **वे कंपनी संस्कृति को जीते हैं और उसमें सांस लेते हैं:**

दक्ष क्षमता वाले कर्मचारी संगठन संस्कृति के जीवंत अवतार होंगे. वे अपने हर काम से उस संस्कृति को सुदृढ़ करते हैं, जो उनके साथियों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करती है.

परिणामस्वरूप कार्यस्थल अधिक आनंददायक स्थान बन जाता है.

आज़ादी का अमृत महोत्सव

वसूली



विकास राजपूत
प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, बरपेटा रोड

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र एक निरंतर आधार पर विकसित हो रहा है जिसमें इसके अनन्य होने से लेकर सामाजिक सुधार एवं वित्तीय समावेशन का वाहक बनना भी शामिल है हालांकि हाल दिनों में बैंकिंग उद्योगों ने कई समस्याओं का अनुभव किया है, उदाहरण के लिए परिसंपत्तियों की गुणवत्ता में गिरावट वित्तीय सुदृढ़ता और दक्षता में गिरावट ने भारतीय बैंकिंग उद्योग को गंभीर रूप से प्रभावित किया है. बढ़ती आबादी जैसी चुनौतियां कोविड-19 महामारी के संकट और पश्चिमी देशों के भारत व अन्य स्थानों पर अपने विनिर्माण आधारों को रूपांतरित करने की इरादों को देखते हुए पांचवीं पीढ़ी के बैंकिंग सुधारो को स्वीकार करना आवश्यक हो गया है. बैंकिंग उद्योग में वसूली अर्थात दिए गए ऋण की अदायागी बैंकिंग सेवाओं की निरंतरता एवं सुदृढ़ता के लिए तो अत: आवश्यक है ही साथ ही देश की आर्थिक अर्थव्यवस्था की प्रगति के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है बैंक एक ऐसी संस्था है जो आम आदमी की मेहनत की कमाई को न सिर्फ सुरक्षित रखने का कार्य करती है साथ ही इस बचत की वृद्धि भी ब्याज अदायगी के तौर पर करती है. साधारण शब्दों में इसे इस प्रकार समझ सकते हैं कि बैंक जरूरतमंदों की आवश्यकता और राशि मुहैया कराती है उसे राशि से जो आम लोग अपनी सारी मूलभूत जरूरत को पूरा करने के पश्चात आधिक्य को बैंक के पास सुरक्षित रखते हैं हमारे देश में सार्वजनिक क्षेत्र की बैंक बहुत ही आसान शर्तों पर और कम ब्याज पर ऋण उपलब्ध कराती है सरकार समय-समय पर बैंकों के माध्यम से लोगों के नई-नई योजनाओं द्वारा अनुदान सहित लोन भी प्रदान करती है.

सार्वजनिक बैंक का प्रधान क्षेत्र काफी विविध है, अर्थात वृहत पैमाने की व्यावसायिक उद्धमी से लेकर भूमिहीन बटाईदार इधर खेतिहर किसान या फिर सड़क विक्रेता सभी बैंक ऋण से लाभान्वित होते रहते हैं.

पिछले कुछ दशकों में बैंक के वित्तीय सुदृढ़ता में काफी गिरावट आई है और इसका मुख्य कारण बैंकों में बढ़ते एनपीए गैर निष्पादित परिसंपत्तियों अस्थियां है, एवं बैंक के दिन प्रतिदिन बढ़ती इन गैर निष्पादित हस्तियों के निस्तारण आज की सबसे अहम जरूरत बन गई हैं, ताकि बैंकों का अस्तित्व कायम रहे.

किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास एवं सुद्धढ़ता के लिए बैंक सबसे महत्वपूर्ण स्तंभ है,एनपीए गैर निष्पादित अस्थियां और उनकी वसूली का समाधान उचित ऋण मूल्यांकन और वसूली प्रबंध तंत्र में ही निहित है. तरलता की अधिकता और आर्थिक उछाल की स्थिति में बैंक की संपत्ति की गुणवत्ता से समझौता करते हुए अधिक ऋण देने की प्रवृत्ति एवं उनके प्रतिकूल चयन से एनपीए में वृद्धि की संभावित खतरे के बारे में चिंता बढ़ जाती है भारतीय बैंकिंग प्रणाली में एनपीए के विभिन्न वसूली चैनलों का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं पाया गया है. अनुचित ऋण मूल्यांकन डिफाल्टर से निपटने के लिए अपर्याप्त कानून और माइक्रोइकोनॉमिक्स के वैरियल्स की बहिर्तम कमजोरियां पुर्नप्राप्ति प्रक्रिया का मुख्य कारण हो सकती है पट्टदार पर ली गई परिसंपत्ति या सहित कई परिसंपत्ति अगर निष्पादित हो जाती है जब वह बैंक के लिए आय उत्पन्न करना बंद कर देती है. एक गैर निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) को एक ऋण सुविधा के रूप में परिभाषित किया गया है. जिसके संबंध में ब्याज या मूल्यधन की किस्त एक निर्दिष्ट अवधि (वर्तमान में केंद्रीय बैंक द्वारा 90 दिन निर्धारित है) के लिए अतीत बनी हुई है एनपीए को इस प्रकार भी समझा जा सकता है कि एक ऋण जहां ऋणदाता को कुछ संदेह है कि पुनर्भुगतान में कठिनाइयों का सामना करना पड़ रहा है और समय सीमा के बावजूद परिणाम पूंजी की हानि हो सकती है. एनपीए की वसूली बैंकिंग उद्योग को बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है भारतीय बैंकिंग प्रणाली में वसूली मुख्य रूप से निम्नलिखित तीन उपकरणों के माध्यम से होती है:-

1. लोक अदालत

भारत में लोग अदालत का विकास कानूनी सेवा प्राधिकरण अधिनियम 1987 द्वारा हुआ जिसे पीपुल्स कोर्ट कहा जाता है. भारत के पूर्व मुख्य न्यायाधीश मूर्ति पी. एन. भगवती द्वारा अनुमोदित लोक अदालत की व्यवस्था बैंक के गैर निष्पादन अस्तियों के निस्तारण हेतु एक गैर विरोधी प्रणाली है. जिसके तहत राज्य एवं जिला प्राधिकरण उच्च एवं उच्चतम न्यायालय एक नकली अदालत जिसे लोकअदालत कहा जाता है. आयोजित करती है देश की

पहली लोक अदालत 14 मार्च 1982 को गुजरात राज्य में आयोजित की गई अदालत के माध्यम से बैंक के खराब ऋण के वकायादारों के बीच समझौते की मामलों पर निर्णय लेने के लिए ऋण वसूली एनपीए न्यायाअधिकारों को अधिकृत किया गया है लोक अदालत द्वारा केवल उन गैर निष्पादित अस्तियों का समझौता किया जा सकता है जो गैर निष्पादित अस्तियां एक वर्ष से अधिक पुराने होंगे एवं उनकी अदायगी स्वीकृत ऋण की रकम 20 लाख से कम हो अतएव छोटे खराब ऋण के निस्तारण हेतु लोक अदालत काफी प्रभावित रहा है लोग अदालत निशुल्क सुगम एवं आपसी सहमति द्वारा ऋण निस्तारण की सुविधा प्रदान करता है. देश के विभिन्न हिस्सों में लोक अदालत की भी व्यवस्था की जा रही है जो विवादों को सुलझाने हेतु एक स्थान से दूसरे स्थान तक जाती है ताकि इस माध्यम से विवादों के समाधान को सुविधाजनक बनाए जा सके अब तक देश में 10 करोड़ से अधिक विवादों का निस्तारण लोग अदालत के माध्यम से हो चुका है.

2. **ऋणवसूली नयायाधिकरण एवं ऋण वसूली अपीलीय न्यायाधिकरण**

ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी) एवं ऋण वसूली अपीलीय नयायाअधिकरण (डी आर ए टी) का गठन (डी आर टी) अधिनियम के प्रावधानों के तहत बैंकों और वित्तीय संस्थानों के बकाया ऋणों की खातिर न्यायनिर्णय और वसूली और उनसे जुड़े मामलों के लिए न्यायाधिकरण की स्थापना हेतु किया गया था. (डीआरटी)को भी प्रतिभूतिकरण अधिनियम (सरफेसी अधिनियम) के तहत शुरू की गई सुरक्षित ऋण दाता की कार्रवाई के खिलाफ उधारकरता बंधकर्कता दायर आवेदनों पर निर्णय लेने की भी शक्ति दी गई है.

भारत सरकार द्वारा बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों की बकाया ऋणों की त्वरित वसूली के लिए (संसद के एक अधिनियम 1993 का अधिनियम संख्या 51) के तहत भारत में वसूली न्यायाधिकरण की स्थापना हुई. न्यायाधिकरण प्रतिभूतियों अधिनियम 2002 के तहत सुरक्षित देनदारों द्वारा वसूली की गई कार्यवाही के खिलाफ दायर अपील के लिए अपीलीय प्राविधिकरण भी है 2014 में ऋण संबंधी विवादों की निस्तारण के तीव्रता लाने के लिए सरकार द्वारा और नए 6 डीआरटी का गठन किया गया जिसकी पश्चात देश में 39 डीआरटी और 5 डीआरटी कार्यरत है. केंद्रीय बैंक की एक रिपोर्ट के अनुसार 2023 अंतिम तिमाही तक लगभग 2 लाख विवाद डीआरटी में लंबित है जो दर्शाता है कि कई अन्य लिए वसूली तंत्र की भांति डीआरटी भी लबिंत विवादों पर काम करने में धीमा है. विश्व बैंक की एक रिपोर्ट के मुताबिक भारत में पुराने कानून के तहत दिवालियापन को हल करने में औसतन 4.3 साल लगे जो चीन जैसे देश की तुलना में दुगुने से भी अधिक है. डी.आर.टी.केवल उन ऋण बकाया विवादों को स्वीकृत करता है जहां ऋण अदायएगी बकाया राशि 20 लाख या उसे अधिक हो.

