सेन्ट्रल मंथन

खंड -10 ● अंक -2 केवल आंतरिक परिचालन हेतु सितंबर - 2025

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

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

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा 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 नराकास के लिए **श्री हितेन्द्र धूमाल** सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा), केंद्रीय कार्यालय ने प्राप्त किया.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की तिमाही हिन्दी गृह-पत्रिका
(केवल आंतरिक परिचालन हेतु)
प्रकाशन तिथि : 30.10.2025 - खण्ड 10 - अंक - 2 - सितंबर , 2025

कवर पेज डिज़ाइन-
श्री जीतन ठाकुर, सहायक प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद.

प्रधान संरक्षक

श्री कल्याण कुमार
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

संरक्षक

श्री विवेक वाही
कार्यपालक निदेशक

श्री एम वी मुरली कृष्णा
कार्यपालक निदेशक

श्री महेन्द्र दोहरे
कार्यपालक निदेशक

उप संरक्षक

सुश्री पॉपी शर्मा
मुख्य महाप्रबंधक

संपादक

श्री हितेन्द्र धूमाल
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

सहायक संपादक

श्री अमित कुमार झा
श्री सुनील कुमार साव
श्री संदीप यादव
सुश्री साक्षी राय

विषय-सूची

01

मानीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश 04
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश 06
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. मुरली कृष्णा का संदेश 07
माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे का संदेश 08

02

सुश्री पॉपी शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक का संदेश 09
संपादकीय 10
संसदीय समिति के निरीक्षण 11
बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व एवं उद्देश्य 12
भारती - बहुभाषी अनुवाद सारथी 15

03

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन और हमारा बैंक 17
आठवीं अनुसूची में वर्णित भाषाओं के माध्यम से राजभाषा हिंदी का विकास 18
शाखा बैंकिंग से डिजिटल इकोसिस्टम तक: कैसे भारतीय बैंक बन रहे हैं रोज़मर्रा के साथी 19

04

20 तू आगे यूं ही बढ़ता चल
21 नराकास सम्मान: उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु सम्मानित कार्यालय
26 प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में राजभाषा हिंदी की प्रासंगिकता
29 राष्ट्र निर्माण में राजभाषा का योगदान

05

30 भ्रष्टाचार से संघर्ष : आत्ममंथन और सतर्कता की राह
32 संसदीय राजभाषा समिति
34 डिजिटल किसान: ग्रामीण कृषि अर्थव्यवस्था में यूपीआई और एईपीएस की भूमिका

06

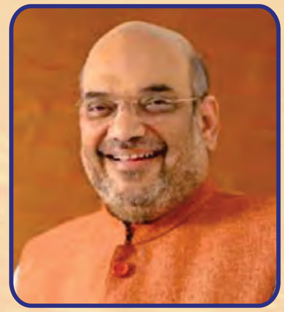
37 बैंकों में साईबर सुरक्षा - एक चुनौती
38 अनमोल धरोहर
39 सह-ऋण व्यवस्था हेतु नए दिशा-निर्देश
41 बैंक को पुरस्कार

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

डिज़ाइन, संपादन तथा प्रकाशन : हितेन्द्र धूमाल, सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा, एम.जी.रोड, फोर्ट, मुंबई - 400 023 के लिए तथा उनके द्वारा उचिता ग्राफिक प्रिंटर्स प्राईवेट लिमिटेड. आइडियल इंडस्ट्रीयल इस्टेट, मथुरादास मिल्स कंपाउण्ड, सेनापती बापत मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013.

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)

मानननीय 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 पूर्णत: 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 नियुक्त 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 म. जबूत 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

माननीय कार्यपालक निदेशक श्री विवेक वाही का संदेश

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 करते हैं, बल्कि इस संस्था की अंतर्निहित शक्ति और सुदृढ़ता को भी दर्शाते 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 दृष्टि

कोण 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.

(विवेक वाही)
कार्यपालक निदेशक

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

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 व्यावसायिक 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!

(एम. वी. मुरली कृष्णा)
कार्यपालक निदेशक

माननीय कार्यपालक निदेशक श्री महेन्द्र दोहरे का संदेश

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.

(महेन्द्र दोहरे)
कार्यपालक निदेशक

सुश्री पॉपी शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट्स,

मुझे अत्यंत हर्ष है कि सेन्ट्रल मंथन का यह अंक राजभाषा विशेषांक के रूप में प्रकाशित हो रहा है। यह विशेषांक हमारी उस सकारात्मक सोच और समर्पित भावना का परिचायक है, जिसके बल पर सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने अपने व्यवसाय और संगठनात्मक कार्यसंस्कृति दोनों क्षेत्रों में उल्लेखनीय प्रगति की है।

आज हमारा बैंक निरंतर विकास और परिवर्तन के पथ पर अग्रसर है। माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री कल्याण कुमार जी के नेतृत्व तथा कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. मुरलीकृष्णा जी और श्री महेंद्र दोहरे जी के मार्गदर्शन में बैंक व्यावसायिक विस्तार, लाभप्रदता और तकनीकी आधुनिकीकरण पर संकेंद्रित हैं हाल के वर्षों में बैंक ने डिजिटल बैंकिंग सेवाओं को मजबूत करते हुए ग्राहक सुविधा, पारदर्शिता और पहुँच में व्यापक सुधार किया है।

इन उपलब्धियों के साथ-साथ बैंक ने सदैव यह सुनिश्चित किया है कि हमारी राजभाषा हिंदी संगठन के हर स्तर पर सम्मान और प्रयोग की भाषा बनी रहे। राजभाषा केवल संप्रेषण का माध्यम नहीं, बल्कि वह भावनात्मक सूत्र है जो बैंक और ग्राहक को जोड़ता है। हिंदी के माध्यम से हम न केवल संवाद को सरल बनाते हैं, बल्कि ग्राहकों के बीच विश्वास और आत्मीयता का वातावरण भी निर्मित करते हैं।

राजभाषा विभाग का प्रयास सदैव यह रहा है कि भाषा आधुनिक बैंकिंग के साथ कदम से कदम मिलाकर चले। द्विभाषी सॉफ्टवेयर, ई-प्रशिक्षण मॉड्यूल, ऑनलाइन रिपोर्टिंग सिस्टम और डिजिटल पत्रिकाएँ इन सबके माध्यम से हम हिंदी को तकनीकी युग की भाषा बनाने की दिशा में निरंतर अग्रसर हैं।

सेन्ट्रल मंथन का यह राजभाषा विशेषांक इन्हीं प्रयासों और उपलब्धियों का सार है। इसमें हमारे बैंक के विभिन्न प्रभागों और कर्मचारियों द्वारा किए गए रचनात्मक कार्य, विचार और लेख संकलित हैं, जो बैंकिंग के साथ-साथ भाषा की सृजनात्मक शक्ति को भी अभिव्यक्त करते हैं।

मैं इस अवसर पर संपादकीय टीम और सभी सहयोगियों को हार्दिक बधाई और शुभकामनाएँ देती हूँ जिन्होंने परिश्रम, सृजनशीलता और टीम भावना से इस अंक को रूप दिया। मुझे विश्वास है कि यह विशेषांक हम सभी को प्रेरित करेगा कि हम अपनी राजभाषा हिंदी को न केवल कार्य की भाषा, बल्कि संगठन की आत्मा के रूप में स्थापित करें।

(पॉपी शर्मा)
मुख्य महाप्रबंधक

संपादकीय

''राजभाषा : संवेदना, संकल्प और सशक्तिकरण का माध्यम''

प्रिय सेन्ट्रलाइट मित्रों,

हमें अत्यंत प्रसन्नता है कि सेन्ट्रल मंथन का यह अंक राजभाषा विशेषांक के रूप में प्रकाशित किया जा रहा है। यह अंक केवल एक प्रकाशन नहीं, बल्कि सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के उस निरंतर प्रयास का प्रतीक है, जिसके माध्यम से हम अपनी राजभाषा हिंदी को संगठन की कार्यसंस्कृति का अभिन्न हिस्सा बना रहे हैं।

हमारा बैंक सदैव इस विश्वास से प्रेरित रहा है कि भाषा केवल संप्रेषण का माध्यम नहीं, बल्कि भावनाओं, विचारों और राष्ट्रीय एकता की आत्मा है। राजभाषा हिंदी के माध्यम से हम न केवल प्रशासनिक कार्यकुशलता को बढ़ा रहे हैं, बल्कि ग्राहक सेवा और जनसंपर्क में भी एक नई सहजता और आत्मीयता स्थापित कर रहे हैं।

माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री कल्याण कुमार जी के नेतृत्व में बैंक ने आधुनिकता और परंपरा के समन्वय को प्राथमिकता दी है। उनका दृष्टिकोण है कि "राजभाषा हिंदी हमारे संगठन की आत्मा है, जो न केवल हमें जोडती है, बल्कि हमें हमारी जडों से भी जोडक़र रखती है।"

इसी प्रकार माननीय कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. मुरलीकृष्णा जी और श्री महेंद्र दोहरे जी के मार्गदर्शन में बैंक में राजभाषा कार्यान्वयन को नई दिशा और ऊर्जा प्राप्त हुई है। उनके नेतृत्व में बैंक के प्रत्येक स्तर पर हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए ठोस पहल की जा रही है।

आज बैंकिंग क्षेत्र तेज़ी से डिजिटल रूप में परिवर्तित हो रहा है। ऐसे समय में यह आवश्यक है कि हम अपनी राजभाषा को भी इस डिजिटल यात्रा का अभिन्न हिस्सा बनाएं। बैंक के राजभाषा विभाग द्वारा किए गए प्रयास द्विभाषी सॉफ्टवेयरों का उपयोग, ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम, ई-प्रकाशन, और स्वैच्छिक हिंदी लेखन को प्रोत्साहन इस दिशा में उल्लेखनीय हैं।

इस विशेषांक में हमारे बैंक के विभिन्न विभागों, अंचलों और क्षेत्रों में किए गए राजभाषा कार्यान्वयन के उत्कृष्ट उदाहरण, रचनात्मक लेख, अनुभव-साझा और साहित्यिक रचनाएँ संकलित की गई हैं। यह अंक न केवल हमारे राजभाषा कार्यों की झलक प्रस्तुत करता है, बल्कि हमारी सामूहिक सोच, रचनात्मकता और भाषा के प्रति सम्मान का भी प्रमाण है।

हम उन सभी सहयोगियों का हृदय से आभार व्यक्त करते हैं जिन्होंने इस अंक की योजना, लेखन, संपादन और प्रस्तुति में योगदान दिया। उनके प्रयासों से सेन्ट्रल मंथन निरंतर उत्कृष्टता की नई ऊँचाइयों को छू रहा है।

हमें विश्वास है कि यह राजभाषा विशेषांक पाठकों को प्रेरित करेगा कि वे हिंदी को केवल कार्य की भाषा नहीं, बल्कि विचार और नवाचार की भाषा के रूप में अपनाएँ। आइए, हम सब मिलकर यह संकल्प लें कि हमारी राजभाषा हिंदी हमारे बैंक की पहचान बने हर दस्तावेज़, हर संवाद और हर उपलब्धि में उसकी झलक दिखाई दे।

(हितेन्द्र धूमाल)

सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा

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

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व एवं उद्देश्य

इस तथ्य से इंकार नहीं किया जा सकता है कि बढ़ती और गलाकाट प्रतिस्पर्धा के बीच त्वरित, कुशल, निष्पक्ष और विनम्र ग्राहक सेवा समय की माँग है। पिछले कुछ दशकों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में तेजी से बदलाव आया है और ग्राहक आकर्षण का केंद्र बन गए हैं। बैंक के शाखा नेटवर्क के विशाल विस्तार, तकनीकी उन्नयन, उत्पाद और मूल्य निर्धारण में गतिशील नवाचार और बैंकिंग क्षेत्र में विनियमन ने बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के प्रति ग्राहकों की अपेक्षा को बढ़ा दिया है। ग्राहक विकास और स्थिरता के लिए आवश्यक कुँजी हैं और इसलिए ग्राहक व्यवसाय और भविष्य के अवसरों का लाभ उठाने में मुख्य कारक बन जाते हैं। ग्राहक सेवा यह तय करने में सबसे महत्वपूर्ण कारक है कि कोई ग्राहक आपके बैंक से जुड़ा रहेगा या नहीं। संख्याएं इसका समर्थन करती हैं। अनुसंधान से पता चलता है कि सर्वेक्षण किए गए व्यक्तियों के समूह में से 75% सकारात्मक ग्राहक अनुभव के आधार पर अपने बैंकिंग सेवा प्रदाता को चुनेंगे। यह स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि बैंकों और वित्तीय संस्थानों में ग्राहक बनाए रखने के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है। फिर भी, उनमें से अधिकांश ऐसा करने में विफल रहते हैं और उन्हें अपने ग्राहकों को सेवा देने में कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। वित्त और बैंकिंग सभी भरोसे पर आधारित हैं। अग्रणी ग्राहक सेवा प्रदान करके और प्रासंगिक और सार्थक वित्तीय सलाह देकर, वित्तीय संस्थान ग्राहक विश्वनीयता में सुधार करने में काफी मदद कर सकते हैं। ग्राहकों को उनकी जरूरत के अनुसार उन पर पूरा ध्यान प्रदान करना पहली बार में मुश्किल हो सकता है, शुरुआत में ऐसा लग सकता है क्योंकि इसमें कर्मियों और संचालन से जुड़ी अधिक लागत की आवश्यकता है। हालाँकि, आज की प्रौद्योगिकी-संचालित दुनिया में, वित्तीय संस्थान अत्यधिक बोझ वाले प्रतिनिधियों से दबाव हटाने और समय और पैसा बचाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा सकते हैं। लेकिन वे ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ कैसे उठा सकते हैं? इसका उत्तर देने से पहले, आइए कुछ सामान्य समस्याओं पर नजर डालें जो वित्तीय संस्थानों में ग्राहक सेवा को प्रभावित करती हैं।

बैंकिंग में अच्छी ग्राहक सेवा क्या है?

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा कुशल और त्वरित ग्राहक सेवा पर निर्भर करती है। ग्राहक सेवा बैंकिंग परिचालन का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है। त्वरित और कुशल सेवा से अच्छे जनसंपर्क विकसित होंगे, शिकायतें कम होंगी और व्यापार में वृद्धि होगी। बैंकिंग उद्योग में गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ग्राहकों को मूल्यवान महसूस कराता है, आपको उनकी जरूरतों को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा करने में मदद करता है और आपके समग्र ग्राहक प्रतिधारण में सुधार करता है।

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का मुख्य महत्व

आज उद्योग में वित्तीय संस्थानों की ग्राहक अधिग्रहण लागत सबसे अधिक है। नए ग्राहक प्राप्त करने में मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने की तुलना में पाँच गुना अधिक खर्च हो सकता है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सही रणनीति अपनाना आवश्यक है। अलग-अलग उद्योगों में ग्राहक सेवा का मतलब अलग-अलग होता है, लेकिन इसका मूल तत्व हमेशा एक ही होता है अपने ग्राहकों को बेहतर स्तर की सेवा प्रदान करना।

ग्राहकों की अपेक्षाओं में बदलाव: आज ग्राहक तीस साल पहले की तुलना में अधिक माँग करने वाले और अधिक परिष्कृत ग्राहक हैं।

ग्राहक सेवा का बढ़ा महत्व: ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं के साथ, प्रतिस्पर्धी ग्राहक सेवा को एक प्रतिस्पर्धी हथियार के रूप में देख रहे हैं जिसके साथ वे अपने उत्पादों और सेवाओं को अलग करते हैं।

संबंध रणनीति की आवश्यकता-

एक ग्राहक सेवा रणनीति यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार, कार्यान्वित और नियंत्रित की जानी चाहिए कि वह ग्राहकों के लिए मूल्य प्रस्ताव तैयार करेगी. इसे एक केंद्रीय भूमिका देना आवश्यक है, न कि वह जो विपणन मिश्रण के विभिन्न तत्वों में शामिल हो। प्रौद्योगिकी का उपयोग बैंकों और वित्तीय संस्थानों की कई समस्याओं को हल करने में मदद कर सकता है, ऐसे कई अन्य तरीके हैं जिनसे वे अपनी ग्राहक सेवा प्रक्रियाओं तथा कार्यों को आगे बढ़ा सकते हैं। इस प्रकार, इन समस्याओं को हल करने के लिए प्रौद्योगिकी और पारस्परिक कौशल दोनों को शामिल करते हुए एक सामरिक दृष्टि कोण की भी आवश्यकता होती है।

1. सीधे ग्राहक लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों को उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से परिचित कराना :-

अपने ग्राहकों को व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने में पहला कदम आपके द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय समाधानों का गहन ज्ञान होना है। इसमें आम तौर पर शामिल हैं -

- बचत के विकल्प
- बचत योजनाएं
- व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति खाते
- कर और संपत्ति योजना
- व्यवसाय, व्यक्तिगत, आवास और ऑटो ऋण
- क्रेडिट उत्पाद
- वित्तीय योजना

हमें न केवल ग्राहक के सीधे संपर्क में आने वाले कर्मचारियों को दी जाने वाली सेवाओं की पूरी श्रृंखला के बारे में पता होना चाहिए, बल्कि उन्हें उद्योग के रुझानों और सर्वोत्तम प्रथाओं से भी अच्छी तरह परिचित होना चाहिए ताकि वे सुझाव दे सकें कि उनके ग्राहकों के लिए सबसे अच्छा क्या काम हो सकता है।

"यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक का प्रत्यक्ष सामना करने वाले सभी बैंक कर्मचारी उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से भली-भांति परिचित हैं, कुछ चीजें करने की आवश्यकता है। सबसे पहले, एक व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया जाना चाहिए जिसमें बैंकिंग उद्योग के सभी पहलुओं को शामिल किया जाए। यह प्रशिक्षण सभी नए कर्मचारियों के लिए अनिवार्य होना चाहिए और मौजूदा

कर्मचारियों को भी निरंतर आधार पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। दूसरे, कर्मचारियों को पर्याप्त संसाधन उपलब्ध कराए जाने चाहिए ताकि वे उद्योग में बदलाव के साथ तालमेल बैठा सकें। इसमें उद्योग समाचार स्रोतों, ऑनलाइन पाठ्यक्रमों आदि तक पहुँच शामिल हो सकती है। अंत में, नियमित प्रदर्शन समीक्षाओं में उद्योग के ज्ञान की जाँच शामिल होनी चाहिए ताकि किसी भी अंतराल की पहचान की जा सके और उसे सूचित किया जा सके। ये कदम उठाकर बैंक यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकते हैं कि उनके कर्मचारी नवीनतम उद्योग विकास के बारे में हमेशा अद्यतन (अपडेट) रहें।

