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

YOBA 159 YEAR OF BUSINESS ACCELERATION
कर्तव्येन रक्षाभि रक्षयते

सेन्ट्रलाइट
CENTRALITE

NET ZERO

बैंक की तिमाही गृह पत्रिका
खंड-48, अंक -2, सितम्बर, 2025

विकास की नई राह :
रिटेल, कृषि एवं एमएसएमई

सुस्वागतम्

श्री कल्याण कुमार,
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

संक्षिप्त परिचय

श्री कल्याण कुमार दिनांक 30 सितम्बर 2025 से बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी (एमडी एवं सीईओ) के रूप में कार्यरत हैं। इससे पूर्व वे पंजाब नेशनल बैंक में कार्यपालक निदेशक के रूप में अपनी सेवाएं दे चुके हैं।

श्री कल्याण कुमार ने राजेंद्र प्रसाद कृषि विश्वविद्यालय, पूसा से विज्ञान में स्नातकोत्तर की उपाधि प्राप्त की है। वे इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ बैंकर्स के सर्टिफाइड एसोसिएट सदस्य (सीएआईआईबी) भी हैं और भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) से ट्रेड फाइनेंस, एसएमई फाइनेंस, आईटी सुरक्षा तथा केवाईसी-एएमएल क्षेत्रों में प्रमाणपत्र प्राप्त कर चुके हैं।

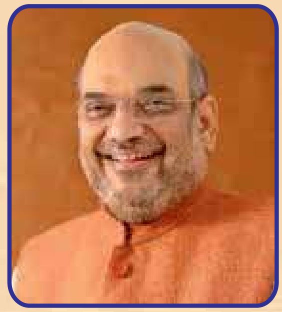
श्री कुमार ने वर्ष 1995 में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में ग्रामीण विकास अधिकारी के रूप में अपनी सेवाएं प्रारम्भ की और 26 वर्षों से अधिक समय तक बैंक के विभिन्न पदों पर कार्य किया। उन्होंने विभिन्न श्रेणियों की शाखाओं में शाखा प्रमुख के रूप में कार्य किया, जिनमें वीएलबी (अत्यंत बड़ी शाखाएं) भी शामिल हैं। उन्होंने स्टाफ ट्रेनिंग कॉलेज के प्राचार्य के रूप में भी अपनी सेवाएं दी हैं। कॉर्पोरेट कार्यालय में रहते हुए, उन्होंने बैंक की बिज़नेस प्रोसेस ट्रांसफॉर्मेशन, क्रेडिट समीक्षा व निगरानी तथा सतर्कता कार्यों में महत्वपूर्ण योगदान दिया। आंध्रा बैंक और कॉर्पोरेशन बैंक का यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में सफलतापूर्वक विलय उनके मार्गदर्शन और नियंत्रण में संपन्न हुआ।

श्री कुमार ने पंजाब नेशनल बैंक में कार्यपालक निदेशक के रूप में भी अपनी सेवाएं दी हैं तथा उसकी दो सहायक कंपनियों - पीएनबी गिल्ट्स लिमिटेड और पीएनबी काड्र्स एंड सर्विसेज लिमिटेड के निदेशक मंडल में अध्यक्ष रहे हैं। वे मैनेजमेंट डेवलपमेंट इंस्टिट्यूट (एमडीआई) सोसाइटी के गवर्नर्स बोर्ड के नामित सदस्य हैं। इसके अलावा श्री कुमार आईआईएफसीएल के निदेशक मंडल में एससीबी नामित निदेशक तथा निब्सकॉम के निदेशक मंडल में अध्यक्ष के रूप में भी कार्यरत हैं।

श्री कुमार ने एफएसआईबी प्रशिक्षण कार्यक्रम में शीर्ष नेतृत्व विकास एवं निदेशक विकास कार्यक्रम का प्रशिक्षण प्राप्त किया है, जिसे एगॉन ज़ेहंडर द्वारा हावर्ड विश्वविद्यालय के सहयोग से आयोजित किया गया था।

अमित शाह
गृह मंत्री एवं सहकारिता मंत्री
भारत सरकार

सत्यमेव जयते



प्रिय देशवासियो !

आप सभी को हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएँ।

भारत मूलतः भाषा–प्रधान देश है। हमारी भाषाएँ सदियों से संस्कृति, इतिहास, परंपराओं, ज्ञान–विज्ञान, दर्शन और अध्यात्म को पीढ़ी दर पीढ़ी आगे बढ़ाने का सशक्त माध्यम रही हैं। हिमालय की ऊँचाइयों से लेकर दक्षिण के विशाल समुद्र तटों तक, मरुभूमि से लेकर बीहड़ जंगलों और गाँव की चौपालों तक, भाषाओं ने हर परिस्थिति में मनुष्य को संवाद और अभिव्यक्ति के माध्यम से संगठित रहने और एकजुट होकर आगे बढ़ने का मार्ग दिखाया है।

मिलकर चलो, मिलकर सोचो और मिलकर बोलो, यही हमारी भाषाई और सांस्कृतिक चेतना का मूल मंत्र रहा है।

भारत की भाषाओं की सबसे बड़ी विशेषता यही रही है कि उन्होंने हर वर्ग और समुदाय को अभिव्यक्ति का अवसर दिया। पूर्वोत्तर में बीहू का गान, तमिलनाडु में ओवियालू की आवाज, पंजाब में लोहड़ी के गीत, बिहार में विद्यापति की पदावली, बंगाल में बाउल संत के भजन, आदिम समाज में ढोल–मांदर की थाप पर करमा की गूँज, माताओं की लोरियाँ, किसानों का बारहमासा, कजरी गीत, भिखारी ठाकुर की 'बिदेशिया', इन सबने हमारी संस्कृति को जीवन्त और लोककल्याणकारी बनाया है।

मेरा स्पष्ट मानना है कि भारतीय भाषाएँ एक दूसरे की सहचर बनकर, एकता के सूत्र में बंधकर आगे बढ़ रही हैं। संत तिरुवल्लुवर को जितनी भावुकता से दक्षिण में गाया जाता है, उतनी ही रुचि से उत्तर में भी पढ़ा जाता है। कृष्णदेवराय जितने लोकप्रिय दक्षिण में हुए, उतने ही उत्तर में भी। सुब्रमण्यम भारती की राष्ट्रप्रेम से ओत–प्रोत रचनाएँ हर क्षेत्र के युवाओं में राष्ट्रप्रेम को प्रबल बनाती हैं। गोस्वामी तुलसीदास को हर एक देशवासी पूजता है, संत कबीर के दोहे तमिल, कन्नड़ और मलयालम अनुवादों में पाए जाते रहे हैं। सूरदास की पदावली दक्षिण भारत के मंदिरों और संगीत परंपरा में आज भी प्रचलित है। श्रीमंत शंकरदेव, महापुरुष माधवदेव को हर एक वैष्णव जानता है। और, भूपेन हजारिका को हरियाणा का युवा भी गुनगुनाता है।

गुलामी के कठिन दौर में भी भारतीय भाषाएँ प्रतिरोध की आवाज बनीं और आज़ादी के आंदोलन को राष्ट्रव्यापी बनाने में भूमिका निभाई। हमारे स्वाधीनता सेनानियों ने जनपदों की भाषाओं में, गाँव–देहात की भाषा में लोगों को आज़ादी के आंदोलन से जोड़ा। हिंदी के साथ ही सभी भारतीय भाषाओं के कवियों, साहित्यकारों और नाटककारों ने लोकभाषाओं, लोककथाओं, लोकगीतों और लोकनाटकों के माध्यम से हर आयु, वर्ग और समाज के भीतर स्वाधीनता के संकल्प को प्रबल बनाया। वन्दे मातरम् और जय हिंद जैसे नारे हमारी भाषाई चेतना से ही उपजे और स्वतंत्र भारत के स्वाभिमान के प्रतीक बने।

जब देश आजाद हुआ, तब हमारे संविधान निर्माताओं ने भाषाओं की क्षमता और महत्ता को देखते हुए

इस पर विस्तार से विचार–विमर्श किया और 14 सितम्बर 1949 को देवनागरी लिपि में लिखित हिंदी को राजभाषा के रूप में अंगीकृत किया। संविधान के अनुच्छेद 351 में यह दायित्व सौंपा गया कि हिंदी का प्रचार–प्रसार हो और वह भारत की सामासिक संस्कृति का प्रभावी माध्यम बने।

पिछले एक दशक में प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी के नेतृत्व में भारतीय भाषाओं और संस्कृति के पुनर्जागरण का एक स्वर्णिम कालखंड आया है। चाहे संयुक्त राष्ट्रसंघ का मंच हो, जी–20 का सम्मेलन या SCO में संबोधन, मोदी जी ने हिंदी और भारतीय भाषाओं में संवाद कर भारतीय भाषाओं का स्वाभिमान बढ़ाया है।

मोदी जी ने आजादी के अमृत काल में गुलामी के प्रतीकों से देश को मुक्त करने के जो पंच प्रण लिए थे, उसमें भाषाओं की बड़ी भूमिका है। हमें अपनी संवाद और आपसी संपर्क भाषा के रूप में भारतीय भाषा को अपनाना चाहिए, न कि किसी विदेशी भाषा को। तभी हम गुलामी की मानसिकता से पूरी तरह मुक्त हो पाएँगे।

राजभाषा हिंदी ने 76 गौरवशाली वर्ष पूरे किए हैं। राजभाषा विभाग ने अपनी स्थापना के स्वर्णिम 50 वर्ष पूर्ण कर हिंदी को जनभाषा और जनचेतना की भाषा बनाने का अद्भुत कार्य किया है। 2014 के बाद से सरकारी कामकाज में हिंदी के प्रयोग को निरंतर बढ़ावा दिया गया है। संसदीय राजभाषा समिति ने वर्ष 1976 में अपनी स्थापना से लेकर 2014 तक माननीय राष्ट्रपति महोदया को प्रतिवेदन के 9 खंड प्रस्तुत किए थे, वहीं 2019 से अब तक 3 खंड प्रस्तुत किए जा चुके हैं। 13–14 नवम्बर 2021 को वाराणसी से प्रारंभ हुए अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलनों की परम्परा भी लगातार आगे बढ़ रही है।

सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में भी राजभाषा विभाग ने उल्लेखनीय उपलब्धियाँ हासिल की हैं। न्यूरल मशीन ट्रांसलेशन पर आधारित 'कंठस्थ 2.0' में आज 5 करोड़ से अधिक वाक्यों का ग्लोबल डाटाबेस उपलब्ध है। 'लीला राजभाषा' और 'लीला प्रवाह' जैसे शिक्षण पैकेजों के माध्यम से 14 भारतीय भाषाओं में हिंदी सीखने की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। वर्ष 2022 में शुरू हुआ 'हिंदी शब्द सिंधु' अब तक लगभग 7 लाख शब्दों से समृद्ध हो चुका है।

2024 में हिंदी दिवस पर 'भारतीय भाषा अनुभाग' की स्थापना की गई, जिसका उद्देश्य सभी प्रमुख भारतीय भाषाओं के बीच सहज अनुवाद सुनिश्चित करना है। हमारा लक्ष्य यह है कि हिंदी और अन्य भारतीय भाषाएँ केवल संवाद का माध्यम न रहकर तकनीक, विज्ञान, न्याय, शिक्षा और प्रशासन की धुरी बनें। डिजिटल इंडिया, ई–गवर्नेंस, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग के इस युग में हम भारतीय भाषाओं को भविष्य के लिए सक्षम, प्रासंगिक और वैश्विक तकनीकी प्रतिस्पर्धा में भारत को अग्रणी बनाने वाली शक्ति के रूप में विकसित कर रहे हैं।

मित्रों, भाषा सावन की उस बूँद की तरह है, जो मन के दुःख और अवसाद को धोकर नई ऊर्जा और जीवन शक्ति देती है। बच्चों की कल्पना से गढ़ी गई अनोखी कहानियों से लेकर दादी–नानी की लोरियों और किस्सों तक, भारतीय भाषाओं ने हमेशा समाज को जिजीविषा और आत्मबल का मंत्र दिया है।

मिथिला के कवि विद्यापति जी ने ठीक ही कहा है:
"देसिल बयना सब जन मिट्ठा।"
अर्थात् अपनी भाषा सबसे मधुर होती है।

आइए, इस हिंदी दिवस पर हम हिंदी सहित सभी भारतीय भाषाओं का सम्मान करने और उन्हें साथ लेकर आत्मनिर्भर, आत्मविश्वासी तथा विकसित भारत की दिशा में आगे बढ़ने का संकल्प लें।

आप सभी को एक बार फिर से हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएँ।

वंदे मातरम्।

नई दिल्ली
14 सितंबर, 2025

(अमित शाह)

कवर पेज डिज़ाइन - श्री हेमंत कुमार, क्षे. का. मुजफ्फरपुर

संपादक
पॉपी शर्मा

संपादक मंडल
वास्ती वेंकटेश
डी.पी. खुराना
के.के. काला
हितेन्द्र धूमाल

संपादकीय सहायक
अमित कुमार झा
सुनील कुमार साव
संदीप यादव
शुभी ताम्रकर

Editor
Poppy Sharma

Editorial Board
Vasti Venktesh
D. P. Khurana
K. K. Kala
Hitendra Dhumal

Editorial Assistant
Amit Kumar Jha
Sunil Kumar Shaw
Sandeep Yadav
Shubhi Tamrakar

ई-मेल / E-mail
centralite1982@gmail.com

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

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

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की तिमाही गृह-पत्रिका
A Quarterly House - Journal of Central Bank of India
प्रकाशन तिथि - 09.10.2025 • खंड / Vol. 48 - 2025 • अंक - 1 • सितंबर / September 2025

विषय-सूची / CONTENTS

माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश 6-9
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश 10
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. मुरली कृष्णा का संदेश 11
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेंद्र दोहरे का संदेश 12
संपादकीय 13
बैंक को पुरस्कार 14
भारतीय बैंकों के लिए विपणन का महत्व 15-16
गांधीनगर में आयोजित 5वें अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में बैंक को पुरस्कार 17
सेवानिवृत्ति 18
Digital Advancement in Indian Banking System 19-22
Jurisdiction and Appellate Structure under the Consumer Protection Act, 2019: A Supreme Court-Led Interpretation 23-24
Specialist vs Generalist: Building a robust leadership pipeline in Banks 25-26
डिजिटल जागरूकता आज की एक अनिवार्य आवश्यकता 27-28
बैंक के इर्द-गिर्द 29-31
सतर्कता जागरूकता सप्ताह 32
काव्य मंजुषा 33-35
राष्ट्रकवि रामधारी सिंह दिनकर 36
भारत के विकास की नयी लहर 37-38
विकास का नया मार्ग: खुदरा, कृषि और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम 39-41
एआई द्वारा संचालित कार्यबल की तैयारी: पुन: कौशलीकरण तथा कार्यबल नियोजन में एचआर की भूमिका 42-43
बैंक विकास की नवीन राह- कृषि, रिटेल एवं एमएसएमई 44-45
कृत्रिम बुद्धिमता के जिम्मेदार और नैतिक सक्षमता के ढ़ांचे पर आरबीआई फ्री-एआई समिति की रिपोर्ट 46-48
ग्राहक सेवा और शाखा प्रबंधक की भूमिका 49
फिशिंग ईमेल और इनसे बचाव के तरीके 50-51
सफलता की कहानी 52-58
पदोन्नति 58
संसदीय समिति के निरीक्षण 59

डिज़ाइन, संपादन तथा प्रकाशन : सुश्री पॉपी शर्मा, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, चन्दरमुखी, नरीमन पॉईंट, मुंबई - 400 001 के लिए तथा उनके द्वारा उचीथ ग्राफिक प्रिंटर्स प्राईवेट लिमिटेड. आइडियल इंडस्ट्रीयल इस्टेट, मथुरादास मिल्स कंपाऊंड, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013.
Designed, Edited and Published by Ms. Poppy Sharma for Central Bank of India, Chandermukhi, Narimanpoint, Mumbai - 400 001
Designed and Printed by him at Uchitha Graphic Printers Pvt. Ltd. 65, Ideal Industrial Estate, Mathuradas Mills Compound, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400 013.

माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट्स,

आप सभी को तथा आपके परिवारजनों को हार्दिक शुभकामनाएँ। आशा है कि आप पूर्ण स्वस्थता और उत्साह के साथ अपने दायित्वों का निर्वहन कर रहे होंगे।

अत्यंत विनम्रता एवं गर्व के साथ मैं इस प्रतिष्ठित संस्था सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का पद ग्रहण कर रहा हूँ। राष्ट्र की सेवा में 114 वर्षों से चली आ रही इस गौरवशाली विरासत को आगे बढ़ाना मेरे लिए अत्यंत सम्मान की बात है और मैं उत्कृष्टता की हमारी सामूहिक यात्रा को और अधिक सशक्त बनाने हेतु पूर्णतः प्रतिबद्ध हूँ।

इस अवसर पर मैं अपने पूर्ववर्ती एमडी एंड सीईओ श्री एम. वी. राव के दूरदर्शी नेतृत्व एवं मार्गदर्शन को स्मरण करता हूँ, जिनके प्रयासों से बैंक सतत परिवर्तन की दिशा में अग्रसर हुआ है।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के लिए मेरा विजन

"गति, विस्तार और रूपांतरण" :

भारतीय बैंकिंग व्यवस्था एक संरचनात्मक बदलाव के दौर से गुजर रही है - प्रौद्योगिकी, ग्राहकों की अपेक्षाएँ और विनियामक परिवेश तीव्र गति से विकसित हो रहे हैं। इस परिदृश्य में, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के लिए मेरा विजन तीन प्रमुख सिद्धांतों पर संकेंद्रित है:

गति (Accelerate): प्राथमिकता वाले क्षेत्रों, डिजिटल चैनलों तथा लाभप्रदता के मानकों में विकास की गति को और तेज करना।

विस्तार (Expand): परिसंपत्तियों की गुणवत्ता में सुधार, लागत में कमी तथा सेवा वितरण को और सुगम बनाकर हमारी परिचालनात्मक शक्तियों को सुदृढ़ करना।

रूपांतरण (Transform): बैंक को डिजिटल रूप से सक्षम, ग्राहक-केन्द्रित एवं कर्मचारी-केंद्रित संस्था में परिवर्तित करना, जो समावेशिता, नवाचार और वित्तीय स्थिरता पर आधारित हो।

वित्तीय वर्ष 2025 का हमारा कार्यनिष्पादन अत्यंत सकारात्मक रहा है और यह भविष्य के लिए एक मजबूत आधार तैयार करता है। यह सफलता आपके निरंतर प्रयास, दृढ़ता और प्रतिबद्धता का परिणाम है।

इस सकारात्मक गति को और आगे बढ़ाने हेतु हम 7 रणनीतिक स्तंभों पर आधारित महत्वाकांक्षी कार्ययोजना पर कार्य करेंगे:

- रैम विस्तार
- व्यवसाय वृद्धि को गति देना
- जमा राशि में वृद्धि
- लाभप्रदता का अनुकूलन
- संपत्ति गुणवत्ता को मजबूत बनाना
- जोखिम प्रबंधन, नैतिकता और अनुपालन में सुधार
- डिजिटल रूपांतरण और ग्राहक अनुभव का संवर्धन
- कर्मचारी सशक्तिकरण एवं कार्यबल विकास

1. रैम में वृद्धि को गति देना

रिटेल ऋण

अगले तीन वर्षों में हमारा लक्ष्य रिटेल लेंडिंग पोर्टफोलियो का सशक्त विस्तार करना है। इसके अंतर्गत हम उत्पादों की गुणवत्ता एवं विविधता में सुधार करेंगे, अपने व्यापक शाखा नेटवर्क का लाभ उठाएँगे, मौजूदा डिजिटल प्रक्रियाओं एवं सह-वित्त साझेदारियों को सुदृढ़ करेंगे तथा चुनिंदा सूक्ष्म बाज़ारों में गहराई से पहुँच बनाकर व्यवसाय वृद्धि को प्रोत्साहित करेंगे।

एमएसएमई और कृषि ऋण :

अगले 3 वर्षों में हम एमएसएमई और कृषि लेंडिंग को बढ़ाने के लिए साझेदारियों, क्रेडिट टाई-अप्स और लक्षित समूहों तक पहुँच बढ़ाने पर ध्यान देंगे। हम क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझेदारी कर किसानों की क्रेडिट स्कोरिंग में सुधार करेंगे, स्थानीय वित्तीय साक्षरता कार्यशालाएँ आयोजित करेंगे, एमएसएमई लेंडिंग को डिजिटल प्रक्रियाओं के माध्यम से और बढ़ाएंगे, और नए संयुक्त दायित्व समूहों के माध्यम से किसानों तक पहुँच को सुदृढ़ करेंगे।

2. जमा आधार को सुदृढ़ बनाना

हमारा प्रमुख लक्ष्य जमा में सतत वृद्धि करना है, साथ ही एक सुदृढ़ एवं संतुलित कासा अनुपात बनाए रखना है। इस दिशा में हम संस्थागत तथा वेतनभोगी ग्राहक वर्ग के साथ संबंधों को और गहरा करेंगे तथा पेशेवर ग्राहकों की बदलती आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद प्रस्तुत करेंगे, जिससे उच्च गुणवत्ता वाले जमाकर्ताओं को आकर्षित करना और लंबे समय तक उनसे जुड़ाव बनाए रखना संभव हो सके। बाज़ार में विस्तार हेतु हम खंड-विशिष्ट रणनीति अपनाएँगे और ग्राहकों के लिए विशिष्ट बचत तथा चालू खाता उत्पाद विकसित करेंगे।

इसके अतिरिक्त, मर्चेंट पेमेंट सॉल्यूशंस तथा TASC खातों को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष अभियान प्रारंभ किए जाएंगे।

3. लाभप्रदता एवं दक्षता में सुधार

हमारा उद्देश्य लाभप्रदता को बढ़ाना और लागत को कम करना है। इसके लिए हम लागत केंद्रों की सतत समीक्षा करेंगे तथा सुधार की संभावनाओं की पहचान करेंगे। लागत में कमी हेतु हम वर्कफोर्स एनालिटिक्स का उपयोग करेंगे और मैनुअल कार्यों को घटाने के लिए एआई-आधारित स्वचालन (AI-led Automation) लागू करेंगे। हम परिचालन को और अधिक कुशल एवं प्रभावी बनाने के लिए स्वचालन तथा एआई-आधारित प्लेटफ़ॉर्म्स में निवेश जारी रखेंगे।

4. परिसंपत्ति गुणवत्ता को सुदृढ़ बनाना

यद्यपि हमारे स्लिपेज अनुपात में उल्लेखनीय सुधार हुआ है, फिर भी इसे और बेहतर बनाने के लिए हम ठोस कदम उठाते रहेंगे। डिफॉल्टर खातों की शीघ्र पहचान हेतु अतिरिक्त मानव संसाधन तैनात किए जाएंगे, रियल-टाइम अंडरराइटिंग को सशक्त बनाने के लिए ब्यूरो डेटा का GST, ITR तथा वैकल्पिक डेटा स्रोतों के साथ एकीकरण किया जाएगा और उच्च जोखिम वाले खातों को चिन्हित करने के लिए एनालिटिक्स को और मज़बूत बनाया जाएगा। साथ ही, विशेष उल्लेख खातों (SMAs) की स्थिति में उपयुक्त चैनलों को सक्रिय करने के लिए प्रभावी निगरानी तंत्र भी स्थापित किया जाएगा।

5. जोखिम प्रबंधन, नैतिकता और अनुपालन

हम आंतरिक प्रक्रियाओं में ईमानदारी बनाए रखने और संरचित पर्यवेक्षण व ऑडिट अनुशासन के माध्यम से अपने अनुपालन तंत्र को और सुदृढ़ करने पर नए सिरे से ध्यान केंद्रित करेंगे। साथ ही, बैंक के प्रत्येक स्तर पर नैतिक उत्तरदायित्व को स्थापित किया जाएगा। हम ऋण, बाज़ार, परिचालन तथा साइबर क्षेत्रों में डेटा-आधारित जोखिम प्रबंधन ढाँचों को और अधिक संस्थागत रूप देंगे। परिचालन जोखिमों के समाधान हेतु समवर्ती ऑडिट, धोखाधड़ी निवारण तंत्र तथा बहु-विभागीय अनुपालन समीक्षा को और सख्त किया जाएगा।

6. एक सशक्त डिजिटल और ग्राहक-केंद्रित बैंक बनना

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया में डिजिटल लेनदेन का हिस्सा वर्षों से लगातार बढ़ रहा है, जो हमारे ग्राहकों की डिजिटल सहभागिता का मजबूत संकेत है। हम इस दिशा में और अधिक प्रगति करेंगे, इसके लिए अपने मोबाइल प्लेटफॉर्म्स को एकीकृत करेंगे। विवाद निवारण प्रक्रिया को स्वचालित किया जाएगा और एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की जाएगी, जिसमें विभिन्न चैनलों का एकीकरण होगा। GenAI चैटबॉट आधारित हेल्पडेस्क और आंतरिक GenAI डिजिटल पहल पर विशेष ध्यान दिया जाएगा, जो कर्मचारियों और ग्राहकों दोनों को सहायता प्रदान करेगी।

7. भविष्य हेतु तैयार कार्यबल बनाने के लिए कर्मचारियों का सशक्तिकरण

हमें ऐसा कार्यस्थल बनाने के लिए प्रतिबद्ध होना चाहिए जहाँ प्रत्येक कर्मचारी को स्पष्ट करियर मार्ग, योग्यता आधारित विकास के अवसर, पारदर्शी कार्यनिष्पादन प्रणाली, और प्रेरणादायक कार्यसंस्कृति प्राप्त हो, जो पहल और उत्कृष्टता को पुरस्कृत करे। इसे साकार करने के लिए हम संरचित मेंटरशिप कार्यक्रम लागू करेंगे और समर्पित पहलों के माध्यम से लैंगिक समानता को और आगे बढ़ाएंगे। इसके साथ ही, वेलनेस पहल को और संस्थागत रूप दिया जाएगा, ताकि कर्मचारियों की भावनात्मक, शारीरिक और पेशेवर भलाई सुनिश्चित की जा सके।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के मूल्यों - निरंतरता (Consistency), नैतिक मानक (Ethical Standards), संभावनाओं का पोषण (Nurturing Potential), पारदर्शिता (Transparency), तत्परता (Responsiveness), जवाबदेही (Accountability) और निष्ठा (Loyalty) - जो हमारे CENTRAL संस्कार में स्पष्ट रूप से परिलक्षित हैं, हर कदम पर हमारे नैतिक मार्गदर्शक के रूप में काम करेंगे और हमें इन 7 रणनीतिक स्तंभों को साकार करने की दिशा में अग्रसर करेंगे।

हम इस नई यात्रा की शुरुआत कर रहे हैं, मैं आप सभी से अनुरोध करता हूँ कि इस मिशन में नव ऊर्जा और पूर्ण प्रतिबद्धता के साथ मेरे साथ कदम बढ़ाएँ। हमारी हाल की प्रगति आशाजनक है, फिर भी अपनी पूरी संभावनाओं को साकार करने के लिए अभी और प्रयासों की आवश्यकता है। आपकी निष्ठा, विशेषज्ञता और उत्साह का सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की सफलता में महत्वपूर्ण योगदान रहा है और मुझे पूर्ण विश्वास है कि हम मिलकर नए उच्चतम मानक स्थापित करेंगे।

मैं आप में से कई साथियों से व्यक्तिगत रूप से मिलने, विचारों को सुनने और ऐसे समाधान रचने के लिए उत्सुक हूँ जो व्यावहारिकता पर आधारित हों और हमारी उच्च आकांक्षाओं से प्रेरित हों। आइए हम सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया का अगला अध्याय लिखें-एक ऐसा अध्याय जो रूपांतरण, समावेशिता और राष्ट्र सेवा के मूल्यों से ओत-प्रोत हो। आइए हम One-Central Bank के रूप में आगे बढ़ें, जिसमें हमारी आकांक्षाएँ एक हों और हमारे कार्य सामंजस्यपूर्ण हों।

हार्दिक शुभकामनाओं एवं हमारे सामूहिक भविष्य के प्रति अटल विश्वास के साथ.

कल्याण कुमार

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

Message from Managing Director & CEO

Dear Centralites,

I extend my warmest greetings to each one of you and your families. I hope this message finds you in good health and high spirits.

It is with deep humility and immense pride that I assume the role of Managing Director of this prestigious institution - Central Bank of India. I am honoured to take forward the rich legacy established over 114 years of service to the nation and remain committed to further strengthening our collective journey towards excellence. I take this opportunity to acknowledge the efforts of my predecessor Shri M.V. Rao, whose vision and leadership have positioned the bank for sustainable transformation.

My Vision for Central Bank of India: "Accelerate, Expand, Transform"

The Indian banking ecosystem is undergoing a structural shift - technology, customer expectations, and regulatory dynamics are evolving rapidly. As we navigate this transition, my vision for Central Bank of India is centred around three core principles:

- Accelerate the growth momentum across priority sectors, digital channels, and profitability metrics.
- Expand upon our operational strengths by enhancing asset quality, reducing costs, and streamlining service delivery.
- Transform the bank into a digitally agile, customer-first, employee-first organization rooted in inclusivity, innovation, and financial sustainability.

Our FY25 performance has been extremely positive and offers a strong foundation to build upon. The achievements from the last FY are a testament to your relentless efforts, resilience, and commitment.

To capitalize on this momentum, we will pursue an ambitious action plan anchored on **7 strategic pillars** to achieve our aspirations:

- RAM Expansion to Drive Business Growth
- Enhancement of Deposits
- Profitability Optimization
- Strengthening Asset Quality
- Improvement in Risk Management, Ethics and Compliance
- Digital Transformation and Customer Experience
- People Empowerment for Workforce Development

1. Driving Growth in RAM Segments

Retail Lending:

We will scale our Retail lending over the next 3 years with an aim to grow our retail Credit book. We would like at improving our product offerings, leveraging on our branch footprint, adding to the existing digital journeys and co-lending partnerships and target select micro-markets by going deeper in those areas.

MSME and Agri Lending:

We will scale our MSME and Agri lending over the next 3 years by focusing on partnerships, credit tie-ups and increased outreach to target groups. We will improve farmer credit scoring by partnering with credit bureaus and conducting localized financial literacy workshops, expand MSME lending by furthering of digital journeys, and focus on farmers outreach via new Joint Liability Groups (JLGs).