3. **वित्तीय अस्थियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्गठन तथा प्रतिभूति हित का परिवर्तन अधिनियम (सरफेसी अधिनियम 2002)**

सरफेसी अधिनियम बैंकों की लाभप्रदता पर और गैर निष्पादित अस्तियां एनपीए के प्रभाव की भयावहता को देखते हुए दिसंबर 2002 में बैंकिंग क्षेत्र सुधारों पर समिति (नरसिम्हन समिति रिपोर्ट) एवं कमजोर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की पुनर्गठन (वर्मा समिति) की सिफारिशों के आधार पर किया गया अधिनियम के प्रावधान बैंक और वित्तीय संस्थानों को दीर्घकालिक परिसंपत्तियों का एहसास करने, तरलता और परिसंपत्ति देयता असमानताओं की समस्याओं का प्रबंध करने और प्रतिभूतियों पर कब्जा करने उन्हें बेचने और उपायों को अपना गैर निष्पादित अस्तियों को कम करने की शक्तियों का प्रयोग करके वसूली में सुधार करने में सक्षम बनाते हैं सरफेसी अधिनियम 2002 गैर निष्पादित अस्तियों की वसूली के लिए तीन वैकल्पिक तरीके प्रदान करता है:-

ए) प्रतिभूतिकरण:-

प्रतिभूतिकरण का तात्पर्य सुरक्षित ऋणदाता (एससी) परिसंपत्तियों पुनर्निर्माण कंपनी (एसआरसी) द्वारा धन जुटा कर या पर प्राप्त करके सुरक्षा, रसीद जारी करना है प्रतिभूतिकरण कंपनी या पुनर्निर्माण कंपनियां धन प्राप्त करने हेतु योजनाओं के माध्यम से योग्य संस्थागत (क्यूआईबी) से धन जुड़ती है योग्य संस्थागत खरीदार के होते हैं जिनके पास पूंजी बाजार में निवेश करने एवं उनके मूल्यांकन करने के लिए अपनी विशेषता होती है.

बी) संपत्ति पुनर्निर्माण

संपत्ति पुनर्निर्माण कंपनियां बैंकों से एनपीए खरीदती है और उधारकर्ताओं से खराब ऋण को वसूली के लिए निम्न उपाय करती है और उन्हें शाश्वत भी बनाती है:-

1. उधारकर्ताओं के व्यवसाय का उचित प्रबंधन
2. व्यवसाय में प्रबंधन परिवर्तन
3. कब्जा
4. बिक्री या पट्टा देना
5. उधारकर्ता के व्यवसाय का पुनर्गठन
6. उधारकर्ता द्वारा देय ऋणों के पुनर्भुगतान का पुनर्निर्धारण
7. सुरक्षित संपत्तियों पर कब्जा

सी) अदालती हस्तक्षेप के बिना सुरक्षित परिसंपत्तियों का परावर्तन

सरफेसी अधिनियम न्यायालय की हस्तक्षेप के बिना पंजीकरण अधिनियम 1908 में किसी की बात के बावजूद सुरक्षित ऋणदाताओं के हित को लागू करने का प्रावधान करता है .अधिनियम की धारा 7 के तहत एसस/एआरसी द्वारा जारी की गई कोई भी सुरक्षा रसीद और संपत्ति का कोई अधिकार या शीर्षक या हित बनाना, घोषित करना निर्दिष्ट करना, सिवाय इसके की जहां तक यह पंजीकृत साधन की धारक को हकदार बनता है या सुरक्षा रसीदों के किसी भी हस्तांतरण के लिए अनिवार्य पंजीकरण की आवश्यकता नहीं होगी.

किंतु सरफेसी अधिनियम की कुछ परिसीमन की वजह से यह अधिनियम भी एनपीए से निपटने के लिए उपयोगी अपर्याप्त है. इस अधिनियम में कृषि भूमि एवं वह संपत्ति जो लोक हित में इस्तेमाल हो रही है, जैसे (अस्पताल विद्यालय इत्यादि) शामिल नहीं है साथ ही अगर संपूर्ण स्वीकृति ऋण बकाया किस्त 20% या उससे कम हो तब भी वह ऋण इस अधिनियम के दायरे में नहीं आएगा. एक लाख से कम राशि वाले ऋण के लिए भी यह अधिनियम लागू नहीं है.

छई छप्पा छई

गिरते हुए पारे और अंधेरी होती शामों के मध्य बुने जाते हैं कई ख्याल मस्तिष्क एक सुरंग है। अंधेरी सुरंग। रौशनी का ठीहा दूर है, इतना दूर कि चाहकर भी पहुँच पाना दुरूह है। मार्ग दुर्गम है... पैरों में लगातार लगती ठोकरें चलने का उत्साह छीनती जाती हैं।

समंदर अथाह है। अथाह में पाँव टिकाना कठिन है। किनारे पर पानी के थपेड़ों का भय है। भय का आघात दर्द से बड़ा होता है। उफनते सागर की लहरों का डर और उससे बचाव की कोशिशें, मूँगे के पत्थर पर अचानक पड़े पाँव का दर्द निगल जाती हैं।

घात-प्रतिघात में मुक्ति परम सुख है।

ठोकर के बाद चलते जाना उजाले तक पहुँचना है।

लहरों के सामने पाँव टिकाकर सर को झुका लेना, भय और दर्द दोनों की सम्भावना से पार पा जाना है।

अनुभव को हर्फ़ देना निकास का सबसे मोहक भाव है। निकास शारीरिक हो या मानसिक, त्रास से मुक्ति देता है।सहजता को आश्रय भी देता है।

सहजता किसी कवि की कोई कल्पना नहीं। यह बेहद आम लोगों की सबसे आसान भाषा है। भाषा जिसे गिरफ़्तार करने का भाव अक्सर दबंगों में आ जाता है।

गिरफ़्तारी लिखते हुए नदियों पर बने बाँध ज़हन में आते हैं।

नदी का नाम लेते हुए ऊँचा पहाड़ दिखता है... पहाड़ जो रिसता है रिसाव जो झरने की तरह आता है। झरना नदी बनने के कगार पर है...

अमित दहलान
वरिष्ठ प्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय

आज़ादी का अमृत महोत्सव

प्राचीन चंडी माता मंदिर: जिसके नाम पर बना चंडीगढ़

संपन्न मिश्रा
सहायक प्रबंधक
शाखा- पिंजौर, चंडीगढ़

पंचकूला से पिंजौर जाने वाली सड़क पर शिवालिक पहाड़ियों के बीच बसा चंडी माता मंदिर करीब 5000 साल पुराना बताया जाता है. कहते हैं कि यहां पांडवों ने अपना वनवास का वक्त बिताया था. इस मंदिर के नाम से ही चंडीगढ़ शहर को उनका नाम मिला है. यही वजह है कि नवरात्रि में यहां पर हजारों-लाखों भक्त पहुंचकर आस्था की डुबकी लगाते हैं. ये मंदिर पंचकूला से पिंजौर जाने वाली सड़क पर शिवालिक पहाड़ियों के बीच बसा है. जो करीब 5000 साल पुराना बताया जाता है.

मंदिर का इतिहास

इस चंडी मंदिर के नाम से ही चंडीगढ़ शहर को उसका नाम मिला है. यही वजह है कि नवरात्रि में यहां पर हजारों-लाखों भक्त पहुंचकर आस्था की डुबकी लगाते हैं. ये मंदिर पंचकूला से पिंजौर जाने वाली सड़क पर शिवालिक पहाड़ियों के बीच बसा है. जो करीब 5000 साल पुराना बताया जाता है.

वहीं मंदिर के इतिहास के बारे में बताते हुए मंदिर प्रबंधक माता निर्मला देवी ने बताया है कि, इस मंदिर में एक साधु ने सालों तक तप किया था जिसके बाद उन्हें मां दुर्गा की मूर्ति मिली थी. इस स्वरूप में मां महिषासुर का वध कर उसके ऊपर खड़ी थीं.

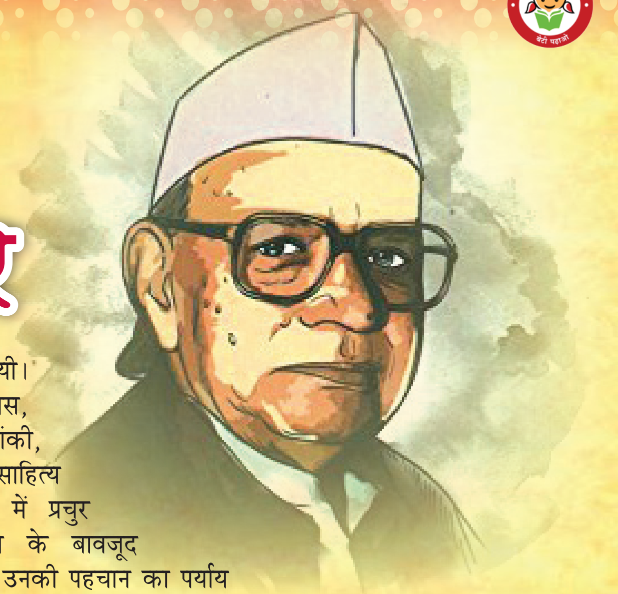
जिसके बाद साधु ने मां भगवती के इस स्वरूप को वहीं पर स्थापित कर दिया और उसकी पूजा-अर्चना करने लगे. फिर देखते ही देखते साधु ने यहां पर घास, मिट्टी और पत्थर से मां का एक छोटा मंदिर बना दिया और उसे चंडी मंदिर नाम दिया.

इसके अलावा यह भी कहा जाता है कि, पांडवों ने अपने 12 साल के वनवास के दौरान पर ठहराव किया था. साथ ही अर्जुन ने पेड़ की शाखा पर बैठकर मां की तपस्या की थी, जिससे खुश होकर माता चंडी ने अर्जुन को तेजस्वी तलवार और जीत का वरदान किया था. जिसके बाद पांडवों ने महाभारत के युद्ध में विजय हासिल की थी.