2. संचार में स्पष्टता एवं पारदर्शिता

बैंकिंग की नींव विश्वास पर टिकी होती है और विश्वास स्थापित करने का सबसे अच्छा तरीका स्पष्ट और पारदर्शी तरीके से संवाद करना है। इसलिए शुरुआत के लिए वित्तीय संस्थानों के सभी कर्मचारियों को शब्दजाल से बचना चाहिए। अपने ग्राहकों से वैसे ही बात करें जैसे आप किसी मित्र या परिवार के सदस्य से करते हैं। फिर हर बार जब आप बातचीत कर रहे हों तो उनके साथ दोबारा जाँच करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपने वित्तीय निर्णयों के निहितार्थ को समझते हैं।

3. सभी कर्मचारियों को पारस्परिक व्यवहार कौशल के लिए प्रशिक्षण देना

पैसा हर किसी के लिए एक संवेदनशील विषय है, इसलिए असाधारण पारस्परिक व्यवहार कौशल वाले अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों का होना किसी भी वित्तीय संस्थान के लिए एक परिसंपत्ति है। आप खुद को ऐसी स्थितियों में पा सकते हैं जहाँ आपको ग्राहक को यह समझाने की जरूरत है कि उनके ऋण आवेदन को क्यों अस्वीकार कर दिया गया है या बंधक पर कार्रवाई क्यों नहीं की जा सकती है। यद्यपि विकल्प प्रस्तुत करने और स्पष्टीकरण देने में स्पष्ट और पारदर्शी होना महत्वपूर्ण है, व्यक्ति को सहानुभूति प्रदर्शित करनी चाहिए और अत्यधिक संयम बनाए रखना चाहिए। इससे ग्राहकों को आश्वस्त महसूस कराने में काफी मदद मिलेगी। इसलिए बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अपने कर्मचारियों को सभी संभावित परिदृष्यों से निपटने के लिए तैयार करने के लिए प्रशिक्षण में निवेश करना चाहिए। ऐसा लग सकता है कि प्रशिक्षण की लागत बैंक की आय को खत्म कर रही है, लेकिन इसकी भरपाई उन ग्राहकों द्वारा की जाएगी जो अच्छी ग्राहक सेवा के कारण आपके साथ जुड़े रहेंगे।

4. ग्राहक से प्रत्यक्ष लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों के बीच तकनीकी साक्षरता में सुधार करना

आज बैंकों में बहुत सारी बातचीत किसी न किसी प्रकार की प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होती हैं। इसलिए एक अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को उपयोग की जा रही तकनीक का गहन ज्ञान होना चाहिए और ग्राहक को प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म का आसानी से उपयोग करने के लिए मार्गदर्शन करना चाहिए।उदाहरण के लिए किसी ग्राहक को केवल एटीएम/इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल ऐप का उपयोग करने के लिए निर्देशित करने के बजाय पहले उनसे पूछें कि क्या वे प्लेटफॉर्म के बारे में जानना चाहेंगे और यदि वे ऐसा करते हैं, तो उन्हें इसका एक सरल वैयक्तिकृत डेमो दें। वित्तीय संस्थानों के लिए ग्राहक सेवा टीम से आवश्यक मानवीय हस्तक्षेप को कम करते हुए इसे बड़े पैमाने पर करने का एक तरीका वीडियो प्रशिक्षण गाइड और डेमो में निवेश करना है। ग्राहक स्वयं को परिचित करने या उपलब्ध प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म की समस्याओं का निवारण करने के लिए इन वीडियो को देख सकते हैं।

5. प्रासंगिक डेटा को अपने दैनिक कार्यों का हिस्सा बनाना

बैंकों और वित्तीय संस्थानों के जीवित रहने और फलने-फूलने के लिए आगे का रास्ता प्रासंगिक डेटा का लाभ उठाना है। संक्षेप में, प्रासंगिक डेटा किसी भी प्रकार की जानकारी को संदर्भित करता है जो किसी व्यक्ति/संगठन और किसी घटना के बारे में मूल्यवान संदर्भ प्रदान करता है। बैंकों और वित्तीय संस्थानों में प्रासंगिक डेटा का उपयोग व्यवहार पैटर्न की पहचान करने और ग्राहक की वफादारी को मापने के लिए किया जा सकता है, जिसका उपयोग वे ग्राहक संबंधों को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं। एकत्र किए गए डेटा का उपयोग विशेष रूप से प्रत्येक ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए तैयार किए गए विशिष्ट वित्तीय समाधान बनाने के लिए भी किया जा सकता है।

बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए रणनीतियाँ

बैंकिंग अनुभवों की उम्मीदें लगातार बदल रही हैं और कोविड महामारी के बाद, ये उम्मीदें उससे भी अधिक तेजी से बढ़ी, जितना कि किसी ने अनुमान लगाया होगा। बैंकिंग में ग्राहक अनुभव के लिए एक नई आधार रेखा है। आज के ग्राहक व्यवसायों के साथ बातचीत करते समय व्यक्तिगत, प्रासंगिक, कहीं भी पहुँच योग्य अनुभव की अपेक्षा करते हैं और आधुनिक वित्त कोई अपवाद नहीं है। महामारी के बाद के नए मानदंड स्थापित होने के साथ, डिजिटल-फ्रंट सेवा ग्राहकों को आपकी पेशकशों से कहीं भी कनेक्ट रखती है, जहाँ उन्हें उनकी आवश्यकता होती है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार महत्वपूर्ण है।

धैर्य

एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में, धैर्य एक महत्वपूर्ण कौशल है जो आपको सकारात्मक अनुभव प्रदान करने में मदद कर सकता है। आपके ग्राहकों के पास आपके संस्थान द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं के बारे में कई प्रश्न हो सकते हैं और वे यह सुनिश्चित करने के लिए आपसे कई बार निर्देश दोहराने के लिए कह सकते हैं कि वे उनके वित्तीय विकल्पों को समझते हैं। याद रखें कि आपके ग्राहकों के लिए यह महसूस करना महत्वपूर्ण है कि वे सुरक्षित और आर्थिक रूप से सुदृढ़ निर्णय ले रहे हैं। बातचीत को ट्रैक पर बनाए रखने के लिए मिलनसार बने रहें और उनके प्रश्नों का स्पष्ट उत्तर दें। इससे आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आपके ग्राहक मूल्यवान महसूस करें और उनके पास वह सारी जानकारी हो जो उन्हें चाहिए।

प्रभावी संचार

बैंकिंग उद्योग में एक कर्मचारी के रूप में, आम आदमी की शर्तों में जटिल वित्तीय जानकारी संप्रेषित करने में सक्षम होना एक महत्वपूर्ण कौशल है क्योंकि यह ग्राहकों को उनके विकल्पों को समझने में मदद कर सकता है। अपने

संरक्षकों को बैंकिंग शब्दावली समझाने के लिए समय निकालें और बातचीत के दौरान रुककर पूछें कि क्या उनके पास कोई प्रश्न है। आप यह सुनिश्चित करने के लिए चुनौती पूर्ण बैंकिंग विषयों से भी परिचित हो सकते हैं कि आप उत्पादों और विषय को समझते हैं और अपने ग्राहकों के सवालों का अच्छी तरह से जवाब दे सकते हैं।

सहानुभूति

जब कोई ग्राहक आपके पास वित्तीय चुनौती लेकर आता है तो उन्हें यह दिखाना कि आप सहानुभूतिशील हैं और उनकी स्थिति को समझते हैं, आपको तनाव दूर करने और अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने में मदद कर सकता है। अपने ग्राहकों की चिंताओं को सुनें और उन्हें बताएं कि समाधान खोजने के लिए आप उनके साथ काम करके खुश हैं। फिर उनके पास उपलब्ध्‍ा विकल्प प्रस्तुत करें और उनके किसी भी प्रश्न का उत्तर दें। इससे आपको अपने ग्राहकों के लिए अधिक सकारात्मक अनुभव बनाने में मदद मिल सकती है।

उचित ध्यान

विवरणों पर बारीकी से ध्यान देने से आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आप अपने ग्राहकों को सटीक जानकारी प्रदान करें और उनके खातों में सही अपडेट करें। यह संभावित समस्याओं के घटित होने से पहले उन्हें पहचानने में भी आपकी मदद कर सकता है ताकि आप अपने ग्राहकों की वित्तीय संपत्ति की सुरक्षा कर सकें। अंत में, अपने ग्राहकों को सुनते समय सावधान और सचेत रहने से आपको उनके अनुरोधों को समय पर पूरा करने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने हेतु सही प्रश्न पूछने में मदद मिल सकती है।

संघर्ष समाधान कौशल

अच्छे ग्राहक सेवक पेशेवर चुनौतियों से पार पाने और प्रभावी समाधान विकसित करने के लिए अपने संरक्षकों के साथ काम करते हैं। यदि कोई ग्राहक किसी मुद्दे को लेकर आपके पास आता है, तो उनकी स्थिति को पूरी तरह से समझने और उनका वांछित परिणाम क्या है, यह समझने के लिए समय लें। इससे आपको यह जानने में मदद मिल सकती है कि उनकी समस्या को हल करने में मदद के लिए आपको क्या कदम उठाने की जरूरत है। अपने ग्राहकों को यह दिखाना कि आप एक समाधान विकसित करने के लिए मिलकर काम करने में खुश हैं, इससे उन्हें अपनी स्थिति के बारे में बेहतर महसूस हो सकता है।

मित्रता

यह सुनिश्चित करने से कि आपके संरक्षक स्वागत और महत्व महसूस करते हैं, आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि वे जीवन भर ग्राहक बने रहें। अपने संरक्षकों के बैंकिंग अनुभव को और अधिक मनोरंजक बनाने के लिए मुस्कुराहट और सकारात्मक दृष्टि कोण के साथ उनका स्वागत करें। आप अपने नियमित ग्राहकों के अनुरोधों पर कार्रवाई करते समय उनसे उनकी रुचियों, शौक और सप्ताहांत योजनाओं के बारे में पूछकर उनके बारे में जानने का प्रयास कर सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ संबंध बनाने, मजबूत रिश्ते विकसित करने और संरक्षकों को अधिक व्यक्तिगत रूप से सेवा प्रदान करने में मदद मिलती है।

जवाबदेही

अपने ग्राहकों की पूछताछ और सेवा अनुरोधों का त्वरित और कुशल तरीके से जवाब देने से आपको यह दिखाने में मदद मिल सकती है कि आप उनके समय को महत्व देते हैं। यदि किसी ग्राहक को किसी चुनौती पर काबू पाने में मदद की जरूरत है, तो उन्हें तुरंत जवाब देने से आपको उनके तनाव के स्तर को कम करने, किसी भी तनाव को दूर करने और सकारात्मक प्रभाव डालने में मदद मिल सकती है। यदि आप ग्राहकों के खाते में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन देखते हैं या आपके पास साझा करने के लिए महत्वपूर्ण जानकारी है, तो आप सक्रिय रूप से ग्राहकों तक पहुँच सकते हैं। इससे ग्राहकों के साथ आपका संचार बेहतर हो सकता है और आपको उनके साथ विश्वास बनाने में मदद मिल सकती है।

सक्रियता से सुनना

अपने ग्राहकों को सक्रिय रूप से सुनने से उन्हें ऐसा महसूस हो सकता है कि उन्हें सुना और समझा जा रहा है। ग्राहकों से नजरें मिलाएं और सुझाव देने से पहले उन्हें पूरी तरह से समझाने दें कि उनकी जरूरतें क्या हैं। यह दिखाने के लिए कि आप उनकी बात सुन रहे हैं, उत्तर देते समय आप उनके प्रश्न का एक महत्वपूर्ण भाग भी दोहरा सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ सामान्य आधार स्थापित करने में मदद मिल सकती है और यह सुनिश्चित हो सकता है कि आप आगे बढ़ने के लिए उनके साथ जुड़े हुए हैं।

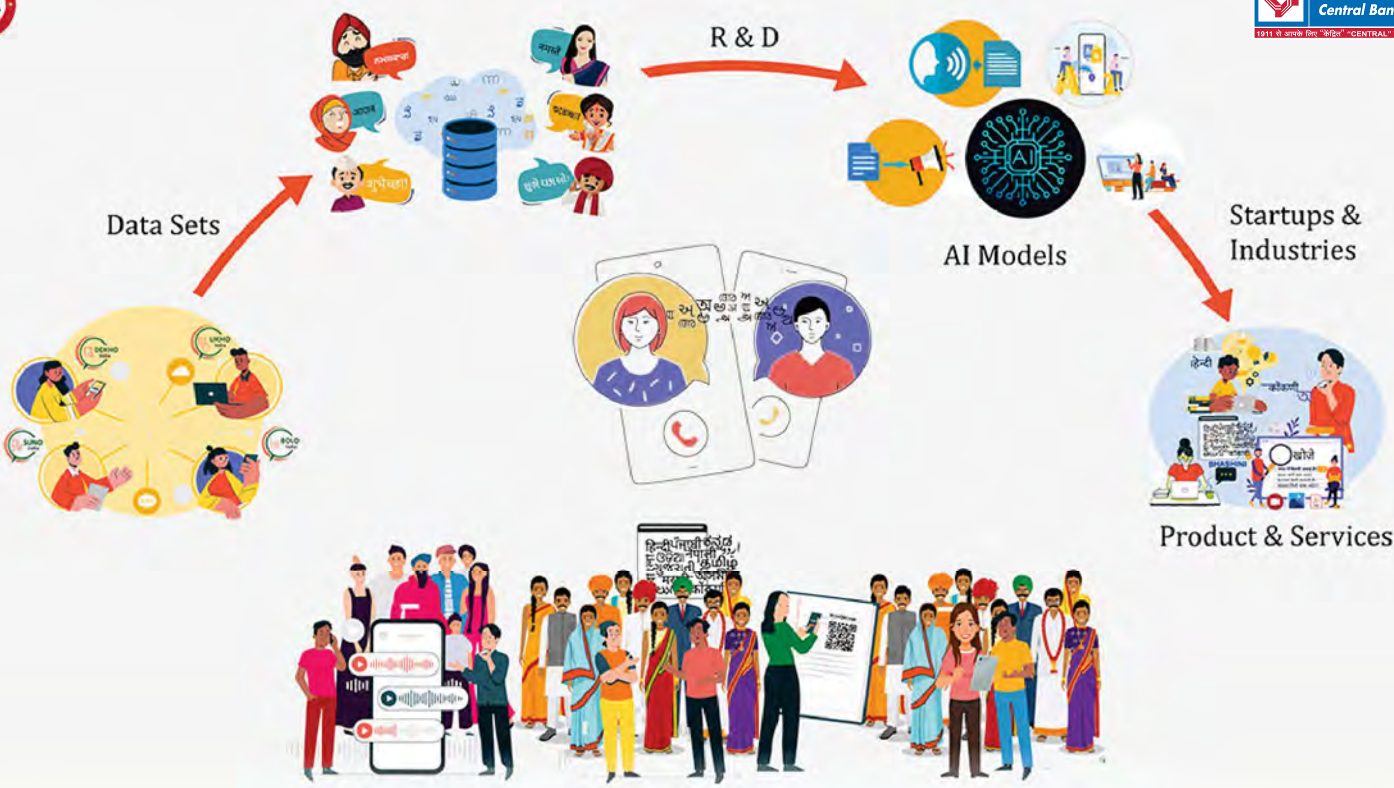
निर्णय लेने का कौशल

अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने और व्यक्तिगत अनुशंसाएं प्रदान करने में मदद करते हैं। अपने ग्राहकों को आपके बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं और उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करके, आप उन्हें महत्वपूर्ण वित्तीय निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं। अपने निर्णय लेने के कौशल को बेहतर बनाने और अपने ग्राहकों को मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न पेशकशों के लाभों और विशेषताओं से खुद को परिचित करें।

राजीव अग्रवाल,
मुख्य प्रबंधक,
करेंसी चेस्ट - हैदराबाद

ग्राहक सेवा के बारे में राष्ट्रपिता महात्मा गांधी ने कहा है कि ग्राहक हमारे कार्यालय में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है. हम, उस पर निर्भर हैं, न कि वो हम पर. ग्राहक कभी हमारे काम में बाधा नहीं बन सकता, बल्कि वह हमारे कार्य का सेतु है. हमारे व्यवसाय में वह कोई "बाहर वाला" नहीं है. वह हमारा ही हिस्सा है. ग्राहक को सेवा प्रदान कर हम उस पर कोई एहसान नहीं कर रहे हैं, बल्कि सच तो यह है कि वह हमें सेवा का मौका प्रदान कर रहा है......

-राष्ट्रपिता महात्मा गांधी-



भारती - बहुभाषी अनुवाद सारथी

32,500 से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता और 5.7 करोड़ से अधिक मानव सत्यापित समानांतर वाक्य संचय के साथ कंठस्थ 2.0 की सफलता किसी से छिपी नहीं। सी डैक पुणे द्वारा विकसित यह स्मृति आधारित अनुवाद प्रणाली ने अनुवाद के क्षेत्र में क्रांति सी ला दी है। हाल ही में इसे और अधिक सुसंग्रहित और सुव्यवस्थित कर नए अपडेट और नया नाम दिया गया जिसे पहले हम कंठस्थ के नाम से जानते हैं वह अब **भारती - बहुभाषी अनुवाद सारथी** के नाम से हमारे समक्ष अनुवाद संबंधी असुविधाओं और परेशानियों को छूमंतर करने के लिए उपस्थित है। इस आलेख का मुख्य उद्देश्य भारती-बहुभाषी अनुवाद सारथी के बारे में पूर्ण जानकारी आप सब के साथ साझा करना है ताकि हम इससे मिलने वाली सुविधा का पूर्ण लाभ उठा सके.