2. **Strengthening Deposits**

Our aim is to grow deposits while maintaining a healthy CASA ratio. We will deepen engagement across institutional and salaried customer bases by tailoring offerings to the evolving needs of professionals, and thereby attract and retain high-quality depositors. We will implement a segmented strategy for market growth and develop differentiated savings and current account products for our customers. In addition. we will also launch campaigns for merchant payment solutions and TASC accounts.

3. **Improving Profitability and Efficiency**

Our aim is to improve our profitability and reduce costs by undertaking continuous reviews of cost centres to identify areas of improvement. We will push towards reducing our costs through workforce analytics and deploying AI-led automation to reduce manual tasks. We will continue investments in automation and AI-driven platforms to further improve our operations.

4. **Strengthening Asset Quality**

While we have seen a meaningful improvement in our slippage ratio, we will continue to push further by deploying more manpower to track defaulters early, strengthening real-time underwriting by integrating bureau data with GST, ITR, and alternate data sources, and also strengthening analytics to flag high risk accounts. We will also set up monitoring mechanisms to ensure activation of appropriate channels in case of SMAs.

5. **Risk Management, Ethics and Compliance**

We will place a renewed focus on upholding integrity in internal processes and reinforcing our compliance mechanisms through structured oversight and audit discipline, along with embedding ethical responsibility across all layers of the bank. We will further institutionalize data-driven risk frameworks across credit, market, operational, and cyber domains. Concurrent audits, fraud prevention frameworks, and cross-functional compliance reviews will also be tightened to address operational risks.

6. **Becoming a Truly Digital, Customer-Centric Bank**

CBI's share of digital transactions has increased continuously over the years, providing a strong reflection of our customers' digital engagement. We will further push on this agenda by unifying our mobile platforms. We will also automate dispute resolution and set up a complaint management system integrating multiple channels. A specific area of focus will be the launch of GenAI chatbot-based helpdesks and internal GenAI based digital initiatives to support both staff and customers.

7. **Empowering People to Build Future-Ready Workforce**

We must be committed to create a workplace where every employee is empowered with clear career pathways, growth opportunities based on merit, transparent performance systems, and a motivating culture that rewards initiative and excellence. To achieve this, we will implement structured mentorship programs and further drive the push for gender equity through dedicated initiatives. Wellness initiatives will be institutionalized further with a view to foster emotional, physical, and professional well being.

CBI's values of Consistency, Ethical Standards, Nurturing Potential, Transparency, Responsiveness, Accountability, and Loyalty-aptly captured in our CENTRAL ethos-will be our moral compass in every action we take and will help drive us towards achieving these 7 strategic pillars.

As we embark on this journey, I call upon each of you to join me in this mission with renewed vigour and commitment. Our recent trajectory signals promise, but much work lies ahead to fulfil our potential. Your dedication, expertise, and passion have been instrumental in CBI's success, and I am confident that, together, we will achieve new milestones.

I eagerly look forward to meeting many of you in person, hearing your ideas, and co creating solutions that are rooted in pragmatism and powered by aspiration. Let's write the next chapter of Central Bank of India-one of transformation, inclusivity, and national service. Let us move forward as One-Central Bank, united in ambition and aligned in action.

With warm regards and unwavering confidence in our collective future,

Kalyan Kumar
Managing Director & Chief Executive Officer

माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश

Message from Shri Vivek Wahi, Executive Director

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

किसी भी संस्था की प्रगति का मार्ग उसके प्रत्येक स्टाफ सदस्य की समेकित ऊर्जा, स्पष्ट उद्देश्य और समर्पण से प्रशस्त होता है. 30 जून 2025 को समाप्त तिमाही में हमारे बैंक ने जिन महत्वपूर्ण उपलब्धियों को पार किया है, वे न केवल हमारी रणनीतिक दिशा की पुष्टि करती हैं, बल्कि इस संस्था की अंतर्निहित शक्ति और सुदृढ़ता को भी दर्शाती हैं.

₹7.04 लाख करोड़ का कुल व्यवसाय, ₹1169 करोड़ का शुद्ध लाभ, और रिटेल, एग्री एवं एमएसएमई क्षेत्रों में दहाई अंकों में वृद्धि - ये आँकड़े महज़ आर्थिक संकेतक नहीं हैं, बल्कि आपके परिश्रम, नवाचार और उत्तरदायित्व की प्रतिध्वनि हैं.

परंतु हमारे लिए विकास का तात्पर्य केवल आंकड़ों की उपलब्धि नहीं है, बल्कि एक समावेशी, उत्तरदायी और सतत संस्थागत संस्कृति का निर्माण है. आने वाले समय में हमें निम्नलिखित बिंदुओं पर विशेष ध्यानाकर्षण की आवश्यकता है:

- **डिजिटल परिवर्तन को व्यवहार में लाना:** केवल तकनीक अपनाना पर्याप्त नहीं, हमें ग्राहकों को उस तकनीक से जोड़ना और उनका अनुभव बेहतर बनाना होगा.
- **जोखिम-प्रबंधन में उत्कृष्टता:** आस्ति गुणवत्ता में सुधार एवं विवेकपूर्ण निर्णय ही हमारी दीर्घकालिक स्थिरता की नींव है.
- **सशक्त नेतृत्व विकास:** शाखा स्तर से लेकर प्रबंधकीय स्तर तक नेतृत्व कौशल का विकास हमें आत्मनिर्भर और निर्णायक बनाएगा.
- **सांस्कृतिक एवं सामाजिक प्रतिबद्धता:** बैंक केवल वित्तीय इकाई नहीं, समाज के उत्थान की प्रेरक शक्ति भी है - यह भावना हमारी कार्यशैली में प्रतिबिंबित होनी चाहिए.

इस अवसर पर मैं हमारे बैंक के प्रबुद्ध नेतृत्वकर्ता, **माननीय एमडी एवं सीईओ श्री एम. वी. राव जी** को विशेष रूप से स्मरण करना चाहूंगा, जो इस माह सेवानिवृत्त हो रहे हैं. श्री राव के गतिशील, दूरदर्शी और परिवर्तनशील नेतृत्व में बैंक ने न केवल लाभप्रदता की दिशा में ऐतिहासिक प्रगति की, बल्कि एक डिजिटल एवं समावेशी बैंकिंग संस्थान के रूप में खुद को पुन: परिभाषित किया. उनके द्वारा किए गए रणनीतिक निर्णयों और मानव-केंद्रित दृष्टिकोण ने बैंक की नींव को और अधिक सशक्त बनाया. हम उनके योगदान के प्रति आभार व्यक्त करते हैं और उनके आगामी जीवन के लिए शुभकामनाएँ देते हैं.

मैं आप सभी से यह अपेक्षा करता हूँ कि आप अपने भीतर के नेतृत्व को पहचानें, परिवर्तन को अपनाएं और हर दिन को एक नए अवसर की तरह लें. बैंक की वास्तविक पूंजी उसकी मानव संपदा है - और आप सभी इस पूंजी के श्रेष्ठ प्रतीक हैं.

आप सभी को आगामी तिमाही के लिए हार्दिक शुभकामनाएँ एवं मुझे पूर्ण विश्वास है कि हम मिलकर न केवल लक्ष्यों को प्राप्त करेंगे, बल्कि नई ऊँचाइयों की ओर अग्रसर होंगे.

आप सभी को आगामी तिमाही के लिए शुभकामनाएँ.

Dear Centralites,

The path to progress for any institution is paved by the collective energy, clarity of purpose, and dedication of each of its staff members. The significant milestones our Bank has achieved in the quarter ended June 30, 2025, not only affirm our strategic direction but also reflect the underlying strength and resilience of this institution.

A total business of ₹7.04 lakh crore, net profit of ₹1169 crore, and double-digit growth in the retail, agriculture, and MSME sectors — these figures are not merely financial indicators, but echoes of your hard work, innovation, and accountability.

However, for us, growth is not just about achieving numbers; it is about nurturing an inclusive, responsible, and sustainable institutional culture. In the times ahead, we need to focus especially on the following areas:

- **Translating digital transformation into practice:** Merely adopting technology is not enough; we must connect our customers to it and enhance their experience.
- **Excellence in risk management:** Improved asset quality and prudent decisions are the foundation of our long-term stability.
- **Empowered leadership development:** Building leadership capabilities at both branch and managerial levels will make us more self-reliant and decisive.
- **Cultural and social responsibility:** A bank is not just a financial entity — it is also a driving force for societal upliftment. This spirit must be reflected in our way of working.

At this juncture, I would especially like to acknowledge the invaluable contribution of our esteemed MD & CEO, Shri M.V. Rao, who is retiring this month. Under his dynamic, visionary, and transformational leadership, the Bank not only made historic strides toward profitability but also redefined itself as a digital and inclusive banking institution. His strategic decisions and people-centric approach have significantly strengthened the foundation of the Bank. We express our sincere gratitude for his service and extend our best wishes for his future journey.

I urge each one of you to recognize the leader within, embrace change, and treat each day as a new opportunity. The true capital of the Bank lies in its human resources — and you are all its finest symbols.

Wishing you all the very best for the upcoming quarter, with full confidence that together we will not only achieve our goals but also move towards even greater heights.

Wishing you all the very best for the upcoming quarter!

(विवेक वाही Vivek Wahi)
कार्यपालक निदेशक Executive Director

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

Message from Shri M.V. Murli Krishna, Executive Director

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

हमारा सौभाग्य है कि हम एक ऐसी विरासत संस्था का हिस्सा हैं, जिसकी जड़ें गहरी हैं और जिसके मूल्य मजबूत हैं। हमारा बैंक न केवल हमें व्यावसायिक विकास और प्रगति के अवसर प्रदान करता है, बल्कि उद्योग के कई अन्य संस्थानों की तुलना में निष्पक्ष प्रतिफल भी सुनिश्चित करता है।

इसलिए यह आवश्यक है कि हम अपने अधिकारों का सम्मान करें, अपनी सीमाओं में संतुष्ट रहें और अनैतिक अथवा अविवेकपूर्ण प्रथाओं से बचें। कोई भी दुर्भावनापूर्ण कार्य, चाहे वह कितना ही छोटा क्यों न हो, हमारी प्रतिष्ठा और भविष्य दोनों को जोखिम में डाल सकता है। अनुशासन, कृतज्ञता और संस्था की गौरवशाली विरासत के प्रति प्रतिबद्धता हमारी कार्यशैली का हिस्सा होना चाहिए।

नया व्यवसाय जुटाना जितना महत्वपूर्ण है, उतना ही यह भी सुनिश्चित करना आवश्यक है कि वह व्यवसाय उचित मूल्य निर्धारण के साथ आए। ऐसे ऋण प्रस्ताव जो न्यूनतम शुद्ध ब्याज मार्जिन बनाए नहीं रखते, वे टिकाऊ नहीं हैं और अत्यधिक रियायतें दीर्घकालिक लाभप्रदता को कम करती हैं। ब्याज दरों में नरमी के चलते ब्याज आय पर दबाव बढ़ना स्वाभाविक है। ऐसे में, शुद्ध ब्याज मार्जिन बनाए रखने के लिए हमें रिटेल, कृषि और एमएसएमई क्षेत्रों में वृद्धि को तेज़ करना होगा।

हमारी प्रतिस्पर्धी दरें, मजबूत डिजिटल प्लेटफॉर्म और विविध उत्पाद हमें बाज़ार में अग्रणी बनाते हैं। इन अवसरों का हमें पूरा लाभ उठाना है और हमें कासा पर भी ध्यान केन्द्रित करना है।

सभी शाखाओं हेतु कार्य बिंदु:

1. अपनी शाखा के सभी चालू खातों की समीक्षा करें।
2. ऐसे ग्राहकों की पहचान करें जिन्हें अब तक हमारे द्वारा पीओएस/क्यूआर सुविधा उपलब्ध नहीं कराई गई है।
3. ऐसे ग्राहकों से तुरंत संपर्क करें और हमारे टाई-अप पार्टनर के माध्यम से पीओएस/क्यूआर समाधान उपलब्ध कराएँ।
4. यह सुनिश्चित करें कि लेनदेन हमारे बैंक के माध्यम से हो, जिससे फीस आय और कासा वृद्धि सुनिश्चित हो।

हमारे मौजूदा ग्राहक आधार में अपार संभावनाएँ निहित हैं। प्रत्येक शाखा को सक्रिय होकर इस कैप्टिव बिज़नेस को खोजना और परिवर्तित करना चाहिए। अंततः हम एक व्यावसायिक संगठन हैं, जिसे निरंतरता और प्रगति के लिए लाभ उत्पन्न करना ही होगा। इसलिए प्रत्येक नया प्रस्ताव न केवल व्यवसायिक लक्ष्य पूरा करे बल्कि बैंक की लाभप्रदता में भी सकारात्मक योगदान दे।

हमेशा ध्यान रखें: हमारा लक्ष्य मात्र आंकड़ें बढ़ाना नहीं बल्कि गुणवत्ता के साथ विकास करना है.

आप सभी को आगामी तिमाही के लिए शुभकामनाएँ!

Dear Centralites,

It is our privilege to be part of a legacy institution whose roots are deep and values are strong. Our Bank not only provides us with opportunities for professional growth and progress but also ensures fair rewards in comparison with many other institutions in the industry.

Therefore, it is essential that we respect our rights, remain content within our limits, and stay away from unethical or imprudent practices. Any malicious act, however small, can put both our reputation and our future at risk. Discipline, gratitude, and commitment to the glorious legacy of the institution must form an integral part of our work culture.

While canvassing new business is critical, it is equally important that the business we mobilise is priced appropriately. Loan proposals that do not maintain the minimum net interest margin are unsustainable, and excessive concessions reduce long-term profitability. With softening interest rates, pressure on interest income is inevitable. In such a scenario, we must accelerate growth in Retail, Agriculture, and MSME segments to safeguard and strengthen our net interest margin.

Our competitive rates, robust digital platforms, and diverse products make us a leader in the market. We must take full advantage of these opportunities and we must also focus on CASA.

Action Points for All Branches:

1. Review all current accounts of your branch.
2. Identify customers who have not yet been provided POS/QR facilities.
3. Contact such customers immediately and provide POS/QR solutions through our tie-up partners.
4. Ensure that all transactions are routed through our Bank, thereby securing fee income and CASA growth.

Our existing customer base holds immense potential. Every branch must actively explore and convert this captive business. Ultimately, we are a commercial organization that must generate profits for continuity and progress. Therefore, each new proposal should not only fulfill business targets but also contribute positively to the Bank's profitability.

Let us always remember: our goal is growth with quality, not just quantity.

Wishing you all the very best for the upcoming quarter!

(एम. वी. मुरली कृष्णा M. V. Murali Krishna)

कार्यपालक निदेशक Executive Director

माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे का संदेश

Message from Shri Mahendra Dohare, Executive Director

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

हमारे बैंक की त्रैमासिक पत्रिका के इस अंक के माध्यम से आप सभी से संवाद करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। यह पत्रिका न केवल हमारी उपलब्धियों और हमारी गतिविधियों का प्रतिबिंब है, बल्कि यह टीम भावना, नवाचार और सेवा उत्कृष्टता की उस संस्कृति को भी आगे बढ़ाती है जो सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की पहचान बन चुकी है।

जैसा कि हम सभी जानते हैं, आज बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी, ग्राहक-केंद्रितता और नवाचार ही सफलता की कुंजी हैं। हमारा बैंक आईटी, डिजिटल भुगतान और लेन-देन बैंकिंग के क्षेत्रों में निरंतर प्रगति कर रहा है ताकि ग्राहकों को सहज, सुरक्षित और आधुनिक बैंकिंग अनुभव प्रदान किया जा सके। ग्राहक सेवा विभाग भी इस दिशा में अग्रणी भूमिका निभा रहा है, जिससे ग्राहकों का विश्वास और संतोष निरंतर बढ़ रहा है।

देश की आर्थिक प्रगति में एमएसएमई ऋण का अहम योगदान है। सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम न केवल रोजगार सृजन में अग्रणी हैं, बल्कि आत्मनिर्भर भारत के निर्माण की आधारशिला भी हैं। हमारा प्रयास है कि अधिक से अधिक उद्यमियों तक बैंक की योजनाएँ पहुँचें और उन्हें विकास के लिए आवश्यक वित्तीय सहायता समय पर प्राप्त हो।

हमारे कर्मचारी हमारी सबसे बड़ी संपदा हैं। आपका कौशल, समर्पण और प्रोएक्टिव दृष्टिकोण ही बैंक को निरंतर नई ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम होगा. मैं सभी फील्ड में कार्यरत साथियों से आग्रह करता हूँ कि वे डिजिटल नवाचारों को अपनाएँ, ग्राहक सेवा को सर्वोच्च प्राथमिकता दें और बैंक की प्रगति में सक्रिय भूमिका निभाएँ। हमें अपने प्रयासों से यह सुनिश्चित करना है कि सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया डिजिटल युग में और अधिक सशक्त, ग्राहक-केंद्रित और प्रतिस्पर्धी बने।

मुझे विश्वास है कि आपके परिश्रम, समर्पण और सामूहिक सहयोग से हमारा बैंक आने वाले समय में और भी नई ऊँचाइयाँ प्राप्त करेगा।

स्नेहपूर्ण शुभकामनाएं.

Dear Centralites,

It gives me great pleasure to connect with all of you through this edition of our Bank's quarterly magazine. This publication not only reflects our achievements and activities but also carries forward the spirit of teamwork, innovation, and service excellence that has become the hallmark of the Central Bank of India.

As we all know, technology, customer-centricity, and innovation are the keys to success in today's banking environment. Our Bank has been making steady progress in the areas of IT, digital payments, and transaction banking to provide customers with seamless, secure, and modern banking experiences. The Customer Care Department too continues to play a leading role in strengthening customer trust and satisfaction.

MSME lending plays a vital role in the nation's economic growth. Micro, Small, and Medium Enterprises are not only the backbone of employment generation but also the foundation of building an Atmanirbhar Bharat. Our constant endeavour is to ensure that more and more entrepreneurs benefit from the Bank's schemes and receive timely financial support for their growth.

Our employees are our greatest asset. Your skills, dedication, and proactive approach will continue to take the Bank to greater heights. I urge all our field colleagues to embrace digital innovation, give top priority to customer service, and contribute actively to the Bank's growth. Through our collective efforts, we must ensure that our Bank becomes stronger, more customer-focused, and more competitive in the digital era.

I am confident that with your hard work, commitment, and teamwork, our Bank will continue to scale new heights in the times ahead.

With Best Wishes.

(महेंद्र दोहरे Mahendra Dohare)
कार्यपालक निदेशक Executive Director

संपादकीय/ Editorial

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो

सितंबर 2025 के सेन्ट्रलाइट अंक पर आप सभी को हार्दिक शुभकामनाएँ। इस पत्रिका का प्रत्येक पृष्ठ हमारे सामूहिक उत्साह- हमारी उपलब्धियां, हमारी सृजनशीलता और सेन्ट्रलाइट परिवार को जोड़ने वाले मजबूत बंधन की प्रतिध्वनि है.

मुझे यह बताते हुए प्रसन्नता है कि पत्रिका के इस अंक में हमने एक नया खंड "स्टाफ सक्सेस स्टोरी" शुरू किया है। इस खंड के माध्यम से हमारे सहकर्मी अपनी व्यक्तिगत सफलताओं, अनुभवों और प्रेरणादायक कहानियों को साझा कर सकेंगे। मुझे विश्वास है कि यह पहल निश्चित रूप से अन्य स्टाफ सदस्यों को भी नई दिशा और उत्साह देगी, साथ ही हमारे संगठन की सामूहिक प्रगति की भावना को और प्रबल बनाएगी।

हाल ही में हमारे बैंक को नए नेतृत्व का गौरव प्राप्त हुआ है। हमारे बैंक में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी के पद पर आदरणीय श्री कल्याण कुमार जी ने कार्यभार ग्रहण किया है। उनका अनुभव, दृष्टि और मार्गदर्शन हमारे बैंक को आगे बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा। उनके नेतृत्व में हम सभी पूरी निष्ठा और आत्मविश्वास के साथ बैंक को नई ऊँचाइयों तक ले जाने के लिए तैयार हैं।

मानव संपदा विभाग के प्रभारी के रूप में मैं यह अनुभव करती हूँ कि जब कर्मचारी प्रोएक्टिव रहते हैं, तो बैंक की प्रगति स्वतः ही सुनिश्चित होती है। हमारी सबसे बड़ी ताकत हमारे कर्मचारी हैं, और उनके सामूहिक प्रयासों से ही सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया अपने गौरवशाली इतिहास को और समृद्ध बनाता रहेगा।

अंत में, मैं आप सभी से आग्रह करती हूँ कि पत्रिका को और सशक्त बनाने हेतु अपने विचार, रचनाएँ और अनुभव साझा करते रहें। यही संवाद हमें एक परिवार की तरह जोड़ता है और हमें निरंतर प्रेरित करता है।

शुभकामनाओं सहित,

Dear Centralites,

Warm greetings to all of you on the September 2025 edition of Centralite. Each page of this magazine resonates with our collective spirit—our achievements, our creativity, and the strong bonds that unite the Centralite family.

I am delighted to share that in this issue we have introduced a new section, "Staff Success Story." Through this platform, our colleagues can share their personal achievements, experiences, and inspiring journeys. I am confident that this initiative will encourage and motivate other staff members while further strengthening the spirit of collective growth within our organization.

Recently, our Bank has entered into a new era of leadership. Shri Kalyan Kumar has assumed charge as Managing Director & Chief Executive Officer of our Bank. His vision, experience, and guidance will play a vital role in driving the Bank forward. Under his leadership, we are fully prepared to work with dedication and confidence to take the Bank to greater heights.

As the Head of the Human Resources Department, I firmly believe that when employees remain proactive, the growth of the Bank becomes a natural outcome. Our greatest strength lies in our people, and it is through their collective efforts that our Bank continues to enrich its glorious legacy.

In conclusion, I urge all of you to continue sharing your thoughts, writings, and experiences to make this magazine even more vibrant. This exchange is what binds us as one family and keeps us continuously inspired.

With best wishes,

(पॉपी शर्मा Poppy Sharma)
मुख्य महाप्रबंधक - मानव संपदा प्रबंधन Chief General Manager – HCM

बैंक को पुरस्कार

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने उत्कृष्टता, विश्वास और सशक्तिकरण की परंपरा को आगे बढ़ाते हुए लगातार दूसरे वर्ष स्कॉच अवॉर्ड प्राप्त किया है, महिलाओं के लिए "Most Preferred Workplace 2025–26" के रूप में मान्यता हासिल की है तथा ET Edge द्वारा "Iconic Brand of India 2025" के सम्मान से गौरवान्वित हुआ है।

भारतीय बैंकों के लिए विपणन का महत्व

बैंकिंग क्षेत्र किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ होता है. भारत जैसे विशाल और विविधतापूर्ण बाजार में बैंकों के लिए प्रतिस्पर्धा लगातार बढ़ रही है. ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएँ, डिजिटलीकरण, और नई वित्तीय सेवाओं के उभरने के कारण अब बैंकों को पारंपरिक तरीकों से आगे बढ़कर विपणन (मार्केटिंग) की रणनीतियाँ अपनानी पड़ रही हैं. बैंकिंग क्षेत्र में प्रभावी विपणन रणनीतियाँ न केवल ग्राहकों को आकर्षित करती हैं, बल्कि उन्हें बनाए रखने और बैंक की सेवाओं को अधिक प्रतिस्पर्धात्मक बनाने में भी मदद करती हैं.

बैंकिंग क्षेत्र में विपणन की आवश्यकता

1. बढ़ती प्रतिस्पर्धा

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सरकारी, निजी और विदेशी बैंकों की संख्या बढ़ रही है. इसके अलावा, फिनटेक कंपनियाँ और डिजिटल पेमेंट सर्विस प्रदाता (जैसे गूगलपे, फोनपे, पेटीएम) भी बैंकिंग क्षेत्र में प्रवेश कर चुके हैं. ऐसे में बैंकों को ग्राहकों को आकर्षित करने और अपने ब्रांड को स्थापित करने के लिए प्रभावी विपणन रणनीतियाँ अपनानी पड़ रही हैं.

2. ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण

आज का ग्राहक पहले की तुलना में अधिक जागरूक और डिजिटल रूप से सशक्त हो गया है. ग्राहक केवल बचत खाता खोलने तक सीमित नहीं रहते, बल्कि वे विभिन्न वित्तीय उत्पादों (जैसे ऋण, निवेश, बीमा, और डिजिटल भुगतान सेवाएँ) की तुलना करने के बाद निर्णय लेते हैं. इसलिए, बैंकों को अपने उत्पादों और सेवाओं को बेहतर ढंग से प्रस्तुत करने के लिए विपणन रणनीतियों का उपयोग करना आवश्यक है.

3. डिजिटलीकरण और तकनीकी परिवर्तन

बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण तेजी से बढ़ रहा है. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, और अन्य डिजिटल सेवाओं के आने से ग्राहकों की अपेक्षाएँ बदल गई हैं. बैंक अब सोशल मीडिया, डिजिटल विज्ञापन, और डेटा-ड्रिवन मार्केटिंग का उपयोग करके ग्राहकों को लक्षित कर रहे हैं.

4. वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना

भारत सरकार वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए विभिन्न योजनाएँ चला रही है, जिसका प्रमुख उदाहरण प्रधानमंत्री जन धन योजना है. बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में अपनी पहुँच बढ़ाएँ और इसके लिए प्रभावी विपणन अभियान चलाएँ.

5. ग्राहकों की वफादारी बनाए रखना

बैंकिंग उद्योग में ग्राहक बनाए रखना बहुत महत्वपूर्ण है. यदि ग्राहक को बेहतर सेवा और सुविधाएँ नहीं मिलती, तो वह दूसरे बैंक की ओर रुख कर सकता है. प्रभावी विपणन रणनीतियाँ ग्राहकों को संतुष्ट करने और उन्हें लंबे समय तक जोड़े रखने में सहायक होती हैं.

भारतीय बैंकों के लिए प्रभावी विपणन रणनीतियाँ

1. डिजिटल मार्केटिंग का उपयोग

आज के युग में डिजिटल माध्यमों से विपणन करना सबसे प्रभावी तरीका बन गया है. बैंक सोशल मीडिया, ईमेल मार्केटिंग, सर्च इंजन ऑप्टिमाइज़ेशन, और डिजिटल विज्ञापन के माध्यम से अपने ग्राहकों तक पहुँच रहे हैं.

- सोशल मीडिया मार्केटिंग: भारतीय बैंक फेसबुक, ट्विटर, लिंक्डइन, और इंस्टाग्राम जैसे प्लेटफॉर्म पर अपनी सेवाओं का प्रचार कर रहे हैं.
- ईमेल और एसएमएस मार्केटिंग: ग्राहकों को नवीनतम योजनाओं और ऑफर्स के बारे में सूचित करने के लिए ईमेल और एसएमएस का उपयोग किया जा रहा है.
- सर्च इंजन मार्केटिंग: बैंक गूगल ऐड्स (Google Ads) और अन्य डिजिटल विज्ञापन माध्यमों का उपयोग कर रहे हैं ताकि उनकी सेवाएँ सही ग्राहकों तक पहुँच सकें.

2. उत्पाद विविधता और अनुकूलन

बैंक विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के लिए विशेष वित्तीय उत्पाद लॉन्च कर रहे हैं, जैसे-

- छात्रों के लिए शिक्षा ऋण
- महिलाओं के लिए विशेष बचत खाते
- वरिष्ठ नागरिकों के लिए उच्च ब्याज दर वाले जमा खाते
- स्टार्टअप्स के लिए बिजनेस लोन और क्रेडिट सुविधाएँ

इन उत्पादों को सही तरीके से प्रस्तुत करने के लिए विपणन रणनीतियाँ महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं.

3. ग्राहक अनुभव को प्राथमिकता देना

बैंक अपने विपणन अभियानों में ग्राहक अनुभव को प्रमुखता दे रहे हैं.

- 24x7 ग्राहक सहायता और चैटबॉट्स
- सरल और सुगम बैंकिंग प्रक्रियाएँ
- शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत बनाना

जब ग्राहक को बेहतरीन अनुभव मिलता है, तो वह बैंक के प्रति वफादार रहता है और दूसरों को भी इसकी अनुशंसा करता है.

4. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों पर ध्यान देना

भारतीय बैंक अब गाँवों और छोटे शहरों में अपनी पहुँच बढ़ाने पर ध्यान दे रहे हैं.

- बैंक ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाएँ खोल रहे हैं और वहाँ के ग्राहकों के लिए विशेष सेवाएँ शुरू कर रहे हैं.
- स्थानीय भाषाओं में विज्ञापन और प्रचार सामग्री तैयार कर रहे हैं.
- बैंकिंग को सरल और उपयोगकर्ता के अनुकूल बना रहे हैं ताकि पहली बार बैंकिंग करने वाले ग्राहक भी आसानी से सेवाओं का लाभ उठा सकें.

5. ब्रांडिंग और कॉर्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी

ब्रांडिंग एक महत्वपूर्ण पहलू है जिससे बैंक अपनी पहचान मजबूत कर सकते हैं.

- भारतीय बैंक अब सामाजिक पहल में निवेश कर रहे हैं, जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, और पर्यावरण संरक्षण.
- सीएसआर गतिविधियों को सही ढंग से विपणन करने से बैंक की छवि मजबूत होती है और लोग उस पर अधिक भरोसा करते हैं.

6. प्रभावी विज्ञापन रणनीतियाँ

भारतीय बैंक विभिन्न मीडिया प्लेटफार्मों पर विज्ञापन अभियान चला रहे हैं.

- टेलीविजन और रेडियो विज्ञापन: अभी भी प्रभावी हैं, विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में.
- प्रिंट मीडिया: अखबारों, पत्रिकाओं और ब्रोशर के माध्यम से प्रचार किया जाता है.
- इन्फ्लुएंसर मार्केटिंग: कई बैंक प्रसिद्ध हस्तियों और डिजिटल इन्फ्लुएंसर्स के साथ मिलकर अपने उत्पादों को बढ़ावा देते हैं.

निष्कर्ष

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में विपणन का महत्व दिन-ब-दिन बढ़ रहा है. प्रतिस्पर्धा, डिजिटलीकरण, और ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं को देखते हुए बैंकों को प्रभावी विपणन रणनीतियाँ अपनानी होंगी. डिजिटल मार्केटिंग, ग्राहक केंद्रित रणनीतियाँ, ब्रांडिंग, और ग्रामीण क्षेत्रों में विस्तार के माध्यम से बैंक अपनी पहुँच को और अधिक प्रभावी बना सकते हैं.