वहीं जब भारत के प्रथम राष्ट्रपति डॉ राजेंद्र प्रसाद और पंजाब के गवर्नर सीपीएन सिंह के दर्शन के लिए आए थे, तो वे मंदिर को देखकर काफी प्रभावित हुए थे. जिसके बाद उन्होंने घोषणा की थी कि अब चंडी माता के नाम पर चंडीगढ़ शहर बसाया जाएगा.

सुप्रसिद्ध लेखक

विष्णु प्रभाकर



विष्णु प्रभाकर (21 जून 1912- 11 अप्रैल 2009) हिन्दी के सुप्रसिद्ध लेखक थे जिन्होने अनेकों लघु कथाएँ, उपन्यास, नाटक तथा यात्रा संस्मरण लिखे। उनकी कृतियों में देशप्रेम, राष्ट्रवाद, तथा सामाजिक विकास मुख्य भाव हैं।

जीवन परिचय

विष्णु प्रभाकर का जन्म उत्तरप्रदेश के मुजफ्फरनगर जिले के गांव मीरापुर में हुआ था। उनके पिता दुर्गा प्रसाद धार्मिक विचारों वाले व्यक्ति थे और उनकी माता महादेवी पढी-लिखी महिला थीं जिन्होंने अपने समय मे पर्दा प्रथा का विरोध किया था। उनकी पत्नी का नाम सुशीला था। विष्णु प्रभाकर की आरंभिक शिक्षा मीरापुर में हुई। बाद में वे अपने मामा के घर हिसार चले गये जो तब पंजाब प्रांत का हिस्सा था। घर की माली हालत ठीक नहीं होने के चलते वे आगे की पढाई ठीक से नहीं कर पाए और गृहस्थी चलाने के लिए उन्हें सरकारी नौकरी करनी पडी। चतुर्थ वर्गीय कर्मचारी के तौर पर काम करते समय उन्हें प्रतिमाह 18 रुपये मिलते थे, लेकिन मेधावी और लगनशील विष्णु ने पढाई जारी रखी और हिन्दी में प्रभाकर व हिन्दी भूषण की उपाधि के साथ ही संस्कृत में प्रज्ञा और अंग्रेजी में बी.ए की डिग्री प्राप्त की। विष्णु प्रभाकर पर महात्मा गाँधी के दर्शन और सिद्धांतों का गहरा असर पडा। इसके चलते ही उनका रुझान कांग्रेस की तरफ हुआ और स्वतंत्रता संग्राम के महासमर में उन्होंने अपनी लेखनी का भी एक उद्देश्य बना लिया, जो आजादी के लिए सतत संघर्षरत रही। अपने दौर के लेखकों में वे प्रेमचंद, यशपाल, जैनेंद्र और अज्ञेय जैसे महारथियों के सहयात्री रहे, लेकिन रचना के क्षेत्र में उनकी एक अलग पहचान रही।

विष्णु प्रभाकर ने पहला नाटक लिखा- हत्या के बाद, हिसार में नाटक मंडली में भी काम किया और बाद के दिनों में लेखन को ही अपनी जीविका बना लिया। आजादी के बाद वे नई दिल्ली आ गये और सितम्बर 1955 में आकाशवाणी में नाट्य निर्देशक के तौर पर नियुक्त हो गये जहाँ उन्होंने 1957 तक काम किया। वर्ष 2005 में वे तब सुर्खियों में आए जब राष्ट्रपति भवन में कथित दुर्व्यवहार के विरोध स्वरूप उन्होंने पद्म भूषण की उपाधि लौटाने की घोषणा की। उनका आरंभिक नाम विष्णु दयाल था। एक संपादक ने उन्हें प्रभाकर का उपनाम रखने की सलाह दी। विष्णु प्रभाकर ने अपनी लेखनी से हिन्दी साहित्य को समृद्ध किया। उन्होंने साहित्य की सभी विधाओं में अपनी लेखनी चलाई। 1931 में हिन्दी मिलाप में पहली कहानी दीवाली के दिन छपने के साथ ही उनके लेखन का जो सिलसिला शुरू हुआ, वह आज आठ दशकों तक निरंतर सक्रिय है। नाथूराम शर्मा प्रेम के कहने से वे शरत चन्द्र की जीवनी आवारा मसीहा लिखने के लिए प्रेरित हुए जिसके लिए वे शरत को जानने के लगभग सभी सभी स्रोतों, जगहों तक गए, बांग्ला भी सीखी और जब यह जीवनी छपी तो साहित्य में विष्णु जी की धूम मच गयी। कहानी, उपन्यास, नाटक, एकांकी, संस्मरण, बाल साहित्य सभी विधाओं में प्रचुर साहित्य लिखने के बावजूद आवारा मसीहा उनकी पहचान का पर्याय बन गयी। बाद में अर्द्धनारीश्वर पर उन्हें बेशक साहित्य अकादमी पुरस्कार मिला हो, किन्तु आवारा मसीहा ने साहित्य में उनका मुकाम अलग ही रखा।विष्णु प्रभाकर ने अपनी वसीयत में अपने संपूर्ण अंगदान करने की इच्छा व्यक्त की थी। इसीलिए उनका अंतिम संस्कार नहीं किया गया, बल्कि उनके पार्थिव शरीर को अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान को सौंप दिया गया। वे सीने और मूत्र में संक्रमण तथा न्युमोनिया के कारण 23 मार्च 2009 से महाराजा अग्रसेन अस्पताल में भर्ती थे। उन्होंने 20 मार्च से खाना-पीना छोड़ दिया था। उनके परिवार में दो बेटे और दो बेटियाँ हैं।

प्रमुख कृतियाँ

उपन्यास : ढलती रात, स्वप्नमयी, अर्धनारीश्वर, धरती अब भी घूम रही है, क्षमादान, दो मित्र, पाप का घड़ा, होरी,

नाटक : हत्या के बाद, नव प्रभात, डॉक्टर, प्रकाश और परछाइयाँ, बारह एकांकी, अशोक, अब और नही, टूट्ते परिवेश,

कहानी संग्रह : संघर्ष के बाद, धरती अब भी धूम रही है, मेरा वतन, खिलोने, आदि और अन्त्,

आत्मकथा : पंखहीन नाम से उनकी आत्मकथा तीन भागों में राजकमल प्रकाशन से प्रकाशित हुई है।

जीवनी : आवारा मसीहा,

यात्रा वृतान्त् : ज्योतिपुन्ज हिमालय, जमुना गन्गा के नैहर मै।

सम्मान

पद्मभूषण, अर्धनारीश्वर उपन्यास के लिये भारतीय ज्ञानपीठ का मूर्तिदेवी सम्मान तथा साहित्य अकादमी पुरस्कार, सोवियत लैंड नेहरु पुरस्कार इत्यादि। पद्म भूषण सम्मान भारत सरकार द्वारा दिया जाने वाला तीसरा सर्वोच्च नागरिक सम्मान है, जो देश के लिये बहुमूल्य योगदान के लिये दिया जाता है। भारतीय ज्ञानपीठ भारत में साहित्य संबंधी गतिविधियों के संवर्धन और संरक्षण के लिए कार्यरत सबसे प्रमुख और प्रतिष्ठित संस्थान है। साहित्य अकादमी पुरस्कार भारत में एक साहित्यिक सम्मान है, जो साहित्य अकादमी प्रतिवर्ष भारत की अपने द्वारा मान्यता प्रदत्त प्रमुख भाषाओं में से प्रत्येक में प्रकाशित सर्वोत्कृष्ट साहित्यिक कृति को पुरस्कार प्रदान करती है। भारतीय संविधान की आठवीं अनुसूची में शामिल 22 भारतीय भाषाओं के अलावा ये राजस्थानी और अंग्रेज़ी भाषा; याने कुल 24 भाषाओं में प्रदान किया जाता हैं। पहली बार ये पुरस्कार सन् 1955 में दिए गए।

पर्यावरण, प्रदूषण और हम

प्रथमेश जाधव
सहायक प्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय

भारतीय परिवेश में बचपन से हम पौधों की, वनों की, नदियों की और सरोवरों की पूजा करते आए हैं. बचपन में हम जानने का प्रयत्न भी नहीं करते की इन सभी निर्जीव वस्तुओं के प्रति अकारण हमारी इतनी श्रद्धा क्यों है ? पर जैसे जैसे हमारी समझ विकसित होती है तो हम समझ पाते हैं. हमारी संस्कृति केवल अंधविश्वासों में न उलझकर अपितू वैज्ञानिक दृष्टि को संलग्न किए हुए समावेशी संरक्षण का उपयुक्त उदाहरण है. वर्तमान परिवेश तेजी से प्रदूषित हुआ जा रहा है, सरकार जहां नई नई योजनाओं के माध्यम से प्रदूषण के विरूद्ध लगातार कार्यरत है वहीं पर यह भी जानना अति महत्वपूर्ण की सरकार की नीतियां या योजनाओं को सफल हमारे ही सहयोग से किया जा सकता है. आगामी पीढ़ी को हम कैसा भविष्य सौंपना चाहते हैं यह हमारे ही हाथों में है.

भविष्य भयावह है या सुंदर : हम प्रति दिन एक सुंदर भविष्य की कल्पना करते हैं. क्या हो यदि किसी दिन हमें पता चले कि हमारी इच्छाओं के विरुद्ध भविष्य अंधकारमय है. तो शायद हमारी जिजिविषा ही खत्म हो जाए. परंतु मानव जाति ने विकास का एक लंबा रास्ता तय किया है. जहां आदिमानव जंगलों में रहते थे, आज का मनुष्य शहरों में सुव्यवस्थित तरीके से सभ्यता के विकास में सहयोग दे रहा है. पिछली एक शताब्दी में जनसंख्या विस्फोट जो हुआ है उससे हमारे वर्तमान संसाधनों पर अत्याधिक दबाव पड़ रहा है. वर्तमान स्थिति देखें तो जल, वायू, भूमि एवं ध्वनि प्रदूषण की स्थिति दिन प्रति दिन भयावह होती जा रही है. हवा सांस लेने योग्य नहीं बची है, स्वच्छ वायू के अभाव से अस्थमा जैसी बीमारियां नवजात शिशुओं में बढ़ रहीं हैं. जल पीने योग्य नहीं रहा, जल प्रदूषण लगातार बढ़ रहा है, भूमि में रासायनिक तत्वों की मात्रा के अधिक होने से भूमि का अपक्षय हो रहा है. भूमि लगातार अपनी ऊर्वरकता खो रही है. ध्वनि प्रदूषण का स्तर इतना बढ़ गया है, लोगों में बहरापन जैसी समस्याएं आम हो गई हैं. यह स्थिति की भयावहता की झलक मात्र है. अब चर्चा विस्तार में.