भारती-बहुभाषी अनुवाद सारथी गृह मंत्रालय के राजभाषा विभाग और सी-डैक का एक संयुक्त उपक्रम है जो माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी की उस दूरदर्शी सोच के अनुरूप है, जिसके माध्यम से हिन्दी और अन्य भारतीय भाषाओं के बीच समन्वय और संवाद को प्रोत्साहित किया जा रहा है। प्रधानमंत्री जी की यह सोच भारतीय भाषाओं को डिजिटल युग में सशक्त बनाने के साथ-साथ उनकी धरोहर को सुरक्षित रखने का प्रयास है।

भारती: एक सामान्य परिचय

भारती बहुभाषी अनुवाद सारथी एक ऐसा भाषा-तकनीकी पुल है जो भारत के नागरिकों को अपनी मातृभाषा में डिजिटल और प्रशासनिक सुविधाएँ सहज रूप से उपलब्ध कराने का प्रयास करता है। यह भारत सरकार के (इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय) तथा भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थानों (IITs) द्वारा विकसित एक बहुभाषी अनुवाद प्रणाली है। इसका उद्देश्य भारत की प्रमुख भाषाओं के बीच सहज, तेज और सटीक अनुवाद उपलब्ध कराना है। इसे विशेष रूप से भारतीय भाषाओं की जटिलताओं, व्याकरण और सांस्कृतिक सन्दर्भों को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है। यह हिन्दी से अंग्रेजी और अंग्रेजी से हिन्दी में अनुवाद की सुविधा प्रदान करने के साथ-साथ देश के अन्य राज्यों एवं केंद्र शासित प्रदेशों की पहली राजभाषाओं जैसे - असमिया, बांग्ला, गुजराती, कन्नड़, कश्मीर, कोंकणी, मलयालम, मणिपुरी, मराठी, उड़िया, पंजाबी, तमिल, तेलुगू और मिज़ो के बीच की भाषीय अंतर को पाटने में भी अहम भूमिका अदा कर रही है। यह प्रणाली अनुवाद-स्मृति और न्यूरल मशीन अनुवाद के मिश्रित तकनीक का उपयोग कर अपने उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप सटीक, संदर्भपरक और उच्च गुणवत्ता पूर्ण अनुवाद उपलब्ध कराती है इतना ही नहीं इसका प्रयास यह भी रहता है कि अनुवाद के दौरान प्राप्त नए शब्दों से भारतीय भाषाओं के भंडार को निरंतर समृद्ध किया जाए ।

क्या है अनुवाद स्मृति ?

अनुवाद स्मृति एक विशेष प्रकार का डेटाबेस है, जिसमें पहले से किए गए अनुवादों को संग्रहीत किया जाता है। इसे आमतौर पर कैट टूल्स् (Computer-Assisted Translation Tools) में प्रयोग किया जाता है। इसमें वाक्य, वाक्यांश या अनुच्छेद (segments) के मूल पाठ (source text) और उनके अनुवाद (target text) दोनों संग्रहित रहते हैं।

यह स्रोत भाषा के दस्तावेज़ को छोटे-छोटे खंडों (जैसे वाक्य/वाक्यांश) में बाँट देता है, फिर उसका अनुवाद करता है. हर बार नया अनुवाद करते समय यह अपने पुराने डेटाबेस से तुलना करता है और उसके आधार पर अनुवादक को अपना सुझाव Exact Match या Fuzzy Match का सुझाव देता है. फिर अनुवादक चाहे तो उसमें संशोधन करे या ज्यों का त्यों ले सकता है. यहां अगर अनुवादक उसमें कुछ संशोधन करता है तो अनुवाद स्मृति उसे अपने डेटाबेस में जोड़ लेता है।

उपयोग हेतु आवश्यक जानकारी

भारती - बहुभाषी अनुवाद सारथी का उपयोग करने से पहले आपको इसकी उपयोगकर्ता आईडी बनानी होगी, जिसके लिए आपको अपनी कुछ सामान्य जानकारी जैसे नाम, मोबाईल नंबर और ईमेल आईडी के साथ इस मंच पर पंजीकरण कर अपना निजी पासवर्ड सेट करना होगा। यदि आप कंठस्थ 2.0 के उपयोगकर्ता हैं तो आपको सिर्फ अपना अकाउंट सत्यापन करना होगा ।

सामान्य जानकारी

- प्रथम नाम
- अंतिम नाम
- शासन का प्रकार
- राज्य
- मंत्रालय
- विभाग

मुख्य विशेषताएँ

- **अनुवाद का पदानुक्रम** - यह वाक्यों का अनुवाद एक विशेष पदानुक्रम में प्रस्तुत करता है जिसमें दिये गए वाक्यों के अनुवाद के लिए सर्वप्रथम लोकल टीएम का उपयोग किया जाता है. अगर इसमें वाक्यों का उचित अनुवाद नहीं मिलता है तो फिर ग्लोबल टीएम और फिर अंत में न्यूरल मशीन अनुवाद मॉडल का उपयोग कर अनुवाद पूर्ण किया जाता है ।

- **चैटबॉट** - मंच पर उपयोगकर्ता की सहायता हेतु एक चैटबॉट की सुविधा भी मिलती है जिससे इस मंच के विभिन्न कार्यप्रणालियों को समझने और प्रणाली से संबन्धित जानकारी प्राप्त करने में सहायता की जा सके। इसके लिए आपको चैटबॉट के आइकॉन पर क्लिक करना होगा ।

- **फोल्डर बनाने की सुविधा** - इस सिस्टम के अनुवाद के लिए प्रयोग करने के लिए उपयोगकर्ता को नया फोल्डर बनाना आवश्यक है। जिसके लिए Create folder के बटन पर क्लिक कर नया फोल्डर बना सकते हैं एवं उसमें संबन्धित विवरण संक्षिप्त में लिखा जा सकता है ।

- **ट्रांसलेशन मेमोरी बनाना** - यह विकल्प फोल्डर के अंदर एक नई ट्रांसलेशन मेमोरी बनाने के लिए है। इसे बनाने के लिए "Create TM" बटन दबाए, आवश्यक सूचनाएं भरें, ट्रांसलेशन मेमोरी का नाम लिखें, Create TM बटन पर क्लिक करें ।

- **फोल्डर प्राप्ति** (Import Folder) - यदि आपके पास किसी प्रकार का ज़िप फोल्डर है और आप उसका अनुवाद करना चाहते हैं तो आप उसे यहां सीधे प्राप्त (Import) कर सकते हैं।

- **फ़ाइल मेनू**

- **फाइल जोड़ना**

- **फोल्डर भेजना**

- **टी.एम. जोड़ें**

- **डाउनलोड फाइल और शेयर** जैसी सुविधा है जहां आप अपनी अनुवादित फाइल को डाउनलोड भी कर सकते हैं या फिर वहीं से सीधे किसी के साथ साझा भी कर सकते हैं।

- **ऑटोमैटिक स्पीच रिकॉग्निशन** - इसमे ऑटोमैटिक स्पीच रिकॉग्नीशन की तकनीक को जोड़ा गया है जो मानव द्वारा बोले गए शब्दों को इनपुट की तरह लेता है और उन शब्दों को डिजिटल रूप में बदलता है जिससे कम समय में हम अधिक कार्य को पूर्ण कर सकें क्योंकि बोलना टाइपिंग कि तुलना में ज्यादा तेज होता है ।

- **त्वरित अनुवाद** - कंठस्थ जैसा आप यहां भी त्वरित अनुवाद का लाभ उठा सकते हैं जिसके लिए आपको किसी तरह के फोल्डर बनाने या अपलोड करने कि आवश्यकता नहीं होती. आप स्रोत पाठ को लिख कर, बोल कर या सीधे कट-पेस्ट कर के अपने लक्षित पाठ में अनुवाद कर सकते हैं।

- **प्रविष्टि सत्यापन** - असत्यापित प्रविष्टियों को उपयोगकर्ता द्वारा सत्यापित करने की आवश्यकता है ताकि अनुवाद प्रक्रिया के दौरान खोजे गए नए शब्दों/खंडों पर भी विचार किया जा सके और असत्यापित खंडों में आवश्यक संशोधन कर सही खंड का चयन किया जा सके।

- **सूचना** - सूचना एक संदेश है जो हमें भारती - बहुभाषी स्क्रीन पर प्रदर्शित होता है और महत्वपूर्ण गतिविधियों के बारे में जैसे जब कोई अन्य उपयोगकर्ता आपको फाइल भेजता है या जब आपके द्वारा प्रेषित कोई प्रविष्टि वेटरअनुमोदित/अस्वीकृत किया जाता है तो उसकी सूचना स्क्रीन पर प्रदर्शित करता है.

- **वेटर का कार्य** - वेटर वह व्यक्ति होता है जो अनुवादकों के अनुदित वाक्यों की समीक्षा करता है और उचित खंडों का चयन कर ग्लोबल ट्रांसलेशन मेमोरी में जोड़े जाने के लिए भेज सकता है। एक व्यक्ति वेटर और अनुवादक दोनों हो सकता है।

- **अन्य विशेषताएँ** - यह प्रणाली कुल 36 विभिन्न फाइल प्रारूप जैसे

txt	doc	docx	docm
xls	xlsx	xlsm	xltx
pdf	dot	dotx	dotm
pptm	rtf	xml	csv
html	pot	potx	pps
ppsm	xhtml	otp	ott
odp	odt	odm	pptx
ppt	xlf	xliff	idml
icml	mif	txml	txlf

को समर्थन करती है। इसके साथ ही इसमें शब्दकोश की सुविधा भी प्रयोगकर्ता को दी जाती है जिसका प्रयोग वे शब्द के अर्थ एवं समानार्थी शब्द खोजने के लिए कर सकता है. यही नहीं इसमें एक और महत्वपूर्ण सुविधा शब्दकोश में नए शब्दों को जोड़ने, हटाने और संशोधित करने की भी दी गई है।

अत: हम यह कह सकते हैं कि "भारती बहुभाषी अनुवाद सारथी" केवल एक तकनीकी उपकरण भर नहीं है, बल्कि यह भारत की भाषाई विविधता को एक सूत्र में पिरोने का सशक्त प्रयास है। यह डिजिटल इंडिया, आत्मनिर्भर भारत और समावेशी विकास जैसे राष्ट्रीय उद्देश्यों को मजबूत आधार प्रदान करता है। यह न केवल भाषाओं के बीच सेतु का कार्य करता है, बल्कि भारतीय समाज की एकता और सांस्कृतिक विविधता को भी संरक्षित और सशक्त बनाता है।

एकांत श्रीवास्तव
सहायक प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, वरंगल

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन और हमारा बैंक

गुजरात स्थित गांधीनगर में दिनांक 14-15 सितम्बर 2025 को महात्मा मंदिर कन्वेंशन व एग्ज़ीबिशन सेंटर में आयोजित पाँचवा **अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन** केंद्र और राज्य सरकारों के राजभाषा कार्यों, नीतियों और भविष्य की रणनीतियों पर केंद्रीकृत बहुपक्षीय चर्चा का एक प्रमुख मंच रहा. दो दिन चलने वाले इस सम्मेलन में केन्द्र सरकार के वरिष्ठ मंत्रियों, राज्यों के प्रतिनिधियों, शैक्षिक व तकनीकी विशेषज्ञों, सभागार कर्मचारियों तथा विभिन्न केंद्रीय/राज्य विभागों के राजभाषा अधिकारियों ने भाग लिया और हिंदी तथा भारतीय भाषाओं के संवर्धन व समन्वय पर ठोस प्रस्ताव और मार्गदर्शक सुझाव प्रस्तुत किए.

सम्मेलन का उद्घाटन माननीय केंद्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह ने मुख्य अतिथि के रूप में किया. उन्होंने अपने उद्घाटन भाषण में हिंदी को केवल प्रशासनिक भाषा के दायरे में सीमित न रखते हुए इसे विज्ञान, तकनीक, न्यायिक प्रक्रिया और पुलिसिंग जैसे क्षेत्रों में अधिक व्यावहारिक और आधुनिक रूप में अपनाने का आग्रह किया. गृहमंत्री ने यह भी स्पष्ट किया कि हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं के बीच प्रतिस्पर्धा नहीं है, वे एक-दूसरे के पूरक हैं तथा मातृभाषा के विस्तार से शिक्षा व संप्रेषण में गुणात्मक सुधार संभव होगा. साथ ही कई राष्ट्रव्यापी राजभाषा तथा बहु-भाषी तकनीकी पहलों (जैसे बहुभाषी अनुवाद उपकरण) का जिक्र किया गया.

सम्मेलन में गुजरात के मुख्यमंत्री श्री भूपेन्द्र पटेल, केन्द्रीय विधि व न्याय राज्यमंत्री श्री अर्जुन राम मेघवाल, राजभाषा विभाग की वरिष्ठ सचिव तथा अनेक गणमान्य अतिथि उपस्थित रहे. आयोजन में लगभग सात हजार से अधिक केंद्र सरकार और राज्य सरकार के अधिकारी-कर्मचारी तथा भाषा क्षेत्र के विशेषज्ञों ने हिस्सा लिया, जिससे इसका दायरा और प्रभाव दोनों व्यापक बना। सम्मेलन के दौरान कई महत्वपूर्ण प्रकाशनों एवं परियोजनाओं का लोकार्पण भी किया गया, जिनका उद्देश्य हिंदी को समकालीन और वैज्ञानिक शब्दावली से सुसज्जित करना तथा विभिन्न भाषाओं के बीच समन्वय स्थापित करना था. इस अवसर पर राजभाषा कीर्ति एवं राजभाषा गौरव पुरस्कार भी प्रदान किये गये. कार्यक्रम में अच्छा कार्य करने वाली नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को पुरस्कृत किया गया. सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की मदुरै नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति को भाषिक क्षेत्र 'ग' में प्रथम पुरस्कार प्रदान किया गया. साथ ही बैंक के संयोजन वाली नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति थाणे, देवरिया, पणजी, ग्वालियर, अकोला को भी इस अवसर पर सम्मानित किया गया.

सम्मेलन के प्रमुख सत्रों में हिंदी तथा अन्य भारतीय भाषाओं के समन्वय, राजभाषा तकनीकी शब्दावली विकास, बहुभाषी अनुवाद प्रणाली, शैक्षिक पाठ्यक्रम में मातृभाषा का स्थान और सरकारी कामकाज में हिंदी के उपयोग की प्रभावशीलता पर चर्चा शामिल थी. विशेषज्ञ पैनलों ने यह सुझाया कि भाषा-तकनीक का इस्तेमाल कर बहुभाषी संवाद को सहज बनाने के साथ-साथ ऐसी शब्दकोशीय परियोजनाओं का संवर्धन जरूरी है जो क्षेत्रीय शब्दावली को राष्ट्रीय परिप्रेक्ष्य में लाने में मदद करें. इनमें 'हिन्दी शब्द सिंधु' जैसे बड़े शब्दकोश के विस्तार और डिजिटल संसाधनों के उन्नयन पर विशेष बल दिया गया.

सम्मेलन के दौरान राजभाषा परियोजनाओं पर व्यावहारिक कार्यशालाएँ आयोजित की गई जिनमें राजभाषा अधिकारियों, अनुवादकों और आईटी विशेषज्ञों को साथ लेकर डिजिटल अनुवाद उपकरणों, सरकारी दस्तावेज़ों के द्विभाषी प्रारूपों और सार्वजनिक सूचना के बहुभाषिक संचालन पर प्रशिक्षण दिया गया. इन कार्यशालाओं का उद्देश्य न केवल नीतिगत चर्चा करना था बल्कि उन व्यावहारिक उपकरणों और प्रक्रियाओं को साझा करना था जिन्हें प्रत्यक्ष कार्यान्वयन के माध्यम से केंद्र और राज्य स्तर पर अपनाया जा सके.

1. **हिंदी का व्यापक और तकनीकी उपयोग:** सम्मेलन ने यह दोहराया कि हिंदी को केवल पारंपरिक या प्रशासनिक संदर्भों तक सीमित नहीं रखा जाना चाहिए. इसे विज्ञान, तकनीक, विधि और पुलिसिंग जैसे क्षेत्रों में व्यावहारिक रूप से अपनाया जाना चाहिए ताकि जनता-स्तर पर पहुँच बेहतर हो सके.

2. **भाषाओं का सह-अस्तित्व:** वक्ताओं ने ज़ोर दिया कि राष्ट्रीय भाषा का संवर्धन करते हुए क्षेत्रीय भाषाओं का सम्मान और संरक्षण अनिवार्य है. भाषा विविधता को ही राष्ट्रीय सांस्कृतिक शक्ति माना गया.

3. **डिजिटल संसाधन और शब्दकोशों का विस्तार:** 'हिन्दी शब्द सिंधु' सहित बड़े-पैमाने के डिजिटल शब्दकोशों के संवर्द्धन के कदम उठाने पर सहमति बनी, ताकि वैज्ञानिक और तकनीकी शब्दावली का मानकीकरण हो सके.

4. **प्रशिक्षण- आधारित क्रियान्वयन:** सचिवालय व विभागों में राजभाषा कर्मचारियों के लिए नियमित प्रशिक्षण और बहुभाषी अनुवाद उपकरणों का परिनियोजन प्रभावी भाषा नीति के अहम स्तम्भ माने गए.

सम्मेलन में हिंदी दिवस के अवसर पर सांस्कृतिक कार्यक्रम तथा राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यों के लिए पुरस्कार समारोह भी आयोजित किए गए। केंद्रीय सरकार ने प्रशिक्षण केंद्रों, लेखन-अनुवाद कार्यों और राजभाषा संवर्धन के सर्वोत्तम प्रयासों को मान्यता दी, जिससे प्रोत्साहन की भावना और कार्य की गुणवत्ता दोनों बढ़ने की सम्भावना सुदृढ़ हुई.

गांधीनगर का यह सम्मेलन राजभाषा नीति को व्यावहारिक दिशा देने के साथ-साथ यह संदेश देता है कि भाषा-सम्बन्धी नीतियाँ केवल भाषाई भावना तक सीमित नहीं रह सकतीं-उन्हें तकनीक, शिक्षा और प्रशासनिक सुधारों के साथ जोड़ा जाना चाहिए. यदि सम्मेलन में सुझाए गए तकनीकी समाधानों तथा प्रशिक्षण-प्रगतियों को केंद्र और राज्य स्तर पर ठोस रूप से लागू किया गया, तो हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं के समन्वय से सरकारी सेवाओं की पहुँच और लेन-देन दोनों अधिक नागरिक-केन्द्रित बन सकते हैं.

गांधीनगर में आयोजित पाँचवाँ अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन न सिर्फ हिंदी-प्रवर्तन के नए आयाम स्थापित करता है बल्कि यह भी दर्शाता है कि भाषायी नीति को देश के व्यापक शैक्षिक, तकनीकी और प्रशासकीय ढाँचे के साथ जोड़कर ही स्थायी प्रभाव सुनिश्चित किया जा सकता है. सम्मेलन में प्रस्तुत अनुशंसाएँ और लोकप्रिय परियोजनाएँ यदि प्रभावी तरीके से लागू की जाती हैं तो आने वाले वर्षों में हिंदी व भारतीय भाषाओं का सार्वजनिक और वैज्ञानिक उपयोग दोनों ही सुदृढ़ होगा.