एक सशक्त विपणन रणनीति न केवल बैंक की पहचान को मजबूत बनाती है, बल्कि ग्राहक संतुष्टि और व्यापार वृद्धि को भी सुनिश्चित करती है. इसलिए, भारतीय बैंकों को अपने विपणन प्रयासों को लगातार सुधारने और नवाचार को अपनाने की आवश्यकता है.

उपेन्द्र कुलकर्णी
मुख्य प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, हैदराबाद

गांधीनगर में आयोजित 5वें अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया को मिला राष्ट्रीय सम्मान

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वाटा दिनांक 14-15 सितंबर 2025 को गांधीनगर में आयोजित **5वें अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन** में अखिल भारतीय स्तर पर **सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया** के संयोजन में कार्यरत मदुरै नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति को **प्रथम पुरस्कार**, सर्वश्रेष्ठ श्रेणी में नराकास **पणजी** तथा प्रशंसनीय श्रेणी में **ग्वालियर, देवरिया, ठाणे एवं अकोला** नराकास को पुरस्कृत किया गया है. सम्मेलन में पुरस्कार स्वरूप शील्ड एवं प्रमाणपत्र मदुरै क्षेत्रीय प्रमुख **श्री एम के पाणिग्रही**, पणजी क्षेत्रीय प्रमुख **सुश्री ऑलीविया परेरा**, ग्वालियर क्षेत्रीय प्रमुख **सुश्री प्रियंका बंसल**, ठाणे क्षेत्रीय प्रमुख **श्री विभोर अग्रवाल**, अकोला क्षेत्रीय प्रमुख **श्री पंकज कुमार** एवं देवरिया नाकास के लिए **श्री हितेन्द्र धूमाल** सहायक महाप्रबंधक राजभाषा केंद्रीय कार्यालय ने प्राप्त किया.

सेवानिवृत्ति

स्वस्थ एवं सुखद जीवन हेतु

हार्दिक शुभकामनाएं

एम.वी. राव
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

विवेक वाही
कार्यपालक निदेशक

सुधांशु शेखर
उप महाप्रबंधक

विवेक कुमार श्रीवास्तव
उप महाप्रबंधक

श्याम सुंदर माथुर
उप महाप्रबंधक

संदीपन दास गुप्ता
उप महाप्रबंधक

मिथिलेश कुंवर
उप महाप्रबंधक

Digital advancement in Indian Banking System

The Indian Banking system has witnessed a paradigm shift in the last two decades, driven by usage of advancements in Information Technology & Digitization of services. From traditional brick-and-mortar Banking to Digital-first services, the evolution of India's Banking sector reflects a broader trend toward innovation, efficiency, and customer-centricity in day to day Banking. As technology continues to reshape Banking industries worldwide, the Indian Banking system stands as a strong example of how digital transformation can enhance financial services, promote inclusion, and boost sustainable economic growth these days.

The Banking system in India is the backbone of providing the Financial assistance and services to the nation/people and IT/ Digital Transformation which is driven by a combination of planning ,innovation, development, implementation, statutory & policy support. It has made the robust Banking services sustainable and convenient to the masses which is well monitored and regulated by RBI & other Govt. agencies. CBS, Digital products and services , UPI (From UPI Lite to UPI Circle), Artificial Intelligence, Blockchain and Digital Currencies are not only helpful in improving Banking services but also reshaping the development of Country's Economy by sustainable financial inclusion and making Banking services availability round the clock across the globe.

With the advancement of technology and growing requirements/demands of the customers for the convenient round the clock Banking/Financial Services and implementation /compliances of Government/Statutory bodies directives, Banks continue to adapt to new technologies with all the focus on hassle free services with enhanced security, inclusivity and customer experience under the aegis of Statutory & regulatory compliances.

Biometric & Behavioral Security,Aadhaar-based authentication, fingerprint scans, facial recognition, and even keystroke/ mouse movement tracking are being used to enhance security and also to prevent frauds.

The Digital Banking Revolution

The cornerstone of technological improvement in Indian Banking has been the rise and adoption of **Digital Banking.** Mobile Banking, internet Banking and online payment platforms have become household requirement by the common people as most of the banks are offering comprehensive digital services. Customers need not to visit physical branches for their routine financial transactions. The Banking Services viz. checking account balances, transferring money, applying for loans, or investing in financial products etc. are now be done through digital channels instantly with their Registered Mobile/Digital Devices.

Digital payment methods in India have evolved significantly with the start of Credit Cards in the 1980s. The rise of Internet Banking in year 2000 and the usage of Mobile wallets by the year 2016 had helped the Bank to plan for the technology adoption in the system for providing the Information Technology based financial services to customers to gain, compete and sustain in the Banking business.

The successive COVID-19 pandemics have further accelerated this Digital Banking shift, pushing customers toward online Banking with positive acceptance among the masses. Banks too had responded suitably well in time to gain the business by improving their user interface of mobile apps, offering virtual customer support and enhancing the security features of their online platforms to avoid any Cyber threats/Financial frauds.

UPI and Real-Time Payments

UPI seems to be the most transformative innovation in Indian Banking for the cashless economy, developed by the National Payments Corporation of India (NPCI) and launched on 11 April 2016 by the then Governor of RBI Dr. Raghuram G Rajan at Mumbai. Initially 21 members Banks participated in the Pilot Launch. UPI has redefined how Indians make transactions by enabling real-time, seamless money transfers between bank accounts using smartphones and QR Codes. With a simple UPI ID, users can attach multiple Bank accounts to pay for groceries, book tickets, or send money across the country in seconds. Now a days the UPI transactions are being done globally with several countries accepting UPI payments.

The G20 Summit held in India has given the initial ways to allow UPI One World transaction which eliminates the hassle

of carrying cash and handling multiple foreign exchange transactions.

Thew UPI Lite enables the customers to do the low value transaction below Rs. 500.This allows faster payment process without utilising the Remitter's Bank Core Banking System in real time with adequate risk mitigation.

The new UPI Circler enabling the secondary user to make transactions from Primary user's account within the preset limit. This feature is helpful in situations where one person wants to delegate payments to someone else like family members etc. without the need for them to have their own UPI IDs or Bank account too.

The usage & adoption of UPI has been increasing day by day and approx. 350 million users are registered and approx. 18301 million txns have been done for the Rs. 24,77,221.61 crore in the month of March 2025 due to it's ease of use, growing network of Fintech platforms and participating banks. UPI integration with QR codes has also enabled street vendors, small shops, and service providers (e-coom, Quick Comm) to accept digital payments which is significantly boosting **financial inclusion** and reducing dependence on cash.

Artificial Intelligence and Machine Learning

Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) technologies enables Banks to analyse vast databse/datasets, analyse and predict customer financial behaviour and offer effective, efficient and targeted financial services to Banks as well as to customers for personalised services & products. These are playing significant role in advancement of Indian Banking. Thes techniques helps banks by enabling computers to learn, analyse the available data and guide decisions without explicit

These AI & ML technologies are helpful in identification & mitigation of Cyberthreats, helps in Cyber security with enhanced operational efficiencies, financial planning , automated Customer Services , faster intelligent document processing and KYC, monitoring Regulatory compliances & Anti Money Laundering etc. The Algorithmic Trading and Investment management , Scoring models , Risk assessment etc. become convenient with the usage of these growing techniques which is cost effective to banks too.

AI-powered chatbot Cent Shayata is the growing as virtual assistant in our Bank and Cent Chanakya is the Chatbot for our Central rise platform which implies that our Bank is also on the progressive track of adoption of AI based technique for customer support, answering queries and guiding users through common Banking tasks. These reduce the workload on customer care executives and improve response times.

On the backend, AI and ML are used for data analysis , prediction and automation and helpful in leaning Data ,make decisions and even automate tasks that would otherwise require human intervention with the help of algorithym.

- **Fraud detection:** Monitoring transactions in real time to flag suspicious behavior.
- **Credit scoring & market trends:** Using alternative data such as utility payments, digital footprints, and mobile phone usage to assess creditworthiness especially for new to Bank & new-to-credit customers.
- **Accessing Risk & it's management:** Predictive analytics helps banks anticipate defaults, market volatility, and liquidity needs.
- **Detection and mitigating Cyber attacks, identifying malicious actions and protecting the sensitive Data**

Blockchain in Banking

Blockchain technology, although still in its nascent stage of usage/acceptance in India's mainstream Banking, holds immense future potential. Blockchain can provide secure, transparent, and tamper-proof systems for financial transactions. It offers secure data transfers and enables smart contracts , all while relying on consensus data mechanism for data consistency. Some banks are already testing blockchain for:

- **KYC (Know Your Customer):** A shared blockchain platform can enable banks to access verified customer data, reducing redundancy and cost.
- **Trade finance:** Blockchain streamlines the paperwork involved in international trade, reducing delays and improving trust.
- **Smart contracts:** These are self-executing contracts where terms are encoded into software, reducing the need for intermediaries and manual intervention.
- **Blockchain** can be used to protect sensitive data from unauthorised access and Bitcoins/Crypto Currencies rely on Blockchain for their safe and secure transparent transactions.

The **Reserve Bank of India (RBI)** is also exploring the use of blockchain for regulatory compliance and digital currency management.

Central Bank Digital Currency (CBDC)

A significant step forward in India's digital Banking evolution is the introduction of the **Central Bank Digital Currency (CBDC),** or the **Digital Rupee**. The Digital Rupee was proposed in January 2017 and launched on 1 December 2022. It is a new form of legal tender and CBDC is the Digitization of Sovereign Currency. Launched on a pilot basis by the RBI, the digital rupee is a legal tender issued in digital form by RBI rather than by PSUs ,having the similar features of physical currencies. It can be held and transacted through e rupee

wallet offered by banks, non -banks for person-to -person payments or person-to-merchant transactions.

CBDC would likely to use Database run by the RBI ,Government or approved Private /PSU entities . The Database would keep a record (with advanced security & privacy protection) of the Digital money held by every entity viz. people and corporations.

It is not similar to Cryptocurrencies and would be Centrally controlled .It is traceable and Governmental have the control of records by utilising the Block chain Distributed -Ledger technology.

Unlike cryptocurrencies, the digital rupee is centrally regulated and backed by the RBI, ensuring trust and stability. It has the potential to make payments more efficient, reduce transaction costs, and provide a framework for secure and transparent digital commerce.

CBDC can also promote cross-border payments, particularly in trade and remittances, by eliminating intermediaries and reducing conversion time and cost. CBDC promotes loading/ redeemed/transferred form/ to one's bank account to/from the e rupee wallet 24*7.

CBDC will enhance the Technological efficiency by reducing dependencies on intermediaries like Banks and Clearing Houses, Money Transfers and payment could be made in real time, directly from payer to payee. Being real time, it will reduce risk, complexity, transaction fees etc. It will help Govt. to control and prevent illicit activities as a proof of digital record of transaction will be monitored . CBDC will further provide financial safety alternatively for daily users, for those who want to avoid all risk of bank runs, despite the relative safety provided by Deposit Insurance (DICGC of RBI).

Fintech Integration and Open Banking

India's fintech ecosystem is booming and driving rapid innovations and transformation in Banking Sectors with startups working alongside traditional banks to deliver innovative financial services. It enables Digital lending, wealth management,payment etc. through Open Banks where the Banks shares the Data with third party fintech firms via. APIs. Fintechs collaborations are helping banks reach underserved markets and provide more customer-friendly solutions for the ease of convenience of customers centric transactions.

A major development in this area is Open Banking, where banks share customer data (with consent) with third-party service providers through secure APIs. This enables customers to access tailored financial advice, better credit offers, and consolidated views of their finances from multiple institutions. Open banking allows users to manage their finances more easily and efficiently through integrated apps and services.

The government's Account Aggregator (AA) framework is a crucial enabler of Open Banking in India, allowing individuals and businesses to securely share their financial data with lenders, insurers, and other service providers. RBI is regulating the Open Banking and ensuring the security and privacy of customer data.

The collaboration of Fintech and open Banking service providers fosters increased competition among banks and fintechs, leading to lower costs and improved products/ services to customers.

Cybersecurity and Data Protection

Cybersecurity is the comprehensive approach that uses technologies, methods, procedures to protect Networks, Systems, Data from unauthorised access/usage from various Cyber threats with increasing resilience on digital transactions.

With growing digital adoption, cyber threats are increasing and is the matter of concern and awareness for all . The Indian banks face constant threats from phishing attacks, malware, data breaches, and identity theft. Bank's are focussing to protect their financial data of customers and to counter this, banks are investing heavily in cybersecurity infrastructure, including:

End-to-end encryption

Two-factor authentication (2FA)

Behavioral biometrics

Real-time threat monitoring

Usage of AI and ML

The major objectives of Cyber Security is to protect Financial Data, maintaining operational continuity, preventing financial losses, build customer trust to sustain in market and banking business.

The GoI is also putting thrust on Cyber Security through data privacy regulations, such as the **Digital Personal Data Protection Act (DPDP), 2023,** mandating strict compliance with customer data handling and storage , uses and transfer of data.

Financial Inclusion and Rural Outreach

One of the biggest advantages of new technology in Indian Banking is its role in enhancing financial inclusion where the marginalised and underserved populations can access affordable and appropriate Financial services. Initiatives like the Jan Dhan Yojana, Aadhaar-enabled Payment Systems (AEPS) and mobile Banking have brought millions of previously unbanked people into the formal financial system with the goal is to empower individuals to participate in the formal financial system , manage their accounts /finances effectively and build economic resilience. Initiatives like Common Service Centres (CSCs) and Rural Outreach Programme aims to create awareness and equip the unbanked & underbanked population to join the Banking /Financial system and gain the

knowledge to participate in Digital Economy. Our Country has made significant strides in FI , increasing the account ownership to approx. 85% and the Financial Inclusion index is growing beyond 65%.

UPI is the great enabler and BC Points have played a significant role in expansion of FI in India.Digital Banking agents, kiosks, and mobile Banking vans are being used in rural and remote areas to provide basic Banking services. Technology also supports government schemes like Direct Benefit Transfer (DBT), ensuring subsidies and welfare payments reach beneficiaries directly and transparently.

Challenges Ahead

- **Digital literacy:** A large segment of the population, especially in rural areas, still lacks the skills to use digital Banking services effectively.
- **Connectivity:** Poor internet infrastructure in some regions hampers access to online Banking.
- **Availability of Hand held devices or Mobile Handset,**
- **Security concerns:** Increased cyber risks require continuous upgrades and user awareness.
- **Regulatory compliance** and adoption of secured Financial practices.

Conclusion

In the digital era, customer satisfaction in Banking depends on speed, personalization, convenience, and trust. The Next-Generation IT, Digital tools and AI technologies are enriching the customer satisfaction and improving Banking services in country. With the right strategies Banking system are gradually deploying robust, tech-driven Banking ecosystem with focus on efficient, inclusive, and future-ready. The Banking experience is becoming smarter, simpler, and more human,even when empowered with the help of machines.

There is always scope for timely adoption and improvement in secured usage of technology and Digital-Only/Neo Bank concept having huge potential for reshaping the Indian Banking System. Cloud Computing,Embedded Finance,Accessibility and Inclusivity,Multilingual Interfaces,Banking on WhatsApp/Chat,Paperless, Convenient Banking,RPA (Robotic Process Automation) automates processes like KYC updates, statement generation and complaint tracking etc.—leading to faster service,Self-Service Kiosks & Smart ATMs would be a theme for Financial Wellness & Literacy Tools. Omni-Channel Consistency, Faster Grievance Redressal in coming days with safe and secure Data Privacy & protection and safer banking with enhanced Cyber Security tools in futuristic Banking will empower the customer and economy.

Sunil
Chief Manager,
Central Office, Mumbai

हिन्दी में प्रवीणता-

यदि किसी कर्मचारी ने-

(क) मैट्रिक परीक्षा या उसकी समतुल्य या उससे उच्चतर कोई परीक्षा हिन्दी के माध्यम से उत्तीर्ण कर ली है;या

(ख) स्नातक परीक्षा में अथवा स्नातक परीक्षा की समतुल्य या उससे उच्चतर किसी अन्य परीक्षा में हिन्दी को एक वैकल्पिक विषय के रूप में लिया हो; या

(ग) यदि वह इन नियमों से उपाबद्ध प्ररूप में यह घोषणा करता है कि उसे हिन्दी में प्रवीणता प्राप्त है;

तो उसके बारे में यह समझा जाएगा कि उसने हिन्दी में प्रवीणता प्राप्त कर ली है ।

Jurisdiction and Appellate Structure under the Consumer Protection Act, 2019: A Supreme Court-Led Interpretation

The Consumer Protection Act, 2019 (CPA 2019) establishes a three-tier consumer dispute redressal system in India comprising District, State, and National Consumer Disputes Redressal Commissions. Understanding their pecuniary, territorial, and appellate jurisdiction is essential for consumers and legal professionals to ensure effective access to justice.

This article analyzes the statutory framework, government notifications, and key Supreme Court judgments, including recent clarifications on pecuniary limits and appellate routes.

1. Jurisdiction of Consumer Commissions under CPA 2019

A. Three-Tier Consumer Forums

- District Consumer Disputes Redressal Commission
- State Consumer Disputes Redressal Commission
- National Consumer Disputes Redressal Commission (NCDRC)

B. Pecuniary Jurisdiction — Notification dated 30 December 2021

Under Section 34(1) of CPA 2019, the Central Government issued Notification No. GSR 829(E) dated 30 December 2021, revising the pecuniary jurisdiction limits as follows:

- **District Commission:** Cases where the value of goods or services paid as consideration is up to ₹50 lakh
- **State Commission:** Cases between ₹50 lakh and ₹2 crore
- **NCDRC:** Cases exceeding ₹2 crore

A crucial point emphasized by the Supreme Court is that pecuniary jurisdiction must be determined based on the actual consideration paid for goods or services and not the amount of compensation claimed.

C. Supreme Court Ruling on Pecuniary Jurisdiction — Rutu Mihir Panchal v. Union of India (2025)

In Rutu Mihir Panchal v. Union of India (2025), the Supreme Court upheld the constitutional validity of Section 34(1) of the Consumer Protection Act, 2019, which prescribes the pecuniary limits for consumer forums.

The Court ruled that pecuniary jurisdiction should be based on the value of goods or services paid as consideration and not the amount of compensation claimed. It held this classification to be reasonable, facilitating an efficient consumer dispute redressal system without violating constitutional rights.

D. Territorial Jurisdiction – Section 34(2)

Section 34(2) permits filing complaints in a District Commission where:

(a) The opposite party resides or carries on business or personally works for gain;

(b) More than one opposite party resides (with permission);

(c) The cause of action, wholly or partly, arises;

(d) The complainant resides or personally works for gain.

Subsection (d) notably facilitates consumer convenience, allowing complaints to be filed where the complainant lives or works.

2. Appellate Jurisdiction — Time Limit & Deposit Requirements

- **Appeal from District Commission to State Commission**
  - o Time Limit: 45 days (Section 41)
  - o Deposit Requirement (Section 41(2)): 50% of the amount ordered by the District Commission — no monetary cap is provided under the 2019 Act.
- **Appeal from State Commission to NCDRC**
  - o Time Limit: 30 days (Section 51)
  - o Deposit Requirement (Section 51(2)): 50% of the amount ordered by the State Commission — no upper limit is prescribed.

- **Appeal from original NCDRC orders to the Supreme Court**
    - Time Limit: 30 days (Section 67)
    - Deposit Requirement (Section 67(2)): 50% of the amount ordered by the NCDRC — no upper limit is specified.

Important: The Consumer Protection Act, 2019 removed the earlier monetary caps that existed under the 1986 Act. Now, appellants must deposit exactly 50% of the awarded amount at each appellate level without any upper ceiling.

Appeals from appellate or revisional orders of NCDRC do not lie to the Supreme Court. Instead, they must be challenged before the High Courts under Articles 226/227 of the Constitution.

3. Landmark Supreme Court Judgments on Appellate Jurisdiction

A. Ibrat Faizan v. Omaxe Buildhome Pvt. Ltd. (2022)

The Supreme Court clarified that Special Leave Petitions (SLPs) to the Supreme Court are maintainable only against original NCDRC orders. For appellate or revisional NCDRC orders, the High Courts exercise supervisory jurisdiction through writ petitions under Articles 226 and 227.

B. Universal Sompo General Insurance Co. Ltd. v. Suresh Chand Jain (2023)

This decision reaffirmed the principles laid down in Ibrat Faizan and dismissed a Special Leave Petition challenging an appellate order of the NCDRC. The Supreme Court reiterated that it will entertain appeals only from orders passed by the NCDRC in its original jurisdiction, while challenges to appellate or revisional orders must be brought before the High Courts under Articles 226 or 227 of the Constitution.

C. Siddhartha S. Mookerjee v. Madhab Chand Mitter (2024)

This judgment clarified the territorial jurisdiction of High Courts to entertain writ petitions against appellate orders of the NCDRC. The Supreme Court ruled that the High Court territorial jurisdiction is determined by the place where the cause of action arose, not the location of the NCDRC (which is in Delhi).

4. Summary of Jurisdictional Principles

- Pecuniary jurisdiction is strictly based on the value of goods or services paid as consideration (Section 34(1) and 2021 Notification).

- Territorial jurisdiction under Section 34(2) permits complaints where the complainant or opposite party resides or works, or where the cause of action arises.
- Appeals from consumer commissions require pre-deposit of 50% of the awarded amount at all levels:
    - District → State Commission: 50% of award (Section 41(2)) — no cap
    - State → NCDRC: 50% of award (Section 51(2)) — no cap
    - NCDRC → Supreme Court: 50% of award (Section 67(2)) — no cap
- Appeals from appellate or revisional NCDRC orders lie with the High Courts.
- Appeals from NCDRC orders passed in its original jurisdiction lie before the Supreme Court.
- High Court territorial jurisdiction is governed by the cause of action's location, not the NCDRC seat.

5. Conclusion

The Consumer Protection Act, 2019, along with authoritative Supreme Court rulings, establishes a clear, well-defined jurisdictional framework for consumer disputes. The judiciary's balanced approach ensures access to justice while maintaining the specialized nature and efficiency of consumer forums.

Awareness of pecuniary limits, territorial jurisdiction, deposit requirements, and appellate routes — as upheld in Rutu Mihir Panchal, Ibrat Faizan, and Universal Sompo — is essential for effective consumer dispute redressal.

Aniket Kumar
Chief Manager (law)
Delhi Zonal Office

Specialist vs Generalists: Building a robust leadership pipeline in Banks

Banking is not new. It's as old as human society. Taking money from one (depositor) and giving it to other (needy), for progress /development of individual, society or Nation as a whole.

However, with passage of time, it has grown, both in terms of its volume and scope. Technology has helped expand its basic function of deposit & credit to investment, insurance & management of many other functions of economy through its wide spread network & infrastructure. PM Jan-Dhan accounts are the latest addition to this ever expanding nature of banking spread. So Banking has acquired an all-encompassing role n domain of our economy and it no more remains a simple instrument of commerce. It has moved out of its basic brick & mortar edifice to an all pervasive societal activity. Huge volumes and speed has given a totally different dimension to traditional banking. It may not be inappropriate to call them techno banks, gone are the days of maintaining big ledgers and tiresome entries. This era is of digital / electronic banking which is system driven and soon the sector may get driven by Al. The banking sector with its vast reach and product basket is being totally dominated by technology and most banking functions are performed through API/ other access platforms. Existing / prevalent multi-layered human decision making process is being replaced by single point machine interface which to a customer appears as a single window/ App. However behind every machine there is a man who creates and maintains such vast hardware & software infrastructure. And that is what matters and is critical to sustain the banking system. News of breakdown of servers or system failure instantly becomes a major news sensation as it affects multitude of its clientele. Sustenance of systems supporting banking processes and activities have thus become essential for survival of the Banking Sector itself. Data Centres, Hot Stand Byes, Recovery & Disaster Management, Cyber Security, UPS Systems & Power Supply which were hitherto low priority have today acquired immense importance, and decide the spread, functioning and profitability of all banks. Software & Hardware professionals are therefore as essential to banking today as are the general/core banking staff. Today both streams are equally essential and critical. One cannot be neglected at cost of other. Both needs to be nurtured and allowed to grow.

Individual with core competencies are needed so that the system is FAIL SAFE and has adequate redundancy to support emergency situations. The ever-increasing threats of cyber-attacks and ransom demands have enhanced the criticality of sustenance structure and its robustness. Banks being custodian of public money cannot and should not lose money to frauds or system failures. There is therefore a need to have separate verticals for sustenance of SW & HW infrastructure of the bank. It is also essential for Banks to attract the best talent in these fields and also have appropriate organisational structure to retain such manpower. If avenues for growth and promotion are not provided such technical manpower will see major attrition for want of opportunities. Once it is evident that today's banking functionalities are more dependent on machines (both HW &SW) it may not be pragmatic to adopt differential treatment to the staff manning general/core banking and those having supporting/ specialist roles. Equal opportunities should be extended to both branches to ensure optimum efficiency.

Outsourcing service support is not a cost effective option for such a critical systems where luxury of downtime does not exist. Though at times outsourcing looks attractive but in long run it proves both cost ineffective and inefficient. If support is needed 24X7, and no failures are acceptable then it may be a prudent and cost effective to have in-house capabilities rather than outsourced support.

Growth of banks depends on their capability to assimilate and analyse the huge data and then homing on to the future growth opportunities and trends. While machines (and Al in near future) will provide Data Storage & Analytics, basic human capabilities are needed to handle social banking or specific / priority banking, and many other funct ons which are based on societal needs. Implementation and monitoring tools for such functionalities require a robust core banking leadership & hierarchy. At the same time there is also a need to focus on specialists to sustain such technology driven systems and processes. Unless proper opportunities for growth are provided to both such human resource may be difficult to recruit and retain.

There is, therefore, an immediate need to have separate and independent verticals for various functional requirements, each having its own leaders/ functional heads as per their competency areas. The structure has to be such that it provides adequate opportunities and room for such leadership to grow and develop.

In conclusion it is imperative to develop the men behind the machine (both the generalist and the specialist) in Banking

Industry. Both need to grow and mature in days to come. The generalist and the specialist in robust leadership roles are important parts of the organisation that need to align seamlessly to make the organisation function optimally. Banking is no more simple banking, it has to offer financial solutions to its customers based on their needs, at times with different options, and also provide adequate returns to individual & corporate depositors/investors who expect their money to grow - in spite the tide of inflation and various other market upheavals. These require both Specialists and Generalists to work together in unison under a robust and trusting leadership. This will only happen if the organisation provides adequate opportunities to both generalist and specialist manpower to grow and prosper. Therefore, it's important not only to maintain and sustain healthy and fair HR policies but also to create work culture in the bank that treats people equally and affords equal opportunities to all - both generalist & specialists.