भूमि प्रदूषण और इसका नियंत्रण : विश्व की जनसंख्या लगातार बढ़ रही है, उसके साथ ही हमारी आवश्यकताएं, साथ ही जीवन की सहजता को बढ़ाने के लिए बाजार में नयी नयी कंपनिया जो दिन प्रति दिन नयी और अधिक सुंदर पैकेजिंग में त्वरित डिलिवरी प्रदान कर रही हैं, परंतु इसके साथ ही कचरे की मात्रा जिस तीव्र गति से बढ़ रही है. अगर उसका उचित प्रबंधन नहीं किया गया तो आगामी समय में कचरा ही कचरा होगा. एक सर्वेक्षण के मुताबिक जितना कुल ठोस कचरा हमने एक शताब्दी में उत्पन्न किया है, उससे कहीं अधिक ठोस अपशिष्ट या कचरा हमनें पिछले एक दशक में पैदा किया है. उसमें भी विविध प्रकार के अपशिष्ट पदार्थ जो सभी एक हो जाने पर विकराल समस्या का कारण बन जाते हैं. सभी अपशिष्ट पदार्थों का पृथक्कीकरण करने के पश्चात ही जैविक तरीके से इनका निपटान किया जा सकता है. हमारे आस पास नगर निगम, नगर पालिका, तथा ग्राम पंचायत नित्य जो घरेलू अपशिष्ट पदार्थ एकत्रित करते हैं, यदि उसका उचित प्रबंधन किया जाए तो उसी अपशिष्ट पदार्थों से एक ओर हम हमारे किसानों के लिए उर्वरक खाद का निर्माण करेंगें वहीं दूसरी ओर हम हमारी ऊर्जा की आपूर्ति भी स्वच्छ तरीके से करने में सफल हो सकेंगें. इससे हमारे आसपास जो कचरा एकत्रित हो कर कई रोग पैदा करने वाले जीवों का प्रजनन का स्थान बनता है. हम उस पर भी एक कड़ा प्रहार कर हमारे मानव संसाधन को बीमारियों से सुरक्षित एक स्वच्छ परिवेश भी प्रदान करेंगें. इस कदम में हमारा सहयोग अत्यंत महत्वपूर्ण है, हमें सदैव कचरे को पृथक करके ही कचरे में देना चाहिए. हमारे इस छोटे से कदम से हम पर्यावरण के साथ साथ हमारे सफाई मित्रों की भी सहायता करने में सफल हो सकेंगें.

जल प्रदूषण और इसका नियंत्रण : नगरों से निकलने वाले मल-मूत्र तथा अपशिष्ट पदार्थ जो हमारे जल संसाधनों में मिलकर उन्हें प्रदूषित कर देते हैं.जल का अपशिष्ट पदार्थों से मिलने के कारण किसी के उपयोग का न रह जाना जल प्रदूषण कहलाता हैं. यह जल न तो पेयजल के रूप में उपयोग किया जा सकता है. न ही किसी अन्य रूप में उपयोग के लायक रहता है. प्रदूषित जल का उपयोग फसलों के सिचाई के लिए भी नहीं किया जा सकता है, क्योंकि यह जल फसलों के लिए भी हानिकारक है. प्रदूषित जल में कई प्रकार के विषैले तत्व मौजूद होते हैं. जो जीव जंतु तथा फसलों के सेहत के लिए घातक सिद्ध हो सकते हैं. आजकल जैविक प्रसाधनों का उपयोग शुरू हुआ है. यह बहुत ही उपयोगी हैं. एक तो यह जल प्रदूषण को रोकता है, जल का उपयोग ऐसे प्रसाधनों में नहीं किया जाता है. दूसरी ओर इस प्रकार के प्रसाधनों में जैविक प्रक्रिया के माध्यम से अपशिष्ट पदार्थों को उर्वरक खाद में परिवर्तित कर मृदा

की उर्वरकता को बढ़ाने के लिए किया जाता है. विश्व के सभी जलाशय चाहे वह नदी, नाले, तालाब, झील, सागर या महासागर हों सभी प्रदूषित हो रहे हैं. इन सबके प्रदूषित होने से सबसे विकराल समस्या आने वाले समय में पेय जल की होगी. अगर यह कहा जाए कि आने वाले समय में पेय जल की कालाबाजारी होगी, तो यह कल्पित कपोल कल्पना न होगी. गर्मियों में अक्सर कई महानगरों में मुख्यत: झगडे का कारण जल ही होता है. "जल ही जीवन" है इस बात की महत्वता को समझते हुए भारत सरकार ने 1974 में जल प्रदूषण निरोध एवं नियंत्रण अधिनियम पारित किया ताकि हमारे जलाशय सुरक्षित एवं संरक्षित रहें.

वायू प्रदूषण और इसका नियंत्रण : हम सभी का जीवन वायू के बिना 1 मिनट भी संभव नहीं है, और यह तथ्य है. इस बात को जानते हुए, वायू की महत्वता को समझते हुए मानव जाति ने वायू की जो दुर्दशा की है. यह विस्मित करता है कि मानव जाति अपनी प्रगति कर रही या अपनी कब्र खोद रही है. औद्योगिकीकरण तथा विकास की अंधी दौड़ ने मानवों को अपने स्वार्थ में इतना अंधा कर दिया है, कि वायू की गुणवत्ता दिन प्रतिदिन निम्न स्तर पर आ रही है. वायू में अवांछनीय पदार्थ मिलकर वायू को प्रदूषित करते है. यही वायू प्रदूषण कहलाता है. यह वायू विषैले तत्वों से मिलकर श्वसन संबंधी रोगों के अलावा कई तरह की ऐलर्जी भी करता है. भारत में बची हुए फसलों को जलाने के कारण भी शीत ऋतु के समय भारत की राजधानी दिल्ली में कोहरा का प्रकोप से सभी वाकिफ हैं. यहां वायू प्रदूषण के मुख्य दो कारण फैक्ट्रियों से निकलने वाला धुआं तथा वाहनों से निकलने वाला धुआं है. यह न केवल पर्यावरण में मौजूद हवा को प्रदूषित करता है. अपितु हवा में मिलकर बादलों में जा कर अम्लीय वर्षा भी करता है. वायू प्रदूषण को रोकने के लिए भारत सरकार द्वारा वायू प्रदूषण निरोध एवं नियंत्रण अधिनियम 1981 लागू किया गया है. जब भी हम कोई नया या पुराना वाहन लेते हैं तो हमें यह बताया जाता है कि यह बीएस iv इंजन है बीएस vi साधारण शब्दों में समझे तो यह इंजन के प्रकार हैं. जिनके द्वारा सरकार प्रत्येक इंजन से होने वाले प्रदूषण को नियंत्रित करते हैं. साथ ही साथ उपयोग की जाने वाली ईंधन का चुनाव भी उपयुक्त इंजन के आधार पर किया जाता है. सरकार द्वारा ईंधन के प्रकार पर भी लगातार बदलाव किए जा रहें हैं. सरकार इलेक्ट्रिक वाहनों के प्रचार प्रसार हेतु कई राज्यों में इलेक्ट्रिक वाहनों पर आकर्षक छूट व सब्सिडी दे रही है. इथेनॉल आधारित ईंधन के बढ़ावा हेतु कई इथेनॉल के उद्योगों को भी सरकार सहायता प्रदान कर रही है. सरकारी बसों तथा सरकारी वाहनों को सीएनजी तथा इलेक्ट्रोनिक ईंधन पर चलाकर एक नया आदर्श प्रस्तुत कर रही है. सीएनजी तथा इलेक्ट्रोनिक जैसे ईंधन स्वच्छ ऊर्जा प्रदान करते हैं. जो हमारी बढ़ती ऊर्जा खपत की आपूर्ति बिना किसी क्षति एवं प्रदूषण के करतें हैं.

ध्वनि प्रदूषण और इसका नियंत्रण : कोई ध्वनि संगीत है या शोर यह आपकी रूचि निर्धारित करती है. दिन प्रति दिन नये नये स्पीकर तथा वाहनों के माध्यम से ध्वनि प्रदूषण लगातार बढ़ता जा रहा है. क्लब तथा पार्टियों में उपयोग किए जाने वाले भारी भरकम स्पीकर न केवल ध्वनि प्रदूषण करते हैं अपितु ध्वनि प्रदूषण से होने वाले कई रोगों जैसे बहरापन, वर्टिगो आदि बीमारियों के मुख्य कारक हैं. तीव्र ध्वनि से मानसिक तनाव भी होता है. इस समस्या से निपटने के लिए कुछ नये क्लब भी शुरू किए गए हैं. जहां संगीत हेडफोन के माध्यम से चलाया जाता है, और अनावश्यक तीव्र ध्वनि को प्रबंधित किया जाता है. ताकि ध्वनि प्रदूषण को नियंत्रित किया जा सके.

हमारा सुंदर एवं उज्जवल भविष्य : भारतीय अर्थ व्यवस्था तीव्र गति से प्रगति कर रही है, हम जल्द ही विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बनने जा रहे हैं. परंतु सतत विकास को लेकर लगातार हमारी सरकार द्वारा प्रयास जारी है. हां पर्यावरण की समस्या विकट है परंतु उसका समाधान उतना ही सरल व सहज है. सर्वप्रथम प्रत्येक व्यक्ति के पर्यावरण के प्रति जबाबदेह होना एक छोटी सी शुरूआत है. उदाहरण के लिए इंदौर देश का स्वच्छतम शहर है. परंतु उसे स्वच्छ बनाने में प्रशासन से कहीं अधिक जनमानस का समर्थन है. यह एक छोटा सा उदाहरण है. हमारा उद्देश्य स्वच्छ ऊर्जा का उपयोग करके प्रदूषण रहित विकास करना है.