भाविन ओझा
सहायक प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, अहमदाबाद

आठवीं अनुसूची में वर्णित भाषाओं के माध्यम से राजभाषा हिंदी का विकास

भारतीय संविधान के अनुच्छेद 351 में हिंदी भाषा के विकास के लिए निदेश दिया गया है जिसमें कहा गया है कि संघ का यह कर्तव्य होगा कि वह हिंदी भाषा का प्रसार बढ़ाए, उसका विकास करें जिससे वह भारत की सामसिक संस्कृति के सभी तत्वों की अभिव्यक्ति का माध्यम बन सके और उसकी प्रकृति में हस्तक्षेप किए बिना हिंदुस्तानी में और आठवीं अनुसूची में विनिर्दिष्ट भारत की अन्य भाषाओं में प्रयुक्त रूप, शैली और पदों को आत्मसात करते हुए और जहां आवश्यक या वांछनीय हो वहां उसके शब्द- भंडार के लिए मुख्यत: संस्कृत से और गौणत: अन्य भाषाओं से शब्द ग्रहण करते हुए उसकी समृद्धि सुनिश्चित करें। भारत विविध भाषाओं और बोलियों का देश है। यहां की भाषाई समृद्धि भारतीय संस्कृति की आत्मा मानी जाती है। भारतीय संविधान की आठवीं अनुसूची में वर्तमान में 22 भाषाओं को मान्यता प्राप्त है, जो देश की भाषाई विविधता को दर्शाती हैं। इन्हीं भाषाओं के सहयोग और समन्वय से देश की राजभाषा हिंदी का विकास और सशक्तिकरण संभव हुआ है। हिंदी न केवल स्वयं में एक समृद्ध भाषा है, बल्कि यह अन्य भारतीय भाषाओं से लगातार सीखते हुए और उन्हें आत्मसात करते हुए एक जनभाषा के रूप में उभर रही है।

राजभाषा हिंदी : संवैधानिक संदर्भ में भारत के संविधान के अनुच्छेद 343 के अनुसार, केंद्र सरकार की राजभाषा हिंदी है, और इसे देवनागरी लिपि में लिखा जाएगा। यद्यपि अंग्रेज़ी का भी सीमित प्रयोग मान्य है, परंतु संविधान की भावना स्पष्ट है कि हिंदी को क्रमश: प्रशासन, शिक्षा और तकनीकी क्षेत्रों में स्थापित किया जाए। इसी उद्देश्य की पूर्ति हेतु राजभाषा विभाग निरंतर प्रयासरत है। आठवीं अनुसूची में वर्तमान में निम्नलिखित 22 भाषाएं शामिल हैं:

असमिया, बांग्ला, गुजराती, हिंदी, कन्नड़, कश्मीरी, कोंकणी, मैथिली, मलयालम, मणिपुरी, मराठी, नेपाली, उड़िया, पंजाबी, संस्कृत, संथाली, सिंधी, तमिल, तेलुगु, उर्दू, डोगरी और भोपाली (हाल ही में प्रस्तावित)।

ये भाषाएं भारत की सांस्कृतिक विविधता को दर्शाती हैं। इनमें से कई भाषाएं जैसे संस्कृत, उर्दू, बांग्ला, मराठी, गुजराती आदि ने हिंदी के शब्दकोश और अभिव्यक्ति शैली को समृद्ध किया है।

भाषाओं के बीच सह-अस्तित्व और संवाद :

हिंदी का विकास केवल इसके अपने परंपरागत स्रोतों से नहीं हुआ, बल्कि अन्य भाषाओं से निरंतर शब्द, व्याकरणिक संरचना, शैली और अभिव्यक्ति लेकर इसका स्वरूप व्यापक होता गया।

संस्कृत से प्रभाव: संस्कृत हिंदी की जननी मानी जाती है। अधिकांश हिंदी शब्दों की उत्पत्ति संस्कृत से हुई है, विशेष रूप से प्रशासनिक, शैक्षणिक और धार्मिक शब्दावली।

उर्दू और फारसी से समन्वय: हिंदी ने उर्दू और फारसी से "दुनिया, सफर, खुशबू, तकदीर, इश्क" जैसे सैकड़ों शब्द लेकर अपनी भाव-व्यंजना को और प्रभावशाली बनाया।

दक्षिण भारतीय भाषाओं का योगदान: तमिल, तेलुगु, कन्नड़ और मलयालम जैसी भाषाओं ने हिंदी को नई सांस्कृतिक दृष्टि

प्रदान की है। इन क्षेत्रों में हिंदी फिल्मों और साहित्य का प्रचार-प्रसार भी इसे स्थानीय रंग प्रदान करता है।

पूर्वी भाषाओं का प्रभाव: बांग्ला और उड़िया जैसे भाषाओं ने साहित्य और संगीत के क्षेत्र में हिंदी को नव दृष्टि दी। टैगोर जैसे लेखकों का प्रभाव हिंदी साहित्य पर स्पष्ट देखा जा सकता है।

हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का परस्पर सहयोग

1. अनुवाद और शब्दकोश विकास:

राजभाषा विभाग द्वारा विभिन्न भाषाओं से हिंदी में अनुवाद, द्विभाषी और त्रिभाषी शब्दकोशों का निर्माण किया गया, जिससे भाषाओं के बीच सेतु बन सका। उदाहरण के लिए राजभाषा विभाग द्वारा विकसित ई- महाकोश ।

2. त्रिभाषी सूत्र:

भारत सरकार ने शिक्षा नीति में त्रिभाषी सूत्र को अपनाया, जिसमें हिंदी, अंग्रेजी और एक क्षेत्रीय भाषा को शामिल किया गया। त्रिभाषी सूत्र में क्षेत्रीय भाषा, हिंदी तथा अंग्रेजी को क्रमश: रखा जाता है। भाषिक क्षेत्र ग में त्रिभाषी सूत्र का प्रयोग किया जाता है। इससे भाषाओं के बीच समझ और समन्वय बढ़ा।

3. संयुक्त साहित्यिक आयोजन:

साहित्य अकादमी और अन्य संस्थान लगातार बहुभाषीय संगोष्ठियों, काव्य-पाठों और संवादों का आयोजन करते हैं जिससे हिंदी और अन्य भाषाओं के साहित्यकारों के बीच आदान-प्रदान होता है।

4. मीडिया और सिनेमा:

टीवी, फ़िल्म और रेडियो ने भाषाओं के सम्मिलन को बल दिया है। हिंदी फिल्मों और धारावाहिकों में विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं के संवादों और शब्दों का प्रयोग आम हो चला है, जिससे हिंदी अधिक जनप्रिय बन रही है। क्षेत्रीय भाषाओं के अनुवाद और एआई आधारित टूल्स से हिंदी को और भी प्रभावशाली बनाया जा सकता है। भारत सरकार, गृह मंत्रालय राजभाषा विभाग द्वारा विकसित भाषिनी, अनुवादिनी जैसी टूल्स अनुवाद कार्य को आसानी से करने में सहयोगी है। इससे तकनीकी समावेशन के रूप में देखा जा सकता है।

शिक्षा के हर स्तर पर भाषाओं के पारस्परिक अध्ययन को बढ़ावा देकर हिंदी को समृद्ध किया जा सकता है। इससे शिक्षा में बहुभाषीय दृष्टि

कोण देखा जा सकता है। सांस्कृतिक मेलों, उत्सवों और परंपराओं को साझा मंचों पर लाकर हिंदी और अन्य भाषाओं के बीच जुड़ाव को बढ़ाया जा सकता है। इससे सांस्कृतिक आदान-प्रदान देखा जा सकता है।

आठवीं अनुसूची में वर्णित भाषाएं भारत की आत्मा हैं, और राजभाषा हिंदी इन भाषाओं से जुड़कर एक सेतु बन गई है। हिंदी का विकास तब ही सार्थक होगा जब वह इन भाषाओं से सीखते हुए समावेशी, संवेदनशील और जनोन्मुखी बन सके। यह न केवल भाषाई समरसता को बढ़ावा देगा, बल्कि भारत की एकता और अखंडता को भी सशक्त बनाएगा।

अत: यह कहना गलत न होगा कि आठवीं अनुसूची की भाषाएं राजभाषा हिंदी की "जड़ें" भी हैं और "पंख" भी।

पंकज वर्मा
मुख्य प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय रायपुर

शाखा बैंकिंग से डिजिटल इकोसिस्टम तक: कैसे भारतीय बैंक बन रहे हैं रोज़मर्रा के साथी

पहले बैंकिंग वो काम था जो हम हफ़्ते के दिनों में सुबह 10 बजे से शाम 4 बजे के बीच करते थे। आज, बैंकिंग वो काम है जिसके साथ हम 24X7 रहते हैं।

पीढ़ियों से, बैंकों को भरोसे का स्तंभ माना जाता रहा है। एक सुरक्षित जगह जहाँ लोग अपनी बचत जमा करते हैं, सपनों के लिए उधार लेते हैं और अपना भविष्य सुरक्षित करते हैं। किसी शाखा में जाना, पासबुक अपडेट करना, लंबी कतारों में इंतज़ार करना, ये सब कभी बैंकिंग का सार हुआ करता था। लेकिन 21वीं सदी में, बैंकिंग अपनी पारंपरिक दीवारों से बाहर निकलकर हमारे जीवन के हर कोने में प्रवेश कर गई है।

आज, बैंक सिर्फ़ सेवा प्रदाता नहीं रह गए हैं; वे रोज़मर्रा के जीवन के साथी बन गए हैं, जो हमारी खरीदारी, यात्रा, पढ़ाई, उत्सव मनाने और यहाँ तक कि हमारे भविष्य की योजना बनाने के तरीक़े में सहज रूप से समाहित हो गए हैं।

परिवर्तन यात्रा, काउंटर से क्लिक तक: भारत में बैंकिंग का पहला चरण शाखा-आधारित था, व्यक्तिगत, मैन्युअल और समय लेने वाला। ग्राहक संबंधों को महत्व देते थे, लेकिन काम के घंटों से बंधे हुए थे।

दूसरा चरण तकनीक-आधारित था, एटीएम, डेबिट/क्रेडिट कार्ड और नेट बैंकिंग की शुरुआत। इसने सुविधा को ग्राहकों के हाथों में सौंप दिया।

अब, हम तीसरे चरण में हैं: डिजिटल इकोसिस्टम। यूपीआई भुगतान, मोबाइल वॉलेट और एआई-संचालित ऐप्स के साथ, बैंक ग्राहक के दिन के हर पहलू में मौजूद हैं। किराने का सामान ख़रीदना, कैब बुक करना, बिजली का बिल भरना, या परिवार को पैसे भेजना, बैंकिंग चुपचाप पृष्ठभूमि में चल रही है।

शाखाएँ खत्म नहीं हो रही हैं - वे विकसित हो रही हैं: एक आम धारणा है कि डिजिटल बैंकिंग शाखाओं को खत्म कर देगी। लेकिन हकीकत इससे भी ज़्यादा दिलचस्प है: शाखाएँ खुद को नए सिरे से गढ़ रही हैं। लंबी कतारों की बजाय, अब हमें लाउंज जैसे लेआउट, सेल्फ-सर्विस कियोस्क और सलाहकार डेस्क दिखाई देते हैं। ग्राहक अब जमा या निकासी के लिए नहीं आते - वे वित्तीय मार्गदर्शन, निवेश सलाह और व्यक्तिगत समाधानों के लिए आते हैं।

शाखाएँ संबंधों के केंद्र बन रही हैं जहाँ मानवीय व्यवहार और विश्वास तकनीक के पूरक है: कल्पना कीजिए कि एक युवा उद्यमी किसी शाखा में जाता है, लाइन में खड़े होने के लिए नहीं, बल्कि अपने स्टार्टअप के लिए फंडिंग विकल्पों पर चर्चा करने के लिए या एक सेवानिवृत्त दंपत्ति पासबुक अपडेट कराने के लिए नहीं, बल्कि अपने सुनहरे दिनों के लिए सुरक्षित निवेश योजनाओं पर विचार करने के लिए आता है। यही शाखाओं का नया जीवन है।

जीवनशैली साझेदार के रूप में बैंक: आधुनिक बैंक अब सिर्फ़ पैसे के बारे में नहीं हैं, वे जीवनशैली को सक्षम बनाने के बारे में हैं।

यात्रा और अवकाश: क्रेडिट कार्ड हवाई अड्डे के लाउंज में प्रवेश, चुनिंदा छुट्टियाँ और होटलों पर छूट प्रदान करते हैं।

खरीदारी और भोजन: कैशबैक और रिवॉर्ड प्रोग्राम दैनिक जीवन में बचत लाते हैं।

हरित जीवन: इलेक्ट्रिक वाहनों, छत पर सौर पैनल और पर्यावरण के अनुकूल परियोजनाओं का वित्तपोषण।

स्वास्थ्य: बीमा गठजोड़ अब नियमित रूप से टहलने या फिटनेस ट्रैकिंग जैसी स्वस्थ आदतों को पुरस्कृत करते हैं। संक्षेप में, बैंक न केवल लेनदेन को सक्षम बना रहे हैं, बल्कि अनुभवों को समृद्ध बना रहे हैं।

वित्तीय स्वास्थ्य:एक मौन क्रांति- पहले, लोग बैंकों के बारे में तभी सोचते थे जब उन्हें ऋण की आवश्यकता होती थी या पैसा जमा करना होता था। आज, बैंक वित्तीय डॉक्टरों की तरह काम करते हैं, ग्राहकों को दीर्घकालिक कल्याण के लिए मार्गदर्शन करते हैं। व्यक्तिगत डैशबोर्ड दिखाते हैं कि आप कैसे खर्च करते हैं और बचत करते हैं। एआई-संचालित उपकरण आपके क्रेडिट स्कोर को बेहतर बनाने के तरीके सुझाते हैं। सलाहकार टीमें शिक्षा, आवास और सेवानिवृत्ति की योजना बनाने में मदद करती हैं। जिस तरह एक पारिवारिक चिकित्सक आपके स्वास्थ्य का ध्यान रखता है, उसी तरह अब एक बैंक आपके वित्तीय स्वास्थ्य का ध्यान रखता है।

रोज़मर्रा का साथी: अपने एक सामान्य दिन के बारे में सोचिए: आप

उठते हैं और अपने दूध वाले को यूपीआई के ज़रिए भुगतान करते हैं। आप ऑनलाइन नाश्ता ऑर्डर करते हैं और अपने बैंक के डेबिट कार्ड से भुगतान करते हैं। दफ़्तर में, आप तुरंत अपने मकान मालिक को किराये का भुगतान कर देते हैं। शाम को, आप रिवॉर्ड पॉइंट्स से किराने का सामान खरीदते हैं। सोने से पहले, आप अपने बैंकिंग ऐप पर तुरंत एक म्यूचुअल फंड में निवेश कर देते हैं। अनजाने में, आप एक ही दिन में कम से कम छह बार अपने बैंक से संपर्क कर चुके होते हैं। बैंकिंग ज़िंदगी में कितनी गहराई से घुल-मिल गई है, इसका अंदाज़ा इसी से लगाया जा सकता है।

आगे की राह - भविष्य की बैंकिंग: आगे क्या? बैंकिंग का भविष्य और भी रोमांचक लग रहा है:

एआई परिचालित पर्सनल बैंकर - वर्चुअल असिस्टेंट जो आपके पूछने से पहले ही आपकी ज़रूरतें जान लेते हैं।

घर बैठे वॉयस बैंकिंग - ''एलेक्सा, मेरे क्रेडिट कार्ड का बिल चुकाओ।''

हाइपर-पर्सनलाइज़्ड सेवाएँ - आपकी जीवनशैली के अनुरूप ऋण, ऑफ़र और निवेश।

मेटावर्स शाखाएँ - डिजिटल स्थान जहाँ ग्राहक बैंक अधिकारियों से वर्चुअली बातचीत कर सकते हैं।

सतत वित्त - पर्यावरण-अनुकूल व्यवसायों और हरित उपभोक्ता विकल्पों का समर्थन।

बैंक अब सिर्फ़ जगह या ऐप नहीं रहेंगे - वे जीवन के हर फ़ैसले में साथी, सलाहकार और साझेदार होंगे।

निष्कर्ष :

पासबुक से लेकर पासवर्ड तक, काउंटर से लेकर क्लिक तक, भारतीय बैंकिंग का सफ़र असाधारण रहा है। जो कभी लेन-देन की ज़रूरत हुआ करता था, वह अब जीवनशैली का साथी बन गया है।

आज बैंक सिर्फ़ पैसे की सुरक्षा ही नहीं करते, वे सपनों को साकार करते हैं, आकांक्षाओं को बल देते हैं और जीवन के हर मोड़ पर हमारे साथ चलते हैं। जैसे-जैसे तकनीक और विश्वास का मेल होता है, बैंकिंग का भविष्य न केवल कुशल, बल्कि बेहद व्यक्तिगत भी होने का वादा करता है।

आने वाले वर्षों में, बैंक सिर्फ़ वो जगह नहीं होंगे जहाँ हम अपना पैसा रखेंगे; वे वो जगह भी होंगे जहाँ हमें संभावनाएँ, अवसर और बेहतर जीवन जीने का तरीका मिलेगा।

सुरेश कुमार साहू
विपणन अधिकारी
क्षेत्रीय कार्यालय, हुबली

तू आगे यूं ही बढ़ता चल

तू आगे यूं ही बढ़ता चल, तू आगे यूं ही बढ़ता चल
बुराइयों को तू त्याग दे, देश की सेवा को तू थाम ले।
बस इतना तू ये काम ले, और खुद को तू ये जान ले
ना रोक तुझे कोई पाएगा, बस एक बार तू ठान ले।।

बुराइयों को त्याग कर, एकता की शक्ति को बांध कर
चल पड़ना है ऐसी राह में, राह में होनी हैं बहुत सी मुश्किलें।
लगती रहेंगी अटकलें, समाज तुझ को रोकेगा
इक बार तू खड़ा होकर सोचेगा, पर अंत में तू जीत जायेगा।।

अब ये जीत न तेरी है, ये जीत तो असली उनकी है
जो बैठें हैं तेरी बाट में, भूख प्यास के हालात में है ।
ये जीत अब न तेरी है, ये जीत तो उस माँ की है
जिसने युद्ध में अपने लाल खोएं हैं, ये जीत अब न तेरी है ।।

ये जीत तो उन बच्चों की है, जो अब तक न स्कूल जा पाएँ हैं
ये जीत अब न तेरी है, ये जीत तो असली उनकी है
जो अब तक न उठ पाएँ हैं, आँसुओं को ढोते आएँ हैं ।।