Vijay Saxena
AGM -Electrical DIT/BSD
Central Bank Of India

राजभाषा अधिनियम 1963 की धारा (3)3 के अंतर्गत अनिवार्य रुप से द्विभाषी जारी किए जाने वाले कागज़ात

1	सामान्य आदेश	General Orders
2	संकल्प	Resolution
3	परिपत्र	Circulars
4	नियम	Rules
5	प्रशासनिक या अन्य प्रतिवेदन	Administrative or other reports
6	प्रेस विज्ञप्तियां	Press Release/Communiques
7	संविदाएं	Contracts
8	करार	Agreements
9	अनुज्ञप्तियां	Licences
10	निविदा प्रारुप	Tender Forms
11	अनुज्ञा पत्र	Permits
12	निविदा सूचनाएं	Tender Notices
13	अधिसूचनाएं	Notifications
14	संसद के समक्ष् रखे जाने वाले प्रतिवेदन तथा कागज़ पत्र	Reports and documents to be laid before the Parliament

डिजिटल जागरुकता: आज की एक अनिवार्य आवश्यकता

आज का युग डिजिटल क्रांति का युग है. इंटरनेट, स्मार्टफोन और डिजिटल तकनीकों ने हमारे जीवन को सुगम बनाया है, परंतु इसके साथ ही साइबर अपराधों का खतरा भी बढ़ा है। भारत सरकार के वित्त मंत्रालय द्वारा संसद में प्रस्तुत आँकड़ों के अनुसार, भारत में साइबर अपराधों की संख्या में तेजी से वृद्धि हुई है, जिसमें लगभग 29,082 मामले दर्ज किए गए, जिनमें लगभग रु.177 करोड़ का नुकसान हुआ है। विशेष रूप से छोटे शहरों और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी के कारण लोग साइबर धोखाधड़ी का अधिक शिकार हो रहे हैं। वर्ष 2020-24 के बीच बैंकिंग लेन-देन से संबंधित लगभग 5.82 लाख साइबर धोखाधड़ी के मामलों में लगभग रु. 3,207 करोड़ का नुकसान हुआ है।

डिजिटल जागरुकता का विषय हाल ही के वर्षों में कई कारणों से सुर्खियों में रहा है। पहला, भारत में इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या का तेजी से बढ़ना, वर्ष 2023 तक भारत में 90 करोड़ से अधिक इंटरनेट उपयोगकर्ता थे, जो इसे साइबर अपराधियों के लिए एक सॉफ्ट टारगेट थें, गौरतलब है कि साइबर अपराधों में वृद्धि, विशेष रूप से यूपीआई धोखाधड़ी, फिशिंग, और पहचान की चोरी जैसे मामले, दूसरा, डिजिटल इंडिया जैसे सरकारी अभियानों ने डिजिटल लेनदेन को बढ़ावा दिया है, लेकिन इसके साथ ही धोखाधड़ी के मामले भी बढ़े हैं। साइबर अपराधों में लगभग 24.4% की वृद्धि दर्ज की गई, जिसमें लगभग 65,893 मामले सामने आए हैं। इनमें से 42,710 मामलों में धोखाधड़ी की प्रमुखता थी। पश्चिम बंगाल में नवंबर 2023 तक तकरिबन 80,000 से अधिक शिकायतें दर्ज की गईं। इन आँकड़ों से स्पष्ट है कि साइबर अपराध अब केवल शहरी क्षेत्रों तक सीमित नहीं है, बल्कि ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में भी फैल रहा है।

डिजिटल जागरुकता: अवसर और चुनौतियाँ

भारत में डिजिटल जागरुकता को बढ़ावा देने के लिए कई कदम उठाए गए हैं। राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (cybercrime.gov.in) और साइबर देस्त ट्विटर हैंडल इसी दिशा में शुरू किया गया प्रयास है, जो साइबर अपराधों की शिकायत दर्ज करने और जागरूकता बढ़ाने में मदद करते हैं। वहीं भारतीय साइबर अपराध समन्वय केन्द्र (IC4) और इंडियन कंप्यूटर इमरजेंसी रिस्पांस टीम (CERT-In) साइबर सुरक्षा को मजबूत करने में सक्रिय हैं। इसके अलावा, साइबर सुरक्षित भारत पहल और साइट्रेन पोर्टल जैसे कार्यक्रम पुलिस और न्यायिक अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।

इसके बावजूद विभिन्न तकनीकी एवं व्यावहारिक, चुनौतियाँ बरकरार है। उदाहरण के लिए, ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट की पहुँच और डिजिटल साक्षरता का स्तर कम है। एनसीआरबी के अनुसार, 2022 में साइबर अपराधों में वृद्धि के बावजूद, जागरूकता अभियानों का प्रभाव सीमित रहा है, क्योंकि ये प्रयास मुख्य रूप से शहरी क्षेत्रों तक सीमित है।

समाधान और सुझाव:

डिजिटल जागरूकता को बढ़ावा देने और साइबर अपराधों को रोकने के लिए एक व्यापक और समन्वित दृष्टिकोण की आवश्यकता है।

1. **शिक्षा और प्रशिक्षण:**
   - राष्ट्रीय शिक्षा नीति 2020 के तहत डिजिटल साक्षरता को अनिवार्य विषय बनाया जाना चाहिए, इसमें सुरक्षित इंटरनेट उपयोग, पासवर्ड प्रबंधन और फिशिंग से बचाव जैसे विषय शामिल होने चाहिए। उदाहरण स्वरूप मेरठ पुलिस की एक पहल में स्कूलों में साइबर क्राइम वर्कशॉप आयोजित की गई, जिसमें छात्रों को उनके माता-पिता और पड़ोसियों को जागरुक करने के लिए प्रोत्साहित किया गया।
   - सामुदायिक केन्द्रों पर मुफ्त प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए जाएँ। नीति आयोग की 2024-25 की रिपोर्ट में सुझाव दिया गया है कि ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता के लिए मोबाइल वैन और स्थानीय भाषा-आधारित सामग्री का उपयोग प्रभावी हो सकता है।
   - इंटरनेट मैटर्स की 2023 की रिपोर्ट के अनुसार, महिलाएँ और बुजुर्ग साइबर धोखाधड़ी के प्रति अधिक संवेदनशील हैं, उनके लिए विशेष जागरुकता कार्यक्रम, जैसे-कार्यशालाएँ और सोशल मीडिया अभियान शुरु किए जाएँ।
   - राजस्थान पुलिस की तरह छात्रों को साइबर जागरुकता के दूत के रूप में प्रशिक्षित किया जाए जो स्थानीय समुदायों में जागरुकता फैलाएँ।
2. **सरकारी पहल:**
   - राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (cybercrime.gov.in) स्थानीय भाषाओं में और अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाया जाए। इसमें एआई-आधारित चैटबॉट और त्वरित शिकायत ट्रैकिंग की सुविधा जोड़ी जाए।

- भारतीय साइबर अपराध समन्वय केन्द्र (I4C) द्वारा एआई और मशीन लर्निंग का उपयोग करके साइबर खतरों की पहचान और रोकथाम की जाए। विभिन्न तकनीकी विशेषज्ञों का मत है कि एआई साइबर हमलों की भविष्यवाणी और प्रतिक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

- प्रत्येक माह में 'साइबर जागरूकता दिवस' मनाने की पहल को ग्रामीण क्षेत्रों तक विस्तारित किया जाए। अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद (AICTE)की सलाह के अनुसार, तकनीकी संस्थानों में साइबर जागरूकता सत्र आयोजित किए जाएँ।

- गृह मंत्रालय के 14C ने टेलीकॉम कंपनियों को कॉलर ट्यून के माध्यम से साइबर जागरूकता संदेश प्रसारित करने का निर्देश दिया है। इसे और अधिक प्रभावी बनाने के लिए स्थानीय भाषाओं और क्षेत्रीय मुद्दों पर आधारित संदेश शामिल किया जाए।

3. कानूनी ढाँचा:

- सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 को उभरते साइबर खतरों, जैसे- डीपफेक और एआई-आधारित हमलों को संबोधित करने के लिए अद्यतन किया जाए। ध्यातव्य है कि मजबूत कानूनी ढाँचे की कमी साइबर अपराधों को नियंत्रित करने में बाधा है।

- साइबर अपराधों की त्वरित जांच और सजा के लिए विशेष अदालतों की स्थापना की जाए, क्योंकि साइबर अपराधों की जाँच में देरी एक प्रमुख चुनौती है।

- चूँकि अधिकांश साइबर अपराध सीमा-पार नियंत्रित होते हैं, इसलिए इंटरपोल और अन्य अन्तर्राष्ट्रीय एजेंसियों के साथ सहयोग बढ़ाया जाए। अंतर्राष्ट्रीय सहयोग साइबर अपराधियों को ट्रैक करने में महत्वपूर्ण है।

- नैतिक हैकर्स को साइबर कमजोरियों की रिपोर्टिंग के लिए प्रोत्साहन और कानूनी संरक्षण प्रदान किया जाए।

4. निजी क्षेत्र की भागीदारी:

- टेक कंपनियाँ, जैसे- नॉर्टन और मैकएफी, साइबर सुरक्षा उपकरण और प्रशिक्षण प्रदान करें। इंटरनेट मैटर्स की वर्ष 2023 की रिपोर्ट के अनुसार, निजी क्षेत्र द्वारा प्रदान किए गए एंटीवायरस और वीपीएन उपकरण साइबर खतरों को कम करने में प्रभावी हैं।

- टेक कंपनियों को सुरक्षित सॉफ्टवेयर और एप्स विकसित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाए, जो डेटा गोपनीयता और सुरक्षा को प्राथमिकता दें।

- सरकार और निजी क्षेत्र के बीच पीपीपी मॉडल के तहत साइबर सुरक्षा प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रम शुरू किए गए।

5. सामुदायिक जागरूकता:

- स्थानीय भाषाओं में सोशल मीडिया पर जागरूकता अभियान चलाए जाएँ। उदाहरण के लिए, दुर्ग पुलिस द्वारा चलाइ गई 'Call of the Creators' पहल एक सफल उदाहरण है जिसके माध्यम से 250 साइबर वॉरियर्स ने कॉन्टेंट क्रिएटर्स के माध्यम से जागरूकता फैलाई गई।

- फर्जी कॉल, मैसेज और डिजिटल अरेस्ट जैसे खतरों के प्रति सतर्कता के लिए स्थानीय स्तर पर विज्ञापन और पोस्टर लगाएँ जाएँ।

- पंचायतों और सामुदायिक केन्द्रों में कार्यशालाएँ आयोजित की जाएँ, जहाँ स्थानीय पुलिस और साइबर विशेषज्ञ जागरूकता सत्र आयोजित करे।

आगामी परिप्रेक्ष्य:

डिजिटल जागरूकता को एक राष्ट्रीय आंदोलन के रूप में स्थापित करने की आवश्यकता है, सरकार, निजी क्षेत्र, और नागरिक समाज को मिलकर एक सुरक्षित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाना होगा। 5G और इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IoT) जैसी नई तकनीकों के आगमन के साथ साइबर 2024 की ग्लोबल साइबर क्राइम रिपोर्ट के अनुसार, IoT उपकरणों पर साइबर हमले 2025 तक 50% बढ़ सकते हैं, इसलिए, निम्नलिखित कदम महत्वपूर्ण होंगे-

- एआई और ब्लॉकचेन जैसी तकनीकी का उपयोग करके साइबर सुरक्षा को मजबूत किया जाए।

- राष्ट्रीय शिक्षा नीति में डिजिटल साक्षरता को प्राथमिक और माध्यमिक स्तर पर अनिवार्य किया जाए।

- भारत सरकार की भारतनेट परियोजना के तहत ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी बढ़ाई जाए।

- वैश्विक साइबर सुरक्षा मानकों, जैसे- बुडापेस्ट कन्वेंशन ऑन साइबर क्राइम को अपनाने पर विचार किया जाए।

निष्कर्षत: हम कह सकते हैं कि डिजिटल जागरूकता आज के समय की एक अनिवार्य आवश्यकता है। यह न केवल व्यक्तियों को साइबर अपराधों से बचाती है, बल्कि डिजिटल इंडिया के सपने को साकार करने में भी मदद करती है। एनसीआरबी और इंटरपोल के आँकड़े साइबर अपराधों की गंभीरता को दर्शाते हैं, लेकिन सही नीतियों, जागरूकता और सहयोग से इन खतरों को कम किया जा सकता है। डिजिटल साक्षरता को शिक्षा, कानून और सामुदायिक जागरूकता के साथ जोड़कर भारत एक सुरक्षित और समृद्ध डिजिटल भविष्य की ओर अग्रसर हो सकता है।

अशोक पूनिया
सहायक महाप्रबंधक
चंडीगढ़

बैंक के इर्द-गिर्द

नई ऊर्जा के साथ नेतृत्व का शुभारंभ: हमारे माननीय एमडी एवं सीईओ श्री कल्याण कुमार ने आंचलिक कार्यालय दिल्ली में कार्यभार संभालते हुए ऑनलाइन माध्यम से जुड़ें सभी महाप्रबंधकों तथा उपस्थित स्टाफ सदस्यों को संबोधित किया.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा संस्थापक सर सोराबजी पोचखानावाला की 144वीं जयंती श्रद्धा और सम्मान के साथ मनाई गई। इस अवसर पर मुख्य अतिथि डॉ. पीलू हकीम (सर सोराबजी पोचखानावाला की पौत्री) एवं बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही और श्री महेन्द्र दोहरे सहित अन्य अधिकारी उपस्थित रहें।

राजस्थान के माननीय मुख्यमंत्री श्री भजन लाल शर्मा एवं कैबिनेट मंत्री श्री राज्यवर्धन राठौर की गरिमामयी उपस्थिति में बिरला ऑडिटोरियम, जयपुर में आयोजित अखिल भारतीय चार्टर्ड अकाउंटेंट्स सम्मेलन में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही ने अपने प्रेरणादायी संबोधन द्वारा उपस्थित जनसमूह को ज्ञानवर्धित किया।

जन-जन तक वित्तीय सेवाओं की पहुँच बढ़ाने एवं वित्तीय सशक्तिकरण की ओर कदम बढ़ाते हुए माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही की गरीमामयी उपस्थिति में चण्डीगढ़ अंचल के तरनतारन में वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान का आयोजन किया गया.

भोपाल अंचल में दिनांक 16.07.2025 को माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम वी मुरली कृष्णा की गरीमामयी उपस्थिति में उच्च निवल मूल्य वाले ग्राहकों के साथ बैठक की गई साथ ही योबा 156 पर विशेष कार्यक्रम का आयोजन किया गया.

क्षेत्रीय कार्यालय, विशाखापट्टनम ने दिनांक 22 अगस्त 2025 का सब्बावरम में वित्तीय समावेशन परिपूर्णता अभियान शिविर का आयोजन सम्माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. मुरली कृष्ण के गरिमामय सान्निध्य में किया। इस कार्यक्रम में बैंक की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के प्रति प्रतिबद्धता तथा समाज के प्रत्येक वर्ग की समावेशी प्रगति सुनिश्चित करने की भावना को प्रमुखता से उजागर किया गया।

दिनांक 14.09.2025 को कार्यपालक निदेशक श्री महेंद्र दोहरे की अध्यक्षता में बेनुपुर शाखा में वित्तीय समावेशन संतृप्ति कैंप का आयोजन किया गया जिसमें बड़ी संख्यामें ग्राहक शामिल थे.

दिनांक 10 सितम्बर 2025 को कटिहार जिले के हसनगंज प्रखण्ड में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे, पूर्व उप मुख्यमंत्री एवं विधायक श्री तारकेश्वर प्रसाद तथा अन्य गणमान्य अतिथियों की गरिमामयी उपस्थिति रही।

दिनांक 25 सितंबर 2025 को मुंबई स्थित गिरगांव चौपाटी पर माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे की उपस्थिति में स्वच्छता अभियान का आयोजन किया गया।

वित्तीय समावेशन की दिशा में सार्थक पहल करते हुए, भोपाल अंचल के रंगवासा में माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे जी की गरिमामयी उपस्थिति में वित्तीय समावेशन कैंप का आयोजन किया गया। पर अवसर पर प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना के अंतर्गत चेक भी वितरित किए गए।

कलकत्ता आंचलिक कार्यालय द्वारा टिप्पण एवं सेंट मेल पर तैयार संदर्भ साहित्य का विमोचन करती हुई माननीय मुख्य महाप्रबंधक सुश्री पॉपी शर्मा, कोलकाता के अंचल प्रमुख श्री तरसेम सिंह जीरा एवं अन्य कार्यपालकगण।

केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई में स्वतंत्रता दिवस का आयोजन

भ्रष्टाचार मुक्त भारत

भ्रष्टाचार मुक्त भारत की ओर सेन्ट्रल बैंक परिवार ने एकजुट होकर ईमानदारी के संकल्प के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया

अहमदाबाद

भोपाल

रायपुर

चंडीगढ़

कोलकाता

मुंबई

गुवाहाटी

दिल्ली

पुणे

लखनऊ

हैदराबाद

चेन्नई

पटना

जीवन पथ

दुष्कर है यह जीवन की डगर तू विचलित न होना ।
पथ में कांटे होंग़े बहुत बस तू धैर्य न खोना ।।

नन्हा सा एक पौधा क्या यूं ही वृक्ष बन जाता है,
धूप, शीत, वर्षा क्या -क्या नहीं वह सहता है।
वक्त आने पर वह विशालकाय बन जाता है,
अपनी शीतल छांव से वह सबको सकून पहुंचाता है ।।

गुलाब का फूल सुंदरता की मिसाल है,
इसका अप्रतिम रूप और सौंदर्य बेमिसाल है ।
पर इसका संघर्ष क्या तुझे नजर आता है,
नन्हा सा गुलाब यह कांटों के बीच खिलता है ।।

पूर्णिमा का चांद जग से निराला है,
उसका स्वर्णिम रूप कवि की उपमा बन जाता है ।
कुछ भी इस जहाँ में यूं ही हांसिल नहीं होता है,
पूनम का चांद अमावस की पूरी रात बिताकर आता है ।।

दुष्कर है यह जीवन की डगर तू विचलित न होना ।
पथ में कांटे होंग़े बहुत बस तू धैर्य न खोना ।।

थी अंश मैं तेरी

कलरव करती हर्षित आनंदित
हर कष्ट से नावाफिक रखा था तूने
थी अंश तेरी मैं.......

पीर को तेरे सहा था मैंने
सिसकियों को सुना था मैंने
अश्कों से तेरे भीगें नयन थे मेरे
थी अंश तेरी मैं.......

सूजन हुआ गर्भ में तेरे
देखी सृष्टि दृष्टि से तेरे
विचलित थी तेरी चिंता से
की थी आहट पर सुना न तूने
थी अंश तेरी मैं.......

इस घुटन से तुझे बचाती
आसमान की सैर कराती
हर वह खुशी देती जो भैया देगा
काश ! जीवन दिया होता तूने ....

जीवन इसी का नाम है

जीवन इसी का नाम है
इसमें नहीं विराम है ।
इस बडे संसार में
सबको है जीना पड़ा ।
मेरी तरह सबको यहाँ
कष्ट भी सहना पड़ा ।
मैं क्यूं भला कहता फिरुं
मुझ पर खुदा नाराज है,
जीवन इसी का नाम है ।
मृग बन मारीचिका सी
जिंदगी की तलाश में
हर पल तड़पती ही रही ।
अनजान चलती ही रही
जो मिल गया, सो मिल गया
जो खो गया, सो खो गया ।
मैं क्यूं भला रोती रहूं
जीवन इसी का नाम है ।
कुछ स्वप्न पीछे रह गए
मैं हाथ मलती रह गई,
अधूरी सी बेजान सी
यह जिंदगी चलती गई ।
रोकर कभी मैं, हंसकर भी
चुपचाप सहती रह गई,
रूकना नहीं थकना नहीं
परिचय हमारा ''काम'' है
जीवन इसी का नाम है,
इसमें नहीं विराम है ।

यह जिंदगी गुजर गई

हसरतों की होड़ में जाने उम्र कब ढल गई
होश आई जब तलक यह जिंदगी गुजर गई।।

उलझी उलझनों में इस कदर उलझ गई
कि आँख भी लगी न थी और सुबह हो गई
दृष्टि अब हुई धूमल बेरंग हुई चुनर
मेहंदी भी रची न थी हथेलियाँ झुलस ग़ई।।

होश आई जब तलक यह जिंदगी गुजर गई
आई जाने कब लहर लील गई संग मगर
जिन्दगी की हर डगर हो गए तितर - बितर
धुँआ भी उठा नहीं राख सिर्फ रह गई।।

होश आई जब तलक यह जिंदगी गुजर गई
रुप जिसपे नाज था स्वप्न बेहिसाब था
न निराशा का ज्ञान था न किसी कर्म का मलाल था
बसंत के ही काल में कलियाँ सारी झर गई।।

बीज भी बोया न था और फसल कट गई
होश आई जब तलक यह जिंदगी गुजर गई,
अपेक्षाओं के दग्ध अंकुर क्यों प्रति क्षण मेरी परीक्षा
लेता रहता ऊपर वाले अपेक्षाओं के अनंत अंकुर
आँगन हैं मैंने दपाले हृदय द्वंद्व की चिर अग्नि से
उन्हें संजो कर रखा है,
अश्रुधारा पर बाँध बनाकर चक्षु में समेटे रखा है।।

विकृत भीषण निशा लांघकर स्वर्णिम रवि की आकांक्षा
त्यागी न मैंने क्षण भर की सुखद कलरव की अभिलाषा
निष्ठुर तेरी परिक्षाओं में विफल व्यथित हृदय फिर क्षुब्ध हुआ
खिलने की चेष्टा करते अंकुर फिर से दग्ध हुआ।।

सुश्री नेहा कुमारी
संकाय सदस्य
सर एसपीबीटी महाविद्यालय

डिजिटल अपनायें, समय बचाएं

व्यस्तता भरे जीवन में तुम,
व्यर्थ समय क्यों गंवाते हो...।
तकनीकी की इस दुनिया में तुम,
अड़ियल रुख क्यों अपनाते हो...।

कागज स्याही और समय को तुम,
बे-वजह क्यों बर्बाद करते हो...।
गर चाहते हो वित्तीय लेन-देन करना तुम,
सेंट इज़ से बैंकिंग आसान क्यों नहीं बनाते हो...!!

वाट्सएप फेसबुक इंस्टाग्राम सब चलाते तुम,
फिर डिजिटल बैंकिंग क्यों नही अपनाते हो...।
नगद लेन - देन को अब छोड़ो तुम,
भारत को कैशलेस इकोनॉमी क्यों नही बनाते हो...।।

वरिष्ट नागरिक या दिव्यांग जन हो तुम,
अनावश्यक परेशानी क्यों उठाते हो...।
बैंको की अब सुन लो ये पुकार तुम,
डोर स्टेप बैंकिंग क्यों नही अपनाते हो...।।

पासबुक एंट्री के लिये हमेशा परेशान रहते तुम,
सेंट इज़,एम पासबुक क्यों नही अपनाते हो...।
जब चाहे तब खाते में अपना पैसा देखो तुम,
डिजिटल होकर चैन की नींद क्यों नही सोते हो...।।

हरीश साहू
ब्रांच हेड
शुजालपुर मण्डी, भोपाल मध्य प्रदेश

''घर जाना है''

मिट्टी से तू बना हुआ है, मिट्टी में मिल जाना है।
सुबह का तू एक भूला है, तुझे शाम तलक घर जाना है।

धाराएं कुछ कट जाएगीं, नदियों में बंट जाएगीं।
कोई याद रखेगा तुझको,कुछ यादें मिट जाएगीं।।
पर्वत से तू निकला है, पानी का एक झरना है।
कोसों दूर तुझे चलना है, सागर में मिल जाना है।।1।।
तुझे शाम तलक घर जाना है.....

खुशबू की चाहत है सबको, पर ये बगिया छोटी है।
अच्छे लोग तो शायर होंगे,बाकी दुनिया खोटी है।।
बहारों में तू खिला हुआ , फूलों का एक गुच्छा है।
सुंदर उपहारों में सजा है,अंत में तुझे मुरझाना है।।2।।
तुझे शाम तलक घर जाना है.....

रंग -बिरंगी दुनिया है, यहां रंग-बिरंगे लोग हैं।
कौन यहाँ किससे मिल जाए,ये तो बस संयोग है।।
संयोगों से तू अनजाना,समय का एक खिलौना है।
समय से तू निकला है घर से,समय से तुझे घर जाना है।3।।
तुझे शाम तलक घर जाना है......

हितेश गौड़
शाखा कोडकी, जामनगर

एक चूल्हा मिट्टी का

कुछ यादें पुरानी आ ठहरी
मदमस्त धुएँ-से बचपन की
उपले, लकड़ी, कोयले समेटे
खुद की आंच में जला था वह
एक चूल्हा मिट्टी का।।

पुरखों की पाक कला परखी
नव वधुओं का मान बढाया
रिश्तों की डोर संभाले हुए
साथ बहुत दिन चला था वह
एक चूल्हा मिट्टी का ।।

पीढ़ी दर पीढ़ी जो गुजरी
दादी, काकी, भाभी के संग
संयुक्त परिवार की परंपरा के
हर रंग में ढला था वह
एक चूल्हा मिट्टी का ।।
जितने बेटे उतने चूल्हे
हर बहु का अलग 'किचेन'
तब एक चूल्हा मिट्टी का
अब हर एक का अलग 'ओवन' ।।

हमने तरक्की काफी की है
बहुत कुछ नया सा है
लोगों ने घर ढहा कर अब
मकान बनाना सीखा है ।।

कालिख सिर्फ बरतनों में लगती
और रिश्ते साफ रहा करते थे
बात अजीब पर सच है ये
भले जमाने सा भला था वह
एक चूल्हा मिट्टी का ।।

सौरभ सुमन
प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय
गुवाहाटी

The Delusionary Palace

Alarm goes off with a snooze button,
Getting ready wearing same shirt of cotton.
Attendance-login-punching-queue-passing,
And then here my head goes brassing.

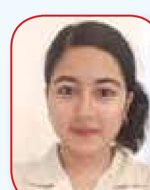
Was this the life, I once dreamed of?
Is it really worth the sacrifices I made of?
A lot changed after that 2024, Monday,
Now everyday feels like the Dooms-day!!

With the job financial independence came along,
But is this really the place where I belong?
Doubts, questions, dilemma swirling in my head,
Is it the reason why I lie sleepless in the bed?

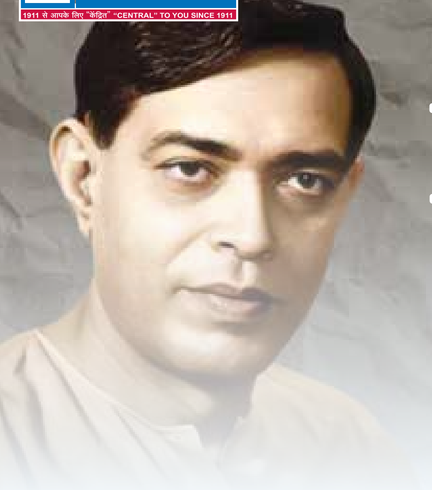
Don't knows the answer to the question now,
But I miss the time when I use to say wow.
Bored of the life in these four grey walls,
Missing days when we friends play with balls.

Actually they were friends and not colleagues.
Who never take part in back-bitching leagues.
The fish in the pond can never be same,
They have new people and situation to blame.

The Life I have at this age is craved by many,
But why just look at one side of the penny.
I miss watching the sunset from my terrace,
Many more sacrifices made to make this palace.



Shruti Sharma
Asst. Manager
Manpur Branch,
Regional office, Indore.



राष्ट्रकवि रामधारी सिंह दिनकर

राष्ट्रकवि रामधारी सिंह दिनकर उन चुनिंदा कवियों में हैं जो आम जनमानस के हृदय में स्थान रखते हैं और जिनकी रचनाएँ हमारे मानस-पटल पर विद्यमान रहती हैं। इनकी यही विशेषता इनकी लोकप्रियता का कारण है। सबसे बड़ी बात है कि इनकी रचनाओं का दायरा किताब के पन्नों तक सीमित नहीं रहता और समाज के विचारों और भावनाओं का प्रचंडता से अतिक्रमण करता है।

दिनकर की कृतियाँ उनके व्यक्तित्व को सहजता से उजागर करती हैं। वे शासन-तंत्र का भाग होते हुए भी मौन रहकर सत्ता-सुख भोगने के बजाए उसकी कमियों विसंगतियों पर प्रहार करते हैं। उनका नायक कोई राजपुत्र नहीं वरन् समाज में अपने दम पर स्वयं को स्थापित करने वाला वह व्यक्ति है जो सभी बाधाओं को अपनी योग्यता से परास्त करता है। वह जातिगत भेदभाव भी नहीं करते, वे योग्यता और मेधा के वशीभूत हैं। उनके लिए भोग विलास से अधिक त्याग का महात्म्य है। वे हर उस व्यक्ति की आवाज हैं जिनके साथ समाज निष्ठुर हुआ है। रश्मिरथी की निम्न पंक्तियाँ उनकी इस विशेषता की परिचायक हैं।

''जय हो जग में जले जहाँ भी,
नमन पुनीत अनल को।
जिस नर में भी बसे,
हमारा नमन तेज को, बल को।
नहीं फूलते कुसुम मात्र
राजाओं के उपवन में,
अमित बार खिलते वे
पुर से दूर कुंज-कानन में।
वन में प्रसून तो खिलते हैं
बागों में शाल न मिलते हैं।
प्रासादों के कनकाभ शिखर
होते कबूतरों के ही घर
महलों मे गरूर न होता है
कंचन पर कभी न सोता है।''

''सिंहासन खाली करो कि जनता आती है''
''समर अभी शेष है, पाप का भागी नहीं केवल व्याध,
जो हैं तटस्थ समय लिखेगा उनके भी अपराध''

''मत रोको युधिष्ठिर को यहाँ
जाने दो उनको स्वर्ग धीर,
पर लौटा दो मुझको गांडीव-गदा
अर्जुन भीम वीर''

दिनकर पुरुषत्व की बात करते हैं। वे युद्ध का घोष करते हैं पर उसमें कभी भी उन्माद का बोध नहीं होता। वे आत्मरक्षार्थ युद्ध और शक्ति के प्रयोग का घोर आवाह्न करते हैं और स्वाभिमान की रक्षा के लिए मर मिटने की बात करते हैं। वे कुरूक्षेत्र में भी व्यंग्य का असर नहीं जाने देते और कर्ण के मुख से भगवान कृष्ण पर शब्द रूपी बाण इस प्रकार छुड़वाते हैं जिसमें श्रद्धा के साथ व्यंग्य का भी प्रहार होता है-

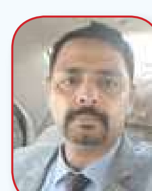
''छीनता हो स्वत्व कोई और तू त्याग तप से काम ले
यह पाप है
पुण्य है विछिन्न कर देना उसे
बढ़ रहा जो तेरी तरफ हाथ है।
विजय दिलवाइये केशव स्वजन को
और पार्थ
शिथिल कर किंचित भी मन को
हो अभय वेधता जा अंग अरि का
द्विधा क्या जब संग है हरि का।''

एक ओर जहाँ दिनकर जी वीर रस के कवि माने जाते हैं, दूसरी ओर बच्चों के लिए "चांद का कुर्ता" लिख जाते हैं। पर उनकी वह कृति,जिसके लिए उन्हे ज्ञानपीठ पुरस्कार से नवाजा गया, उनकी छवि के विपरीत पुरूष और स्त्री के प्रेम की पराकाष्ठा "उर्वशी" रही। दिनकर ने स्वयं ही स्वीकार किया है कि "उर्वशी" महाकाव्य लगभग 8-9 वर्षों के विश्राम के बाद आया और इस दौरान उन्होंने कोई कविता नहीं लिखी। यह सिद्ध करता है कि प्रेम वीरों का ही भूषण होता है। उर्वशी में एक ओर पुरुरवा और उर्वशी के प्रेम क्रीड़ा को कुशलतापूर्वक श्रृंगारबद्ध करते हैं तो दूसरी ओर पुरुरवा के अंतर्द्वंद्व को भी उजागर करते हैं। यह भी दर्शाते हैं कि यह प्रेम की ही महिमा है जो भूलोक को स्वर्ग से भी श्रेष्ठ करती है जिसके आकर्षण में बंध कर अप्सरा भी समस्त दैवीय सुखों का परित्याग कर मृत्युलोक का चयन करती है। इतना ही नहीं, यहां भी वे पुरुरवा की पत्नी के साथ हुए अन्याय का जिक्र किए बिना नहीं रहते।

''चाहिए देवत्व, पर इस आग को धर दूं कहाँ पर
कामनाओं को विसर्जित व्योम में कर दूं कहाँ पर।''
''मुझे भ्रांति थी, जो कुछ था मेरा सब कुछ चढ़ा चुकी हूं,
शेष नहीं अब कोई भी पूजा प्रसून डाली में
पर हाय प्रियतम को जिसकी सबसे अधिक तृषा थी
अब लगता है चूक गई मैं वही सुरभि देने से।''

दिनकर जी की रचनाओं और व्यक्तित्व पर लिखना मुझ जैसे अज्ञानी के लिए धृष्टता ही है, पर एक साहित्य प्रेमी और उनका अनुरागी होने के नाते आज उनके जन्म दिवस पर मेरी यह श्रद्धांजलि है।

रंजीत सिंह
उप महाप्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई



भारत के विकास की नयी लहर

भारत विशाल जनसंख्या बहुल राष्ट्र है, इतना ही नहीं इसके आर्थिक विकास और नवाचार में भी अभूतपूर्व वृद्धि हुई है। ऐसे समय में रिटेल, कृषि और लघु, सूक्ष्म एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र भारतीय अर्थव्यवस्था के तीन ऐसे स्तंभ बनकर उभरे हैं, जिन पर 'नया भारत' का सपना टिका है। ये क्षेत्र न केवल बड़े पैमाने पर रोजगार सृजन करते हैं, बल्कि निवेश, डिजिटल विस्तार और सामाजिक समावेशन का मार्ग प्रशस्त करते हैं। राष्ट्रीय और वैश्विक रिपोर्टों, निवेश प्रवृत्तियों, मध्यम और छोटे शहरों की भागीदारी, तथा उपभोक्ता और किसान व्यवहार में आए परिवर्तनों के साथ ये तीनों क्षेत्र 'विकास की नई राह' का जीवंत उदाहरण बन गए हैं।