हमारी आगामी पीढ़ी के लिए हम सभी एक सुनहरे भविष्य की कल्पना करते हैं. परंतु भविष्य की कल्पना बिना पृथ्वी के संभव नहीं है. और फिलहाल केवल हमारे पास एक ही गृह है जहां जीवन पाया जाता है. और यदि हम उसे संरक्षित न कर सकें तो हमारा विकास किसी के काम का नहीं जब आप इस धरती को छोड़ कर जाएगें, तब आप अपनी आगामी पीढ़ी के लिए क्या विरासत के रूप में छोड़ कर जाते हैं वह महत्वपूर्ण है.

भोपाल गैस त्रासदी इस सदी का जीवित प्रमाण है कि हम सभी का जीवन कितने नाजुक संतुलन पर चल रहा है. यही विडंबना भी है कि मानव विकास जिन सुख सुविधाओं हेतु दिन रात प्रगतिशील है, वही विकास उनके प्राणों का घातक भी हो सकता है. पर्यारवण प्रदूषण हम सभी के अस्तित्व को खतरे में डाल सकता है. हम सभी को एक सुरक्षित, संतुलित एवं संरक्षित भविष्य के निर्माण हेतु सदैव समर्पित रहना होगा. जिससे हम एक नये भविष्य की न केवल कल्पना कर सकें. अपितु एक सुरक्षित भविष्य का मजबूत नींव के साथ निर्माण करें.

बैंक डिजिटलीकरण

कुणाल प्रशांत
वरिष्ठ प्रबंधक - विधि
क्षेत्रीय कार्यालय, दिल्ली दक्षिण

बैंकिंग क्षेत्र, जो कभी अपने पारंपरिक ईंट-और-मोर्टार संचालन की विशेषता रखता था, अब खुद को डिजिटल नवाचार में सबसे आगे पाता है. जैसे-जैसे ग्राहकों की अपेक्षाएं विकसित हो रही हैं और निर्बाध, वैयक्तिकृत अनुभवों की मांग तेज हो गई है, यह स्पष्ट हो गया है कि अब बैंकिंग में डिजिटल परिवर्तन का समय आ गया है. अत्याधुनिक तकनीकों और उपयोगकर्ता-केंद्रित समाधानों को अपनाकर, वित्तीय संस्थान अपनी सेवा पेशकशों को बढ़ा सकते हैं, प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित कर सकते हैं और तेजी से बदलते परिदृश्य में प्रतिस्पर्धी बने रह सकते हैं.

डिजिटल रणनीतियों को अपनाने की आवश्यकता न केवल तकनीक-प्रेमी ग्राहकों को पूरा करने की आवश्यकता से प्रेरित है, बल्कि जैसे-जैसे हम डिजिटल बैंकिंग के युग में प्रवेश कर रहे हैं, वित्तीय संस्थानों के लिए यह आवश्यक है कि वे अपने परिचालन को बदलने के लिए साहसिक कदम उठाएं, यह सुनिश्चित करें कि वे 21वीं सदी में अपने ग्राहकों को मूल्य, सुविधा और सुरक्षा प्रदान करना जारी रखें.

डिजिटलीकरण ने हमारे बैंकिंग क्षेत्र में लेनदेन करने के तरीके में क्रांति ला दी है, अब व्यक्ति और व्यवसाय नकदी या चेक ले जाने के बजाय, अब विभिन्न ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म या मोबाइल वॉलेट के माध्यम से धन हस्तांतरित कर सकते हैं. डिजिटलीकरण ने बैंकिंग की सुविधा और लाभों को बढ़ाया है और इसे तेज़, अधिक सुरक्षित और अधिक कुशल लेनदेन की सुविधा प्रदान की है. हालाँकि, डिजिटल बैंकिंग का प्रभाव सिर्फ सुविधा से परे है. बैंकिंग के इस तरीके की ओर बदलाव समाज को बदल रहा है, जिसका व्यक्तियों, व्यवसायों और यहां तक कि सरकारी एजेंसियों पर दूरगामी प्रभाव पड़ रहा है.

इस निबंध में, हम बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण के विकास , इसमें कर्मचारियों की भूमिका और समाज पर डिजिटल बैंकिंग के प्रभाव - लाभ, चुनौतियाँ और भविष्य की दिशाओं का पता लगाएंगे.

अपनी शुरुआत से डिजिटल बैंकिंग ने एक लंबा सफर तय किया है. डिजिटल बैंकिंग के शुरुआती रूप 1960 के दशक में कह सकते है जब पहली बार क्रेडिट कार्ड पेश किए गए थे. 1990 के दशक में, इंटरनेट के उदय से ई-कॉमर्स का विकास हुआ, जिससे लोगों के लिए सामान और सेवाओं को ऑनलाइन खरीदना और बेचना संभव हो गया. जैसे-जैसे तकनीक आगे बढ़ती गई, वैसे-वैसे डिजिटल बैंकिंग भी बढ़ता गया. मोबाइल उपकरणों की शुरूआत ने लोगों के लिए अपने फोन का उपयोग करके बैंकिंग करना संभव बना दिया. 2008 में, बिटकॉइन की शुरुआत हुई, जिससे क्रिप्टोकरेंसी का उदय हुआ. डिजिटल बैंकिंग की शुरूआत का समाज पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा है. इससे लोगों के लिए किसी भी समय और किसी भी स्थान से लेनदेन करना संभव हो गया है. इससे भौतिक नकदी और चेक की आवश्यकता समाप्त हो गई है, जिससे लेनदेन तेज और अधिक सुविधाजनक हो गया है. आज, डिजिटल बैंकिंग व्यापक रूप से स्वीकार्य है और व्यवसायों तथा उपभोक्ताओं दोनों के लिए बैंकिंग का एक सामान्य तरीका बन गया है. जैसे-जैसे तकनीक आगे बढ़ रही है, हम उम्मीद कर सकते हैं कि डिजिटल बैंकिंग और भी अधिक व्यापक और सभी के लिए सुविधाजनक हो जाएगी.

पिछले कुछ वर्षों में डिजिटल बैंकिंग ने काफी लोकप्रियता हासिल की है. डिजिटल बैंकिंग का सबसे बड़ा लाभ इसके द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधा है, इसके साथ, आपको नकदी ले जाने या बैंक जाने की ज़रूरत नहीं है. इंटरनेट एक्सेस के साथ बैंकिंग किसी भी समय और कहीं से भी किया जा सकता है.

डिजिटल बैंकिंग का एक अन्य लाभ दक्षता है. डिजिटल बैंकिंग से चेक लिखने और जमा करने की समय लेने वाली प्रक्रिया समाप्त हो जाती है. बैंकिंग तुरंत किया जा सकता है और वास्तविक समय में प्राप्त किया जा सकता है. इससे धोखाधड़ी वाली गतिविधियों और त्रुटियों की संभावना बहुत कम हो जाती है.

सुविधा और दक्षता के अलावा, डिजिटल बैंकिंग अतिरिक्त सुरक्षा भी प्रदान करता है. बैंकिंग विवरण एन्क्रिप्टेड होते हैं, जिससे हैकर्स या धोखेबाजों के लिए लेनदेन को रोकना मुश्किल हो जाता है. इससे उपभोक्ताओं को मानसिक शांति मिलती है और वे धोखाधड़ी से बचते हैं.

डिजिटल बैंकिंग ने अधिक लोगों को अर्थव्यवस्था में भाग लेने में

सक्षम बनाकर वित्तीय समावेशन का विस्तार किया है. डिजिटल बैंकिंग के साथ, जिन व्यक्तियों के पास बैंकिंग सुविधा नहीं है या जिनके पास कम बैंकिंग सुविधा है, वे वित्तीय सेवाओं तक पहुंचने और डिजिटल लेनदेन में संलग्न होने में सक्षम हैं. इससे उन लोगों और जिनके पास पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच नहीं है, के बीच अंतर को पाटने में मदद मिलती है.

डिजिटल बैंकिंग विधियों के तेजी से बढ़ने के बावजूद, बहुत से लोग अभी भी नकद या पारंपरिक बैंकिंग विधियों का उपयोग करना पसंद करते हैं. डिजिटल बैंकिंग अपनाने में कई बाधाएं हैं, जिनमें सुरक्षा की कमी, बदलाव के प्रति अनिच्छा और प्रौद्योगिकी तक सीमित पहुंच शामिल है. डिजिटल बैंकिंग अपनाने में एक बड़ी बाधा सुरक्षा संबंधी चिंताएँ हैं. उपभोक्ता व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी ऑनलाइन साझा करने में झिझक सकते हैं, उन्हें डर है कि उनकी जानकारी से समझौता किया जा सकता है. इसके अतिरिक्त, वित्तीय संस्थानों और बैंकिंग प्रोसेसर द्वारा उठाए गए सुरक्षा उपायों में विश्वास की कमी है.

एक और चुनौती बदलाव के प्रति अनिच्छा है, बहुत से लोग नकद या अन्य पारंपरिक बैंकिंग विधियों का उपयोग करने के आदी हैं, और नई तकनीक को अपनाने के प्रति प्रतिरोधी हो सकते हैं. यह पुरानी पीढ़ियों के लिए विशेष रूप से सच है जो डिजिटल बैंकिंग विधियों से परिचित नहीं हो सकते हैं.

अंत में, प्रौद्योगिकी तक सीमित पहुंच भी डिजिटल बैंकिंग अपनाने में बाधा बन सकती है. खराब इंटरनेट कनेक्टिविटी या स्मार्टफोन और कंप्यूटर तक सीमित पहुंच वाले क्षेत्र डिजिटल बैंकिंग विधियों का पूरी तरह से उपयोग करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं.