अब फिर से उठ कर खड़ा होना होगा,
ऊँचे शिखरों पर चढ़ना होगा
विवेक के पथ पर आनंद के साथ बढ़ना होगा ।

जीतेंद्र गौड़
परिवीक्षाधीन अधिकारी
चंडीगढ़

नराकास सम्मान: उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु सम्मानित कार्यालय

आंचलिक कार्यालय गुवाहाटी, प्रथम पुरस्कार

अजमेर शाखा, प्रथम पुरस्कार

आंचलिक कार्यालय रायपुर, प्रथम पुरस्कार

आंचलिक कार्यालय अहमदाबाद, प्रथम पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय चण्डीगढ़, प्रथम पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय कोटा, प्रथम पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय मुजफ्फरपुर, प्रथम पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय रोहतक, प्रथम पुरस्कार

नराकास सम्मान: उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु सम्मानित कार्यालय

क्षेत्रीय कार्यालय लुधियाना, प्रथम पुरस्कार

दिल्ली सेन्ट्रल पलवल शाखा, प्रथम पुरस्कार

आंचलिक कार्यालय पटना, प्रथम पुरस्कार

भागलपुर शाखा, प्रथम पुरस्कार

वास्को शाखा, प्रथम पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय राँची, द्वितीय पुरस्कार

अलीबाग शाखा, द्वितीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय जयपुर, द्वितीय पुरस्कार

नराकास सम्मान: उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु सम्मानित कार्यालय

क्षेत्रीय कार्यालय सिवान, द्वितीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय सूरत, द्वितीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय, विशाखापट्टनम द्वितीय पुरस्कार

श्रीकाकुलम शाखा विशाखापट्टनम, द्वितीय पुरस्कार

जामनगर, गांधीधाम शाखा, तृतीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय जलगांव, तृतीय पुरस्कार

बुलंदशहर शाखा, तृतीय पुरस्कार

नागेरकोइल शाखा, तृतीय पुरस्कार

नराकास सम्मान: उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु सम्मानित कार्यालय

बड़वानी शाखा इंदौर, तृतीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय इंदौर, तृतीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय जालंधर, तृतीय पुरस्कार

कृष्णनगर शाखा, तृतीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय अंकलेश्वर, तृतीय पुरस्कार

तिरुवारूर शाखा, चतुर्थ पुरस्कार

आंचलिक कार्यालय लखनऊ, प्रोत्साहन पुरस्कार

शाखा-फरीदकोट प्रोत्साहन पुरस्कार

तिरुवनन्तपुरम, प्रोत्साहन पुरस्कार

सिरसा मुख्य शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय करनाल, प्रोत्साहन पुरस्कार

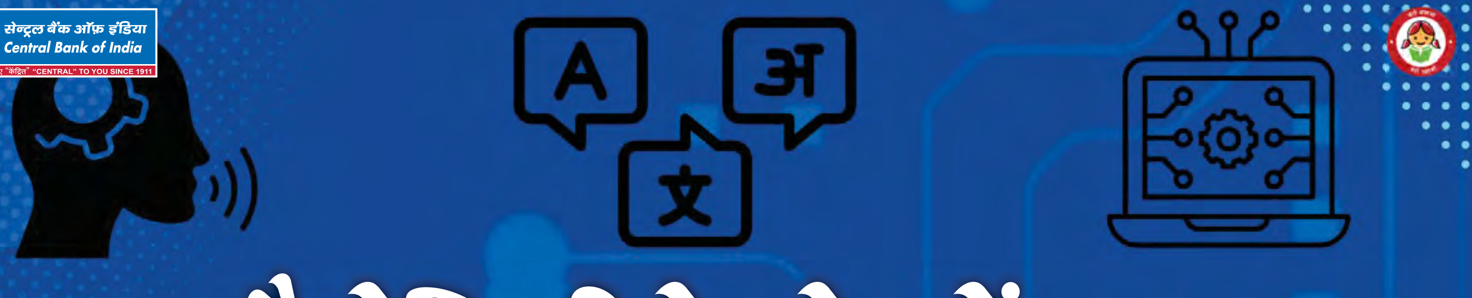
राजभाषा कार्यान्वयन की समीक्षा हेतु माननीय संसदीय राजभाषा साक्ष्य एवं आलेख समिति तथा वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय के उप निदेशक श्री धर्मबीर द्वारा क्रमशः हमारे क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता (दक्षिण), केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई एवं बैंगलोर क्षेत्रीय कार्यालय का निरीक्षण।

कोलकाता (दक्षिण)

केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई

क्षेत्रीय कार्यालय, बैंगलोर

केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई



प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में राजभाषा हिंदी की प्रासंगिकता

संविधान की भाषा, संस्कृति की पहचान,
हिंदी से जुड़े देश का हर इंसान।
नव युग की राहों में बढ़ रही है,
प्रौद्योगिकी संग हिंदी गढ़ रही है।

हिंदी, भारतीय समाज की आत्मा और सांस्कृतिक धरोहर की संवाहक भाषा, केवल एक संवाद का माध्यम नहीं, बल्कि एक पहचान है। भारतीय संविधान में हिंदी को राजभाषा का दर्जा दिया गया है, जिससे इसके महत्व को बल मिला है। आधुनिक युग में, जब प्रौद्योगिकी मानव जीवन के हर क्षेत्र में क्रांति ला रही है, हिंदी की प्रासंगिकता को नए सिरे से परिभाषित करने की आवश्यकता है। भारत में लगभग 44% लोग हिंदी को अपनी मातृभाषा मानते हैं। इसके अतिरिक्त, हिंदी को एक द्वितीय भाषा के रूप में भी व्यापक रूप से बोला और समझा जाता है। भारत जैसे बहुभाषी देश में, जहां विभिन्न क्षेत्रों में अलग-अलग भाषाएं बोली जाती हैं, हिंदी एक ऐसी कड़ी के रूप में उभरी है जो सांस्कृतिक और भाषाई विविधता को जोड़ती है। प्रौद्योगिकी ने इस जुड़ाव को और सुदृढ़ बनाने का कार्य किया है। इंटरनेट, स्मार्टफोन और कृत्रिम बुद्धिमत्ता जैसे तकनीकी साधनों ने हिंदी को एक वैश्विक मंच प्रदान किया है। उदाहरणस्वरूप, भारत में स्मार्टफोन उपयोगकर्ताओं की संख्या में वृद्धि के साथ, हिंदी में सामग्री की मांग तेजी से बढ़ रही है। 2011 में 1.4% से लेकर 2021 तक हिंदी में इंटरनेट सामग्री का उपयोग 20% तक बढ़ गया है।

हिंदी के प्रौद्योगिकी क्षेत्र में समावेश ने इसे डिजिटल युग की भाषा बनाने में मदद की है। कई सामाजिक प्लेटफॉर्म्स ने हिंदी भाषी उपयोगकर्ताओं को अपनी बात रखने और बड़े दर्शकों तक पहुंचने का अवसर दिया है। ग्रामीण भारत में डिजिटल इंडिया पहल के तहत हिंदी को एक प्रमुख भाषा के रूप में प्रोत्साहित किया जा रहा है, जिससे डिजिटल साक्षरता में इजाफा हो रहा है। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी का उपयोग न केवल भाषा की समृद्धि को उजागर करता है, बल्कि डिजिटल दुनिया में अधिक से अधिक लोगों को सम्मिलित करने का अवसर भी देता है। हिंदी का तकनीकी रूपांतरण न केवल ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों को सशक्त बना रहा है, बल्कि भाषा के विकास के नए आयाम भी खोल रहा है। इस प्रकार, हिंदी और प्रौद्योगिकी का संगम भारतीय समाज को एक नई दिशा देने में सहायक है। यह न केवल एक भाषा के रूप में हिंदी को जीवंत बनाए रखने का माध्यम है, बल्कि इसे आधुनिक और तकनीकी युग में प्रासंगिक बनाने का महत्वपूर्ण कदम भी है।

प्रौद्योगिकी और भाषा: एक अनोखा संगम

प्रौद्योगिकी और भाषा का संबंध गहरा और प्रभावशाली है। जहां प्रौद्योगिकी का उद्देश्य नवाचार, विकास, और ज्ञान का प्रसार करना है, वहीं भाषा इसका माध्यम है। भाषा के बिना कोई भी जानकारी, ज्ञान, या विचार एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाना संभव नहीं होता। प्रौद्योगिकी की दुनिया में, विशेषकर सूचना प्रौद्योगिकी (IT), इंटरनेट, और डिजिटल मीडिया के क्षेत्र में भाषा की भूमिका और भी अधिक महत्वपूर्ण हो जाती है, क्योंकि ये सभी माध्यम भाषा के द्वारा ही कार्य करते हैं। भाषा, खासकर हिंदी, एक सशक्त माध्यम हो सकती है, जिससे प्रौद्योगिकी को आम जनता तक पहुँचाया जा सकता है। अगर हम इसे सटीक रूप से समझें, तो यह बात स्पष्ट होती है कि प्रौद्योगिकी को सहजता से जनता तक पहुँचाने में भाषा की सबसे बड़ी भूमिका है। विशेष रूप से भारतीय संदर्भ में, जहां बहुभाषिकता है, वहां राजभाषा हिंदी का उपयोग तकनीकी ज्ञान और प्रौद्योगिकी से संबंधित सभी कार्यों में महत्वपूर्ण बनता है।

किसी भी प्रौद्योगिकी के उत्पाद या सेवाओं का प्रभावी रूप से उपयोग करने के लिए उन्हें समझने की आवश्यकता होती है। यदि किसी व्यक्ति को किसी तकनीकी प्रणाली, ऐप्लिकेशन या सॉफ़्टवेयर को समझने में कठिनाई होती है, तो वह उस तकनीकी उत्पाद का पूर्ण रूप से उपयोग नहीं कर पाता। हिंदी, जो भारत में एक व्यापक रूप से बोली जाने वाली भाषा है, एक महत्वपूर्ण माध्यम हो सकती है, जिससे प्रौद्योगिकी को अधिक से अधिक लोगों तक पहुँचाया जा सके। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अधिकतर सॉफ़्टवेयर और टूल्स अंग्रेजी में होते हैं, लेकिन अब कई कंपनियाँ हिंदी सहित अन्य भारतीय भाषाओं में भी अपने उत्पाद उपलब्ध करा रही हैं। इससे न केवल हिंदी भाषा के उपयोगकर्ताओं को सुलभता मिलती है, बल्कि यह प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी को स्थापित करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। प्रौद्योगिकी क्षेत्र में शिक्षा और प्रशिक्षण में भी हिंदी की अहम भूमिका हो सकती है। जब छात्र या कर्मचारी हिंदी में तकनीकी ज्ञान प्राप्त करते हैं, तो उन्हें अच्छे से समझने और सीखने में मदद मिलती है। इस समय कई भारतीय शैक्षिक संस्थान और ऑनलाइन प्लेटफार्म हिंदी में तकनीकी पाठ्यक्रम प्रदान कर रहे हैं। हिंदी में सीखने से विद्यार्थियों को तकनीकी ज्ञान प्राप्त करने में आसानी होती है और यह उन्हें एक सशक्त डिजिटल भविष्य की ओर अग्रसर करता है।

यदि हिंदी का सही उपयोग प्रौद्योगिकी में किया जाए, तो यह अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी प्रभावी हो सकता है। भारतीय प्रौद्योगिकी उत्पादों और सेवाओं को हिंदी में उपलब्ध

कराकर, भारत एक ग्लोबल डिजिटल अर्थव्यवस्था में अपनी स्थिति को मजबूत बना सकता है। इसके अतिरिक्त, भारतीय प्रौद्योगिकी कंपनियों द्वारा हिंदी में किए गए नवाचार और शोध वैश्विक स्तर पर एक नई दिशा दे सकते हैं, जो न केवल भारत के लिए, बल्कि समग्र रूप से प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विकास को बढ़ावा दे सकते हैं। इस प्रकार, प्रौद्योगिकी और भाषा का संबंध बहुत ही गहरा है। यदि हिंदी को प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में एक सशक्त और प्रभावी भाषा के रूप में स्थापित किया जाए, तो यह तकनीकी ज्ञान के प्रसार में महत्वपूर्ण योगदान कर सकता है और तकनीकी उत्पादों और सेवाओं को अधिक से अधिक लोगों तक पहुँचाने में मदद कर सकता है।

तकनीक की दुनिया में हिंदी की उड़ान

भारत, एक ऐसा देश है जहाँ प्रौद्योगिकी और डिजिटलीकरण तेजी से विकास कर रहे हैं। देश की विशाल आबादी और उसकी विविध भाषाओं के बीच, हिंदी अपनी राजभाषा के रूप में एक महत्वपूर्ण स्थान रखती है। लेकिन जब बात प्रौद्योगिकी के क्षेत्र की आती है, तो हिंदी को अब भी सीमित उपयोग के लिए देखा जाता है। हाल के आँकड़ों के अनुसार, भारत में इंटरनेट उपयोगकर्ताओं में हिंदी बोलने वालों की संख्या लगातार बढ़ रही है। 2022 की एक रिपोर्ट के अनुसार, हिंदी इंटरनेट उपयोगकर्ता 60% की वार्षिक दर से बढ़ रहे हैं। यह प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी के बढ़ते महत्व को दर्शाता है। हिंदी भाषा का प्रोद्योगिकी के निम्न क्षेत्रों मे उपयोग परिलक्षित है:

1. **डिजिटल प्लेटफॉर्म्स पर हिंदी का उपयोग:** वर्तमान में कई डिजिटल प्लेटफॉर्म हिंदी को अपनाने लगे हैं। गूगल, यूट्यूब, फेसबुक, इंस्टाग्राम, और व्हाट्सएप जैसे बड़े प्लेटफॉर्म अब हिंदी भाषा में अपनी सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं। हिंदी के उपयोगकर्ताओं की बढ़ती संख्या को देखते हुए, ये प्लेटफॉर्म हिंदी में सामग्री उपलब्ध कराने पर जोर दे रहे हैं। उदाहरण के लिए:
    - गूगल असिस्टेंट हिंदी में बातचीत करने की सुविधा प्रदान करता है, जिससे सामान्य उपयोगकर्ता को तकनीकी सेवाओं का लाभ मिल रहा है।
    - यूट्यूब पर हिंदी सामग्री के उपभोक्ताओं की संख्या बढ़ रही है, जो यह दर्शाता है कि लोग अब प्रौद्योगिकी से जुड़ने के लिए हिंदी को प्राथमिकता दे रहे हैं।
2. **ई-गवर्नेंस और हिंदी का योगदान:** सरकार द्वारा संचालित ई-गवर्नेंस योजनाओं में भी हिंदी का महत्व बढ़ रहा है। डिजिटल इंडिया अभियान के तहत कई सरकारी वेबसाइटें और मोबाइल ऐप्स हिंदी में उपलब्ध कराई गई हैं, ताकि ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में लोग आसानी से इन सेवाओं का उपयोग कर सकें। उदाहरण के लिए:
    - उमंग (UMANG) ऐप हिंदी में सेवाएँ प्रदान करता है, जो नागरिकों को सरकारी योजनाओं और सेवाओं का लाभ उठाने में मदद करता है।
    - आरोग्य सेतु जैसे ऐप ने हिंदी को शामिल करके कोविड-19 महामारी के दौरान बड़ी आबादी तक महत्वपूर्ण जानकारी पहुँचाई।
3. **तकनीकी उपकरणों में हिंदी का समावेश:** आज, कई तकनीकी उपकरण जैसे स्मार्टफोन, स्मार्ट टीवी, और लैपटॉप हिंदी भाषा में उपयोगकर्ता इंटरफेस प्रदान कर रहे हैं। मोबाइल फोन निर्माता कंपनियाँ जैसे सैमसंग, श्याओमी और रियलमी हिंदी भाषा को अपनी सेटिंग्स में शामिल कर रही हैं, ताकि उपयोगकर्ता अपनी भाषा में डिवाइस का उपयोग कर सकें।
4. **ऑनलाइन शिक्षा और हिंदी:** ऑनलाइन शिक्षा के क्षेत्र में हिंदी का योगदान तेजी से बढ़ा है। शिक्षण प्लेटफॉर्म जैसे Byju's, Unacademy और Vedantu अब हिंदी में पाठ्यक्रम और प्रशिक्षण सामग्री उपलब्ध करवा रहे हैं। यह उन छात्रों के लिए बेहद उपयोगी साबित हो रहा है जो अंग्रेजी में दक्ष नहीं हैं। इसके अलावा, कोडिंग और तकनीकी शिक्षा के लिए भी हिंदी सामग्री का विकास हो रहा है, जैसे कि ग्रेसोफ्ट और हिंदी टेक गुरु जैसे चैनल।
5. **सोशल मीडिया पर हिंदी का वर्चस्व:** सोशल मीडिया पर हिंदी का प्रभाव लगातार बढ़ रहा है। ट्विटर और फेसबुक पर कई बड़े ब्रांड और व्यक्तित्व हिंदी में अपनी पोस्ट और संदेश साझा कर रहे हैं। यह दर्शाता है कि लोग प्रौद्योगिकी के माध्यम से हिंदी को सहजता से अपना रहे हैं।

    हिंदी की वर्तमान स्थिति प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में सुधार के चरण में है। जहाँ एक ओर डिजिटल प्लेटफॉर्म, ई-गवर्नेंस, और सोशल मीडिया पर हिंदी का प्रभाव स्पष्ट है, वहीं दूसरी ओर तकनीकी सामग्री और उत्पादों में इसकी उपस्थिति अभी सीमित है। हालांकि, पिछले कुछ वर्षों में हिंदी का विस्तार प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हुआ है, लेकिन इसे व्यापक रूप से अपनाने और तकनीकी नवाचारों में इसका समावेश अभी भी एक चुनौती बना हुआ है।

राजभाषा हिंदी: नए युग की चुनौतियां

प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी की प्रासंगिकता और उपयोगिता को लेकर सकारात्मक पहल हो रही है, लेकिन इसके समक्ष कई चुनौतियाँ भी हैं। ये चुनौतियाँ तकनीकी, सामाजिक, और सांस्कृतिक स्तर पर हैं, जो हिंदी के व्यापक उपयोग में बाधा उत्पन्न करती हैं।