1. भारत का रिटेल सेक्टर: संख्या, निवेश और डिजिटल नवाचार

भारत के खुदरा क्षेत्र ने विकास की नई राह में बेहतरीन ऊंचाइयों को छुआ है। एक रिपोर्ट के अनुसार यह क्षेत्र प्रति वर्ष 10% तक की ग्रोथ में पहुँचने की क्षमता रखता है, इससे यह कहा जा सकता है कि भारत का रिटेल क्षेत्र न केवल घरेलू मांग की, बल्कि वैश्विक स्तर की मांगों को पूरा करने की क्षमता रखता है।

उपभोक्ताओं की मांग की दिशा

आज के युवा पीढ़ी ने उपभोक्ता व्यवहार में अभूतपूर्व बदलाव को दिखाया है जिसमें ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर न केवल शहरी परिवारों की खरीदारी में वृद्धि देखी गई है बल्कि ग्रामीण क्षेत्रों में भी इसका विशेष प्रभाव देखने को मिला है, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म भारतीय त्योहारों को एक अवसर की तरह उपयोग करते हुये अपने विभिन्न उत्पादों के मूल्य में परिवर्तन कर ग्राहक के मांग के अनुरूप बदलकर अपने उत्पाद के माध्यम से उन तक पहुंच कर विकास की नई परिभाषा लिख रहे हैं। लोग अब उच्च गुणवत्ता, फास्ट डिलीवरी, व्यक्तिगत ऑफर और डिजिटल अनुभव को महत्व देते हैं। भारत का नया उपभोक्ता वर्ग तेजी से ''प्रीमियमाइज़ेशन'', सस्टेनेबल शॉपिंग, और डिजिटल इनोवेशन की ओर बढ़ता जा रहा है।

2. भारत का कृषि क्षेत्र

भारत कृषि प्रधान देश रहा है, इसकी लगभग 50 प्रतिशत आबादी अपने भरण पोषण के लिए कृषि क्षेत्र पर निर्भर है तथा देश के विकास में अपना अमूल्य योगदान दे रही है। यदि हम इस वर्ग को भारत की रीढ़ की हड्डी कहें तो यह अतिशयोक्ति न होगी। कृषि हमारे जीडीपी में लगभग 16% का योगदान करती है। कृषि उत्पादन में भारत आत्मनिर्भर है और अब भारत सतत कृषि, समावेशी विकास और टेक्नोलॉजी अपग्रेडेशन की ओर प्रशस्त है।

आधुनिक कृषि का बढ़ता दौर

एआई, और स्मार्ट ऐप्स के बढ़ते उपयोग से भारतीय कृषि नई ऊँचाइयाँ छू रही है। खेती में मिट्टी की जाँच, मौसम के सटीक पूर्वानुमान, ड्रिप इरिगेशन, सेंसर बेस्ड मॉनिटरिंग, और लाइव डेटा विश्लेषण जैसी तकनीकों से कृषि को आसान व सुगम बना रही हैं। इन आधुनिक तकनीकों ने किसान की उत्पादकता, पैदावार, लागत में कमी, और फसल की सुरक्षा को नया आयाम दिया है। प्रमुख फसलों के साथ-साथ अब सब्जियों और बागवानी में भी आधुनिक कृषि आम बनती जा रही है। साथ ही यह भी देखा गया कि 70%किसान स्मार्टफोन का उपयोग खेती संबंधी जानकारी के लिए कर रहे हैं जिसमें प्रमुखत: ऐप्स का उपयोग करते हैं जिनसे फसल की सलाह, बीमा, मंडी भाव, मौसम पूर्वानुमान, बीज/उर्वरक/कीटनाशकों की खरीद, और सरकारी योजनाओं की स्थिति का पता लगाया जा सकता है।

विभिन्न सरकारी योजनाएँ

सरकार ने कृषि क्षेत्र की मजबूती पर विशेष जोर देते हुए विभिन्न योजनाओं को शुरू किया है जिसमें प्रधानमंत्री धन-धान्य कृषि योजना, प्रधानमंत्री कृषि सिंचाई योजना, राष्ट्रीय उच्च पैदावार बीज मिशन, और किसान क्रेडिट कार्ड जैसी पहलों ने किसानों की आय, उत्पादन और जोखिम नियंत्रण को सशक्त किया है।

3. एमएसएमई क्षेत्र

एमएसएमई क्षेत्र भारतीय उद्योग, निर्यात और रोजगार का सबसे बड़ा वाहक है। यह क्षेत्र निर्यात में योगदान और ग्रामीण-शहरी संपूर्ण आर्थिक गतिविधि का केन्द्र बिंदु है। यह क्षेत्र देश के 'विकसित भारत' अभियान की रीढ़ है।

रिटेल लोन में आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, पर्सनल गोल्ड

लोन, संपत्ति के सापेक्ष ऋण, आदि महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं, भारत की बढ़ती आबादी उपरोक्त ऋण संबंधित योजनाओं का भरपूर उपयोग कर रही है, जिससे रिटेल क्षेत्र भारत की अर्थव्यवस्था में अपनी पकड़ बनाए हुए है।

एमएसएमई के क्षेत्र में डिजिटलीकरण

डेटा-आधारित वित्तीय सेवाएँ, डिजिटल मार्केटिंग, सरकारी ई-पोर्टल्स (उद्यम, जीईएम) एवं एमएसएमई डिजिटल चैंपियन जैसी योजनाएँ डिजिटल एमएसएमई की नींव को सशक्त कर रही हैं। ऑनलाइन भुगतान, जीएसटी पोर्टल्स, और इनोवेशन इन्क्यूबेटर्स के कारण ग्रामीण-शहरी एमएसएमई अब अंतर्राष्ट्रीय प्रतियोगिता में हिस्सा ले रहे हैं। सरकार की ''मेक इन इंडिया'', ''आत्मनिर्भर भारत'' और सस्टेनेबल सर्टिफिकेशन स्कीम जैसे कार्यक्रम एमएसएमई को वैश्विक विनिर्माण केंद्र और जीरो डिफेक्ट-जीरो इफ़ेक्ट की राह पर आगे बढ़ा रहे हैं।

रोजगार, निवेश और विकास के नए केंद्र

टियर-2 और टियर-3 शहर 'भारत की नयी विकास प्रयोगशाला' बन गए हैं। बिजनेस मीडिया, और सरकारी रिपोर्ट्स के अनुसार, नौकरियों, प्रतिभा, टेक्नोलॉजी, हेल्थ केयर, फाइनेंस और एमएसएमई निवेश के लिए ये छोटे शहर नयी संभावना का केंद्र बन चुके हैं - विशाखापत्तनम, नासिक, विजयवाड़ा, रायपुर, राजकोट, आगरा, मदुरै, वडोदरा, जोधपुर, रांची आदि शहर तेजी से ग्लोबल कैरियर हब के रूप में उभर रहे हैं। इन शहरों में एड-टेक, किफायती हेल्थकेयर, मोबाइल फर्स्ट कंज्यूमर अप्रोच, और स्टार्टअप इकोसिस्टम के साथ नया आर्थिक विकास हो रहा है।

डिजिटल क्रांति अब छोटे शहरों तक पहुँच चुकी है - सस्ते इंटरनेट, स्मार्टफोन, सोशल कॉमर्स, डिजिटल शिक्षा और हेल्थ प्लेटफॉर्म्स इन शहरों के युवाओं और उद्यमियों को ग्लोबल मार्केट का हिस्सा बना रहे हैं। एमएसएमई और रिटेल यहाँ से नए रूप में डिजिटल टियर बना रहे हैं। इस डिजिटल दौर में ग्राहक अब सोशल मीडिया, अनुसंशा के जरिए खरीदारी कर रहे हैं।

4. वैश्विक निवेश में भारत की स्थिति

भारत डिजिटल, निर्माण, सेमीकंडक्टर एवं एग्री-चेन में निवेश के लिए तीव्र गति से आकर्षण का केंद्र बनता जा रहा है। भारत में डिजिटल, मैन्युफैक्चरिंग, एफएमसीजी, रिटेल, एग्री टेक और एमएसएमई में निवेश मजबूती पकड़ रही हैं। विश्व के तमाम विकासशील देशों में भारत सभी देशों में सबसे आगे रहा।

डिजिटल विस्तार, ई-कॉमर्स और ऑनलाइन व्यापार

2025 में भारत का ई-कॉमर्स अग्रणी वैश्विक खिलाड़ी बन गया है। और इसका अधिकांश हिस्सा टियर-2, 3 शहरों से आ रहा है। त्योहारी सीजन में शहरी भारत में ऑनलाइन शॉपिंग में 100% से अधिक वृद्धि अनुमानित है - स्मार्टफोन, एआई, और जीएसटी में बदलाव के फलस्वरूप उपभोक्ताओं का डिजिटल खरीदारी की ओर ध्यान आकर्षित हुए है।

ये प्रवत्तियाँ न केवल उपभोक्ता अनुभव को बढ़ा रहीं हैं, बल्कि ब्रांड्स के लिए नए ग्राहक वर्ग और बाजार विस्तार के अवसर बना रहे हैं। डी2सी ब्रांड्स, लोकल प्रोडक्ट्स, और महिला/युवा सशक्तिकरण भी इस दिशा को धार दे रहे हैं।

डिजिटलीकरण केवल रिटेल तक सीमित नहीं; डिजिटल अर्थव्यवस्था जीडीपी में 20% तक हिस्सेदारी रखने के रास्ते पर है। सरकारी ई-गर्वनेंस, मोबाइल ऐप्स, क्लाउड-बेस सर्विसेज, एआई रिसर्च, डिजिटल भुगतान तथा डेटा सेंटर इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना ने डिजिटल सहभागिता को विकेंद्रित व समावेशी बना दिया है।

विकास की नई राह में चुनौतियाँ

यद्यपि विकास प्रेरणादायी है, लेकिन भारत के सामने अभी भी कई चुनौतियाँ मौजूद हैं जैसे : कृषि में तकनीक को अपनाने की गति, छोटे जोत किसान, जलवायु परिवर्तन, रिटेल में असंगठित व संगठित उद्यमियों का संतुलन,डिजिटल व ग्रामीण-शहरी अंतराल, वैश्विक एफडीआई अस्थिरता और एसडीजी निवेश में गिरावट।

निष्कर्ष: 'विकास की नई राह': प्रेरक, अभिनव और संयोजित

आज का भारत रिटेल, कृषि और एमएसएमई की शक्ति से सशक्त होकर, न केवल घरेलू आर्थिक बल्कि वैश्विक अर्थव्यवस्था में 'सस्टेनेबल' और 'समावेशी विकास' का मार्गदर्शक बन चुका है।

रिटेल में जबरदस्त वृद्धि, ई-कॉमर्स और डिजिटल उपभोक्ता विस्तार, कृषि में स्मार्ट फार्मिंग और एग्रीटेक, तथा एमएसएमई का लचीला, नवाचारपूर्ण और समर्पित मॉडल, ये सब मिलकर 'विकास की नई राह' का मंत्र बनाते हैं।

आज का भारत निडर, अभिनव, समावेशी और भविष्य के लिए तैयार है। कृषि खेत से शुरू होकर मल्टी-मिलियन डॉलर के डील्स और डिजिटल स्टार्टअप्स से होते हुए, छोटे शहरों की गलियों तक पहुंच गई है। 'विकास की नई राह' हर भारतीय के जीवन को नई प्रेरणा, नवाचार और व्यापक अवसर दे रही है। यही है नया भारत, प्रेरणादायक भारत, और यही है 2025 की कहानी: ''आगे बढ़ो, नवाचार करो, और विकास की नई राह पर आत्मविश्वास के साथ चलो!''

प्रणव कपूर
क्षेत्रीय प्रमुख
क्षेत्रीय कार्यालय, शहडोल

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

विकास का नया मार्ग : खुदरा, कृषि और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम

प्रस्तावना

भारत जैसे विकासशील देश के लिए सतत और समावेशी विकास आवश्यक है। एक विशाल और विविधतापूर्ण देश होने के कारण इसकी अर्थव्यवस्था बहुआयामी है तथा अनेक क्षेत्रों पर आधारित है। आजादी के बाद से लेकर अब तक बदलते वैश्विक परिदृश्य में विकास के कई मॉडल अपनाए गए, जिनमें भारी उद्योग, सेवा क्षेत्र और आईटी क्षेत्र ने प्रमुख भूमिका निभाई। किंतु अब केवल भारी उद्योगों और सेवा क्षेत्र पर निर्भरता पर्याप्त नहीं रह गई है। अब समय की मांग है कि विकास का नया मार्ग खोजा जाए, जिसमें न केवल बड़े उद्योग बल्कि खुदरा व्यापार (Retail), कृषि (Agriculture) और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई) जैसे तीन स्तंभ भी समान रूप से योगदान दें। ये तीनों क्षेत्र भारत की आर्थिक रीढ़ हैं, क्योंकि न केवल ये प्रत्यक्ष और परोक्ष रूप से करोड़ों लोगों को रोजगार प्रदान करते हैं और ग्रामीण-शहरी संतुलन बनाए रखते हैं बल्कि भारत की अर्थव्यवस्था (जीडीपी, निर्यात और समावेशी विकास) को नई दिशा देने की क्षमता रखते हैं। इन तीनों क्षेत्रों की सफलता के लिए वित्तीय सहयोग सबसे आवश्यक तत्व है, और यही भूमिका बैंक निभाते हैं। बैंक न केवल पूंजी उपलब्ध कराते हैं, बल्कि वित्तीय साक्षरता, डिजिटल भुगतान, निवेश और जोखिम प्रबंधन के साधन भी प्रदान करते हैं।

1. खुदरा व्यापार (Retail Sector)

खुदरा व्यापार भारत में सबसे बड़े रोज़गार प्रदाताओं में से एक है। आज डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म और ई-कॉमर्स के विस्तार ने खुदरा क्षेत्र को एक नया आयाम दिया है।

खुदरा का महत्व: खुदरा व्यापार भारत की अर्थव्यवस्था का सबसे बड़ा हिस्सा है। यह क्षेत्र सीधे उपभोक्ता से जुड़ा है और स्थानीय दुकानदारों से लेकर बड़े मॉल और ऑनलाइन प्लेटफॉर्म तक फैला हुआ है। भारत का खुदरा क्षेत्र लगभग 900 अरब डॉलर का है और इसमें 50 मिलियन से अधिक लोग कार्यरत हैं।

नई दिशा: विकास का नया मार्ग खुदरा व्यापार में डिजिटलाइजेशन और ओम्नी-चैनल रिटेलिंग है। आज उपभोक्ता सिर्फ़ स्थानीय दुकानों तक सीमित नहीं हैं, बल्कि वे ऑनलाइन ऑर्डर भी करना चाहते हैं।

- **ऑनलाइन + ऑफलाइन मॉडल:** अब व्यापार केवल दुकान तक सीमित नहीं, बल्कि मोबाइल ऐप, वेबसाइट और सोशल मीडिया पर भी उपलब्ध है।
- **डिजिटल पेमेंट:** नकदी रहित लेन-देन ने व्यापार को पारदर्शी बनाया है।
- **ग्रामीण खुदरा विस्तार:** अब कंपनियाँ गाँवों तक पहुँच बना रही हैं और स्थानीय किसान व कारीगर सीधे उपभोक्ता तक अपनी वस्तु बेच सकते हैं।

अवसर और चुनौतियाँ

- **अवसर:** ई-कॉमर्स से छोटे व्यापारियों को वैश्विक बाजार में पहुंच मिल सकती है।
- **चुनौती:** स्थानीय दुकानदारों को तकनीकी ज्ञान की कमी और बड़ी कंपनियों से प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ता है।

2. कृषि (Agriculture)

भारत की 60% से अधिक आबादी कृषि पर निर्भर है, लेकिन यह क्षेत्र आज भी कई समस्याओं से जूझ रहा है जैसे- बिखरी हुई ज़मीन, जलवायु परिवर्तन, उत्पादन का कम मूल्य, भंडारण की कमी और बिचौलियों का वर्चस्व। परंपरागत खेती के बजाय अब वैज्ञानिक पद्धतियों और मूल्य संवर्धन (value addition) की ओर ध्यान देना समय की माँग है।

लाभ

- किसानों की आय दोगुनी करने में सहायता।
- कृषि उत्पादों का निर्यात बढ़ेगा।
- ग्रामीण क्षेत्रों में रोजगार के नए अवसर पैदा होंगे तथा विकास की मुख्यधारा में शामिल होंगे।

नई दिशा: कृषि में विकास का नया मार्ग केवल खाद्यान्न उत्पादन तक सीमित नहीं है, बल्कि इसमें आधुनिक तकनीक, मूल्य संवर्धन और किसानों की आय वृद्धि शामिल है।

1. **स्मार्ट एग्रीकल्चर** : ड्रोन, सैटेलाइट डेटा, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और सेंसर तकनीक का उपयोग।
2. **जैविक खेती और सतत कृषि** : मिट्टी और पर्यावरण को सुरक्षित रखते हुए उच्च गुणवत्ता वाला उत्पादन।
3. **कृषि आधारित उद्योग** : फूड प्रोसेसिंग यूनिट्स, कोल्ड स्टोरेज, लॉजिस्टिक्स और निर्यात हब का विकास।

4. **कृषि ई-मार्केट (e-NAM):** किसानों को सीधे ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर अपनी उपज बेचने की सुविधा।

चुनौतियाँ

- किसानों को तकनीक का प्रशिक्षण देना।
- वित्तीय सहयोग और ऋण सुविधा बढ़ाना।
- जलवायु परिवर्तन और प्राकृतिक आपदाओं का प्रबंधन करना।

3. सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई)

एमएसएमई भारत की अर्थव्यवस्था की रीढ़ माने जाते हैं। ये छोटे-छोटे उद्योग न केवल रोजगार देते हैं, बल्कि स्थानीय स्तर पर नवाचार और आत्मनिर्भरता भी बढ़ाते हैं।

लाभ: एमएसएमई क्षेत्र को भारत की अर्थव्यवस्था की रीढ़ कहा जाता है। यह क्षेत्र जीडीपी में लगभग 30% योगदान देता है और 11 करोड़ से अधिक लोगों को रोजगार प्रदान करता है (स्थानीय स्तर पर रोजगार का सृजन)। आत्मनिर्भरता (आयात पर निर्भरता घटेगी और निर्यात बढ़ेगा।), स्थानीय उत्पादन को बढ़ावा, महिलाओं और युवाओं के लिए उद्यमिता के अवसर और वैश्विक प्रतिस्पर्धा में भागीदारी।

नई दिशा: विकास का नया मार्ग एमएसएमई में आधुनिक तकनीक, नवाचार और वैश्विक प्रतिस्पर्धा से जुड़ा है।

1. **डिजिटल एमएसएमई:** छोटे उद्योगों को ऑनलाइन मार्केटप्लेस जैसे Amazon, Flipkart, GeM (Government e-Marketplace) से जोड़ना।
2. **स्टार्टअप्स के साथ सहयोग:** एमएसएमई और स्टार्टअप मिलकर नई तकनीक और नए उत्पाद ला सकते हैं।
3. **सरकारी योजनाएँ:** 'मेक इन इंडिया', 'आत्मनिर्भर भारत', 'स्टैंड अप इंडिया' जैसी योजनाओं का लाभ।
4. **ग्रीन एमएसएमई :** पर्यावरण अनुकूल उत्पादन और नवीकरणीय ऊर्जा का उपयोग।

चुनौतियाँ:

- पूंजी और वित्त की कमी।
- आधुनिक तकनीक की पहुंच सीमित।
- बड़े उद्योगों से प्रतिस्पर्धा।

तीनों क्षेत्रों का पारस्परिक संबंध :

- **खुदरा और कृषि:** किसान सीधे खुदरा बाजार में अपने उत्पाद बेच सकते हैं।
- **खुदरा और एमएसएमई:** छोटे उद्योग अपने उत्पाद खुदरा चैनलों से बेचकर बड़े बाजार तक पहुंच सकते हैं।
- **कृषि और एमएसएमई :** कृषि आधारित उद्योग (जैसे फूड प्रोसेसिंग) एमएसएमई के माध्यम से विकसित हो सकते हैं।

इस प्रकार, ये तीनों क्षेत्र एक-दूसरे को पूरक हैं और मिलकर भारत के विकास को नया मार्ग दिखा सकते हैं।

सरकार की भूमिका :

1. **नीति निर्माण :** इन क्षेत्रों के लिए सरल और स्पष्ट नीतियाँ।
2. **वित्तीय सहयोग :** कम ब्याज पर ऋण और निवेश की सुविधा।
3. **तकनीकी प्रशिक्षण :** किसानों, व्यापारियों और उद्यमियों को नई तकनीक की जानकारी।
4. **बुनियादी ढांचा :** सड़क, बिजली, इंटरनेट और लॉजिस्टिक्स की व्यवस्था।

बैंकों की भूमिका :

खुदरा क्षेत्र में :

1. **ऋण और क्रेडिट कार्ड सुविधा :** छोटे दुकानदारों और बड़े खुदरा व्यापारियों को व्यवसाय विस्तार के लिए बैंकों से कार्यशील पूंजी मिलती है।
2. **डिजिटल भुगतान प्रणाली और यूपीआई :** खुदरा क्षेत्र में बैंक ने कैशलेस लेन-देन (यूपीआई, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग और क्यूआर कोड) को लोकप्रिय बनाकर व्यापार को तेज और पारदर्शी बनाया।
3. **ई-कॉमर्स सपोर्ट :** बैंकों ने पेमेंट गेटवे, डिजिटल बैंकिंग और वित्तीय तकनीक (FinTech) के जरिए ऑनलाइन रिटेल को मजबूत आधार दिया।
4. **माइक्रो फाइनेंसिंग -** छोटे दुकानदारों और ठेला-व्यापारियों को सूक्ष्म ऋण उपलब्ध कराया, जिससे वे आत्मनिर्भर बनें।
5. **SME रिटेल फाइनेंसिंग :** बैंक नए उद्यमियों को आसान शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराकर उन्हें प्रतिस्पर्धी बनने में मदद करते हैं।

कृषि क्षेत्र में :

1. **कृषि ऋण और केसीसी किसान क्रेडिट कार्ड :** बैंकों द्वारा किसानों को खेती के लिए पूंजी और बीज, उर्वरक, सिंचाई और उपकरणों के लिए सस्ता ऋण उपलब्ध कराया जाता है।
2. **प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना :** बैंकों के माध्यम से किसानों को बीमा कवर मिलता है, जिससे प्राकृतिक आपदा के समय उनकी सुरक्षा होती है।
3. **ग्रामीण बैंकिंग और सहकारी समितियाँ :** ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों ने किसानों तक सीधे वित्तीय सेवाएँ पहुँचाई हैं।

4. **फूड प्रोसेसिंग और एग्री-बिजनेस :** बैंक कृषि आधारित उद्योगों को दीर्घकालीन ऋण उपलब्ध कराकर मूल्य संवर्धन को बढ़ावा देते हैं।

5. **ई-नाम और डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म :** बैंक किसानों को डिजिटल भुगतान और ऑनलाइन मंडी (e-NAM) से जोड़ने में अहम भूमिका निभाते हैं।

एमएसएमई क्षेत्र में :

1. **स्टार्टअप और उद्यमिता को प्रोत्साहन:** बैंक ''स्टैंड अप इंडिया'' (महिला और अनुसूचित जाति/जनजाति उद्यमियों के लिए बैंकिंग सहायता) और ''मुद्रा योजना'' (सूक्ष्म और छोटे उद्यमियों को बिना जमानत आसान ऋण) के माध्यम से एमएसएमई को ऋण उपलब्ध कराते हैं।

2. **क्रेडिट गारंटी फंड :** एमएसएमई को बिना जमानत ऋण देने के लिए बैंक गारंटी फंड का उपयोग करते हैं।

3. **टेक्नोलॉजी अपग्रेडेशन :** एमएसएमई को आधुनिक मशीनरी और तकनीक अपनाने के लिए वित्तीय सहायता।

4. **निर्यात वित्तपोषण :** बैंक छोटे उद्योगों को अंतरराष्ट्रीय व्यापार में प्रवेश करने के लिए विदेशी मुद्रा और निर्यात ऋण देते हैं।

5. **डिजिटल एमएसएमई :** बैंकों की ऑनलाइन सेवाएँ एमएसएमई को ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म से जोड़कर उनके ग्राहक आधार को वैश्विक बनाती हैं।

सरकार और बैंकों का संयुक्त प्रयास:

- **जन धन योजना :** गरीबों को बैंकिंग व्यवस्था से जोड़ना।
- **मुद्रा योजना :** सूक्ष्म और छोटे उद्योगों को पूंजी उपलब्ध कराना।
- **आत्मनिर्भर भारत अभियान -** एमएसएमई और कृषि क्षेत्र के लिए विशेष पैकेज।
- **डिजिटल इंडिया मिशन -** बैंकिंग सेवाओं को डिजिटलीकृत कर ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में आसान पहुँच।
- **कृषि ऋण माफी और सब्सिडी :** किसानों पर बोझ कम करना।
- **प्राथमिकता क्षेत्र ऋण (Priority Sector Lending):** बैंकों को खुदरा, कृषि और एमएसएमई क्षेत्रों में न्यूनतम ऋण देने का लक्ष्य निर्धारित किया गया है।

चुनौतियाँ :

1. **एनपीए (Non Performing Assets):** ऋण वसूली की समस्या।
2. ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता की कमी
3. तकनीक अंतराल - छोटे व्यापारी, किसान और एमएसएमई अभी तक पूरी तरह डिजिटल नहीं हो पाए।
4. प्रक्रियात्मक जटिलताएँ : ऋण प्राप्त करने के लिए अधिक कागजी कार्यवाही।

समाधान और सुझाव :

1. **वित्तीय साक्षरता अभियान :** किसानों, खुदरा व्यापारियों और छोटे उद्योगपतियों को बैंकिंग ज्ञान देना।

2. **सरल ऋण प्रक्रिया:** न्यूनतम दस्तावेज़ीकरण और ऑनलाइन आवेदन तथा डिजिटल माध्यम से आसान और त्वरित ऋण।

3. **डिजिटल प्रशिक्षण -** ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल भुगतान और बैंकिंग उपयोग पर कार्यशालाएँ।

4. **तकनीकी सहयोग :** ड्रोन, ए.आई. और डिजिटल प्लेटफॉर्म तक किसानों व एमएसएमई की पहुंच सुनिश्चित करना।

5. **एनपीए नियंत्रण :** प्रभावी निगरानी और ऋण पुनर्गठन योजनाएँ और समय पर सहायता।

निष्कर्ष :

खुदरा व्यापार, कृषि और एमएसएमई क्षेत्र भारत की अर्थव्यवस्था की आत्मा हैं तथा आर्थिक विकास की धुरी हैं। इन क्षेत्रों का सशक्तिकरण तभी संभव है जब बैंक वित्तीय संसाधनों के वाहक बनकर उनकी प्रगति में सहयोग करे। आज बैंक न केवल ऋण प्रदाता हैं, पूंजी का प्रवाह सुनिश्चित करते हैं, बल्कि डिजिटल क्रांति, वित्तीय समावेशन और सतत विकास के लक्ष्यों की प्राप्ति में भी अहम कड़ी हैं। यदि खुदरा व्यापार, कृषि और एमएसएमई को नई तकनीक, नीति सहयोग और नवाचार से सशक्त किया जाए, तो यह न केवल आर्थिक विकास का मार्ग प्रशस्त करेगा बल्कि सामाजिक न्याय, ग्रामीण-शहरी संतुलन और आत्मनिर्भर भारत के लक्ष्य को भी पूरा करेगा। यह विकास का नया मार्ग भारत को समावेशी, सतत और वैश्विक प्रतिस्पर्धी राष्ट्र के रूप में स्थापित करेगा।

इस प्रकार यह कहा जा सकता है कि - **''बैंकों के बिना खुदरा, कृषि और एमएसएमई का विकास अधूरा है, और इनके विकास के बिना भारत का समग्र विकास संभव नहीं।''**

सविता पात्र
वरिष्ठ प्रबंधक- आईटी
दिल्ली हेल्पडेस्क

एआई द्वारा संचालित कार्यबल की तैयारी: पुन:कौशलीकरण तथा कार्यबल नियोजन में एचआर की भूमिका

भारतीय बैंकिंग उद्योग एक अभूतपूर्व परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है, जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) के तेजी से विकास और इसके व्यापक एकीकरण द्वारा संचालित है। यह तकनीकी क्रांति न केवल परिचालन दक्षता को बढ़ाने, ग्राहकों को वैयक्तिकृत अनुभव प्रदान करने और नवाचारपूर्ण वित्तीय उत्पादों को विकसित करने का वादा करती है, बल्कि यह कार्यबल के लिए भी एक महत्वपूर्ण चुनौती प्रस्तुत करती है: उन्हें एक एआई-संचालित भविष्य के लिए तैयार करना। भारतीय बैंकों में मानव संसाधन (एचआर) विभाग अब केवल प्रशासनिक भूमिकाओं तक सीमित नहीं हैं, बल्कि वे रणनीतिक नेतृत्वकर्ताओं के रूप में उभर रहे हैं, जो सक्रिय पुन:कौशलीकरण और उन्नयन (अपस्किलिंग) पहलों के साथ-साथ दूरदर्शी कार्यबल नियोजन के माध्यम से इस परिवर्तन को संचालित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। चलिए, अब हम इस निबंध के माध्यम से भारतीय बैंकिंग कार्यबल पर एआई के बहुआयामी प्रभाव, इस नई युग में संगठनात्मक सफलता सुनिश्चित करने के लिए एचआर की जिम्मेदारियों, और भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में एआई अपनाने पर प्रकाशित शोध की पड़ताल करते हैं।