इन चुनौतियों के बावजूद, डिजिटल बैंकिंग अपनाने को प्रोत्साहित करने के कई तरीके हैं. वित्तीय संस्थान और बैंकिंग प्रोसेसर मजबूत सुरक्षा उपाय लागू कर सकते हैं और उपभोक्ताओं को स्पष्ट जानकारी प्रदान कर सकते हैं कि उनकी जानकारी कैसे सुरक्षित है. शिक्षा और आउटरीच भी उपभोक्ताओं को डिजिटल बैंकिंग विधियों से अधिक परिचित और आरामदायक बनने में मदद कर सकती है. अंत में, प्रौद्योगिकी की उपलब्धता में सुधार किया जाना चाहिए, खासकर उन क्षेत्रों में जहां पहुंच सीमित है.

डिजिटल बैंकिंग हमारे वित्तीय लेनदेन के तरीके में क्रांतिकारी बदलाव ला रहा है. कई मायनों में, उनमें समाज को बेहतरी के लिए बदलने की क्षमता है. डिजिटल बैंकिंग के सबसे महत्वपूर्ण सामाजिक प्रभावों में से एक असमानताओं को कम करने और व्यक्तियों को सशक्त बनाने की उनकी क्षमता है.

डिजिटल बैंकिंग से असमानताओं को कम करने का एक तरीका वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढ़ाना है. दुनिया के कई हिस्सों में, पारंपरिक बैंकिंग सेवाएँ आसानी से उपलब्ध नहीं हैं, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में. डिजिटल बैंकिंग लोगों को पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं पर निर्भर हुए बिना वैश्विक अर्थव्यवस्था में भाग लेने का एक साधन प्रदान कर सकता है.

डिजिटल बैंकिंग व्यक्तियों को उनके वित्त पर अधिक नियंत्रण देकर उन्हें सशक्त बना सकता है. डिजिटल बैंकिंग से लोग अपने खर्च और बजट को आसानी से ट्रैक कर सकते हैं. इससे उन लोगों को अपने पैसे का अधिक प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने में मदद मिल सकती है जो आर्थिक रूप से संघर्ष कर रहे हैं.

इसके अलावा, डिजिटल बैंकिंग से चोरी और धोखाधड़ी का खतरा कम हो सकता है. नकद या चेक जैसी पारंपरिक बैंकिंग विधियों से हमेशा चोरी या धोखाधड़ी का खतरा बना रहता है. डिजिटल बैंकिंग अधिक सुरक्षित हैं और व्यक्तियों को वित्तीय नुकसान से बचाने में मदद कर सकते हैं.

अंततः, डिजिटल बैंकिंग वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में मदद कर सकता है. वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढ़ाकर और व्यक्तियों को अपने वित्त को अधिक प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए सशक्त बनाकर, डिजिटल बैंकिंग गरीबी को कम करने और आर्थिक विकास को बढ़ावा देने में मदद कर सकता है.

जैसे-जैसे दुनिया कैशलेस भविष्य की ओर बढ़ रही है, डिजिटल बैंकिंग के तरीके अधिक नवीन और विविध होते जा रहे हैं. डिजिटल बैंकिंग के भविष्य में ध्यान देने योग्य कुछ रुझान और नवाचार निम्नांकित यहां दिए गए हैं.

एक प्रवृत्ति मोबाइल बैंकिंग का बढ़ना है. जैसे-जैसे स्मार्टफोन अधिक सर्वव्यापी होते जा रहे हैं, उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं के बैंकिंग के लिए तेजी से उनका उपयोग कर रहे हैं. यह ऐप्पल पे और गूगल वॉलेट जैसे मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की बढ़ती लोकप्रियता से स्पष्ट है.

एक अन्य प्रवृत्ति पहनने योग्य बैंकिंग उपकरणों का प्रसार है. स्मार्टवॉच, फिटनेस ट्रैकर और अन्य पहनने योग्य उपकरण अब उपयोगकर्ताओं को अपना फोन या क्रेडिट कार्ड निकाले बिना, चलते-फिरते बैंकिंग करने की अनुमति देते हैं.

डिजिटल बैंकिंग की सुरक्षा और दक्षता बढ़ाने के लिए बैंक और वित्तीय संस्थान ब्लॉकचेन तकनीक का लाभ उठाने के नए तरीके भी तलाश रहे हैं. ब्लॉकचेन-आधारित बैंकिंग प्रणालियों में लेनदेन के समय और लागत को काफी कम करने की क्षमता है, और बैंकों जैसे मध्यस्थों की आवश्यकता को भी समाप्त कर दिया गया है.

अंततः, डिजिटल बैंकिंग के लिए बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण विधियों में रुचि बढ़ रही है. यह तकनीक लेनदेन को अधिकृत करने के लिए किसी व्यक्ति की अद्वितीय शारीरिक विशेषताओं, जैसे उनके फिंगरप्रिंट या चेहरे की विशेषताओं का उपयोग करती है. जैसे-जैसे बायोमेट्रिक तकनीक अधिक सटीक और व्यापक होती जा रही है, इसमें डिजिटल बैंकिंग की सुरक्षा और सुविधा में उल्लेखनीय सुधार करने की क्षमता है.

कुल मिलाकर, डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन का लक्ष्य बढ़ती डिजिटल दुनिया के लिए ग्राहक अनुभव और कर्मचारियों की उत्पादकता में सुधार करना है और ये रुझान और नवाचार बताते हैं कि डिजिटल बैंकिंग का भविष्य उज्ज्वल और रोमांचक संभावनाओं से भरा है परन्तु ध्यातव्य है कि डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन ग्राहक को डिजिटल चैनलों पर उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाने से कहीं अधिक है और सही ढंग से किए जाने पर, इसमें व्यावसायिक प्रक्रियाओं, अनुप्रयोगों, डेटा और व्यवसाय मॉडल का डिजिटलीकरण शामिल है और इसमें सबसे महत्वपूर्ण भूमिका कर्मचारीयों की है .

जैसा कि बैंक अपनी डिजिटल बैंकिंग परिपक्वता का मूल्यांकन करते हैं, वे बिक्री प्रक्रिया में सुधार करने, उत्पाद की पेशकश पर पुनर्विचार करने, ग्राहक यात्रा को निजीकृत करने के लिए डेटा और एनालिटिक्स का उपयोग करने और दक्षता बढ़ाने की उम्मीद करते हुए डिजिटल जुड़ाव बढ़ाने के तरीकों पर विचार करते हैं जो सकारात्मक प्रभाव डालेंगे, लेकिन जैसे-जैसे संगठन ग्राहकों के लिए 'अधिक डिजिटल' बनने की होड़ में हैं, प्रक्रिया में संगठन की निचली रेखा कर्मचारी की भूमिका सबसे महत्वपूर्ण है

चाहे वह डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन का दायरा हो, नई तकनीक को तैनात करने की आवश्यकता हो, या पारम्परिक व्यावसायिक इकाइयों का संभावित पुनर्गठन हो, ये परिवर्तन पिछले कुछ समय से मौजूद लोगों, प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी को प्रभावित करते हैं. इससे कर्मचारियों को बदलाव को स्वीकार करने में कठिनाई होती है और प्रबंधन नेतृत्व के लिए भी कठिन होता है.

वित्तीय संस्थानों के लिए कर्मचारियों को डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन प्रक्रिया में जल्दी शामिल करना और उन्हें क्षितिज पर अवसरों के बारे में उत्साहित करना अनिवार्य है. साथ ही जब कोई संगठन ग्राहक अनुभव पर ध्यान केंद्रित करता है, तो कर्मचारी अनुभव भी डिजिटल बैंकिंग रणनीति के केंद्र में होना चाहिए.

इसे वर्तमान कर्मचारियों को डिजिटल ग्राहक सहभागिता प्रक्रिया का हिस्सा बनाकर पूरा किया जा सकता है. नए डिजिटल उत्पादों और अनुप्रयोगों पर कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने से लेकर, डिजिटल की शक्ति पर ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए ग्राहक संपर्क कर्मचारियों का लाभ उठाने तक, कर्मचारी डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन में तेजी लाने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए एक शक्तिशाली उपकरण हो सकते हैं.

डिजिटल परिवर्तन और कर्मचारी भागीदारी शून्य में सफल नहीं हो सकती. खुला संवाद बनाना महत्वपूर्ण है जहां कर्मचारियों को यह आभास न हो कि परिवर्तन उन पर थोपा जा रहा है. उल्लेखनीय है कि, अधिकांश कर्मचारी चिंतित हैं कि डिजिटल परिवर्तन से उनकी नौकरियाँ ख़त्म हो जाएँगी. वास्तव में, इसकी अधिक संभावना है कि डिजिटल बाज़ार के लिए उनकी नौकरियों को फिर से परिभाषित किया जाएगा.

एक बार जब कर्मचारी यह समझ जाते हैं कि डिजिटल परिवर्तन से मौजूदा नौकरियों को खतरा नहीं है, तो उन्हें डिजिटल प्रक्रिया में सुधार के नए तरीकों के बारे में अपने विचार साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है. रचनात्मकता और नवीनता के माहौल को बढ़ावा देकर कर्मचारियों की संतुष्टि में सुधार करेंगे और नई डिजिटल क्षमताओं का निर्माण करेंगे.

प्रबंधन को यह पता लगाने के लिए कर्मचारियों को शामिल करना चाहिए कि उनके अनुसार सबसे महत्वपूर्ण डिजिटल सुधार क्या हैं जिन्हें करने की आवश्यकता है. संगठन के शीर्ष से केवल घोषणाएं जारी करने के विपरीत, प्रबंधन के सभी सदस्यों को संगठन की संस्कृति को नई डिजिटल वास्तविकता की ओर ले जाते हुए परिवर्तन का चैंपियन बनना चाहिए. पूरे संगठन के माध्यम से डिजिटलीकरण प्रक्रिया को गति देगा और नकारात्मक अवरोध /धक्का-मुक्की को कम करेगा.

कर्मचारियों को यह जानने की ज़रूरत है कि क्या आ रहा है और इसे कैसे लागू किया जाएगा; कौन सी प्रक्रियाएँ बदलेंगी, किस क्रम में; ये परिवर्तन उनकी भूमिकाओं को कैसे प्रभावित या विकसित करेंगे; और उन्हें कैसे प्रशिक्षित किया जाएगा.

डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन प्रक्रिया को समर्थन मिलने के बाद भी, संचार की लाइनें खुली रहनी चाहिए, जैसे कि लगातार कर्मचारियों से सुझाव और किसी भी चिंता के लिए पूछना. खुले संचार और स्पष्ट लक्ष्यों के साथ बेहतर कर्मचारी अनुभव पर ध्यान केंद्रित करने से, ग्राहक अनुभव पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा और कर्मचारी संतुष्टि में सुधार होगा.

कई वित्तीय संस्थान अपने डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन लक्ष्यों का समर्थन करने के लिए नई प्रौद्योगिकियों और प्रक्रियाओं में भारी निवेश कर रहे हैं. इसमें कोई संदेह नहीं है कि ग्राहकों द्वारा डिजिटल की ओर झुकाव और गेम-चेंजिंग तकनीक को देखते हुए ये निवेश

उचित हैं जो डिजिटल ग्राहक अनुभव में सुधार का समर्थन कर सकते हैं. दुर्भाग्य से, डेटा, एनालिटिक्स, प्रौद्योगिकी और सिस्टम पर इतना ध्यान देने के साथ, अधिकांश कंपनियां यह सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारियों में निवेश करने की आवश्यकता को नजरअंदाज कर देती हैं कि वे तैनात किए जा रहे नए टूल के मूल्य को अधिकतम करें.

कर्मचारी डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन प्रक्रिया का हिस्सा कैसे बन सकते हैं, इसके बारे में खुले संचार के साथ साथ यह सुनिश्चित करने के लिए लोगों को प्रशिक्षित करने में निवेश करना महत्वपूर्ण है कि डिजिटल बैंकिंग परिवर्तन प्रयास सफल हों. यदि आप ऐसा नहीं करते हैं, तो यह एक नई इलेक्ट्रिक कार खरीदने जैसा है जिसकी बैटरी चार्ज की व्यवस्था उपलब्ध नहीं है).

एक सबसे उल्लेखनीय कौशल जिसे डिजिटल परिवर्तन के समय में कर्मचारियों के लिए महत्वपूर्ण है 'प्रौद्योगिकी को समझने' की य्ह्ह्ह अधिकांश वित्तीय संगठनों में यह पारंपरिक बैंकिंग कर्मचारियों में निरंतर परिवर्तनशील डिजिटल साक्षरता के प्रति जागरूकता लगभग न के बराबर है. डिजिटल तकनीकी साक्षरता डिजिटल परिवर्तन की नींव का हिस्सा है, क्योंकि जो कर्मचारी डिजिटल रूप से कुशल नहीं हैं, उन्हें डिजिटल परिवर्तन के प्रभाव, जोखिम और अवसरों को समझने में कठिनाई होगी. यही कारण है कि हम देखते हैं कि दुनिया भर में सबसे डिजिटल रूप से उन्नत और नवीन वित्तीय संस्थान वे हैं जिनमें कर्मचारियों और प्रबंधन बैंकिंग उद्योग के साथ साथ गहन डिजिटल तकनीकी ज्ञान और विस्तृत अनुभव हैं.

डिजिटल प्रौद्योगिकी के प्रभाव को समझने की आवश्यकता के साथ खुले दिमाग और परिवर्तन को स्वीकार करने की आवश्यकता भी जुड़ी हुई है जो की कर्मचारियों को बहुत ही विघटनकारी माहौल में अनुकूलन और प्रतिक्रिया करने में सक्षम बनाती है. अतः ऐसे नए कर्मचारियों की भर्ती करें जिनके पास मजबूत डिजिटल तकनीकी ज्ञान और अनुभव हो और पुराने कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करें, प्रौद्योगिकी सम्मेलनों में भागीदारी/उपस्थिति हेतु प्रेरित करें , 'डिजिटल पर्यटन' के लिए प्रतिबद्ध रहें, जिसमें अन्य सफल, तकनीक-संचालित कंपनियों के साथ सहयोग , दौरा करना और बातचीत करना शामिल है. ऐसी डिजिटल रणनीति बनायें जो विशेष रूप से डिजिटल खतरों और अवसरों पर ध्यान केंद्रित करें.

परिवर्तन के समय में संचार, प्राथमिकता, निवेश और परियोजना प्रबंधन की बुनियादी बातों को समझना और भी महत्वपूर्ण है. इन कौशलों को प्रत्यायोजित नहीं किया जा सकता. वे एक ऐसी संस्कृति की नींव हैं जो डिजिटल परिवर्तन की क्षमता को अपनाती है. सभी स्तरों पर कर्मचारियों और प्रबंधकों के पास सफल होने के लिए उपकरण होने चाहिए, जिसमें प्रशिक्षण और डिजिटल परिवर्तन को अपनाने वालों के लिए संगठन में आगे बढ़ने का अवसर भी होना चाहिए.

अनुकूलन और अन्वेषण को एक साथ बढ़ाना, विशेष रूप से बड़े, पुराने वित्तीय संस्थानों में, असाधारण रूप से चुनौतीपूर्ण हो सकता है लेकिन यह संभव है. कोई संगठन जितना बड़ा, अधिक जटिल और पुराना होगा, वह विकास और लाभप्रदता के साधन के रूप में जोखिम लेने के बजाय अनुकूलन पर उतना ही अधिक निर्भर हो सकता है. जोखिम लेने में आराम पाने और अपने साथ आने वाली अपरिहार्य समस्याओं और विफलताओं से सीखने के लिए, कर्मचारियों में 'भावनात्मक दृढ़ता' विकसित करने की आवश्यकता है, जो संभावित विफलता की स्पष्ट उम्मीद प्रदान करती है लेकिन निराशा या लापरवाही का कारण नहीं बनती है.

मौजूदा कर्मचारियों को फिर से कुशल और उन्नत बनाने की आवश्यकता पर प्रतिक्रिया देने के लिए, सीखने और विकास के प्रबंधन के नए मॉडल सामने आए हैं. पारंपरिक प्रशिक्षण विधियों को दोहराने के अलावा, नए प्रशिक्षण अधिकारी पद न केवल निरंतर सीखने के अवसर पैदा करने की जिम्मेदारी के साथ बनाए गए हैं, बल्कि सांस्कृतिक परिवर्तन का भी समर्थन कर रहे हैं. हर उद्योग में संगठनों में इतनी तेज़ी से हो रहे बदलाव के साथ, सीखने के अनुभव अधिक व्यक्तिगत, डिजिटल होते जा रहे हैं , रणनीति-आधारित और चुस्त. यह सीखने के अवसरों को सक्षम बनाता है जिन्हें वास्तविक समय के करीब समायोजित किया जा सकता है. जैसा की हमारे बैंक द्वारा भी सेंटस्वाध्याय के रूप में इ-लर्निंग की व्यवस्था की गयी हैं

प्रत्येक नई डिजिटल स्थिति को मौजूदा कर्मचारियों द्वारा नहीं भरा जा सकता है. यही कारण है कि वित्तीय संस्थानों को भी नई प्रतिभा सोर्सिंग विकल्प बनाने की आवश्यकता है. कुछ मामलों में, नई पूर्णकालिक नियुक्ति और अन्य में, आउटसोर्सिंग या आकस्मिक श्रमिकों का उपयोग करने से चुनौती का समाधान करने में मदद मिल सकती है. बैंकों ने उन क्षेत्रों में सहायता करने के लिए मौजूदा समाधान प्रदाताओं के साथ साझेदारी करने के अनूठे तरीके भी खोजे हैं जहां प्रतिभा ढूंढना मुश्किल है.

कर्मचारी संतुष्टि सकारात्मक ग्राहक अनुभव प्रदान करती है जैसा कि शोध से पता चला है कि नाखुश कर्मचारियों और असंतुष्ट ग्राहकों के बीच सीधा संबंध है. वित्तीय संस्थानों के लिए ग्राहक अनुभव में सुधार सर्वोच्च प्राथमिकता होने के साथ ग्राहक को सकारात्मक अनुभव देने के लिए एक वित्तीय संस्थान के कर्मचारियों के पास अनुकूल कार्य वातावरण होना चाहिए. इसलिए, महत्वपूर्ण बात यह है कि अच्छी तरह से प्रशिक्षित कर्मचारी उपभोक्ताओं को

उनके पास मौजूद कई डिजिटल उपकरणों को समझने और उनका उपयोग करने में मदद करने में एक मूल्यवान संपत्ति हो सकते हैं.

अंत में हम कह सकते हैं की जो लोग बदलाव को स्वीकार करते हैं और जो बदलाव से डरते हैं, उन लोगों के बीच की खाई को पाटना और कर्मचारियों को यह याद रखना जरूरी है कि यदि व्यवधान भीतर से नहीं आता है, तो यह बाहर से या किसी प्रतिस्पर्धी से आ सकता है. दूसरे शब्दों में, परिवर्तन नहीं रुकेगा. सबसे महत्वपूर्ण बात, है कि डिजिटल बैंकरों को अपने ग्राहकों की सबसे सूक्ष्म, अचेतन और अक्सर अपरिचित जरूरतों और इच्छाओं की खोज करना अपना जुनून बनाना चाहिए. मूलत:, उन समस्याओं का समाधान क्या होगा जिन्हें ग्राहकों ने अभी तक स्वयं भी स्वीकार नहीं किया है? इसके लिए वर्तमान सेवाओं के साथ ग्राहक के अनुभव को समझने के लिए नए और नवोन्मेषी तरीके खोजने की आवश्यकता है और फिर उनकी सबसे गहरी अंतर्निहित इच्छाओं और जरूरतों को नवोन्वेषी तरीकों से संबोधित करना है, भले ही उपभोक्ता उनके प्रति सचेत हो या नहीं.

हमारे विभिन्न आंचलिक कार्यालयों द्वारा हिंदी माह के दौरान आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों की झलकियां.