1. तकनीकी शब्दावली का अभाव: हिंदी भाषा में कई तकनीकी और वैज्ञानिक शब्दों का अभाव है। प्रौद्योगिकी से जुड़े अधिकांश शब्द अंग्रेजी में हैं, और उनका हिंदी अनुवाद करना कठिन हो जाता है। उदाहरण के तौर पर, सॉफ़्टवेयर, हार्डवेयर, कोडिंग, और डेटा साइंस जैसे शब्दों के लिए हिंदी शब्द उपलब्ध नहीं हैं या सामान्य उपयोग में नहीं हैं। जिन शब्दों का अनुवाद किया भी गया है, वे जटिल और भारी-भरकम लगते हैं, जिससे उपयोगकर्ताओं को समझने में परेशानी होती है।
2. अंग्रेजी का वर्चस्व: तकनीकी और वैज्ञानिक क्षेत्रों में अंग्रेजी का वर्चस्व लंबे समय से है। इसका प्रभाव भारत के प्रौद्योगिकी क्षेत्र में भी दिखाई देता है। प्रौद्योगिकी के लगभग सभी पाठ्यक्रम, सॉफ्टवेयर, और उपकरण अंग्रेजी पर आधारित हैं। इसके कारण, हिंदी भाषी लोगों को तकनीकी शिक्षा और उपकरणों के उपयोग में कठिनाई होती है।
3. सामाजिक मानसिकता: भारत में अंग्रेजी को उच्च शिक्षा और आधुनिकता का प्रतीक माना जाता है। हिंदी में तकनीकी शिक्षा या काम करने को अक्सर कमतर आँका जाता है। यह मानसिकता न केवल हिंदी उपयोगकर्ताओं के आत्मविश्वास को प्रभावित करती है, बल्कि हिंदी को प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में स्थापित करने में भी बाधा उत्पन्न करती है।
4. तकनीकी उपकरणों की सीमाएँ: हालांकि स्मार्टफोन और लैपटॉप में हिंदी भाषा को शामिल किया गया है, लेकिन हिंदी का उपयोग अभी भी सीमित है। कई सॉफ़्टवेयर और टूल्स में हिंदी इंटरफेस नहीं होता है। वॉयस कमांड सिस्टम जैसे गूगल असिस्टेंट या एलेक्सा हिंदी को पूरी तरह से समर्थन नहीं करते। हिंदी में टाइपिंग के लिए उपयुक्त कीबोर्ड और भाषाई सुधार सुविधाएँ अभी भी बेहतर विकास की आवश्यकता रखते हैं।
5. हिंदी सामग्री की गुणवत्ता और उपलब्धता: ऑनलाइन हिंदी सामग्री की मात्रा बढ़ी है, लेकिन उसकी गुणवत्ता और विविधता अभी भी एक बड़ी चुनौती है। तकनीकी विषयों पर हिंदी में गुणवत्तापूर्ण और विस्तृत जानकारी का अभाव है। ऑनलाइन हिंदी सामग्री में अपडेट की कमी है, जिससे उपयोगकर्ता अंग्रेजी सामग्री की ओर चले जाते हैं।
6. अनुवाद की सीमाएँ: तकनीकी शब्दों और जटिल अवधारणाओं का सटीक और सरल हिंदी अनुवाद करना कठिन है। अनुवाद अक्सर जटिल हो जाता है, जिससे सामान्य उपयोगकर्ता उसे समझ नहीं पाते। स्वचालित अनुवाद उपकरणों (जैसे गूगल ट्रांसलेट) में भी हिंदी के लिए सटीकता की कमी है।
7. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में पहुँच: ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में हिंदी बोलने वालों की संख्या अधिक है, लेकिन इन्हीं क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता कम

है। प्रौद्योगिकी उपकरणों और सॉफ़्टवेयर तक पहुँच सीमित है। हिंदी भाषी लोगों को तकनीकी सेवाओं के उपयोग के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण नहीं मिलता।

8. शोध और नवाचार की कमी: प्रौद्योगिकी में हिंदी का उपयोग बढ़ाने के लिए अनुसंधान और नवाचार की आवश्यकता है। अधिकांश प्रौद्योगिकी कंपनियाँ हिंदी में सॉफ़्टवेयर और टूल्स विकसित करने में रुचि नहीं दिखातीं। सरकार और निजी क्षेत्र द्वारा हिंदी में तकनीकी नवाचार के लिए पर्याप्त निवेश नहीं किया गया है।

राजभाषा हिंदी के सामने प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में कई चुनौतियाँ हैं, लेकिन यदि इन्हें सही तरीके से संबोधित किया जाए, तो हिंदी न केवल प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अपनी जगह बना सकती है, बल्कि इसे आम लोगों तक पहुँचाने का सबसे प्रभावी माध्यम भी बन सकती है। चुनौतियों को अवसरों में बदलने के लिए ठोस कदम उठाने की आवश्यकता है।

हिंदी का तकनीकीकरण: संभावनाएं और समाधान

राजभाषा हिंदी को प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में सशक्त और प्रभावी बनाने के लिए सरकार, शैक्षणिक संस्थानों, और प्रौद्योगिकी कंपनियों को सामूहिक प्रयास करने होंगे। प्रौद्योगिकी का उद्देश्य समाज के हर वर्ग तक पहुँचना है, और हिंदी, भारत की प्रमुख भाषा के रूप में, इस उद्देश्य को पूरा करने में सहायक हो सकती है। हिंदी को प्रौद्योगिकी में प्रासंगिक और उपयोगी बनाने के लिए कुछ निम्न ठोस उपाय हो सकते हैं:

1. **तकनीकी शब्दावली का विकास और सरलीकरण:** हिंदी में जटिल तकनीकी शब्दावली को सरल और प्रचलित बनाना आवश्यक है। विशेषज्ञों और भाषा विद्वानों की सहायता से ऐसी शब्दावली तैयार की जानी चाहिए जो तकनीकी क्षेत्र के साथ-साथ आम लोगों के लिए भी समझने योग्य हो। जैसे डिवाइस को उपकरण और डेटाबेस को डाटा संग्रह जैसे सरल शब्दों में परिभाषित करना।

2. **हिंदी में सॉफ़्टवेयर और ऐप्लिकेशन का विकास:** प्रौद्योगिकी कंपनियों को हिंदी में सॉफ़्टवेयर, मोबाइल ऐप्स, और वेब टूल्स विकसित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, ई-गवर्नेंस प्लेटफ़ॉर्म, डिजिटल भुगतान ऐप्स, और ई-लर्निंग प्लेटफ़ॉर्म हिंदी में उपलब्ध कराए जाएँ। इसके अतिरिक्त, लोकप्रिय विदेशी सॉफ़्टवेयर जैसे माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस और एडोब जैसे टूल्स के हिंदी संस्करणों को अधिक प्रचलित किया जाए।

3. **शैक्षणिक सामग्री हिंदी में उपलब्ध कराना:** स्कूलों, कॉलेजों, और प्रशिक्षण संस्थानों में तकनीकी शिक्षा के लिए हिंदी सामग्री उपलब्ध कराई जानी चाहिए। ऑनलाइन शिक्षण प्लेटफ़ॉर्म जैसे Coursera, Udemy, और Khan Academy पर हिंदी भाषा में पाठ्यक्रम विकसित करने के लिए निवेश और सहयोग को बढ़ावा दिया जाए। कोडिंग और प्रोग्रामिंग भाषाओं को हिंदी में समझाने और सिखाने के लिए वीडियो ट्यूटोरियल और प्रैक्टिस प्रोग्राम तैयार किए जाएँ।

4. **हिंदी भाषा के लिए अनुकूल उपकरण:** हिंदी में टाइपिंग और भाषाई सुधार के लिए बेहतर उपकरण और कीबोर्ड विकसित करना। हिंदी वॉयस रिकग्निशन और वॉयस कमांड सिस्टम को उन्नत बनाना, ताकि उपयोगकर्ता आसानी से हिंदी में बात कर सकें और टेक्स्ट का उपयोग कर सकें। कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित हिंदी ट्रांसलेटर और भाषाई सुधार टूल्स पर विशेष ध्यान देना।

5. **डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देना:** ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में हिंदी माध्यम में डिजिटल साक्षरता अभियान चलाए जाएँ। हिंदी भाषा में तकनीकी कार्यशालाएँ और प्रशिक्षण शिविर आयोजित किए जाएँ। महिला और बुजुर्ग उपयोगकर्ताओं के लिए हिंदी में सरल और सुलभ प्रौद्योगिकी उपकरण उपलब्ध कराए जाएँ।

6. **सरकारी नीतियाँ और प्रोत्साहन:** सरकार को हिंदी में तकनीकी नवाचार को प्रोत्साहन देने के लिए विशेष योजनाएँ बनानी चाहिए। हिंदी में सॉफ़्टवेयर और उपकरण विकसित करने वाली कंपनियों को कर में छूट और वित्तीय सहायता प्रदान की जानी चाहिए। डिजिटल इंडिया और मेक इन इंडिया जैसे अभियानों में हिंदी का व्यापक उपयोग सुनिश्चित करना।

7. **हिंदी सामग्री निर्माण (कंटेंट क्रिएशन)को प्रोत्साहन:** हिंदी में उच्च गुणवत्ता वाले तकनीकी ब्लॉग, लेख, और वीडियो सामग्री तैयार करने के लिए क्रिएटर्स को प्रोत्साहित करना। यूट्यूब, गूगल, और अन्य सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर हिंदी सामग्री के लिए विशेष अभियान चलाना। तकनीकी किताबें और ई-बुक्स हिंदी में प्रकाशित करना।

8. **अनुसंधान और विकास में हिंदी का समावेश:** अनुसंधान संस्थानों और प्रौद्योगिकी केंद्रों में हिंदी भाषा के उपयोग को बढ़ावा देना। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग जैसे क्षेत्रों में हिंदी डेटा का उपयोग और विकास। हिंदी भाषा में तकनीकी समस्याओं के समाधान और नवाचार पर केंद्रित परियोजनाएँ चलाना।

9. **हिंदी के प्रति मानसिकता में बदलाव:** हिंदी को आधुनिक और उपयोगी भाषा के रूप में प्रस्तुत करना, ताकि इसे तकनीकी और व्यावसायिक क्षेत्रों में गंभीरता से लिया जाए। तकनीकी क्षेत्र में हिंदी का उपयोग करने वाले व्यक्तियों को प्रोत्साहित करना और उनके कार्यों को पहचान देना।

10. **निजी और सार्वजनिक क्षेत्र की भागीदारी:** निजी क्षेत्र की प्रौद्योगिकी कंपनियों और सरकारी संस्थानों के बीच सहयोग से हिंदी में सॉफ़्टवेयर और सेवाओं का विकास किया जाए। स्टार्टअप्स और उद्यमियों को हिंदी में प्रौद्योगिकी आधारित समाधान विकसित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाए।

तकनीकी युग में हिंदी का भविष्य

राजभाषा हिंदी को प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में स्थापित करना न केवल संभव है, बल्कि यह समय की आवश्यकता भी है। उचित नीतियों, संसाधनों, और सामूहिक प्रयासों से हिंदी प्रौद्योगिकी के हर पहलू में अपनी पहचान बना सकती है। इससे न केवल तकनीकी ज्ञान का प्रसार होगा, बल्कि भारत के विकास में हिंदी भाषा का योगदान और मजबूत होगा। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी की प्रासंगिकता और संभावनाएँ अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। हिंदी, जो भारत की सबसे अधिक बोली जाने वाली भाषा है, तकनीकी युग में भी अपनी प्रासंगिकता बनाए रख सकती है यदि इसे सही दिशा में विकसित और बढ़ावा दिया जाए। प्रौद्योगिकी का उद्देश्य समाज के सभी वर्गों को जोड़ना और सशक्त बनाना है, और हिंदी इस प्रक्रिया को सुगम बनाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती है। हिंदी का प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विस्तार एक लंबी और चुनौतीपूर्ण प्रक्रिया है। यह न केवल प्रौद्योगिकी को आमजन के लिए अधिक सुलभ बनाएगा, बल्कि हिंदी को एक वैश्विक तकनीकी भाषा के रूप में भी स्थापित करेगा। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हिंदी की सफलता इस बात पर निर्भर करेगी कि इसे कितनी प्राथमिकता और संसाधन दिए जाते हैं। यदि सरकार, निजी क्षेत्र, और समाज मिलकर हिंदी को तकनीकी क्षेत्र में बढ़ावा देने के लिए ठोस कदम उठाते हैं, तो हिंदी तकनीकी भविष्य का अभिन्न हिस्सा बन सकती है।

हिंदी है जन-जन की भाषा, इसका हर स्वर अनमोल,
तकनीक से जुड़कर ये लिखेगी, विकास के नए दौर।
अपनी जड़ों को थामे रहकर, उड़ान भरे नभ में,
हिंदी का सूरज चमकेगा, दुनिया के हर छोर में।

गार्गी शर्मा
सहायक प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर

राष्ट्र निर्माण में राजभाषा का योगदान

हमारे राष्ट्र के निर्माण में राजभाषा की भूमिका उस प्रकार है जैसे एक पेड़ के विकास में जड़ की भूमिका होती है। हिंदी देश की राजभाषा है, लेकिन यह देशवासियों द्वारा स्वयं सिद्ध राष्ट्रभाषा है। भारत में हिंदी बोलने वालों का प्रतिशत 65% से भी अधिक है और देश की अधिकतर सभी भाषाएं हिंदी से किसी न किसी प्रकार से जुडी हुई है। यही कारण है की किसी भी हिंदी भाषी के लिए देश के किसी भी कोने में संवाद की समस्या नहीं हैं। संरचनात्मक आधार से हिंदी बहुत ही सहज और सरल भाषा है। हिंदी के द्वारा हम अपनी भावनाओं अपने विचारों को आसानी से व्यक्त कर सकते हैं।

राष्ट्र निर्माण में राजभाषा की भूमिका-

हमारे राष्ट्र की एकता अखंडता और विकास में हिंदी की एक महत्वपूर्ण भूमिका है। ऐतिहासिक काल से ही एक समृद्ध भाषा के रूप में हिंदी ने राष्ट्र को सशक्त बनाया है। एक सशक्त संवाद माध्यम होने के कारण हिंदी भाषा ने हमारी धार्मिक और सांस्कृतिक एकता को भी आगे बढाया है। इतिहास को देखे तो जब भी भारत पर किसी अन्य देश, संस्कृति, सम्प्रदाय और सभ्यता का हमला हुआ, विरोध प्रदर्शन में हमेशा भाषा का माध्यम हिंदी या इसकी बोलीं ही रही। उस समय से आज तक हिंदी की लोकप्रियता को सभी रचनाकारों ने स्वीकार किया और इसे अपनाया भी है। आगे भी आजादी की लड़ाई में सभी वर्गों और जातियों ने हिंदी को ही अपने संघर्ष का माध्यम स्वीकार किया था और हिंदी के ही बल पर एक बड़ा राष्ट्रीय आंदोलन खड़ा हो पाया था। देश की स्वतंत्रता से लेकर अब तक हिंदी भाषा ने अपनी लोकप्रियता के बल पर बहुत सी महत्वपूर्ण उपलब्धियां हासिल की है।

यदि वर्तमान की बात करें तो सरकार द्वारा हिंदी भाषा को आधिकारिक तौर पर आम जन की भाषा माना गया है और सभी विकास योजनाओं और नागरिक सेवा क्षेत्रों में हिंदी के प्रयोग पर जोर दिया जा रहा है। एक भाषा के रूप में हिंदी न सिर्फ भारत की पहचान है बल्कि हमारे जीवन मूल्य संस्कृति और संस्कारों की सच्ची संवाहक, संप्रेषक और परिचायक भी है। यह सहज और सरल बल्कि विश्व की सबसे अधिक वैज्ञानिक भाषा भी है। हिंदी भाषा राष्ट्र की प्राचीन सभ्यता, संस्कृति और आधुनिक विकास के बीच एक सेतु के समान है।

चुनौतियां-

यद्यपि हिंदी के ही नहीं वरन देश के अन्य भाषाओं के विद्वानों ने भी राष्ट्रभाषा के रूप में हिंदी का समर्थन किया है, फिर भी हिंदी को आज तक उसका गौरवपूर्ण स्थान प्राप्त नहीं हो सका है। वर्तमान परिदृश्य में भाषा के बिना सामाजिक और राष्ट्रीय प्रगति की कल्पना नहीं की जा सकती है। किसी भी देश के निवासियों में आपस में संवाद के लिए एक सामान्य भाषा की आवश्यकता होती है।

भाषायी आधार पर प्रांतों की रचना के कारण देश में एक ऐसा वातावरण उत्पन्न हो गया है, कि वह सभी भाषाएं जो हिंदी की बहनें मानी जाती थी कहीं ना कहीं हिंदी से प्रतिस्पर्धा करने लगी हैं। भाषा को धर्म से जोड़ना भी भाषा के लिए एक दुखद पहलू है।

राष्ट्रभाषा का महत्व-

वैश्विक स्तर पर हिंदी तीसरी सबसे अधिक बोली जाने वाली भाषा है, हिंदी भारत संघ की राजभाषा होने के साथ ही 11 प्रमुख राज्यों और तीन संघ शासित राज्यों की भी राजभाषा है। संविधान की आठवीं अनुसूची में हिंदी का विशेष स्थान है।

हिंदी राष्ट्र को एकता के सूत्र में पिरोती है। भाषा की बाध्यता को तोडते हुए आज हिंदी जानने वाला व्यक्ति बिना किसी कठिनाई के देश के किसी भी कोने से चलकर विश्व भर में जा सकता है, क्योंकि हिंदी बोलने व समझने वाले देश ही नहीं विदेश में भी हर जगह हैं। किसी भी देश को पहचान देने के लिए और जनसंपर्क को सुविधाजनक बनाने के लिए एक भाषा का होना अत्यंत आवश्यक है। हालांकि सभी भारतीय भाषाएं महत्वपूर्ण है, परंतु अंग्रेजी के वर्चस्व के सामने हमें अपनी भाषा को वरीयता देना आवश्यक है।

तकनीकी व रोजगार में राष्ट्रभाषा का योगदान-

हिंदी के महत्व व लोकप्रियता को देखते हुए तकनीकी कंपनियों भी हिंदी को बढ़ावा देने की कोशिश कर रही है। सूचना प्रौद्योगिकी में भी हिंदी का प्रयोग बढ़ रहा है। आज वैश्वीकरण के दौर में हिंदी विश्व स्तर पर एक प्रभावशाली भाषा बनकर उभर रही है। आज पूरी दुनिया में 175 से अधिक विश्वविद्यालय में हिंदी भाषा पढ़ाई जा रही है। ज्ञान विज्ञान की पुस्तकें बड़े पैमाने पर हिंदी में लिखी जा रहे हैं। सोशल मीडिया और संचार माध्यमों में भी हिंदी का प्रयोग निरंतर बढ़ रहा है। तकनीकी विकास ने भाषा के भेदभाव को पाटने का कार्य किया है, जिससे देश के प्रत्येक व्यक्ति को रोजगार के समान अवसर मिल रहे हैं। सरकारी विभागों में भी अनेक हिंदी संबंधित पदों पर रिक्तियां निकली जाती हैं। इस प्रकार से अनेकों ऐसे क्षेत्र है जिनमें हिंदी अहम भूमिका निभाकर देश के विकास में अपना योगदान दे रही है।