एआई का भारतीय बैंकिंग पर प्रभाव

एआई तेजी से भारतीय बैंकिंग संचालन के विभिन्न पहलुओं में अपनी पैठ बना रहा है। ग्राहक पूछताछ का जवाब देने और वैयक्तिकृत वित्तीय सलाह प्रदान करने वाले एआई-संचालित चैटबॉट्स से लेकर धोखाधड़ी लेनदेन का पता लगाने और क्रेडिट जोखिम का आकलन करने वाले परिष्कृत एल्गोरिदम तक, एआई की क्षमताएं तेजी से विस्तार कर रही हैं। यह स्वचालन जहां एक ओर परिचालन दक्षता और ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाता है, वहीं दूसरी ओर डेटा प्रविष्टि, केवाईसी (नो योर कस्टमर) प्रसंस्करण, और बुनियादी ग्राहक सेवा जैसे नियमित और दोहराव वाले कार्यों में नौकरियों को विस्थापित कर रहा है। नास्कॉम की एक हालिया रिपोर्ट के अनुसार, भारतीय बैंकों में बैक-ऑफिस संचालन का एक बड़ा हिस्सा स्वचालित होने की संभावना है, जिसका सीधा प्रभाव टेलर, लिपिकीय कर्मचारियों और अन्य नियमित कार्य करने वाले कर्मचारियों पर पड़ रहा है। इसके साथ ही, एआई के कारण डेटा वैज्ञानिकों, एआई विशेषज्ञों, साइबरसुरक्षा विशेषज्ञों और डिजिटल उत्पाद प्रबंधकों जैसी नई, उच्च-कौशल वाली भूमिकाएं भी उभर रही हैं। इससे कार्यबल से एक मौलिक रूप से भिन्न कौशल सेट की मांग उत्पन्न हो रही है, जिसमें अनुकूलनशीलता, आलोचनात्मक सोच, डेटा विश्लेषण, और एआई सिस्टम के साथ सहयोग करने की क्षमता शामिल है।

एचआर की रणनीतिक भूमिका

इस परिवर्तन में भारतीय बैंकों में एचआर की भूमिका बहुआयामी और अत्यंत महत्वपूर्ण है।

1. एआई के प्रभाव का विश्लेषण

सबसे पहले, एआई के विशिष्ट प्रभाव को समझना आवश्यक है। एचआर को व्यवसाय नेताओं, प्रौद्योगिकी विशेषज्ञों, और उद्योग विश्लेषकों के साथ मिलकर यह पहचान करनी होगी कि कौन सी भूमिकाएं स्वचालन के प्रति सबसे अधिक संवेदनशील हैं, कौन सी नई भूमिकाएं उभरने की संभावना है, और ये परिवर्तन संगठनात्मक संरचना, विभागीय कार्यप्रवाह, और रणनीतिक लक्ष्यों को कैसे प्रभावित करेंगे। उदाहरण के लिए, एआई-संचालित क्रेडिट स्कोरिंग मॉडल के उपयोग से क्रेडिट विश्लेषकों की भूमिका में कमी आ सकती है, लेकिन डेटा साइंस और मशीन लर्निंग विशेषज्ञों की मांग बढ़ सकती है। इसके लिए गहन विश्लेषण की आवश्यकता है, जिसमें वर्तमान कार्यों के साथ-साथ बैंक की भविष्य की आवश्यकताओं पर भी ध्यान दिया जाए। भारतीय बैंक संघ (आईबीए) की शोध में इस बात पर बल दिया गया है कि बैंकों को एआई के कार्यबल पर प्रभाव का सक्रिय रूप से आकलन करना चाहिए और इसके लिए रणनीतिक योजना बनानी चाहिए। इसके अलावा, एआई के कार्यान्वयन से उत्पन्न होने वाली नई व्यावसायिक प्रक्रियाओं, जैसे वास्तविक समय में धोखाधड़ी का पता लगाना या ग्राहक डेटा विश्लेषण, को समझना और इनके लिए उपयुक्त कौशल की पहचान करना भी एचआर की जिम्मेदारी है।

2. कौशल सूची का आकलन

कार्यबल की मौजूदा कौशल सूची का आकलन करना पुन:कौशलीकरण के लिए आधारभूत कदम है। एचआर को कर्मचारियों के तकनीकी और सॉफ्ट स्किल्स का मूल्यांकन करना होगा, जिसमें डेटा प्रबंधन, प्रोग्रामिंग, ग्राहक संपर्क प्रबंधन, और नेतृत्व क्षमता जैसे क्षेत्र शामिल हैं। कौशल अंतराल की पहचान के लिए कौशल मूल्यांकन, प्रदर्शन समीक्षा, कर्मचारी सर्वेक्षण, और एआई-संचालित प्रतिभा विश्लेषण मंचों का उपयोग किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, यदि कोई बैंक एआई-आधारित चैटबॉट्स को लागू कर रहा है, तो ग्राहक सेवा कर्मचारियों को डिजिटल इंटरफेस प्रबंधन या डेटा एनालिटिक्स जैसे नए कौशलों की आवश्यकता हो सकती है। भारतीय रिजर्व बैंक के एक अध्ययन के अनुसार, भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में कौशल अंतराल को संबोधित करने के लिए प्रशिक्षण और विकास में निवेश महत्वपूर्ण है। इसके अतिरिक्त, एचआर को यह सुनिश्चित करना होगा कि कौशल मूल्यांकन प्रक्रिया समावेशी हो और सभी कर्मचारियों, विशेष रूप से विभिन्न आयु समूहों और अनुभव स्तरों के कर्मचारियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखे।

3. पुन:कौशलीकरण और उन्नयन कार्यक्रम

प्रभावी और लक्षित पुन:कौशलीकरण और उन्नयन कार्यक्रमों का डिजाइन और कार्यान्वयन एचआर की सबसे महत्वपूर्ण जिम्मेदारियों में

से एक है। इन कार्यक्रमों को बैंक की विशिष्ट आवश्यकताओं, पहचाने गए कौशल अंतरालों, और कर्मचारियों की विविध शिक्षण शैलियों के अनुरूप तैयार किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, एक टेलर को डेटा विश्लेषण के लिए पायथन प्रोग्रामिंग सिखाने की आवश्यकता हो सकती है, जबकि एक मध्य-स्तरीय प्रबंधक को एआई के नैतिक उपयोग और डेटा गोपनीयता पर प्रशिक्षण की आवश्यकता हो सकती है। इन कार्यक्रमों में ऑनलाइन पाठ्यक्रम (जैसे कोर्सेरा या युडेमी जैसे एमओओसी), वर्चुअल कार्यशालाएं, सिमुलेशन, मेंटरशिप कार्यक्रम, ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण, और रोटेशनल असाइनमेंट शामिल हो सकते हैं। इसके अतिरिक्त, शैक्षिक संस्थानों और फिनटेक कंपनियों के साथ साझेदारी से बैंकों को नवीनतम तकनीकी रुझानों के साथ तालमेल बनाए रखने में मदद मिल सकती है। इन कार्यक्रमों का ध्यान उन कौशलों पर होना चाहिए जो स्वचालित करना कठिन है, जैसे आलोचनात्मक सोच, रचनात्मकता, जटिल संचार, भावनात्मक बुद्धिमत्ता, और नेतृत्व। भारतीय बैंकिंग संदर्भ में, एआई के नैतिक निहितार्थों, जैसे डेटा गोपनीयता, एल्गोरिदमिक पक्षपात, और नियामक अनुपालन, पर विशेष ध्यान देना आवश्यक है। आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनके एआई सिस्टम पारदर्शी और निष्पक्ष हों।

4. प्रतिभा का आकर्षण और प्रतिधारण

उच्च-कौशल वाली प्रतिभा को आकर्षित करना और बनाए रखना दीर्घकालिक सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। एचआर को भर्ती रणनीतियों को संशोधित करना होगा ताकि डेटा साइंस, एआई इंजीनियरिंग, साइबरसुरक्षा, और ब्लॉकचेन जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों में विशेषज्ञता वाले उम्मीदवारों को लक्षित किया जा सके। तकनीकी कौशलों के साथ-साथ, संचार, सहयोग, अनुकूलनशीलता, और विकास मानसिकता जैसे सॉफ्ट स्किल्स पर भी ध्यान देना होगा। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में डेटा वैज्ञानिकों और एआई विशेषज्ञों की मांग तेजी से बढ़ रही है, जैसा कि उद्योग की हालिया रिपोर्टों में उल्लेख किया गया है। इसके लिए, एचआर को प्रतिस्पर्धी मुआवजा पैकेज, निरंतर शिक्षण के अवसर, और एक सकारात्मक कार्य वातावरण प्रदान करना होगा। उदाहरण के लिए, कर्मचारियों को नियमित रूप से कार्यशालाओं, सम्मेलनों, और प्रमाणन पाठ्यक्रमों में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करना उनके पेशेवर विकास को बढ़ावा दे सकता है। इसके अलावा, विविधता और समावेशन को बढ़ावा देने वाली नीतियां अपनाकर बैंक अधिक रचनात्मक और नवाचारपूर्ण कार्यबल बना सकते हैं।

5. रणनीतिक कार्यबल नियोजन

कार्यबल नियोजन को एक रणनीतिक और गतिशील प्रक्रिया के रूप में अपनाना होगा। एचआर को एक दीर्घकालिक योजना विकसित करनी होगी जो भविष्य की कार्यबल आवश्यकताओं का अनुमान लगाए, जिसमें विभिन्न भूमिकाओं, विभागों, और व्यावसायिक प्रक्रियाओं पर एआई के प्रभाव को ध्यान में रखा जाए। इस योजना में मौजूदा कर्मचारियों के पुन:कौशलीकरण, नई प्रतिभा की भर्ती, कार्यबल परिवर्तनों का प्रबंधन (जैसे पुनर्विन्यास या आउटप्लेसमेंट सेवाएं), और अवसरों का निष्पक्ष वितरण शामिल होना चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि कोई बैंक अपने रिटेल बैंकिंग संचालन को स्वचालित कर रहा है, तो प्रभावित कर्मचारियों को डिजिटल मार्केटिंग या ग्राहक अनुभव प्रबंधन जैसे क्षेत्रों में पुन:कौशलीकरण के अवसर प्रदान किए जा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, एआई अपनाने के नैतिक पहलुओं, जैसे निष्पक्षता, पारदर्शिता, और डेटा गोपनीयता, को प्राथमिकता देनी होगी। आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप, बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनके एआई सिस्टम ग्राहकों और कर्मचारियों के प्रति जवाबदेह और विश्वसनीय हों।

6. परिवर्तन प्रबंधन

अंत में, परिवर्तन प्रक्रिया का प्रभावी प्रबंधन एआई एकीकरण की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। एचआर को कर्मचारियों के साथ पारदर्शी और प्रभावी संवाद स्थापित करना होगा, जिसमें एआई के लाभों, जैसे बेहतर कार्य दक्षता और ग्राहक अनुभव, को स्पष्ट करना और नौकरी विस्थापन या नए कौशलों को सीखने की चिंताओं को संबोधित करना शामिल है। भारतीय बैंक कर्मचारियों के सर्वेक्षणों से पता चलता है कि एआई अपनाने के कारण नौकरी सुरक्षा को लेकर चिंताएं बढ़ रही हैं। इन चिंताओं को कम करने के लिए, एचआर को विश्वास और खुले संचार की संस्कृति को बढ़ावा देना होगा। कर्मचारियों को कैरियर परामर्श, मेंटरशिप, और मनोवैज्ञानिक समर्थन जैसे संसाधन प्रदान किए जाने चाहिए ताकि वे परिवर्तन को आत्मविश्वास के साथ नेविगेट कर सकें। उदाहरण के लिए, नियमित टाउन हॉल मीटिंग्स और फीडबैक सत्र आयोजित करके कर्मचारियों को परिवर्तन प्रक्रिया में शामिल किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, एचआर को यह सुनिश्चित करना होगा कि परिवर्तन प्रक्रिया समावेशी हो और सभी कर्मचारियों, विशेष रूप से वरिष्ठ कर्मचारियों या ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत कर्मचारियों, को नए कौशलों को सीखने के लिए पर्याप्त समर्थन मिले।

चुनौतियां और अवसर

भारतीय बैंकिंग उद्योग में एआई-संचालित कार्यबल में परिवर्तन कई चुनौतियों के साथ आता है। प्रौद्योगिकी परिवर्तन की तीव्र गति, नौकरी विस्थापन की संभावना, बढ़ता कौशल अंतराल, और पुन:कौशलीकरण कार्यक्रमों में बड़े पैमाने पर निवेश की आवश्यकता कुछ प्रमुख बाधाएं हैं। इसके अलावा, भारत जैसे विविध देश में, जहां कर्मचारियों की शैक्षिक पृष्ठभूमि और तकनीकी दक्षता में भारी अंतर है, सभी कर्मचारियों के लिए एकसमान प्रशिक्षण कार्यक्रम लागू करना जटिल हो सकता है। हालांकि, एक सक्रिय, रणनीतिक, और मानव-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाकर, एचआर इन चुनौतियों को अवसरों में बदल सकता है। कर्मचारियों में निवेश करके, निरंतर शिक्षण की संस्कृति को बढ़ावा देकर, भविष्य के लिए रणनीतिक नियोजन करके, और नैतिक विचारों को प्राथमिकता देकर, भारतीय बैंक न केवल इस परिवर्तन को सहन कर सकते हैं बल्कि एआई के युग में नवाचार और विकास के नए आयाम स्थापित कर सकते हैं। बैंकिंग का भविष्य बुद्धिमान और डेटा-संचालित है, और एचआर इस रोमांचक और परिवर्तनकारी नए युग के लिए कार्यबल को तैयार करने में सबसे आगे है।

राजीव रंजन कुमार
प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर

बैंक विकास की नवीन राह - कृषि, रिटेल एवं एमएसएमई

भारतीय अर्थव्यवस्था निरंतर परिवर्तनशील है और बैंकिंग तंत्र इस परिवर्तन का केंद्रीय स्तंभ है. आज देश के विकास की गति इस बात पर निर्भर करती है कि बैंकिंग क्षेत्र किस गति से आम जनता, किसानों, उद्यमियों और उपभोक्ताओं तक पहुँच बना पाता है. पारंपरिक बैंकिंग अब केवल जमा और ऋण तक सीमित नहीं रह गई है, बल्कि आर्थिक और सामाजिक उत्थान की नई राह खोल रही है. इस परिप्रेक्ष्य में कृषि, रिटेल और एमएसएमई ऐसे तीन स्तंभ हैं जिन पर भारत के बैंकिंग विकास की नई राह टिकी हुई है.

नई राह की आवश्यकता

वैश्विक प्रतिस्पर्धा, डिजिटलीकरण और बदलती उपभोक्ता जरूरतों ने बैंकिंग को नए आयाम दिए हैं. कोविड-19 महामारी ने यह सिखाया है कि बैंकिंग को लचीला, डिजिटल और सर्वसुलभ बनाना अनिवार्य है. इसी पृष्ठभूमि में बैंकिंग को ऐसे क्षेत्रों पर फोकस करना होगा जो व्यापक जनसंख्या को सीधे प्रभावित करते हैं - कृषि, रिटेल और एमएसएमई.

कृषि क्षेत्र और बैंकिंग

भारत कृषि प्रधान देश है. देश की आधी से अधिक जनसंख्या कृषि पर निर्भर है. किसान को समय पर ऋण, बीज-उर्वरक खरीदने हेतु सुविधा, सिंचाई व मशीनरी निवेश के लिए वित्तीय सहायता चाहिए.कृषि ऋण की पहुँच आसान बनाना, ब्याज सब्सिडी योजनाओं को प्रभावी करना बैंकिंग का महत्वपूर्ण कार्य है. फसल बीमा और जोखिम प्रबंधन योजनाओं से किसान की आय सुरक्षित हो सकती है.

ग्रामीण शाखाओं और डिजिटल बैंकिंग के जरिए छोटे किसानों तक पहुँच संभव है. इससे कृषि उत्पादकता बढ़ेगी और ग्रामीण अर्थव्यवस्था मजबूत होगी.

रिटेल क्षेत्र में बैंकिंग की भूमिका

रिटेल बैंकिंग से तात्पर्य आम उपभोक्ताओं को दी जाने वाली बैंकिंग सेवाओं से है.आवास ऋण, शिक्षा ऋण, वाहन ऋण, उपभोक्ता ऋण आज मध्यमवर्गीय परिवारों की आकांक्षाओं को पूरा करते हैं. डिजिटल पेमेंट, यूपीआई, नेटबैंकिंग और मोबाइल वॉलेट्स ने उपभोग को आसान और सुरक्षित बना दिया है. ई-कॉमर्स और ऑनलाइन शॉपिंग को समर्थन देकर रिटेल बैंकिंग ने आर्थिक गतिविधि को तेज किया है. रिटेल क्षेत्र बैंकिंग के लिए न केवल स्थिर आय का स्रोत है बल्कि ग्राहक-केन्द्रित संस्कृति का निर्माण भी करता है.

एमएसएमई क्षेत्र और बैंकिंग

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) को भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ कहा जाता है. यह क्षेत्र रोजगार का सबसे बड़ा प्रदाता है और निर्यात में भी योगदान करता है. बैंकिंग का दायित्व है कि इन्हें सुलभ और शीघ्र ऋण उपलब्ध कराए जाएँ. क्रेडिट गारंटी फंड जैसी योजनाएँ बैंकों को जोखिम से बचाती हैं और एमएसएमई को वित्तीय सहायता दिलाती हैं. डिजिटल प्लेटफॉर्म और फिनटेक सहयोग से ऋण प्रक्रिया सरल और पारदर्शी हो रही है. एमएसएमई का सशक्त होना, आत्मनिर्भर भारत की दिशा में एक बड़ा कदम है.

हम इन तीनों क्षेत्रों कृषि, रिटेल एवं एमएसएमई के योगदान को निम्नानुसार रेखांकित कर सकते हैं -

कृषि क्षेत्र का योगदान

- **ग्रामीण अर्थव्यवस्था की रीढ़:** भारत की लगभग 60% जनसंख्या प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कृषि पर निर्भर है.
- **बैंकों के लिए अवसर:** किसान क्रेडिट कार्ड (KCC), कृषि ऋण, वेयरहाउस रसीद वित्त और फसल बीमा जैसी योजनाओं से बैंक ग्रामीण क्षेत्र में अपनी पहुँच बढ़ा रहे हैं.
- **नवीन राह:** डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से किसान को सीधे बैंकिंग सेवाओं से जोड़ना, मोबाइल बैंकिंग, किसान पोर्टल, और DBT योजनाएँ बैंकिंग की नई दिशा हैं.
- **सतत विकास:** जैविक खेती, कृषि-स्टार्टअप्स और एग्री-टेक से जुड़कर बैंक हरित वित्त (Green Finance) की राह पर आगे बढ़ सकते हैं.

रिटेल सेक्टर का योगदान

- **व्यापक ग्राहक आधार:** रिटेल बैंकिंग से जुड़े खाते, बचत योजनाएँ, होम लोन, पर्सनल लोन और क्रेडिट कार्ड बैंकों के लिए स्थायी आय का स्रोत हैं.
- **डिजिटल नवाचार:** नेट बैंकिंग, मोबाइल ऐप, यूपीआई और डिजिटल वॉलेट ने रिटेल बैंकिंग को नई ऊँचाइयाँ दी हैं.
- **वित्तीय समावेशन:** छोटे बचत खाते, जनधन योजनाएँ और माइक्रो बीमा से बैंक देश के हर नागरिक तक पहुँच बना रहे हैं.

- **स्थिरता और विश्वास:** रिटेल डिपॉज़िट (CASA) बैंकों को दीर्घकालीन और सस्ती पूंजी उपलब्ध कराते हैं, जिससे विकास योजनाएँ आगे बढ़ पाती हैं.

3. एमएसएमई सेक्टर का योगदान

- **रोज़गार का सृजन:** देश के कुल औद्योगिक उत्पादन और निर्यात में लगभग 45% योगदान एमएसएमई का है.
- **बैंकों के लिए विकास इंजन:** कार्यशील पूंजी ऋण, टर्म लोन, बिल डिस्काउंटिंग और डिजिटल क्रेडिट स्कोरिंग से बैंक इस क्षेत्र में गहराई से जुड़ रहे हैं.
- **नवीन पहल:** मुद्रा योजना, स्टार्टअप इंडिया, CGTMSE जैसी योजनाओं ने बैंकों और एमएसएमई के रिश्ते को और मजबूत किया है.
- **टेक्नोलॉजी आधारित वित्त:** डिजिटल लेंडिंग, Udyam पंजीकरण और ई-मार्केटप्लेस से एमएसएमई सेक्टर बैंकिंग के नए मार्ग खोल रहे हैं.

4. बैंकिंग की नवीन राह में संयुक्त प्रभाव

- **संतुलित विकास:** कृषि से ग्रामीण विकास, रिटेल से वित्तीय स्थिरता और एमएसएमई से औद्योगिक प्रगति - तीनों मिलकर समावेशी अर्थव्यवस्था का निर्माण करते हैं.
- नए अवसर: डिजिटल इंडिया, आत्मनिर्भर भारत और मेक इन इंडिया जैसी योजनाएँ बैंकों के लिए कृषि-फिनटेक, रिटेल डिजिटल उत्पाद और एमएसएमई लोन हब जैसी राहें खोल रही हैं.
- सतत भविष्य: ग्रीन लोन, डिजिटल बैंकिंग, महिला उद्यमिता और ग्रामीण रोजगार से बैंकिंग प्रणाली आत्मनिर्भर और भविष्य उन्मुख बन रही है.

नई राह: समन्वय और नवाचार

कृषि, रिटेल और एमएसएमई को एक साथ लेकर बैंकिंग का नया मॉडल विकसित करना होगा. एग्री-फिनटेक के माध्यम से किसानों को सीधे बाजार से जोड़ना होगा. डिजिटल लोन प्रोसेसिंग से समय और लागत की बचत होगी. ग्रीन फाइनेंस और सतत विकास परियोजनाओं को प्राथमिकता देकर बैंकिंग सामाजिक जिम्मेदारी भी निभा सकती है.

चुनौतियाँ

हालाँकि राह आसान नहीं है। बढ़ते एनपीए (Non Performing Assets) बैंकिंग की चुनौती हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय साक्षरता की कमी अभी भी एक बाधा है। तकनीकी ढाँचे और साइबर सुरक्षा को मजबूत करना भी अनिवार्य है।

अंतत: यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग विकास की नई राह कृषि, रिटेल और एमएसएमई के सशक्तीकरण से होकर गुजरती है. यदि इन तीनों क्षेत्रों को संतुलित, सरल और डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ मिलती हैं, तो न केवल बैंकिंग उद्योग का विस्तार होगा बल्कि भारत की अर्थव्यवस्था भी आत्मनिर्भर, समावेशी और सतत बनेगी.

कविता ठाकुर
अंचल प्रमुख
अहमदाबाद

कृत्रिम बुद्धिमत्ता के जिम्मेदार और नैतिक सक्षमता के ढांचे पर आरबीआई फ्री-एआई समिति की रिपोर्ट

पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 26 दिसंबर 2024 को वित्तीय क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमता के दायित्वपूर्ण और नैतिक उपयोग के लिए रूपरेखा विकसित करने हेतु आठ सदस्यीय विशेषज्ञ समिति का गठन किया था जिसे ''फ्री-एआई (FREE-AI)'' के रूप में जाना जाता है।

समिति के बारे में मुख्य तथ्य:

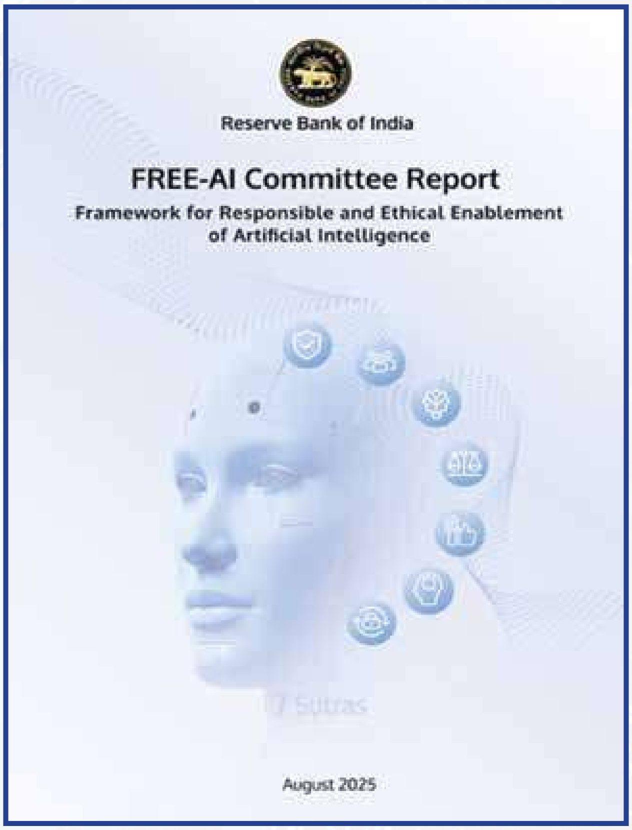
- **अध्यक्ष:** पुष्पक भट्टाचार्य , प्रोफेसर (कम्प्यूटर विज्ञान और इंजीनियरिंग विभाग), आई आई टी बॉम्बे।
- **सदस्य :**
  1) देबजानी घोष- स्वतंत्र निदेशक, रिज़र्व बैंक इनोवेशन हब।
  2) बलरामन रविन्द्रन- प्रोफेसर और प्रमुख (वाधवानी स्कूल ऑफ डाटा साइंस एंड एआई), आई आई टी मद्रास।
  3) अभिषेक सिंह- अतिरिक्त सचिव, इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय।
  4) राहुल मथान- पार्टनर, ट्राइ लीगल।
  5) अंजनी राठौर- समूह प्रमुख एवं मुख्य डिजिटल अनुभव अधिकारी, HDFC बैंक।
  6) श्री हरि नागरालु- सुरक्षा एआई अनुसंधान प्रमुख, माइक्रोसॉफ्ट इंडिया (R&D)।
  7) सुवेंदु पति-सीजीएम, फिनटेक विभाग, आरबीआई।

वित्त में एआई के भविष्य को आकार देने के लिए एक कदम आगे बढ़ते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने हाल में ही 13 अगस्त 2025 को इस समिति की रिपोर्ट जारी की, जो आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (फ्री-एआई) के ज़िम्मेदार और नैतिक सक्षमता ढाँचे पर आधारित है। यह रिपोर्ट भारत के वित्तीय क्षेत्र में एआई को शामिल करने के लिए एक व्यापक रोडमैप प्रस्तुत करती है।

रिपोर्ट एक ऐसे भविष्य की कल्पना करती है जहाँ एआई बहुभाषी, बहुविध उपकरणों के माध्यम से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देगा और संचालन, धोखाधड़ी का पता लगाने, अनुपालन आदि में दक्षता बढ़ाएगा। यह एक नाज़ुक संतुलन बनाए रखने में मदद करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि एआई के लाभ, जैसे व्यापक ऋण पहुँच और बेहतर सेवा वितरण, निष्पक्षता, पारदर्शिता या प्रणालीगत स्थिरता को कम किए बिना प्राप्त किए जा सकें।

वित्त में एआई: अवसर और चुनौतियाँ

रिपोर्ट में वित्तीय क्षेत्र में एआई को अपनाने में निम्नलिखित प्रमुख अवसरों और चुनौतियों पर प्रकाश डाला गया है:


Reserve Bank of India

FREE-AI Committee Report

Framework for Responsible and Ethical Enablement of Artificial Intelligence

7 Sutras

August 2025

अवसर:

- वंचित समुदायों के वित्तीय समावेशन के लिए एआई का लाभ उठाना।
- अनुरूपित एवं समावेशी वित्तीय सेवाओं के लिए डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) के साथ एआई का एकीकरण।
- स्वदेशी बड़े पैमाने पर मशीन लर्निंग मॉडल का विकास।
- ऋण प्रस्ताव प्राप्त करने, तुलनात्मक विश्लेषण करने और वास्तविक समय में लेनदेन करने के लिए एआई एजेंटों का उपयोग।
- क्वांटम कंप्यूटिंग जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों में एआई का कार्यान्वयन।

चुनौतियां:

- एल्गोरिथम संबंधी पूर्वाग्रह से उत्पन्न उपभोक्ता जोखिम और नैतिक चिंताएं।
- उच्च मात्रा वाले लेन-देन में अशुद्धियों और एल्गोरिथम संबंधी पूर्वाग्रहों का प्रवर्धन।
- समान एआई मॉडलों पर अत्यधिक निर्भरता बाजार की विविधता को कमजोर कर रही है।
- हितधारकों के बीच दायित्व आवंटित करने में कठिनाइयाँ।
- दीर्घकालिक प्रतिस्पर्धी दक्षता और समावेशन लक्ष्यों पर एआई को न अपनाने का जोखिम।
- अति-प्रतिस्पर्धी कीमतें बनाए रखने के लिए एआई प्रणालियों के बीच मिलीभगत की चिंता।
- दुरुपयोग और साइबर हमलों की संभावना से उत्पन्न साइबर सुरक्षा कमजोरियाँ।
- तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा में व्यवधान और विनियामक गैर-अनुपालन।

मौजूदा कानूनों में प्रस्तावित संशोधन

रिपोर्ट में स्वीकार किया गया है कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 और उसके अंतर्गत आने वाले नियमों सहित वर्तमान कानूनी ढाँचा, मौजूदा जोखिमों से निपटने के लिए पर्याप्त है। रिपोर्ट में आरबीआई के मौजूदा दिशानिर्देशों का और विश्लेषण किया गया है और एआई से संबंधित पहलुओं के संबंध में निम्नलिखित संशोधनों का सुझाव दिया गया है-

आरबीआई विनियमन	प्रस्तावित संशोधन
बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर आरबीआई दिशानिर्देश, 2006	एआई-विशिष्ट जोखिमों और एआई-उपयोग प्रकटीकरण आवश्यकताओं का समावेश।
बैंकों में आरबीआई साइबर सुरक्षा ढांचा, 2016	एआई-विशिष्ट खतरों (जैसे, मॉडल विषाक्तता, प्रतिकूल हमले) और घटना प्रोटोकॉल को शामिल करना।
आरबीआई (डिजिटल ऋण) निर्देश, 2025	एआई-संचालित क्रेडिट मूल्यांकन का प्रकटीकरण; एल्गोरिदम संबंधी पूर्वाग्रहों को कम करने के लिए निष्पक्षता ऑडिट।
बैंकों में ग्राहक सेवा पर आरबीआई मास्टर परिपत्र, 2015	एआई - उपयोग प्रकटीकरण आवश्यकताएं और ग्राहकों के लिए एआई संचालित निर्णयों का विरोध करने हेतु प्रक्रियाओं की स्थापना।
आरबीआई (वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित) और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों में धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन) निर्देश, 2024	इन प्रक्रियाओं में सटीकता और पूर्वाग्रह का परीक्षण करने के साथ-साथ एआई-संचालित धोखाधड़ी का पता लगाने का कार्यान्वयन।
आरबीआई (सूचना प्रौद्योगिकी शासन, जोखिम, नियंत्रण और आश्वासन प्रथाएँ) निर्देश, 2023	स्वायत्त एआई के लिए एआई-विशिष्ट अभिगम नियंत्रण उपायों का परिचय।
आरबीआई (सूचना प्रौद्योगिकी सेवाओं की आउटसोर्सिंग) निर्देश, 2023	सेवा प्रदाताओं द्वारा एआई-उपयोग प्रकटीकरण की आवश्यकता और एआई-विशिष्ट जोखिम आकलन।