आंचलिक कार्यालय, हैदराबाद

आंचलिक कार्यालय, लखनऊ

आंचलिक कार्यालय, कोलकाता

मुंबई महानगर आंचलिक कार्यालय

आंचलिक कार्यालय, पटना

आंचलिक कार्यालय, चंडीगढ़

rawpixel

आंचलिक कार्यालय, अहमदाबाद

आंचलिक कार्यालय, दिल्ली

आंचलिक कार्यालय, गुवाहाटी

आंकालिक कार्यालय, पुणे

आंचलिक कार्यालय, चेन्नई

आंचलिक कार्यालय, भोपाल

राजभाषा उपलब्धियाँ

दिनांक 23.11.2023 को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आयोजित मध्य एवं पश्चिम क्षेत्र का संयुक्त क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन, मुंबई में 'बैंक नराकास भोपाल' को उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु नराकास राजभाषा सम्मान से सम्मानित किया गया. महाराष्ट्र के राज्यपाल महोदय श्री रमेश बैस एवं माननीय गृह राज्य मंत्री श्री अजय कुमार मिश्रा के कर-कमलों से शील्ड प्राप्त करते हुए श्री राजीव वार्ष्णेय तथा प्रमाणपत्र प्राप्त करते हुए मुख्य प्रबंधक श्री राजीव तिवारी.

दिनांक 28.11.2023 को गांधीनगर क्षेत्र स्थित बैंक नराकास आणंद द्वारा वर्ष 2021-22 के लिए शाखा समूह में हमारी आणंद शाखा को प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है. श्री मुकेश खरे शाखा प्रमुख, मुख्य शाखा आणंद, शील्ड ग्रहण करते हुए चित्र में दिखाई दे रहे हैं.

दिनांक 23.11.2023 को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आयोजित मध्य एवं पश्चिम क्षेत्र का संयुक्त क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन, मुंबई में 'बैंक नराकास, पणजी को 'ग' क्षेत्र की श्रेणी में उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु प्रथम पुरस्कार से सम्मानित किया गया.

आईआईएम अहमदाबाद द्वारा आयोजित नया विचार और पहल विषय पर आयोजित राज्य स्तरीय संगोष्ठी में श्री अर्पण वाजपेयी, वरिष्ठ प्रबंधक-राजभाषा, आंचलिक कार्यालय, अहमदाबाद को लेख चयन और उसके प्रस्तुतीकरण हेतु सम्मानित किया गया है. सेन्ट्रलाइट परिवार की ओर से हार्दिक बधाई.

दिनांक 03.11.2023 को नराकास वाराणसी के तत्वावधान में आयोजित मुहावरा एवं लोकोक्ति प्रतियोगिता में पुरस्कार प्राप्त करते हुए मुख्य प्रबंधक श्री विनीत कुमार जौहरी.

दिनांक 03.11.2023 को नराकास बैंक-बीमा, बरेली के तत्वावधान में हमारे क्षेत्रीय कार्यालय बरेली द्वारा हिन्दी संगोष्ठी सह हिन्दी ज्ञान प्रतियोगिता का आयोजन किया गया.

रांची क्षेत्र के प्रत्येक शाखा द्वारा उनके अंतर्गत एक ग्राम में राजभाषा जागरूकता शिविर का आयोजन किया गया. इसके तहत हमारे अनगढा शाखा एवं बूटी मोड़ शाखा द्वारा आयोजित राजभाषा जागरूकता शिविर में ग्राहकों को संबोधित करते हुए क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुनील कुमार.

क्षेत्रीय कार्यालय, हुबली को वित्त-वर्ष 2022-23 के लिए उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु नराकास हुबली द्वारा राजभाषा शील्ड (प्रोत्साहन पुरस्कार) से सम्मानित किया गया.

दिनांक 18.12.2023 को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, वाराणसी द्वारा वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट कार्य निष्पादन हेतु सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, क्षेत्रीय कार्यालय वाराणसी को 'तृतीय' पुरस्कार एवं पत्रिका की श्रेणी में क्षेत्रीय कार्यालय वाराणसी की पत्रिका ठसेंट नमामि काशीठ को 'द्वितीय' पुरस्कार प्रदान किया गया.

दिनांक 26.12.2023 को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), गुवाहाटी द्वारा आंचलिक कार्यालय, गुवाहाटी को वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य निष्पादन के लिए ''द्वितीय'' पुरस्कार से सम्मानित किया गया.

दिनांक 24.11.2023 को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, धनबाद द्वारा राजभाषा के श्रेष्ठ कार्यान्वयन हेतु क्षेत्रीय कार्यालय, धनबाद को द्वितीय पुरस्कार प्रदान किया गया. पुरस्कार प्राप्त करते हुये उप क्षेत्रीय प्रमुख अरविन्द कुमार.

दिनांक 20 अक्टूबर 2023 को नगर राजभाषा कार्यान्वन समिति मेरठ की 24वीं छमाही बैठक में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया क्षेत्रीय कार्यालय मेरठ को प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ.

भारत सरकार, राजभाषा विभाग द्वारा आयोजित क्षेत्रीय राजभाषा सम्मेलन,बेंगलुरू में केन्द्रीय गृह राज्य मंत्री श्री अजय कुमार मिश्रा जी के कर-कमलों से हमारे क्षेत्रीय कार्यालय मदुरै के संयोजन में कार्यरत नराकास मदुरै को उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु भारत सरकार, द्वारा दक्षिण-पश्चिम क्षेत्र के अंतर्गत प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ.

दिनांक 17.10.2023 को केन्द्रीय कार्यालय में आयोजित हिंदी दिवस एवं पुरस्कार वितरण समारोह की कुछ झलकियां

rawpixel

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

rawpixel

राजभाषा हिंदी के प्रयोग के लिए वर्ष 2023-24 का वार्षिक कार्यक्रम

क्र. सं.	कार्य विवरण	''क'' क्षेत्र	''ख'' क्षेत्र	''ग'' क्षेत्र
1.	हिंदी में मूल पत्राचार (ई-मेल सहित)	1. 'क' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 100% 2. 'क' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 100% 3. 'क' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 65% 4. 'क' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 100%	1. 'ख' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 90% 2. 'ख' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 90% 3. 'ख' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ख' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 90%	1. 'ग' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 55% 2. 'ग' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 55% 3. 'ग' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ग' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 55%
2.	हिंदी में प्राप्त पत्रों का उत्तर हिंदी में दिया जाना	100%	100%	100%
3.	हिंदी में टिप्पण	75%	50%	30%
4.	हिंदी माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम	70%	60%	30%
5.	हिंदी टंकण करने वाले कर्मचारी एवं आशुलिपिक की भर्ती	80%	70%	40%
6.	हिंदी में डिक्टेशन/की बोर्ड पर सीधे टंकण (स्वयं तथा सहायक द्वारा)	65%	55%	30%
7.	हिंदी प्रशिक्षण (भाषा, टंकण, आशुलिपि)	100%	100%	100%
8.	द्विभाषी प्रशिक्षण सामग्री तैयार करना	100%	100%	100%
9.	जर्नल और मानक संदर्भ पुस्तकों को छोड़कर पुस्तकालय के कुल अनुदान में से डिजिटल सामग्री अर्थात् हिंदी ई-पुस्तक, सीडी/ डीवीडी, पैनड्राइव तथा अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं से हिंदी में अनुवाद पर व्यय की गई राशि सहित हिंदी पुस्तकों की खरीद पर किया गया व्यय	50%	50%	50%
10.	कंप्यूटर सहित सभी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की द्विभाषी रूप में खरीद	100%	100%	100%
11.	वेबसाइट द्विभाषी हो	100%	100%	100%
12.	नागरिक चार्टर तथा जन सूचना बोर्डों आदि का प्रदर्शन द्विभाषी हो	100%	100%	100%
13.	(i) मंत्रालयों/विभागों और कार्यालयों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों (उ.स./निदे./सं.स.) द्वारा अपने मुख्यालय से बाहर स्थित कार्यालयों का निरीक्षण (कार्यालयों का प्रतिशत)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(ii) मुख्यालय में स्थित अनुभागों का निरीक्षण	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(iii) विदेश में स्थित केंद्र सरकार के स्वामित्व एवं नियंत्रण के अधीन कार्यालयों/उपक्रमों का संबंधित अधिकारियों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों द्वारा संयुक्त निरीक्षण	वर्ष में कम से कम एक निरीक्षण		
14.	राजभाषा संबंधी बैठकें (क) हिंदी सलाहकार समिति (ख) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (ग) राजभाषा कार्यान्वयन समिति	वर्ष में 2 बैठकें वर्ष में 2 बैठकें (प्रति छमाही एक बैठक) वर्ष में 4 बैठकें (प्रति तिमाही एक बैठक)		
15.	कोड, मैनुअल, फॉर्म, प्रक्रिया साहित्य का हिंदी अनुवाद	100%	100%	100%
16.	मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों/बैंकों/ उपक्रमों के ऐसे अनुभाग जहां संपूर्ण कार्य हिंदी में हों	40%	30%	20%
		(न्यूनतम अनुभाग) सार्वजनिक क्षेत्र के उन उपक्रमों/निगमों आदि, जहां अनुभाग जैसी कोई अवधारणा नहीं है, ''क'' क्षेत्र में कुल कार्य का 40%, ''ख'' क्षेत्र में 25% और ''ग'' क्षेत्र में 15% कार्य हिंदी में किया जाए		

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए ''केंद्रित'' "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911
आपकी सुरक्षा,
हमारा ध्येय
OTP सुरक्षा
अपना OTP किसी से भी शेयर ना करें
स्पैम कॉल सतर्कता
अज्ञात कॉलर्स से सतर्क रहें और कभी भी OTP, पासवर्ड, और बैंक अकाउंट की जानकारी ना दें
फिशिंग सतर्कता
अज्ञात लिंक पर कभी क्लिक न करें
सुरक्षित बैंकिंग एप्लिकेशन
लेन-देन केवल आधिकारिक बैंकिंग एप्लिकेशन के माध्यम से करें
GIVE US A MISSED CALL FOR LOAN ASSISTANCE
922 390 1111
CONNECT US ON WHATSAPP AT
998 097 1256
*Terms & Conditions apply
www.centralbankofindia.co.in