राष्ट्रीय एकता को बढाने के लिए भारत में मातृभाषा रूपी माणियों को पिरोने का कार्य हिंदी ही कर सकती है। अंग्रेजी बोलने में गौरव के अनुभूति मानसिक दासता का लक्षण है। हिंदी के प्रति हीन भावना रखना देशप्रेम के विरुद्ध है। हिंदी के विकास में वही योगदान दे सकते है, जो इसे स्वविवेक से देश की धरोहर समझेंगे। इसके लिए यह समझना भी आवश्यक है कि भाषा संस्कृति के प्रमुख वाहक है और अपनी भाषा को हीन समझना हमारी संस्कृति को भी दुष्प्रभावित करता है।

एक राष्ट्र कितनी भी ऊंचाई पर पहुंच जाए परंतु उसे अपनी मुख्य धारा से जुड़ा रहना जरूरी है। राष्ट्र की उन्नति के लिए वहां की भाषाओं का विकसित होना भी जरूरी है। उदाहरण के रूप में विकसित देशों की सूची में ऐसे बहुत से अग्रणी देश है जो अपनी मातृभाषा को पूरा समर्थन करते है और समान रूप से समृद्ध है। हिंदी भाषा इसी संदर्भ में हमें एक नए पद की ओर अग्रसर कर रही है। चाहे वह आजादी से पहले का समय हो या आजादी के बाद का समय हो। इसलिए हमारे लिए हिंदी भाषा का ज्ञान होने के साथ इस ज्ञान का प्रसार करना भी उतना ही आवश्यक है। हमारी हिंदी भाषा कडे संघर्ष के बाद वर्तमान स्थिति तक पहुंची है। हमें इसके गौरव को यूं ही बनाए रखना है।

वैश्विक स्तर पर हिंदी भारत देश की सभ्यता और संस्कृति का प्रतिनिधित्व करती है। विदेशों में भी हिंदी भाषा की लोकप्रियता को समझते हुए बहुत से प्रसिद्ध विश्वविद्यालय ने हिंदी विषय को अपनी विषय सूची में शामिल किया है। हिंदी केवल एक भाषा ही नहीं बल्कि भारतीय संस्कृति की आत्मा है, इसलिए हिंदी के महत्व को खुद भी समझे और दूसरों को भी समझाएं।

"सौंधी है सुगंध, मीठी सी भाषा, गर्व से कहो हिंदी है, मेरी भाषा"

रवि अग्रवाल
लिपिक
सिविल लाइंस शाखा

भ्रष्टाचार से संघर्ष : आत्ममंथन और सतर्कता की राह

वर्तमान समय में भ्रष्टाचार अपनी जड़ों का विस्तार इतनी गहराई तक कर चुका है कि इसे केवल किसी एक क्षेत्र की समस्या कहना न्यायसंगत नहीं होगा। यह हमारे सामाजिक, राजनीतिक और आर्थिक जीवन का वह दाग बन चुका है, जो न केवल विकास की रफ़्तार को धीमा कर रहा है, बल्कि हमारी नैतिकता और संस्कारों को भी खोखला कर रहा है। सतर्कता जागरूकता अभियान का मूल उद्देश्य ही यही है कि हम सब इस समस्या को केवल बाहर से देखने या दूसरों पर आरोप लगाने तक सीमित न रहें, बल्कि अपने भीतर झाँकें और यह आत्ममंथन करें कि भ्रष्टाचार की असली शुरुआत कहाँ से होती है। महात्मा गाँधी ने ठीक ही कहा था कि 'भ्रष्टाचार एक ऐसा घुन है जो किसी भी राष्ट्र की आत्मा को खोखला कर देता है।' यदि हम वास्तव में इसे समाप्त करना चाहते हैं तो हमें राष्ट्र की आत्मा को बचाना होगा और आत्मा तभी बच सकती है, जब प्रत्येक नागरिक अपने जीवन में सत्य, ईमानदारी और नैतिकता को सर्वोच्च स्थान दे।

आज समाज में भ्रष्टाचार विरोधी नारे आम हो गए हैं। हर मंच से यह बात कही जाती है कि यदि हमें देश को आगे ले जाना है तो भ्रष्टाचार को जड़ से मिटाना होगा। कई लोग आंदोलन करते हैं, अनशन करते हैं, क्रांति की बातें करते हैं। लेकिन जब गहराई से देखा जाए तो साफ़ प्रतीत होता है कि हम भ्रष्टाचार से नहीं, बल्कि भ्रष्टाचारियों से लड़ रहे हैं। भ्रष्टाचारियों को समाप्त कर देने से भ्रष्टाचार नहीं मिटता, क्योंकि उसकी जड़ व्यक्ति की प्रवृत्ति और परिस्थितियों में है। भ्रष्टाचार से असली लड़ाई तभी संभव है, जब हम स्वयं से लड़ें, अपनी कमजोरियों से लड़ें और अपने स्वार्थों पर विजय प्राप्त करें। जब तक व्यक्ति स्वयं को नहीं बदलता, तब तक समाज और राष्ट्र से भ्रष्टाचार समाप्त होना असंभव है।

भ्रष्टाचार की शुरुआत सूक्ष्म स्तर पर ही होती है। जब कोई व्यक्ति अपने निजी लाभ के लिए नियमों को तोड़ता है, जब कोई नागरिक अपने छोटे से स्वार्थ के लिए शॉर्टकट अपनाता है, या जब कोई अधिकारी सुविधा के नाम पर अनुचित लाभ स्वीकार करता है, तब वास्तव में भ्रष्टाचार का बीज बोया जाता है। धीरे-धीरे यही बीज एक विशाल वटवृक्ष बन जाता है और एक संपूर्ण तंत्र को दीमक की भांति खा जाता है। यही कारण है कि भ्रष्टाचार से लड़ाई का असली अर्थ है- अपने ही विरुद्ध लड़ाई।

यह लड़ाई आसान नहीं है। व्यक्ति को भावनाएँ, परिस्थितियाँ और निजी स्वार्थ बार-बार समझौते की ओर धकेलते हैं। कोई व्यक्ति अपने दु:ख-दर्द तो सहन कर लेता है, लेकिन जब परिवार और प्रियजनों की बात आती है तो वह टूट जाता है। यहीं से उसकी नैतिकता कमजोर पड़ने लगती है। यदि हम सचमुच भ्रष्टाचार से लड़ना चाहते हैं, तो हमें अपने मन पर काबू पाना होगा, अपनी भावनाओं पर अंकुश लगाना होगा और अपने आदर्शों के साथ किसी भी परिस्थिति में समझौता नहीं करना होगा। सुप्रसिद्ध ग़ज़लकार वसीम बरेलवी का शेर इसी संदर्भ में अत्यंत प्रासंगिक है-

'उसूलों पे जहाँ आँच आये टकराना ज़रूरी है
जो ज़िन्दा हो तो फिर ज़िन्दा नज़र आना ज़रूरी है'

दरअसल हमारा जो तंत्र है, वह व्यक्ति को जीवंत रहने ही नहीं देता। उसे एक जिंदा लाश में बदलने का प्रयास करता है। कोई व्यक्ति जब किसी संस्था या तंत्र से जुड़ता है, तो सकारात्मक विचारों के साथ ही जुड़ता है, लेकिन भ्रष्ट तंत्र की चपेट में आकर धीरे-धीरे उसके आदर्श टूटने लगते हैं और वह अनचाहे ही भ्रष्टाचार का हिस्सा बन जाता है। कोई भी तंत्र पूर्ण नहीं होता और न ही हो सकता है, लेकिन इसकी अपूर्णताओं का लाभ वे लोग उठाते हैं, जो निजी स्वार्थ में अंधे हो चुके हैं। यही लोग ईमानदार और सच्चे लोगों को हर स्तर पर तोड़ने का प्रयास करते हैं- कभी निजी स्तर पर, कभी व्यावसायिक स्तर पर और कभी पारिवारिक स्तर पर। अधिकतर लोग पारिवारिक स्तर पर टूट जाते हैं, क्योंकि वहाँ उनकी भावनाएँ सबसे गहरी होती हैं। यही वह क्षण है, जब यदि व्यक्ति दृढ़ संकल्पित रहे और अपने ही विरुद्ध खड़ा हो जाए तो उम्मीद की किरण दिखाई देती है।

भ्रष्टाचार से लड़ाई केवल नारे या औपचारिकताओं से संभव नहीं है। इसके लिए नैतिक साहस और आत्मबल की आवश्यकता है। यह साहस ही व्यक्ति को भीड़ से अलग करता है और उसे अपने आदर्शों पर डटे रहने की शक्ति देता है। हिन्दी के सुप्रसिद्ध रचनाकार हरिवंश राय बच्चन जी ने लिखा है-

'जब नाव जल में छोड़ दी, तूफान में ही मोड़ दी,
दे दी चुनौती सिंधु को, फिर धार क्या मझधार क्या।'

इसका अर्थ है कि यदि हमने भ्रष्टाचार से लड़ने का संकल्प ले लिया है तो फिर परिणाम की चिंता किए बिना पूरी निष्ठा और साहस के साथ आगे बढ़ना होगा। भ्रष्टाचार से लड़ाई का वास्तविक अर्थ यही है कि हम हर कठिनाई के बावजूद अपने मूल्यों पर अडिग रहें। लेकिन यह भी सच है कि भ्रष्टाचार से लड़ाई में हमें कीमत चुकानी पड़ती है। यह कीमत कभी निजी सपनों का त्याग हो सकती है, कभी आर्थिक नुकसान, तो कभी सामाजिक आलोचना। यह कीमत अंतत: हमें ही तय करनी है कि हम अपने जीवन को आसान बनाने के

लिए भ्रष्टाचार के आगे झुक जाएँ या अपने नैतिक आदर्शों को जीवित रखने के लिए संघर्ष करें। हिन्दी साहित्य के मूर्धन्य कवि रामधारी सिंह 'दिनकर' ने कहा है-

'जहाँ कहीं है ज्योति, जहाँ कहीं उजियाला,
वहाँ खड़ा है कोई अंतिम मोल चुकाने वाला।'

आज हम जिस स्वतंत्रता और सुविधा का आनंद ले रहे हैं, उसके पीछे अनगिनत लोगों का त्याग और संघर्ष है। उन्होंने अपने जीवन का सर्वोच्च बलिदान इसलिए दिया ताकि हम एक बेहतर समाज और राष्ट्र में जी सकें। यदि हम भ्रष्टाचार के आगे झुकते हैं तो यह उन सबके बलिदान का अपमान है। हमारी भी जिम्मेदारी बनती है कि हम अपनी आने वाली पीढ़ियों को एक नैतिक और भ्रष्टाचार-मुक्त समाज दें।

सतर्कता जागरूकता अभियान इसी दिशा में एक सामूहिक प्रयास है। इसका उद्देश्य केवल औपचारिक कार्यक्रम आयोजित करना नहीं, बल्कि हर नागरिक के भीतर एक चेतना जगाना है। इसका संदेश है - सतर्क भारत, समृद्ध भारत। जब प्रत्येक नागरिक अपने भीतर यह संकल्प लेगा कि वह स्वयं भ्रष्ट आचरण से दूर रहेगा और दूसरों को भी इसके प्रति प्रेरित करेगा, तभी वास्तविक परिवर्तन संभव होगा। भ्रष्टाचार केवल कानूनी दंड से समाप्त नहीं होगा, यह तभी समाप्त होगा जब हर नागरिक के मन में सत्य और ईमानदारी सर्वोच्च मूल्य बन जाएँ।

महात्मा गाँधी का स्पष्ट मत था कि ईमानदारी और पारदर्शिता ही किसी भी राष्ट्र की आत्मा को बचा सकती है। यदि हम गाँधीजी, भगत सिंह और दिनकर जैसे महापुरुषों के सपनों का भारत बनाना चाहते हैं तो हमें स्वयं से शुरुआत करनी होगी। हमें अपनी भावनाओं पर नियंत्रण करना होगा, अपने स्वार्थ पर विजय पाना होगा और अपने आदर्शों को हर परिस्थिति में जीवित रखना होगा। तभी हम भ्रष्टाचार को जड़ से उखाड़ सकते हैं और एक सशक्त, समृद्ध तथा उज्ज्वल भारत का निर्माण कर सकते हैं।

इस दिशा में प्रत्येक संस्था, प्रत्येक संगठन और प्रत्येक नागरिक का दायित्व है कि वह सतर्कता जागरूकता को अपने जीवन का हिस्सा बनाए। कार्यालयों में पारदर्शिता, लेन-देन में ईमानदारी और व्यक्तिगत जीवन में नैतिकता यदि एक संस्कार की तरह अपनाई जाए तो भ्रष्टाचार की जड़ें स्वत: ही कमजोर हो जाएँगी। हमें यह स्मरण रखना होगा कि भ्रष्टाचार से लड़ाई वास्तव में बाहर से नहीं, भीतर से शुरू होती है। जब हम स्वयं भ्रष्टाचार से मुक्त होंगे तभी समाज और राष्ट्र भ्रष्टाचार मुक्त होगा। यही सतर्कता जागरूकता अभियान का वास्तविक संदेश है और यही हमारे भविष्य की पीढ़ी के लिए सबसे बड़ा उपहार भी।

डॉ.विकास कुमार,
सहायक प्रबंधक,
उत्तर मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय

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

1	सामान्य आदेश	General Order
2	संकल्प	Resolution
3	परिपत्र	Circular
4	नियम	Rule
5	प्रशासनिक या अन्य प्रतिवेदन	Administrative or other reports
6	प्रेस विज्ञप्तियां	Press Release/Communiques
7	संविदाएं	Contracts
8	करार	Agreement
9	अनुज्ञप्तियां	Licences
10	निविदा प्रारुप	Tender Form
11	अनुज्ञा पत्र	Permit
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

संसदीय राजभाषा समिति

संसदीय राजभाषा समिति भारत में राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा (4) के तहत गठित की गई एक प्रमुख समिति है। इसका गठन वर्ष 1976 में किया गया। राजभाषा के क्षेत्र में यह सर्वोच्च अधिकार प्राप्त समिति है। यह समिति केन्द्र सरकार के अधीन आने वाले (या सरकार द्वारा वित्तपोषित) सभी संस्थानों का समय-समय पर निरीक्षण करती है और राष्ट्रपति को अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करती है। राष्ट्रपति इस रिपोर्ट को संसद के प्रत्येक सदन में रखवाते हैं और राज्य सरकारों को भिजवाते हैं।

इसमें लोक सभा के 20 तथा राज्य सभा के 10 सदस्य होते हैं जिनका चुनाव एकल संक्रमणीय मत द्वारा किया जाता है। लोकसभा चुनावों के बाद प्राय: इस समिति का पुनर्गठन होता है। इस समिति में 10-10 सदस्यों वाली 3 उपसमितियाँ बनाईं गई हैं, प्रत्येक उपसमिति का एक समन्वयक होता है।

समिति के कार्यकलाप और गतिविधियां मुख्यत: राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 4 में दिए गए हैं।

राजभाषा अधिनियम 1963 की धारा 4 के अनुसार:

- इस समिति में तीस सदस्य होंगे, जिनमें 20 लोकसभा के सदस्य होंगे तथा 10 राज्यसभा के सदस्य होंगे, जो क्रमश: लोकसभा के सदस्यों तथा राज्यसभा के सदस्यों द्वारा आनुपातिक प्रतिनिधित्व पद्धति के अनुसार एकल संक्रमणीय मत द्वारा निर्वाचित होंगे।

- इस समिति का कर्तव्य होगा कि संघ के राजकीय प्रयोजनों के लिए हिंदी के प्रयोग में की गई प्रगति का पुनर्विलोकन करे और उस पर सिफारिशें करते हुए राष्ट्रपति को प्रतिवेदन प्रस्तुत करे। राष्ट्रपति उस प्रतिवेदन को संसद के प्रत्येक सदन के समक्ष रखने के लिए आदेश जारी करते हैं और उसे सभी राज्य सरकारों को भिजवाया जाता है।

- समिति के अध्यक्ष का चुनाव समिति के सदस्यों द्वारा किया जाता है। परम्परा के अनुसार केन्द्रीय गृह मंत्री जी को समय - समय पर समिति का अध्यक्ष चुना जाता रहा है।

- प्रेक्षण के आधार पर केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में हिन्दी के प्रयोग से संबंधित स्थिति की समीक्षा करते हुए समिति द्वारा अपना प्रतिवेदन सिफारिशों सहित राष्ट्रपति को प्रस्तुत किया जाता है ताकि केन्द्र सरकार के कार्यालयों को हिन्दी का अधिकतम प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके जिससे संवैधानिक उपबंधों के लक्ष्य प्राप्त हो सकें। वस्तुस्थिति का मूल्यांकन करने के लिए समिति ने अन्य तरीकों के साथ-साथ केन्द्रीय सरकार के विभिन्न कार्यकलापों का निरीक्षण करने का भी निर्णय लिया था। इस प्रयोजन के लिए समिति ने तीन उप समितियां गठित कीं और भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों आदि को तीनों उप समितियों द्वारा निरीक्षण के उद्देश्य से तीन समूहों में बांट दिया गया। अब तक इन तीनों उप समितियों ने केन्द्रीय सरकार के कुल 8649 कार्यालयों का निरीक्षण किया है जिनमें विदेशों में स्थित कुछ कार्यालय भी शामिल हैं।

- इसके अतिरिक्त विभिन्न प्रयोजनों तथा तत्संबंधी अन्य विषयों में राजभाषा के प्रयोग का आकलन करने के उद्देश्य से यह भी निर्णय लिया गया था कि शिक्षा, विधि एवं स्वयंसेवी संगठनों, मंत्रालयों/विभागों के सचिवों आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों से सम्बद्ध गणमान्य व्यक्तियों को मौखिक साक्ष्य के लिए आमंत्रित किया जाए। अभी तक विभिन्न क्षेत्रों के लगभग 826 गणमान्य व्यक्ति समिति के सक्षम साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए उपस्थित हो चुके हैं।