फ्री एआई: सात सूत्र

समिति ने वित्तीय क्षेत्र में जिम्मेदार एआई नवाचार, शासन और नीति का मार्गदर्शन करने के लिए निम्नलिखित सात व्यापक सिद्धांतों, ''सूत्रों'' का एक सेट निर्धारित किया है-

1. जनता का विश्वास एआई प्रणालियों का आधार होना चाहिए।
2. एआई के उपयोग का खुलासा करना तथा व्यक्तियों को एआई प्रणालियों को ओवरराइड करने का अंतिम प्राधिकार देना।
3. जिम्मेदार, सामाजिक रूप से उपयोगी नवाचार को सतर्कतापूर्ण संयम पर प्राथमिकता दी जानी चाहिए।
4. निष्पक्षता, समानता और समावेशन को बढ़ावा देने के लिए एआई प्रणालियों को डिजाइन और परीक्षण किया जाना चाहिए।
5. एआई प्रणालियों को तैनात करने वाली संस्थाओं को एआई प्रणालियों के निर्णयों के लिए जवाबदेह होना चाहिए, चाहे प्रणालियों की स्वायत्तता का स्तर कुछ भी हो।
6. एआई प्रणालियों का डिज़ाइन उन्हें लागू करने वाली संस्थाओं के लिए समझने योग्य होना चाहिए।
7. एआई प्रणालियां सुरक्षित, टिकाऊ और भौतिक तथा साइबर जोखिमों के प्रति लचीली होनी चाहिए।

रणनीतिक स्तंभ और प्रमुख सिफारिशें

समिति की सिफ़ारिशें छह व्यापक स्तंभों के इर्द-गिर्द संगठित हैं, जो वित्त में एआई के अवसरों और जोखिमों, दोनों को दर्शाती हैं। इनमें से तीन स्तंभ नवाचार को सक्षम बनाने पर केंद्रित हैं, जबकि अन्य तीन सुरक्षा उपायों के निर्माण पर केंद्रित हैं।

नवाचार केंद्रित स्तंभ:

नवाचार के संदर्भ में, रिपोर्ट निम्नलिखित पर ध्यान केंद्रित करती है:

1) **अवसंरचना:** रिपोर्ट में विश्वसनीय भारतीय एआई मॉडल विकास को समर्थन देने के लिए एआई कोष जैसी पहलों के साथ एकीकरण सहित डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना और वित्तीय क्षेत्र विशिष्ट डेटा प्लेटफॉर्म के निर्माण का प्रस्ताव है।

2) **नीति:** रिपोर्ट में अनुकूल नीतियों को सक्षम करने का आह्वान किया गया है, जिसमें घरेलू एआई मॉडल के साथ-साथ सुरक्षित प्रयोग के लिए एआई नवाचार सैंडबॉक्स की स्थापना और भारत-विशिष्ट समाधानों के लिए एक समर्पित विकास निधि शामिल है।

3) **क्षमता:** रिपोर्ट में विनियमित संस्थाओं और नियामक निकायों के भीतर, विशेष रूप से बोर्ड और सी-सूट स्तर पर, क्षमता निर्माण का आग्रह किया गया है, ताकि एआई साक्षरता और तत्परता सुनिश्चित की जा सके।

जोखिम शमन स्तंभ:

जोखिम न्यूनीकरण के संबंध में, रिपोर्ट निम्नलिखित पर ध्यान केंद्रित करती है:

1) **शासन:** रिपोर्ट में वित्तीय संस्थानों के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित एआई नीतियों और एक समान मानकों के लिए आरबीआई द्वारा जारी समेकित एआई मार्गदर्शन दस्तावेज जारी करने की सिफारिश की गई है।

2) **संरक्षण:** रिपोर्ट में आगे सिफारिश की गई है कि एआई प्रणालियों के साथ जुड़ते समय उपभोक्ताओं को सूचित किया जाना चाहिए, साथ ही उन्नत साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता संरक्षण और एआई विशिष्ट ऑडिट तंत्र भी अपनाए जाने चाहिए।

3) **आश्वासन:** रिपोर्ट में मजबूत एआई ऑडिट ढांचे, विस्तारित उत्पाद अनुमोदन प्रक्रियाओं और संवर्धित व्यापार निरंतरता योजनाओं का प्रस्ताव किया गया है जो एआई मॉडल के प्रदर्शन में गिरावट को ध्यान में रखते हैं।

विशेष रूप से, निरंतर निगरानी सुनिश्चित करने के लिए, समिति ने यूपीआई और अन्य डिजिटल सार्वजनिक प्लेटफार्मों के साथ एआई उपकरणों को एकीकृत करने की सिफारिश की है, साथ ही एआई विकास और उभरते जोखिमों की सक्रिय रूप से निगरानी करने के लिए आरबीआई के तहत एक बहु हितधारक समिति का गठन करने की भी सिफारिश की है।

समिति की सिफारिशों का सारांश

रिपोर्ट में नवाचार और जोखिम प्रबंधन से संबंधित पहलुओं पर सर्वेक्षणों और हितधारक चर्चाओं पर आधारित कई अल्पकालिक और मध्यम अवधि की सिफारिशें शामिल हैं।

अल्पकालिक सिफारिशें:

1) **एआई प्रकटीकरण** : आरबीआई-विनियमित संस्थाएं अपनी वार्षिक रिपोर्ट में एआई से संबंधित प्रकटीकरण शामिल करेंगी, जैसे एआई गवर्नेंस फ्रेमवर्क, एआई अपनाने के क्षेत्र, उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण उपाय।

2) **स्थायी समिति** : एआई विकास और विनियामक आवश्यकताओं पर आरबीआई को सलाह देने के लिए एक स्थायी समिति की स्थापना।

3) **डेटा अवसंरचना** : एआई मॉडल विकास का समर्थन करने के लिए डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) के रूप में वित्तीय क्षेत्र डेटा अवसंरचना का निर्माण करना।

4) **एआई इन्वेंटरी** : मॉडल, उपयोग के मामले, निर्भरता और जोखिमों को कवर करने वाली एआई इन्वेंटरी और सेक्टर-व्यापी डिपॉजिटरी का निर्माण।

5) **इनोवेशन सैंडबॉक्स** : नियंत्रित वातावरण में एआई समाधानों के परीक्षण और विकास के लिए एआई सैंडबॉक्स की स्थापना।

मध्यम अवधि की सिफारिशें:

1) **एआई देयता ढांचा** : एआई के लिए एक वर्गीकृत देयता और पर्यवेक्षी दृष्टिकोण का परिचय।

2) **डेटा और साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क** : डेटा गवर्नेंस, साइबर सुरक्षा और उपभोक्ता संरक्षण के लिए एआई-संबंधित फ्रेमवर्क का विकास, उद्योग संघों के साथ सर्वोत्तम अभ्यास साझा करने की सुविधा प्रदान करना।

3) **घटना रिपोर्टिंग और लेखा परीक्षा** : आरई के लिए एआई घटना रिपोर्टिंग और लेखा परीक्षा प्रक्रियाओं की स्थापना की आवश्यकता।

4) **स्वदेशी एआई के लिए प्रोत्साहन** : स्वदेशी क्षेत्र-विशिष्ट एआई मॉडल के विकास को बढ़ावा देना और समान एआई अपनाना सुनिश्चित करना।

5) **व्यापक आरबीआई एआई नीति** : आरबीआई जोखिम न्यूनीकरण के साथ नवाचार को संतुलित करने वाली एक व्यापक एआई नीति जारी करेगा।

6) **एआई अनुपालन टूलकिट** : नियामक अपेक्षाओं के साथ एआई मॉडल और अनुप्रयोगों को संरेखित करने में मदद करने के लिए टूलकिट का विकास।

7) **बोर्ड-अनुमोदित एआई नीतियां** : शासन, जीवनचक्र प्रबंधन, जोखिम नियंत्रण और तीसरे पक्ष के विक्रेता देयताओं को कवर करने वाली बोर्ड-अनुमोदित एआई नीतियों को तैयार करने के लिए आरई की आवश्यकता।

निष्कर्ष

फ्री-एआई फ्रेमवर्क यह दर्शाता है कि भारत के वित्तीय क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता को ज़िम्मेदारीपूर्वक और नैतिक रूप से कैसे अपनाया जा सकता है, साथ ही यह नियामकों, वित्तीय संस्थानों और प्रौद्योगिकी प्रदाताओं के लिये कृत्रिम बुद्धिमत्ता की क्षमता का प्रभावी उपयोग हेतु एक रोडमैप भी प्रदान करता है।

एआई गवर्नेंस को सही ढंग से लागू करना वर्तमान की सबसे महत्वपूर्ण चुनौतियों में से एक है। आने वाला समय इस क्षेत्र की संसाधनों और क्षमता संबंधी बाधाओं का सामना करने की क्षमता का परीक्षण करेगा। यदि इसे अक्षरशः और भावना से लागू किया जाए तो फ्री-एआई भारत को एक ऐसे वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र के निर्माण में वैश्विक अग्रणी के रूप में स्थापित कर सकता है जहाँ अत्याधुनिक एआई जनता के विश्वास को कम किए बिना फल-फूल सकेगा।

नेहा अग्रवाल
वरिष्ठ प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, दिल्ली

ग्राहक सेवा और शाखा प्रबंधक की भूमिका

ग्राहक सेवा किसी भी बैंक की आत्मा है। यह केवल लेन-देन की प्रक्रिया नहीं है, बल्कि ग्राहकों के साथ विश्वास, संबंध और आत्मीयता का पुल बनाने की कला है। बैंक की शाखा का संचालन केवल संख्याओं और फाइलों तक सीमित नहीं होता, बल्कि वहाँ आने वाले प्रत्येक ग्राहक के अनुभव और संतुष्टि से उसका असली मूल्यांकन होता है। इस संदर्भ में शाखा प्रबंधक की भूमिका सबसे अधिक महत्वपूर्ण हो जाती है, क्योंकि वह न केवल शाखा के संचालन का केन्द्र होता है बल्कि ग्राहकों के लिए बैंक का चेहरा भी होता है।

इसी तथ्य को उजागर करने वाली एक घटना हमारे एक शाखा प्रबंधक ने साझा की थी, जो वास्तव में हर शाखा प्रबंधक और बैंककर्मी के लिए एक गहरी सीख है।

एक अनुभव जिसने सोच बदल दी

यह घटना उन शाखा प्रबंधक की पंजाब पोस्टिंग के समय की है, जब वे एक शाखा प्रबंधक के रूप में कार्यरत थे। उन शाखा प्रबंधक का स्वभाव शुरू से ही ग्राहक-हितैषी रहा। वे हमेशा ग्राहकों को समय देते, उनसे आत्मीयता से मिलते और उनकी छोटी-छोटी जरूरतों का भी ध्यान रखते। अक्सर तो वे ग्राहकों को अपने केबिन में चाय पिलाकर उनका हालचाल भी पूछते थे।

लेकिन एक दिन उनकी दिनचर्या में एक छोटी-सी चूक हुई, जिसने उन्हें जीवनभर की सीख दे दी।

उस दिन वे एक महत्वपूर्ण ऋण फाइल तैयार करने में अत्यधिक व्यस्त थे। उसी समय एक सेवानिवृत्त फौजी पेंशनर ग्राहक उनके केबिन में आए। आदतानुसार प्रबंधक महोदय ने उनका स्वागत किया और उन्हें बैठाकर चाय भी पेश की। लेकिन अंदर से उनका मन उस अधूरी फाइल में ही उलझा रहा। बातचीत तो हुई, मगर वह आत्मीयता और पूरा ध्यान जो ग्राहकों को चाहिए, वह उस समय नहीं मिल पाया।

ग्राहक थोड़ी देर बैठने के बाद चले गए। शाखा प्रबंधक ने मन ही मन राहत की सांस ली कि अब वे फाइल पर ध्यान दे पाएंगे।

परंतु, अगले ही दिन वही ग्राहक फिर शाखा में आए। इस बार वे सीधे नकदी काउंटर पर गए और वहां उपस्थित क्लर्क से चर्चा करने लगे। कुछ देर बाद क्लर्क ने आकर शाखा प्रबंधक को बताया -

''साहब, ये ग्राहक अपना पूरा फंड हमारी शाखा से किसी अन्य बैंक में ट्रांसफर करना चाहते हैं।''

शाखा प्रबंधक यह सुनकर चौंक गए। उन्होंने तुरंत ग्राहक को अपने पास बुलाया और बड़े आत्मीय स्वर में पूछा -

''पाजी, क्या हमसे कोई गलती हो गई? हमारी सेवाओं में कोई कमी रह गई क्या?''

तब उस ग्राहक ने बहुत शांत लेकिन दृढ़ स्वर में कहा -

''जी नहीं, आपकी सेवाओं में कोई कमी नहीं। कमी केवल आपके समय देने में है। कल जब मैं आपके केबिन में आया था, तो मैंने महसूस किया कि आप फाइल में इतने व्यस्त थे कि मेरे लिए आपके पास समय ही नहीं था। अगर शाखा प्रबंधक के पास अपने ग्राहक के लिए समय नहीं है, तो फिर वह कैसा प्रबंधक है? महोदय, आप एक अच्छे स्टाफ हैं, लेकिन अच्छे मैनेजर नहीं।''

सीख - प्रबंधन केवल काम पूरा करना नहीं है.

उस ग्राहक की यह बात शाखा प्रबंधक को भीतर तक छू गई। उन्होंने महसूस किया कि केवल फाइलें पूरी करना या कार्य निष्पादन करना ही शाखा प्रबंधक की जिम्मेदारी नहीं है। यदि प्रबंधक ग्राहकों को समय, सम्मान और आत्मीयता नहीं देता, तो उसकी शाखा में तकनीकी दक्षता या त्वरित कामकाज का कोई अर्थ नहीं रह जाता।

ग्राहक केवल सेवाओं के लिए नहीं आते, वे भरोसा और सम्मान भी चाहते हैं। और यह भरोसा शाखा प्रबंधक की प्राथमिकता और उसके व्यवहार से ही निर्मित होता है।

ग्राहक सेवा में शाखा प्रबंधक की भूमिका

1. **सुलभता:** शाखा प्रबंधक का दरवाजा हमेशा ग्राहकों के लिए खुला रहना चाहिए।
2. **समय देना:** चाहे ग्राहक बड़ा हो या छोटा, उसे यह अनुभव होना चाहिए कि शाखा प्रबंधक उसकी बात सुनने के लिए तत्पर हैं।
3. **सहानुभूति और आत्मीयता:** केवल औपचारिक व्यवहार नहीं, बल्कि ग्राहकों की व्यक्तिगत भावनाओं और परिस्थितियों को समझना प्रबंधक का कर्तव्य है।
4. **संतुलन:** फाइलों और प्रशासनिक कार्यों के बीच भी ग्राहक सेवा को सर्वोच्च प्राथमिकता देना।
5. **टीम के लिए उदाहरण:** शाखा प्रबंधक यदि ग्राहकों से आत्मीयता और सम्मान से मिलते हैं, तो पूरी टीम भी उसी संस्कृति को अपनाती है।

निष्कर्ष

ग्राहक सेवा केवल बैंक की नीति नहीं, बल्कि शाखा प्रबंधक का व्यक्तित्व और दृष्टिकोण है। जब प्रबंधक ग्राहक को सम्मान, समय और आत्मीयता देता है, तभी ग्राहक बैंक को 'अपना' मानता है।

''आप एक अच्छे स्टाफ हैं लेकिन अच्छे मैनेजर नहीं'' - यह वाक्य एक साधारण ग्राहक द्वारा कहा गया था, पर वास्तव में यह हर शाखा प्रबंधक के लिए एक गहरा संदेश है।

सच्चा प्रबंधक वही है जो ग्राहकों को प्राथमिकता देता है, उनकी अपेक्षाओं को समझता है और उन्हें यह महसूस कराता है कि बैंक केवल लेन-देन की जगह नहीं, बल्कि उनके जीवन का भरोसेमंद साथी है।

रजत मिश्रा
क्षेत्रीय प्रमुख
होशंगाबाद

फ़िशिंग ईमेल और इनसे बचाव के तरीके

फ़िशिंग एक ऐसी तकनीक है जिसका इस्तेमाल साइबर अपराधी नागरिकों से गोपनीय जानकारी/उपयोगकर्ता क्रेडेंशियल जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, खाता विवरण, क्रेडिट/डेबिट कार्ड विवरण, अन्य वित्तीय विवरण आदि प्राप्त करने के लिए करते हैं। हालाँकि फ़िशिंग एसएमएस, व्हाट्सएप, फ़ोन कॉल, ईमेल आदि किसी भी माध्यम से संभव है, लेकिन सबसे ज़्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला माध्यम ईमेल है। एक बार अपराधी ऐसी जानकारी प्राप्त कर लेते हैं, तो वे खाते से पैसे चुराने सहित विभिन्न उद्देश्यों के लिए उसका दुरुपयोग करने की कोशिश करते हैं। वे आपको ऐसे संदेश भेजते हैं जो भरोसेमंद लगते हैं, ताकि आप अपनी संवेदनशील जानकारी का खुलासा कर दें।

जैसे :

- यूज़रनेम और पासवर्ड
- क्रेडिट कार्ड या बैंक खाते की जानकारी
- व्यक्तिगत विवरण जैसे जन्मतिथि, घर का पता
- अन्य महत्वपूर्ण डेटा

फ़िशिंग क्या है?

फ़िशिंग एक तरह का सोशल इंजीनियरिंग हमला है जहाँ हैकर किसी भरोसेमंद संस्था (जैसे बैंक, कंपनी या सरकार) का रूप धारण करके ईमेल, टेक्स्ट या वेबसाइट के माध्यम से आपसे व्यक्तिगत जानकारी (जैसे पासवर्ड, क्रेडिट कार्ड नंबर) माँगता है या आपको संदिग्ध लिंक पर क्लिक करने के लिए प्रेरित करता है ताकि आपकी संवेदनशील जानकारी चुरा सके या आपके डिवाइस को संक्रमित कर सके। इस हमले से बचाव के लिए संदिग्ध लिंक पर क्लिक करने से बचें, व्यक्तिगत जानकारी साझा न करें, टू-फैक्टर ऑथेंटिकेशन चालू करें और विश्वसनीय कंपनियों के सुरक्षा फीचर्स का उपयोग करें।

फ़िशिंग कैसे काम करती है?

आम तौर पर, आपको एक ईमेल प्राप्त होगा जो किसी प्रतिष्ठित संगठन से आया हुआ प्रतीत होता है जिसे आप जानते हैं, जैसे कि आपका बैंक, मुख्यालय, बीमा, आयकर, आरबीआई, सरकारी निकाय, प्रशासक, रिश्तेदार, मित्र आदि। ईमेल आपको संभवतः किसी गंभीर समस्या के बारे में चेतावनी देगा जिस पर आपको तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है। इसमें ''तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है,'' या ''कृपया अपने खाते के बारे में तुरंत हमसे संपर्क करें'' आदि जैसे वाक्यांशों का उपयोग किया जा सकता है। ईमेल आपसे कुछ विवरण मांग सकता है। आपको अपनी खाता जानकारी अपडेट करने या सत्यापन उद्देश्यों के लिए जानकारी प्रदान करने के लिए कहा जा सकता है: आपका आधार नंबर, खाता संख्या, पैन विवरण, आपका पासवर्ड या अन्य ऐसे व्यक्तिगत/गोपनीय विवरण। कुछ मामलों में, ईमेल में अटैचमेंट भी होंगे। कभी-कभी, ईमेल आपको संगठन की वेबसाइट पर जाने के लिए एक लिंक/बटन पर क्लिक करने के लिए प्रोत्साहित करेगा।

फ़िशिंग ईमेल की पहचान कैसे करें:

हालांकि फ़िशिंग ईमेल की पहचान करने का कोई वैज्ञानिक तरीका नहीं है, फिर भी फ़िशिंग ईमेल की कुछ संभावित विशेषताएँ इस प्रकार हैं:

- **भ्रामक संदेश:** हमलावर आपको एक ईमेल, टेक्स्ट संदेश, फोन कॉल या वेबसाइट के माध्यम से संपर्क करते हैं, जिसमें किसी प्रतिष्ठित स्रोत का लोगो और जानकारी होती है, जिससे आपको यह लगे कि यह असली है।

- **धोखेबाज़ लिंक:** संदेशों में ऐसे लिंक होते हैं जो आपको किसी नकली या दुर्भावनापूर्ण वेबसाइट पर ले जाते हैं, जहाँ आपसे आपकी जानकारी माँगी जाती है।

- **भावनाओं का इस्तेमाल:** ये संदेश अक्सर डर, तात्कालिकता या लालच पैदा करते हैं, जिससे आप बिना सोचे-समझे कार्रवाई कर देते हैं।

फ़िशिंग से बचाव के तरीके

- अविश्वसनीय लिंक पर क्लिक न करें: किसी भी ईमेल या संदेश में आए लिंक पर क्लिक करने से पहले उसकी प्रामाणिकता की जाँच करें।

- व्यक्तिगत जानकारी साझा न करें: किसी भी अज्ञात या संदिग्ध स्रोत को अपनी व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी कभी न दें।

- टू-फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) चालू करें: यह आपके

अकाउंट में सुरक्षा की एक अतिरिक्त परत जोड़ता है, जो आपके पासवर्ड के अलावा एक और सत्यापन की मांग करता है।

- एंटी-फ़िशिंग सॉफ़्टवेयर इंस्टॉल करें: अपने डिवाइस पर एंटी-फ़िशिंग सॉफ़्टवेयर और एंटी-वायरस इंस्टॉल करें।
- वेबसाइट की जाँच करें: किसी वेबसाइट की यूआरएल (वेबसाइट का पता) की स्पेलिंग की गलतियाँ देखें, क्योंकि फ़िशिंग की वेबसाइट अक्सर असली जैसी दिखती हैं, लेकिन स्पेलिंग अलग होती है।
- संदिग्ध ईमेल को पहचानें: ईमेल में किसी भी व्याकरण या वर्तनी की गलती की जाँच करें, क्योंकि फ़िशिंग ईमेल अक्सर खराब गुणवत्ता के होते हैं।
- मजबूत पासवर्ड का उपयोग करें: अपने सभी अकाउंट्स के लिए मजबूत और अलग-अलग पासवर्ड का उपयोग करें।

सेंट मेल के लिए टिप्स

कभी-कभी प्रेषक का प्रदर्शित नाम (या ईमेल आईडी) और वास्तविक ईमेल आईडी अलग-अलग हो सकती है। किसी ईमेल का जवाब देने से पहले, कृपया प्रेषक की वास्तविक ईमेल आईडी देखें। वास्तविक ईमेल आईडी देखने के लिए ईमेल स्क्रीन पर दिखाई देने वाले ''Show Details'' पर क्लिक करें।

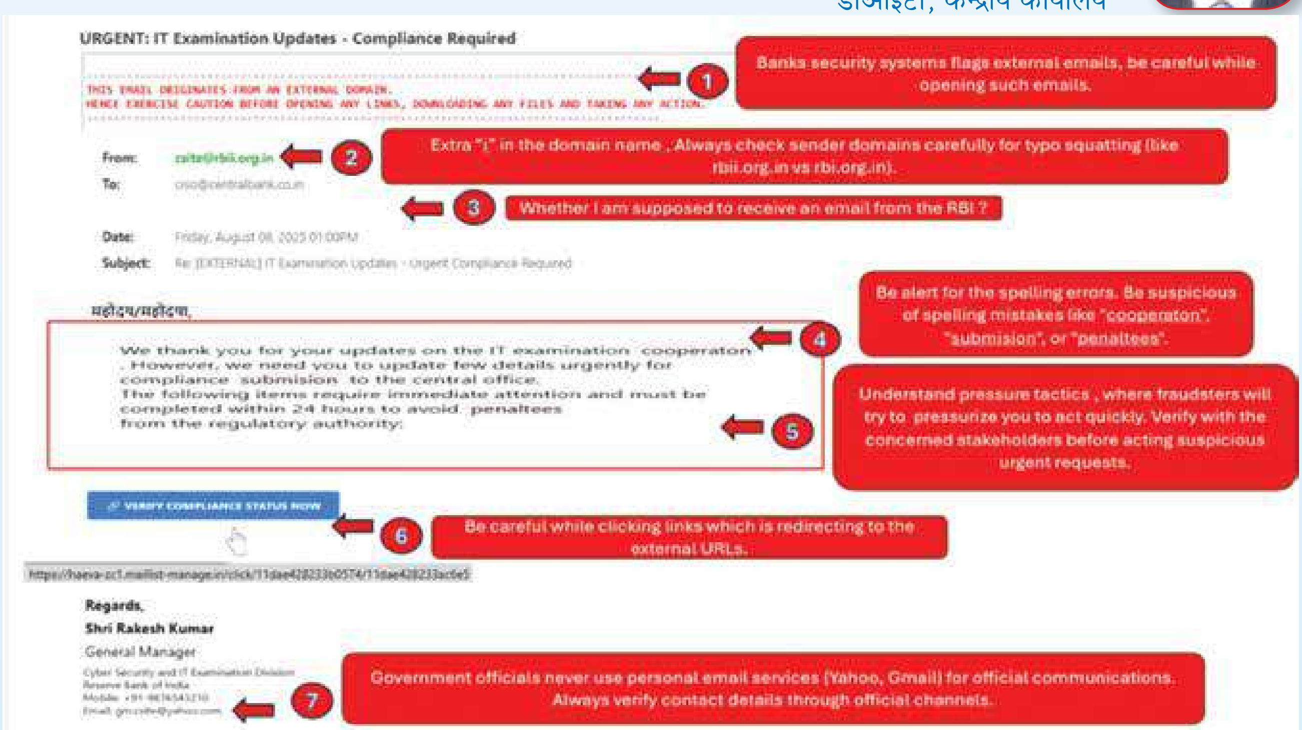
यद्यपि सेंटमेल के अलावा अन्य ईमेल आईडी से प्राप्त सभी ईमेल फ़िशिंग ईमेल नहीं होते हैं, फिर भी सेंटमेल के अलावा अन्य (जैसे जीमेल, रेडिफ़मेल, गलत वर्तनी वाले डोमेन आदि) से प्राप्त ईमेल पर ध्यान देते समय विशेष सावधानी बरतनी चाहिए।

अगर ईमेल सेंटमेल के बाहर से है, तो आप ईमेल के मुख्य भाग में यह संदेश देख सकते हैं, ''THIS EMAIL ORIGINATES FROM AN EXTERNAL DOMAIN. HENCE EXERCISE CAUTION BEFORE OPENING ANY LINKS, DOWNLOADING ANY FILES AND TAKING ANY ACTION'' कृपया ध्यान दें कि ऐसे सभी ईमेल फ़िशिंग मेल नहीं हो सकते हैं।

यदि आपको कोई ईमेल संदिग्ध लगे, तो उसका उत्तर न दें, यदि कोई अटैचमेंट हो तो उसे न खोलें, ईमेल में दिए गए लिंक पर क्लिक न करें, ईमेल को किसी और को अग्रेषित न करें। हालाँकि, आप विश्लेषण के उद्देश्य से ऐसे ईमेल को ''phishing@centralbank.co.in'' पर अग्रेषित/रिपोर्ट कर सकते हैं।

फ़िशिंग मेल का उदाहरण और रोकथाम के लिए सुझाव नीचे प्रेषित किए गए है।

विशाल रस्तोगी
मुख्य प्रबंधक
डीआईटी, केन्द्रीय कार्यालय



बैंक की सफलता, मेरी सफलता

एक चुनौती और एक अवसर

मैं आपको इस कहानी के माध्यम से यह बताने का प्रयास करुंगा कि कैसे एक चुनौती को एक अवसर के रुप में लेकर यदि कार्य किया जाए तो उसके परिणाम आपको एवं संस्था को ऊंचाईयों तक ले जाने में सफल होते हैं.

आशा करता हूँ कि यह कहानी अन्त में आपको एक सकारात्मक संदेश देगी.

बैंक ने हमारे परिवार को बहुत सहारा दिया,आज हम जो भी हैं बैंक की वजह से ही हैं. परिवार में बड़ा सदस्य होने के कारण सामंजस्य किया. भाई - बहनों की जिम्मेवारी उसके बाद बेटे की अच्छी पढ़ाई के लिये उच्च शिक्षा हेतु पुणे के Symbiosis International University मे शिक्षा कराना,यह बैंक के सहयोग से ही संभव हुआ . बेटे की उच्च शिक्षा पूर्ण होने के बाद प्रारम्भ से ही Wipro, BYJU'S जैसे अच्छे संस्थानों मे प्लेसमेंट हुआ एवं शादी के बाद आज खुशहाल है.

बैंक में अच्छा कार्य करते हुए एवं अच्छी नीतियों की वजह से वर्ष 2016-17 मे जब मेरे लिये कठिन समय था तब बेटे की उच्च शिक्षा के दौरान बैंक की अच्छी नीतियों (Choice of Place of Posting Under-5 Star rated Branch) की वजह से बैंक ने पुणे मे मुझे कार्य करने का मौका दिया जिस कारण परिवार के साथ सामंजस्य बना सका.

वर्ष 1998-99 की बात है. मैं उस समय शाखा - पन्ना (म.प्र.) में लिपिक के रुप में कार्यरत था एवं शाखा में सबसे कनिष्ठ (जूनियर) था. उस समय कंप्यूटरीकरण होने से शाखा के कम्प्यूटर संबंधी कार्य वरिष्ठ लिपिकों को दिए गए, मुझे मैनुअल कार्य जैसे - वसूली नोटिस बनाना एवं नोटिसों का प्रेषण करना इत्यादि कार्य दिए गए.

वसूली नोटिस जारी होने के पश्चात मुझे वसूली हेतु ऋणकर्ताओं के पास जाने को कहा गया. इस कार्य को करने से पूर्व मुझे लगा कि क्यों न शाखा प्रबंधक से चर्चा करें कि वरिष्ठ लिपिक को यह कार्य दिया जाए, परन्तु मैं बिना कुछ वार्तालाप किये वसूली हेतु भ्रमण पर निकल गया.

वसूली भ्रमण का यह सिलसिला जारी रहा. एक दिन वसूली कार्यवाही पर जाने हेतु तहसीलदार महोदय शाखा में आए. शाखा प्रबंधक उस दिन अवकाश पर थे.

शाखा की प्रभारी, उप-लेखाकार महोदया ने मुझे तहसीलदार के साथ वसूली पर जाने हेतु कहा, मैंने आग्रह किया कि किसी सीनियर स्टाफ को भेजिये, लेकिन उनका कहना था कि मुझे ही जाना है. तत्पश्चात मेरे साथ में दफ्तरी, मैं और तहसील की वसूली टीम निकल पड़ें, साथ में 10 से 15 ताले दुकानों को सील करने हेतु, चिपकाने के लिए लाख, तालों को सफेद कपड़े से सिलकर बंद करने के लिए सुई धागा, सफेद कपड़ा इत्यादि सामान रख लिया.

उस दिन वसूली कार्यवाही करते हुए मुख्य बाजार के 05 से 06 बकायादारों पर कार्यवाही करते हुए दुकानों पर तालाबन्दी की गई. तब से आज तक पीछे मुड़कर नहीं देखा एवं इस वसूली प्रक्रिया से आत्म-विश्वास बना हुआ है.

प्रभारी अग्रणी बैंक प्रबंधक के रुप मे कार्य करना

वर्ष 2007-08 के दौरान अग्रणी बैंक कार्यालय - मुरैना में प्रभारी अग्रणी जिला प्रबंधक के रुप में कार्य करने का मौका मिला.

इस समय जहां जिला प्रशासन, बैंक शाखाओं पर विभिन्न शासकीय योजनाओं के लक्ष्यों की पूर्ति हेतु दबाव बनाए हुए थे, वहीं बैंक वसूली हेतु सहयोग नहीं मिल रहा था.

इस कार्यकाल के दौरान मैंने जिला प्रशासन से समन्वय कर सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ही नहीं अपितु सभी बैंकों के एनपीए की वसूली हेतु जोर दिया. तत्पश्चात जिला - कलेक्टर, पुलिस विभाग, जिले के सभी तहसीलदारों के सहयोग से जिले की समस्त बैंक शाखाओं के एनपीए वसूली हेतु जिले में लाऊड-स्पीकर से घोषणा कराकर जगह-जगह तालाबन्दी एवं जब्ती की कार्यवाही की गई. यह वसूली प्रक्रिया समस्त बैंक शाखाओं एवं सभी बैकों के लिए की गई. वसूली के पहले दिन 17 बकायादारों की तालाबन्दी तथा एक ट्रक कुर्क किया गया.

इस प्रकार जिले के 02 करोड़ एनपीए के वसूली लक्ष्य के समक्ष 02 करोड़ 33 लाख की प्राप्ति हुई. इस कार्य के लिय मुझे माननीय मुख्यमंत्री, म.प्र. शासन द्वारा दिनांक 29.01.2009 को भोपाल में आयोजित कार्यक्रम मे पुरस्कृत एवं सम्मानित किया गया.

ग्रामीण शाखा प्रबंधक के रुप मे चुनौतियों का सामना :

वर्ष 2011 में पदोन्नति होने पर ग्वालियर क्षेत्र, भोपाल अंचल की ग्रामीण शाखा - घाटीगांव का शाखा प्रबंधक बनाया गया. कार्यग्रहण करते ही पाया कि क्षेत्र की ग्रामीण जनता का बैंक शाखा के प्रति विश्वास बिल्कुल भी नहीं था.

इसके दो कारण थे. प्रथम कारण यह था कि कुछ समय पहले डकैतों द्वारा बैंक के स्ट्राँग रुम को काटकर शाखा में चोरी की गई. दूसरा कारण उस समय शाखा मे पूर्व में कार्यरत हेड कैशियर द्वारा शाखा के प्रतिष्ठित ग्राहकों के विभिन्न खातों से लगभग 14 लाख से अधिक की धोखा-धड़ी कर रुपये निकाले गए.

इस कारण स्थानीय जनता का बैंक की शाखा एवं स्टाफ के प्रति विश्वास टूट गया था, जिसके कारण शाखा में जमा राशि ग्राहक निकालकर अन्य बैंकों में ले जा रहे थे.

इस प्रकार जहां एक ओर मेरे सामने क्षेत्र की जनता में बैंक के प्रति विश्वास बनाना था, वहीं दूसरी ओर व्यवसाय वृद्धि करना भी एक चुनौती थी.

उस समय शाखा में मेरे अलावा स्टाफ में एक कैशियर और दफ्तरी ही थें, ऐसी स्थिति में दैनिक कार्य निपटाने के पश्चात व्यवसाय वृद्धि करना एवं वसूली हेतु समय निकालना चुनौती जैसा कार्य था.

लेकिन इसी समय बैंक की आर.डी.स्वशक्ति योजना आरंभ हुई थी. इसके माध्यम से ग्रामीण जनता को शाखा से जोड़ना मेरी शाखा के लिए अच्छा विकल्प था.

मैंने शाखा के सेवा क्षेत्र के गावों में सुबह 7 बजे से 8 बजे तक जा-जाकर अपने कैशियर एवं दफ्तरी व वहां के सरपंचों की मदद से आस-पास के 10 से 15 कि.मी. दूरी के गावों में शिविरों का आयोजन किया, जिससे उस समय इस आर.डी.स्वशक्ति योजना के तहत 500 से अधिक खाते खोले गये, जिससे केन्द्रीय कार्यालय द्वारा प्रोत्साहन राशि रु. 10,000/- एवं प्रशंसा-पत्र प्रदान किया गया. इस शाखा में एनपीए की स्थिति बहुत ही खराब थी, जहां जमाराशि के लिए ग्रामीण जनता का विश्वास प्राप्त करना था, इससे कहीं बड़ी चुनौती एनपीए वसूलने की थी.

शाखा के दैनिक कार्य निपटाने के पश्चात दैनिक आधार पर मैंने, कैशियर एवं दफ्तरी ने एनपीए वसूली हेतु कार्य करना आरंभ किया.

स्थानीय तहसील एवं पुलिस का अपेक्षित सहयोग नहीं मिलने पर जिला कलेक्टर एवं एस.पी. से व्यक्तिगत मुलाकात कर सहयोग हेतु उनसे अनुरोध किया गया. तत्पश्चात स्थानीय दुकानों में तालाबंदी, ट्रैक्टर को जब्त किया गया. जिससे ग्रामीण जनता में भय एवं बैंक का पैसा जमा करने का माहौल बन गया. इस कार्यवाही से लगभग 50 लाख एनपीए की वसूली की गई.

इस प्रकार शाखा ने फिर सभी व्यवसाय वृद्धि के मामले में पीछे मुड़कर नहीं देखा एवं शाखा ने सभी लक्ष्यों, जमाओं, अग्रिम, एनपीए को प्राप्त करते हुए ग्रामीण क्षेत्र की श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ शाखा का स्थान प्राप्त किया. इसके लिये केन्द्रीय कार्यालय द्वारा प्रोत्साहन राशि रु. 150000/- एवं प्रशंसा पत्र प्रदान किया गया.

श्री डी.डी. अहिरवार शा. प्र. घाटीगांव वित्तिय वर्ष 2012-13 का रीजन की सर्वश्रेष्ठ शाखा का पुरस्कार श्री उमेश कुमार सिंह F.G.M. से प्राप्त करते हुये

अर्ध-शहरी शाखा को पंच-तारांकित (5-STAR) शाखा का दर्जा प्राप्त होना

वर्ष 2016 मे पदोन्नति पर अंबिकापुर क्षेत्र, रायपुर अंचल की शाखा चिरमिरी कालरी में वरिष्ठ प्रबंधक के रुप में कार्य के दौरान एनपीए में वसूली एक प्रमुख चुनौती के रुप में सामने आई.

प्रारंभ में बकायादारों को नोटिस देकर राशि जमा करने हेतु सूचित किया गया लेकिन उनके द्वारा राशि जमा नहीं करने पर एक साथ 16 बकायादारों की सम्पत्ति की कुर्की की उद्घोषणा के साथ कार्यपालक मैजिस्ट्रेट एवं पुलिस के नेतृत्व में मुख्य बाजार में तालाबंदी की गई जिसके कारण बकायादारों में हडकंप मच गया और बकायादारों को बैंक की राशि जमा करने हेतु बाध्य होना पड़ा. इस कार्यवाही के द्वारा शाखा ने एनपीए खातो में लगभग 1 करोड़ की वसूली की.

इस प्रकार शाखा ने एनपीए के लक्ष्यों को प्राप्त किया. साथ ही जमाओं, अग्रिमों, रिटेल ऋण, कासा आदि सभी व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति की और चिरमिरी शाखा को पंच-तारांकित (5-STAR)शाखा का दर्जा प्राप्त हुआ.

तत्पश्चात केन्द्रीय कार्यालय द्वारा दुबई ट्रिप एवं शाखा हेतु मनचाही पोस्टिंग भी दी गई.

महानगरीय शाखा में नई चुनौतियों का सामना एवं शाखा को पुन: पंच-तारांकित (5-STAR) का दर्जा प्राप्त होना

वर्ष 2017 मे पुणे क्षेत्र एवं पुणे अंचल की कोरेगांव पार्क शाखा -पुणे में शाखा प्रमुख के रुप में कार्य करने का मौका मिला.

मेरे मित्रों एवं शाखा प्रबंधकों का कहना था कि महानगरीय क्षेत्र में काम करना ज्यादा कठिन है. ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों की अपेक्षा महानगरीय क्षेत्र में लक्ष्यों को प्राप्त करना अपने आप में एक चुनौती है. मैने फिर इस चुनौती को स्वीकार किया.

शाखाओं को पंच-तारांकित का दर्जा प्राप्त करने हेतु वर्ष 2017-18 अन्य सभी लक्ष्यों के अलावा अटल पेंशन योजना एवं मर्चेन्ट ऑन बोर्डिंग के लक्ष्यों को भी कार्य-निष्पादन में जोड़ा गया.

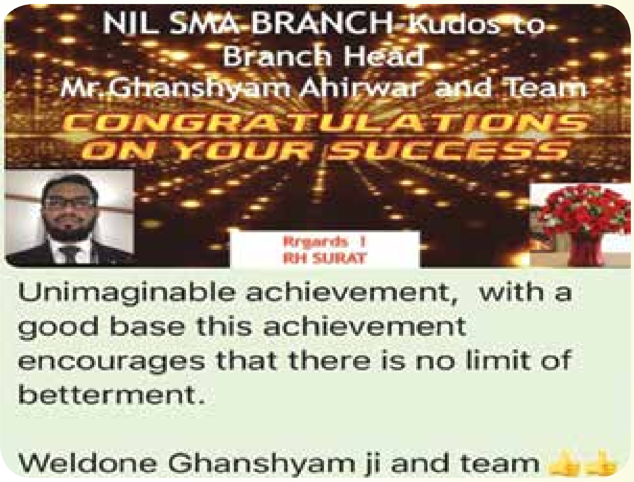
कासा हेतु बचत खाते खोलने, अटल पेंशन योजना के लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु जगह-जगह शिविरों का आयोजन किया, जिनमें सबसे ज्यादा खाते एयर पोर्ट पर शिविर लगाकर, वहां के कर्मचारियों के खाते खोले गये. साथ ही मर्चेन्ट ऑन बोर्डिंग के लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु अलग से स्टाफ को सिर्फ इस ओर कार्य करने हेतु काउंटर खोलकर कार्य कराया गया.

अन्त में, जब वर्ष 2017-18 की चुनी गई पंच-तारांकित(5-STAR) शाखाओं का परिणाम आया तो सम्पूर्ण महाराष्ट्र एवं सम्पूर्ण पुणे अंचल में हमारी कोरेगांव पार्क शाखा, पुणे एक मात्र शाखा थी, जिसे यह गौरव प्राप्त हुआ.

वर्ष 2022-23 मे यूनियन बैंक द्वारा आयोजित अंतर-बैंक सेमीनार में पुरस्कृत किया जाना ।

वर्ष 2023-24 अहमदाबाद अंचल, सूरत क्षेत्र, की शाखा-भटार रोड मे मुख्य प्रबंधक के रूप में कार्य करने का मौका मिला.

शाखा-भटार रोड वर्ष की ऐसी शाखा रही जिसने निरंक एस.एम.ए.(NIL SMA) शाखा का दर्जा अर्जित किया जिसके लिये क्षेत्रीय प्रमुख द्वारा सम्मानित किया गया ।



शाखा-भटार रोड सूरत ने EOFOE-5 मे क्षेत्र मे 5वां स्थान प्राप्त किया जिसके लिये अंचल प्रमुख द्वारा पुरस्कृत किया गया।

इस प्रकार ग्रामीण, अर्ध-शहरी, महानगरीय सभी जगह की चुनौतियों का सामना किया एवं सभी लक्ष्यों की प्राप्ति हुई एवं आगे भी जारी है । अत: मनुष्य के सामने कोई भी चुनौती क्यों न हो, वह सही दिशा में प्रयास करे तो अपनी मंजिल तक अवश्य पहुंच सकता है और सफलता का उदाहरण बन सकता है.

घनश्याम दास अहिरवार
मुख्य प्रबंधक
रीलीफ रोड शाखा, अहमदाबाद

द मेकिंग ऑफ ए बैंकर: सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया में मेरे 14 साल

मैं हमेशा से एक शर्मीली और चुप रहने वाली लड़की थी। पढ़ाई में बहुत तेज़ नहीं थी, क्लास में सबसे ज्यादा बात करने वाली भी नहीं थी, और कॉलेज इवेंट्स में स्टेज पर जाने वाली तो बिलकुल नहीं थी। अगर स्कूल या कॉलेज में कुछ होता, तो मैं पीछे बैठना पसन्द करती थी, भाग लेना नहीं। टीचर मुझे ईमानदार मानते थे, लेकिन कभी खास नहीं। दोस्त मुझे सरल, शांत और खुद को आगे न रखने वाली के रूप में जानते थे।

उस समय अगर कोई कहता कि एक दिन मैं 54 शाखाओं और 300 से ज्यादा कर्मचारियों की टीम की अगवाई करूंगी, तो मैं विश्वास नहीं करती, क्योंकि नेतृत्व, आत्मविश्वास और निर्णय लेना मुझे किसी और की खूबियाँ लगती थीं। मुझे साधारण रहना अच्छा लगता था, और कई बार तो अदृश्य रहना भी। लेकिन जिंदगी हमें खुद के कम्फर्ट ज़ोन से बाहर खींच लेती है। मेरे लिए ये बदलाव बैंकिंग के ज़रिए आया।

शुरुआत

बैंकिंग मेरा सपना कभी नहीं था। मगर किस्मत के अपने रास्ते थे। कॉलेज के दौरान मुझे इंडसइंड बैंक में इंटर्नशिप मिली। मैंने इसे एक असाइनमेंट समझा, ये नहीं जाना कि आगे इसी रास्ते जाना है। बाद में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया का इंटरव्यू दिया मुंबई (2010) और अहमदाबाद (2011)। दूसरी बार सिलेक्शन हो गया।

जॉइन करने से ठीक एक दिन पहले मेरा अंचल अहमदाबाद से दिल्ली कर दिया गया। मुझे आज भी याद है, तत्काल टिकट बुक किया, रात भर सफर किया, काफी घबराई हुई थी और दिल्ली आंचलिक कार्यालय में रिपोर्ट किया। वह शर्मीली लड़की एक ऐसे करियर में कदम रख रही थी, जिसकी कल्पना तक नहीं की थी।

छह महीने का दिल्ली, कोटा, जयपुर, जोधपुर में इंडक्शन ट्रेनिंग। जिसने कभी अकेले सफर तक नहीं किया, उसके लिए हर नया शहर डरावना था। धीरे-धीरे अजनबी दोस्त बन गए और अनजान जगहें हिम्मत देने लगीं।

पहली पोस्टिंग: घबराहट और आत्मविश्वास

पहली पोस्टिंग थी जालोरी गेट शाखा, जोधपुर, 5,000 वर्ग फुट की दो मंज़िला शाखा। पहले ही दिन मुझे कैश काउंटर पर बैठा दिया गया। हाथ काँप रहे थे, धीरे-धीरे नोट गिन रही थी, डर था कि गलती न हो जाए। हैरान करने वाली बात थी, ग्राहक धैर्य पूर्वक इंतजार करते और हौसला बढ़ा रहे थे। उनकी अच्छाई ने ही आत्मविश्वास की पहली नींव रखी।

फिर ऑपरेशन सम्भाला, करेंसी चेस्ट देखा और बैंक से सोने के सिक्के विक्रय तक का काम किया। हर छोटा-बड़ा काम धीरे-धीरे मन की झिझक दूर करता गया। पहली बार लगा कि आत्मविश्वास एक दिन में नहीं बनता, ये अनुभवों से तैयार होता है।

छोटे शहर से राजधानी तक

वेतनमान II में पदोन्नति मिली तो कॉर्पोरेट फाइनेंस ब्रांच, दिल्ली आ गई। छोटे शहर की लड़की के लिए ये बिल्कुल नया अनुभव था। वहां उप महाप्रबंधकों एवं अन्य कार्यपालकों से बात करनी पड़ी। पहले दिन "CFB" का मतलब भी नहीं पता था।

अकेले दिल्ली में रहना, पर्सनल और प्रोफेशनल लाइफ संभालना, तेज़ कॉर्पोरेट माहौल में काम करना मुझे बदलता चला गया। घबराकर पोस्टिंग शुरू की, लेकिन वहां से इस प्रकार का आत्मविश्वास, व्यक्तित्व और स्वतंत्रता लेकर निकली जिसकी उम्मीद नहीं थी।

करोड़ों से लाखों : ग्रामीण बदलाव

डेढ़ साल बाद डेगाना, एक ग्रामीण शाखा में पोस्टिंग मिली। यहां अनुभव अलग था कॉर्पोरेट ऋण की जगह किसान क्रेडिट कार्ड (KCC) के लिए लाखों का लोन। पहले बड़ी टीम में एक थी, अब ब्रांच हेड बन गई।

फिर आया नोटबंदी का दौर। हजारों कस्टमर, नकदी की कमी, सीमित स्टाफ, हर दिन संघर्ष जैसा लगता था। यहीं असली नेतृत्व सीखा। समझ आया कि नेतृत्व शक्ति नहीं, धैर्य और संकट में शांति का हुनर है।

वो असफलताएँ जिन्होंने मजबूत बनाया

सफर आसान नहीं था। पहला प्रमोशन एग्जाम फेल हो गई, बहुत बुरा लगा। लेकिन रुकी नहीं, फिर कोशिश की, पास हुई और सागर, एमपी में वरिष्ठ प्रबंधक बनी।

शुरू में एरिया-शाखाओं की जानकारी नहीं थी। लेकिन क्षेत्रीय प्रमुख का सहयोग मिला और एक अर्ध-शहरी शाखा मिली। टीम के साथ मिलकर उसे फाइव स्टार ब्रांच बना दिया। साथी परिवार जैसे बन गए। यहीं सीखा कि नेतृत्व सिर्फ टारगेट का नहीं, टीमवर्क, भरोसे और देखभाल का है।

कोविड की परीक्षा

इसके बाद अहमदाबाद में पोस्टिंग मिली। फिर आया कोविड लॉकडाउन। अकेले रहना डरावना था, साथियों को खोना बहुत दुखद था। लेकिन उस संकट में बैंकिंग का दूसरा पक्ष दिखा, सहकर्मी परिवार बन गए, एक-दूसरे का हालचाल लेते, सहयोग करते। इसी भावना से आगे बढ़ती रही।

उदयपुर: एक नया मोड़

मुख्य प्रबंधक के रूम में प्रमोशन मिला तो उदयपुर मुख्य शाखा में आ गई, जहां रू. 400 करोड़ का कारोबार था। पहली ही दिन, जिम्मेदारी अलग थी। एक आउटरीच प्रोग्राम आयोजित किया जिसमें हमारे एमडी एवं सीईओ श्री एम.वी. राव आए। पूरा आयोजन अकेले संभाला, प्रशंसा मिली, उस दिन गर्व महसूस हुआ।

एक और मील का पत्थर - एक साथ 100 से ज्यादा आईआईएम शिक्षा ऋण हासिल करना। याद आया, शुरुआत में गोल्ड कॉइन बेचे थे, अब कैनवास बड़ा हो गया, आत्मविश्वास भी।

फिर वही जगह, नया किरदार

तीन साल बाद एजीएम इंटरव्यू के लिए चंडीगढ़ गई। चयन नहीं हुआ, लेकिन जीएम-ईडी के पैनल के सामने जाने से यह नया हौसला आ गया। जल्द ही जोधपुर ट्रांसफर हो गया जहां से सफर शुरू किया था।

लेकिन मैं अब वो धीमे नोट गिनने वाली प्रोबिशनरी ऑफिसर नहीं थी। अब उप क्षेत्रीय प्रमुख के रूप में 54 शाखाओं और 300 कर्मचारियों की जिम्मेदारी थी।

आज का सफर

पीछे देखती हूं तो मुझे खुद के दो रूप नजर आते हैं. वो शर्मीली लड़की जो स्पॉटलाइट से बचती थी, और आज की लीडर जो पूरे क्षेत्र की जिम्मेदारी संभाल रही है।

ये कहानी रातों-रात सफलता या चमत्कार की नहीं, बल्कि छोटे-छोटे बदलावों और अनुभवों की है। हर पोस्टिंग, चुनौती, हार और जीत ने मुझे आज का नेतृत्व दिया।

शायद यही मेरी यात्रा की असली खूबसूरती है। मैंने कभी ऐसा बनने का सपना नहीं देखा था, लेकिन जिंदगी ने, बैंकिंग के जरिये, धीरे-धीरे मुझे तैयार कर दिया।

हीना
उप क्षेत्रीय प्रमुख,
क्षेत्रीय कार्यालय, जोधपुर

सफलता की कहानी

कोविड का प्रकोप और मेरी एमबीए यात्रा

कोविड-19 महामारी का समय हम सभी के लिए बेहद कठिन रहा। अचानक से जीवन की रफ़्तार थम गई थी। उस समय मैं चंडीगढ़ आंचलिक कार्यालय में वरिष्ठ प्रबंधक परिचालन के पद पर कार्यरत था। एक ओर स्वास्थ्य और सुरक्षा की चिंता थी, वहीं दूसरी ओर कामकाज और करियर की दिशा भी अनिश्चित होती जा रही थी। इसी दौर में मैंने एमबीए शुरू करने का एक बड़ा निर्णय लिया। यह मेरा वो सपना था जो मैं पहले पूरा नहीं कर पाया था।

शुरुआत : अनिश्चितताओं के बीच नया कदम

साल 2020 में जब पूरी दुनिया लॉकडाउन की चपेट में थी, तब मेरे लिए यह तय करना आसान नहीं था कि नौकरी के साथ-साथ पढ़ाई भी कैसे सम्भव होगी। कोविड आने से कुछ समय पहले मेरा परिवार मेरे घर चला गया था और फिर कोविड की वजह से काफी समय तक लौट नहीं पाया। ऑनलाइन पढ़ाई का नया अनुभव, सीमित संसाधन और अकेले रहकर काम करने की ज़िम्मेदारियाँ, सब मिलकर एक बड़ा चुनौतीपूर्ण वातावरण बना रहे थे। लेकिन अंदर कहीं यह विश्वास था कि कठिन समय में ही बड़ा बदलाव सम्भव है।

संघर्ष और संतुलन

नौकरी और पढ़ाई के बीच संतुलन बनाना मेरे लिए सबसे बड़ा संघर्ष था। इस दौरान मेरे वरिष्ठ अधिकारियों ओर सहकर्मियों का न केवल भरपूर सहयोग मुझे मिला बल्कि मेरे अंचल प्रमुख ने कुछ नया सीखने के लिए मेरा उत्साहवर्धन भी किया, जिसके लिए मैं आप सभी का आजीवन आभारी रहूंगा । दिनभर कार्यस्थल की जिम्मेदारियाँ निभाने के बाद देर रात तक पढ़ाई करना, असाइनमेंट्स पर काम करना और परीक्षा की तैयारी करना आसान नहीं था। कई बार मानसिक थकान हावी हो जाती थी, लेकिन हर चुनौती ने मुझे और मज़बूत बनाया।

सीख और अनुभव

इस दौरान मुझे समय प्रबंधन और आत्म अनुशासन का महत्व गहराई से समझ आया। टीमवर्क, नेतृत्व, और निर्णय लेने की क्षमता जैसे मैनेजमेंट के गुण केवल किताबों से नहीं बल्कि वास्तविक जीवन की परिस्थितियों से भी सीखे। असाइनमेंट और प्रोजेक्ट्स ने यह सिखाया कि दूरी कभी सीखने में बाधा नहीं बन सकती।

कई उतार-चढ़ावों के बावजूद मैंने एमबीए की यात्रा पूरी की। यह केवल एक डिग्री हासिल करने का अनुभव नहीं था, बल्कि यह जीवन के कठिन दौर में खुद को साबित करने और आगे बढ़ने का साहसिक कदम था। आज जब पीछे मुड़कर देखता हूँ, तो लगता है कि यह निर्णय मेरे जीवन के सबसे महत्वपूर्ण मील के पत्थरों में से एक है।

हर कठिनाई में अवसर छिपा होता है -

कोविड का समय निश्चित रूप से कठिन था, लेकिन उसी कठिनाई ने मुझे मेरी क्षमता का अहसास कराया। मैंने सीखा कि परिस्थितियाँ चाहे जैसी भी हों, यदि हम ठान लें तो असंभव को भी संभव बनाया जा सकता है। मेरी यह यात्रा केवल व्यक्तिगत उपलब्धि नहीं, बल्कि उन सभी सेन्ट्रलाइट्स की भी है, जिनका सहयोग मुझे अविरल मिलता रहा है। मैं हमारे प्रिय सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के प्रति भी कृतज्ञता व्यक्त करता हूं।

आत्मविश्वास और आगे की राह:

मुझे अपने जीवन की एक और घटना याद आ रही है जो आपसे साँझा करना चाहूँगा। जब अपनी पहली पदोन्नति पर मैंने आहू शाखा , जो कि हरियाणा के एक छोटे से गाँव में स्थित है, में शाखा प्रमुख के रूप में कार्यभार संभाला, तब मुझे जल्द ही यह एहसास हो गया कि इस शाखा में रीटेल ऋण लक्ष्य को प्राप्त करना एक बड़ी चुनौती है। क्षेत्र की सीमित आर्थिक गतिविधियाँ और ग्राहकों की प्राथमिकताएँ इसे और कठिन बना रही थीं। यह मेरे लिए एक नई जिम्मेदारी थी और स्वाभाविक रूप से शुरुआत में थोड़ी झिझक भी थी।

लेकिन मैंने ठान लिया कि चुनौती को अवसर में बदलना है। मैंने संभावित ग्राहकों की पहचान करने के लिए क्षेत्र का अध्ययन शुरू किया और इस दौरान एक सरकारी स्कूल से संपर्क किया, जहाँ 13 नियमित और कुछ अतिथि शिक्षक कार्यरत थे। मैंने स्कूल जाकर सभी शिक्षकों को चार प्रमुख ऋण उत्पादों - गृह ऋण, वाहन ऋण, व्यक्तिगत ऋण और शिक्षा ऋण पर एक प्रेजेंटेशन दिया।

प्रस्तुति के दौरान, मैंने उन्हें सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों से ऋण लेने के फायदों के बारे में बताया - जैसे कि कम ब्याज दरें, पारदर्शी प्रक्रिया और ग्राहक सुरक्षा। मेरी इस पहल को सकारात्मक प्रतिक्रिया मिली और इसका परिणाम भी उत्साहवर्धक रहा:

- लगभग ₹40 लाख का व्यक्तिगत ऋण स्वीकृत किया गया,
- एक ₹20 लाख का गृह ऋण,

- एक ₹7.5 लाख का शिक्षा ऋण भी स्वीकृत हुआ।
- वर्ष समाप्त होने तक कुछ अध्यापकों के वेतन खाते भी हम अन्य बैंकों से हमारे बैंक में लाने में सफल रहे।

हालाँकि यह आंकड़ा बहुत बड़ा नहीं था, लेकिन मेरे लिए यह एक महत्वपूर्ण उपलब्धि थी। इस अनुभव ने न केवल शाखा के लक्ष्यों को गति दी, बल्कि मेरे आत्मविश्वास को भी एक नई दिशा दी। इससे पहले मैं खुद को शाखा प्रमुख की भूमिका में उतना सक्षम महसूस नहीं करता था, लेकिन इस प्रयास के बाद मैंने अपने भीतर नेतृत्व की क्षमता को पहचाना।

यह अनुभव मेरे लिए यह सीख लेकर आया कि यदि हम सही दृष्टिकोण और योजनाबद्ध तरीके से आगे बढ़ें, तो कठिन से कठिन लक्ष्य भी प्राप्त किए जा सकते हैं। इस दौरान मैं न केवल अधिक आत्मविश्वासी हुआ, बल्कि आने वाली चुनौतियों का सामना करने के लिए भी पूरी तरह तैयार हुआ।

मुझे इस समय कुछ पंक्तियां याद आ रही है

सीखा देती है चलना, ठोकरें भी राहगीरों को
कोई रस्ता सदा दुश्वार हो ऐसा नहीं होता।

मैं सेन्ट्रल बैंक परिवार का आभारी हूँ की मुझे न केवल जीविका उपलब्ध करवाई , साथ ही मुझे अलग-अलग स्थानों और पदों पर अपने देशवासियो और देश की सेवा करने का दुर्लभ अवसर भी प्रदान किया। मैं सेन्ट्रल बैंक परिवार का सदस्य होने पर गर्व का अनुभव करता हूं और आशा करता हूं कि हम सभी मिलकर, सेन्ट्रल बैंक को नई ऊंचाइयों तक ले जाने में सफल होंगे।

रविकांत
संकाय प्रमुख
ज्ञानार्जन एवं विकास केन्द्र, मुंबई

पदोन्नति

श्री राम कुमार यादव
उप महाप्रबंधक

श्री राजेश गेरा
उप महाप्रबंधक

श्री ए. वी. रमणा मूर्ति
उप महाप्रबंधक

जितेन्द्र तिवारी
उप महाप्रबंधक

श्री टीकम गुप्ता
उप महाप्रबंधक

संसदीय समिति के निरीक्षण

माननीय संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा दिनांक 17.07.2025 एवं दिनांक 09.09.2025 को क्रमशः हमारे क्षेत्रीय कार्यालय ग्वालियर एवं दिल्ली दक्षिण का राजभाषा संबंधी सफल निरीक्षण किया गया.

क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर

क्षेत्रीय कार्यालय, दिल्ली दक्षिण

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India

हिन्दी दिवस

इस हिंदी दिवस पर, आइए हिंदी को सम्मान दें
और हर भाषा की सुंदरता को अपनाएँ।

www.centralbankofindia.co.in