- समिति द्वारा केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग की समीक्षा राजभाषा से सम्बन्धित संवैधानिक उपबन्धों, राजभाषा अधिनियम, 1963 और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियमों की पृष्ठभूमि में की जा रही है। सरकार द्वारा समय-समय पर जारी किए गए तत्सम्बन्धी परिपत्रों/अनुदेशों आदि को तो समिति ध्यान में रखती ही है साथ ही, चूंकि समिति के विचारार्थ विषयों का क्षेत्र बहुत व्यापक है, इसलिए वह विद्यालयों, महाविद्यालयों और विश्वविद्यालयों में शिक्षा का माध्यम, केन्द्रीय सरकारी सेवाओं में भर्ती की विधि, केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों का सेवाकालीन प्रशिक्षण और विभागीय परीक्षाओं का माध्यम आदि जैसे अन्य संगत पहलुओं की भी जांच करती रही है। राजभाषा नीति की व्यापकता के विभिन्न पहलुओं को देखते हुए तथा वर्तमान परिस्थितियों को सामने रखते हुए समिति ने जून, 1985 और अगस्त, 1986 में हुई अपनी बैठकों में निर्णय लिया था कि राष्ट्रपति को एक प्रतिवेदन देने के बजाए उसे विभिन्न खंडों में प्रस्तुत किया जाए। प्रत्येक खंड राजभाषा नीति के पहलू विशेष के संबंध में हो।

- समिति ने यह भी निर्णय लिया कि अपने प्रतिवेदन के पहले खण्ड में केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों के लिए अनुवाद व्यवस्था और उसके विभिन्न पहलुओं की जांच की जाए और आवश्यक सिफारिशें की जाएं। तदनुसार, समिति ने जनवरी, 1987 में राष्ट्रपति जी को अपने प्रतिवेदन का पहला खण्ड प्रस्तुत किया जो केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में अनुवाद व्यवस्था से सम्बन्धित है। संसद के दोनों सदनों के पटल पर रखे जाने तथा राज्य सरकारों को भेजे जाने के पश्चात सरकार द्वारा इस खण्ड में की गई सिफारिशों पर आवश्यक कार्यवाही की गई है। इस संबंध में 30 दिसम्बर 1988 को राष्ट्रपति जी का आदेश राजभाषा विभाग द्वारा जारी किया गया है।

- केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में यांत्रिक सुविधाओं में हिन्दी तथा अंग्रेजी के प्रयोग से सम्बन्धित प्रतिवेदन का दूसरा खण्ड राष्ट्रपति जी को जुलाई, 1987 में प्रस्तुत कर दिया गया। यह प्रतिवेदन संसद के दोनों सदनों के पटल पर रखा जा चुका है और इसमें की गई सिफारिशों के संबंध में सरकार द्वारा आवश्यक कार्यवाही की गई है। इस सम्बन्ध में भी 29 मार्च 1990 को राष्ट्रपति जी का आदेश राजभाषा विभाग द्वारा जारी कर दिया गया है।

- केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों के हिन्दी शिक्षण और उनके हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण आदि से सम्बन्धित व्यवस्थाओं के बारे में समिति के प्रतिवेदन का तीसरा खण्ड फरवरी, 1989 में राष्ट्रपति जी को प्रस्तुत किया गया। इस संबंध में 04 नवम्बर 1991 को राष्ट्रपति जी का आदेश राजभाषा विभाग द्वारा जारी किया दिया गया है।

- समिति की तीनों उप समितियों द्वारा जुलाई, 1989 तक किए गए निरीक्षणों के आधार पर देश के विभिन्न भागों में सरकारी कार्यालयों और उपक्रमों आदि में हिन्दी के प्रयोग की स्थिति से सम्बन्धित चौथा खंड राष्ट्रपति जी को नवम्बर, 1989 में प्रस्तुत किया गया। इस संबंध में 28 जनवरी 1992 को राष्ट्रपति जी का आदेश राजभाषा विभाग द्वारा जारी किया गया है।

- समिति द्वारा प्रस्तुत प्रतिवेदन का पांचवां खंड विधानमण्डल की भाषा और विभिन्न न्यायालयों तथा न्यायाधिकरणों आदि में प्रयोग की जाने वाली भाषा से सम्बन्धित है। उक्त खंड राष्ट्रपति जी को मार्च, 1992 में प्रस्तुत किया गया है। इस पर 24 नवम्बर 1998 को महामहिम राष्ट्रपति जी के आदेश जारी हो चुके हैं।

- संसदीय राजभाषा समिति के प्रतिवेदन का छठा खंड समिति द्वारा 27 नवंबर 1997 को राष्ट्रपति जी को प्रस्तुत किया गया है। यह खंड संघ सरकार के कार्यालयों में हिन्दी के प्रयोग, संघ तथा राज्य सरकारों के बीच और संघ तथा संघ राज्य क्षेत्रों के बीच पत्राचार में हिन्दी के प्रयोग और राज्यों व संघ राज्य क्षेत्रों के बीच परस्पर पत्र-व्यवहार में उनकी राजभाषाओं के प्रयोग से संबंधित है। इसके अतिरिक्त, इसमें विदेशों में स्थित केन्द्र सरकार के कार्यालयों में हिन्दी के प्रयोग के बारे में भी समीक्षा की गई है। इस पर 17 सितम्बर 2004 को राष्ट्रपति जी के आदेश भी जारी हो चुके हैं।

- संसदीय राजभाषा समिति के प्रतिवेदन का सातवां खण्ड 3 मई 2002 को राष्ट्रपति जी को प्रस्तुत किया गया। इस खण्ड में समिति ने सरकारी काम-काज में मूल रूप से हिन्दी में लेखन कार्य, विधि संबंधी कार्यों में राजभाषा हिन्दी की स्थिति, सरकारी कामकाज में राजभाषा के प्रयोग हेतु प्रचार-प्रसार, प्रशासनिक और वित्तीय कार्यों से जुड़े प्रकाशनों की हिन्दी में उपलब्धता, राज्यों में राजभाषा हिन्दी की स्थिति, वैश्वीकरण और हिन्दी, कम्प्यूटरीकरण एक चुनौती इत्यादि विषयों को समाहित कर संघ सरकार में हिन्दी के प्रयोग की वर्तमान स्थिति के संबंध में अपनी सिफारिशें प्रस्तुत कीं। इस पर 13 जुलाई 2005 को राष्ट्रपति जी के आदेश जारी हो चुके हैं।

- दिनांक 16 अगस्त 2005 को संसदीय राजभाषा समिति ने महामहिम राष्ट्रपति जी को समिति के प्रतिवेदन का आठवां खण्ड प्रस्तुत किया। समिति द्वारा समर्पित प्रतिवेदन के आठवें खण्ड में चार भाग हैं। पहले भाग में समिति के गठन एवं कार्यकलापों पर प्रकाश डालते हुए पिछले सात खण्डों पर की गई कार्यवाही तथा आठवें खण्ड की रूपरेखा को दर्शाया गया है। प्रतिवेदन के दूसरे भाग में समिति द्वारा 01 जनवरी 2002 से 31 मार्च 2005 तक किए गए निरीक्षणों आदि के आधार पर प्राप्त सूचनाओं का विश्लेषण किया गया है। राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 3(3) राजभाषा अधिनियम 1976 के नियम 5(हिन्दी में पत्राचार, प्रकाशन, कोड-मैनुअल एवं प्रशिक्षण इत्यादि से संबंधित राष्ट्रपति जी के आदेशों के अनुपालन की स्थिति का मंत्रालय एवं क्षेत्रवार मूल्यांकन किया गया है। इसके अलावा विभिन्न नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों के साथ विचार-विमर्श का सार भी प्रस्तुत किया गया है। प्रतिवेदन के तीसरे एवं महत्वपूर्ण भाग में समिति ने केन्द्रीय कार्यालयों (पुस्तकों की खरीद, कम्प्यूटरीकरण, भर्ती नियमों में हिन्दी ज्ञान की अनिवार्यता, हिन्दी पदों की स्थिति, शिक्षण और प्रशिक्षण संस्थानों में हिन्दी माध्यम की उपलब्धता, हिन्दी विज्ञापनों पर व्यय तथा सार्वजनिक उपक्रमों के वाणिज्यिक कार्यों में हिन्दी के प्रयोग जैसे विषयों पर अपने अनुभवों के आधार पर समीक्षा प्रस्तुत की है। तीनों भागों में शामिल किए गए विभिन्न अध्यायों के निष्कर्षों के आधार पर समिति ने प्रतिवेदन के चौथे भाग में अपनी सिफारिशें प्रस्तुत की हैं।

- समिति सचिवालय जो 11 तीन मूर्ति मार्ग, नई दिल्ली में स्थित है, एक बहुत छोटा कार्यालय है जिसकी प्रधान समिति की सचिव हैं और उनकी सहायता के लिए तीन अवर सचिव एवं अन्य कार्मिक हैं। ये सभी समिति के विभिन्न कार्यकलापों में अपेक्षित सहयोग प्रदान करते हैं। यह सचिवालय प्रशासनिक प्रयोजनों की दृष्टि से राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय के अधीन आता है।

संसदीय राजभाषा समिति द्वारा अब तक 9 खंडों में प्रतिवेदन प्रस्तुत किए गए हैं तथा उन पर राष्ट्रपति के आदेश जारी किए जा चुके हैं।

जितन ठाकुर
सहायक प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

डिजिटल किसान: ग्रामीण कृषि अर्थव्यवस्था में यूपीआई और एईपीएस की भूमिका

भारत का कृषि क्षेत्र, जो सकल मूल्य संवर्धन में लगभग 18% का योगदान देता है और 40%से अधिक कार्यबल को रोजगार प्रदान करता है, पारंपरिक रूप से भुगतान, क्रेडिट पहुंच और सब्सिडी वितरण में अक्षमताओं से जूझता रहा है। किसान अक्सर मजदूरी भुगतान में देरी, इनपुट खरीद में उच्च लेन-देन लागत और सरकारी सहायता में रिसाव जैसी समस्याओं का सामना करते हैं। हालांकि, डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना , विशेष रूप से यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस, और आधार सक्षम भुगतान प्रणाली, का तेजी से विस्तार ग्रामीण वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र को बदल रहा है।

वर्ष 2024 तक, सर्वेक्षणों के अनुसार लगभग 43% किसानों ने डिजिटल भुगतान को अपनाया, जो 2022 में केवल 11% था। यूपीआई अब ग्रामीण मंडियों और इनपुट दुकानों में पीयर-टू-पीयर और व्यापारी लेन-देन के लिए व्यापक रूप से इस्तेमाल किया जा रहा है, जबकि एईपीएस गांव स्तर के बैंकिंग समन्वयकों (बीसी) पर नकद निकासी और डीबीटी पहुंच के लिए जीवन रेखा है। ये नवाचार न केवल नकदी पर निर्भरता को कम कर रहे हैं बल्कि डिजिटल फिंगरप्रिंट भी बना रहे हैं, जो छोटे किसानों के लिए एआई-संचालित क्रेडिट को खोल सकते हैं।

कृषि, भारत की अर्थव्यवस्था की रीढ़ बनी हुई है, हालांकि इसके GDP के हिस्से में सेवाओं और उद्योग की तुलना में गिरावट आई है। 2024 तक, कृषि भारत के सकल मूल्य संवर्धन (GVA) में लगभग 18%योगदान देती है लेकिन 40% से अधिक कार्यबल को रोजगार देने वाले सबसे बड़े नियोक्ता के रूप में बनी हुई है। ग्रामीण भारत के लिए, खेती केवल पेशा नहीं बल्कि जीवन शैली है जो सीधे उपभोग पैटर्न, बचत व्यवहार और क्रेडिट मांग को प्रभावित करती है। फिर भी, इस महत्व के बावजूद, यह क्षेत्र लंबे समय तक पुरानी वित्तीय प्रथाओं से सीमित रहा है।

पारंपरिक वित्तीय प्रणालियों में किसानों को जिन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है, वे अच्छी तरह से प्रलेखित हैं:

- इनपुट भुगतान (बीज, उर्वरक, कीटनाशक) अक्सर नकद-आधारित होते हैं, जिससे रिसाव और जोखिम पैदा होते हैं।
- कृषि श्रमिकों को मजदूरी भुगतान धीमी होती है, अक्सर नकदी की कमी या नकदी उपलब्धता पर निर्भरता के कारण देरी होती है।
- सरकारी सब्सिडी (जैसे उर्वरक सब्सिडी, पीएम-किसान, फसल बीमा भुगतान) अक्सर किसान के खाते तक पहुँचने से पहले देरी या रिसाव का सामना करती है।
- क्रेडिट पहुंच एक गंभीर समस्या बनी हुई है।

डिजिटल मोड

पिछले पांच वर्षों में, भारत ने अद्वितीय डिजिटल वित्तीय अवसंरचना का निर्माण किया है। "इंडिया स्टैक" पहचान के लिए आधार, तात्कालिक भुगतान के लिए यूपीआई, बायोमेट्रिक-सक्षम बैंकिंग पहुंच के लिए एईपीएस, और सार्वभौमिक बैंक खातों के लिए जनधन ने ग्रामीण अर्थव्यवस्थाओं में डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना की नींव रखी है।

इसके परिणाम स्पष्ट हैं। क्षेत्रीय सर्वेक्षणों और मैकिन्से की 2024 की रिपोर्ट के अनुसार, किसानों में डिजिटल भुगतान अपनाने की दर 2022 में 11% से बढ़कर 2024 में 43% हो गई है। यह चार गुना वृद्धि दर्शाती है कि किसान लेन-देन, बचत और वित्तीय प्रणाली के साथ बातचीत करने के तरीके में संरचनात्मक बदलाव कर रहे हैं।

- **कृषि समुदायों में यूपीआई:** किसान अब इनपुट डीलरों को भुगतान करने, छोटी मजदूरी का निपटान करने और यहां तक कि मंडी में उपज के भुगतान प्राप्त करने के लिए यूपीआई का उपयोग कर रहे हैं। इसका मोबाइल-प्रथम, कम लागत वाला डिज़ाइन इसे अर्ध-शहरी और ग्रामीण मंडियों में भी सर्वव्यापी बना देता है।
- **गांवों में एईपीएस:** फीचर फोन रखने वाले या कम साक्षरता वाले किसानों के लिए एईपीएस अंतर को पाटता है। स्थानीय बीसी पर आधार से पहचान प्रमाणित करके, वे डीबीटी सब्सिडी निकाल सकते हैं, फंड ट्रांसफर कर सकते हैं, या बैलेंस चेक कर सकते हैं।

यह दोहरी प्रणाली स्मार्टफोन वाले किसानों के लिए यूपीआई और बिना स्मार्टफोन वाले किसानों के लिए एईपीएस समावेशिता सुनिश्चित करती है, जिससे डिजिटल वित्त सभी सामाजिक-आर्थिक स्तरों पर सुलभ होता है।

यह अब क्यों महत्वपूर्ण है

समय की महत्ता है। किसान बढ़ती इनपुट लागत, जलवायु अनिश्चितताओं और क्रेडिट की कड़ी होती हुई उपलब्धता का सामना कर रहे हैं। यूपीआई और एईपीएस जैसी तीव्र, विश्वसनीय और पारदर्शी भुगतान प्रणाली केवल लेन-देन लागत को कम नहीं करती; यह डिजिटल फिंगरप्रिंट भी बनाती है जो क्रेडिट योग्यता के नए संकेतक के रूप में काम कर सकते हैं।

पहली बार, बैंक और फिनटेक्स के पास वास्तविक समय में किसान की आर्थिक गतिविधि को दिखाने वाले लेन-देन स्तर के डेटा हैं। इसका अर्थ है कि एआई-संचालित ऋण, यूपीआई/ एईपीएस ए लेन-देन इतिहास, फसल खरीद पैटर्न और सैटेलाइट डेटा के आधार पर, कृषि क्रेडिट को क्रांतिकारी रूप से बदल सकते हैं। इसे अधिक उत्तरदायी, अनुकूलित और गारंटी पर निर्भरता कम करने वाला बनाया जा सकता है।

संक्षेप में, भारत की ग्रामीण अर्थव्यवस्था परिवर्तन की दहलीज पर खड़ी है। यूपीआई, एईपीएस और एआई-संचालित बैंकिंग का संगम एक पीढ़ी में एक बार का अवसर

प्रदान करता है, जो "डिजिटल किसान" को सशक्त बनाता है। ऐसा किसान जो केवल खाद्य उत्पादक नहीं बल्कि डिजिटल वित्तीय अर्थव्यवस्था में भी सक्रिय भागीदार है।

वर्तमान दर किसान यूपीआई और एईपीएस का कैसे उपयोग कर रहे हैं

भारत में डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना का तेजी से प्रसार ग्रामीण परिवारों , विशेष रूप से किसानों के लेन-देन में स्पष्ट बदलाव लाया है। यूपीआई और एईपीएस अब विशेष चैनल नहीं रहे; वे रोज़मर्रा के कृषि-आर्थिक प्रवाह में तेजी से शामिल हो गए हैं: इनपुट खरीदना, मजदूरी भुगतान करना, सब्सिडी प्राप्त करना, उपज का भुगतान प्राप्त करना, और यहां तक कि बैंक द्वारा उपयोग किए जाने वाले लेन-देन ट्रेल का निर्माण करना।

1. कृषि में प्राथमिक उपयोग के मामले

ए. कृषि इनपुट और सेवाओं की खरीद (व्यापारी भुगतान)

कई इनपुट दुकानें और बीज/उर्वरक डीलर अब यूपीआई क्यूआर भुगतान स्वीकार करते हैं। स्मार्टफोन वाले किसान क्यूआर स्कैन कर तुरंत पैसे ट्रांसफर करते हैं और डिजिटल रसीद प्राप्त करते हैं। इससे नकद हैंडलिंग और विवाद कम होते हैं। यह विशेष रूप से बुवाई के मौसम में आम है, जब इनपुट की मांग बढ़ जाती है और समय पर भुगतान महत्वपूर्ण होता है।

बी. मजदूरी और ठेकेदारों को भुगतान (इ2इ और व्यापारी लेन-देन)

मौसमी मजदूरों को छोटी-मूल्य की मजदूरी और ट्रैक्टर/किराया ठेकेदारों को भुगतान अब यूपीआई इ2इ ट्रांसफर या क्यूआर-आधारित व्यापारी भुगतान के माध्यम से किया जा रहा है। यह नकदी ले जाने के जोखिम को कम करता है और नियोक्ता और मजदूर दोनों के लिए निपटान समय को कम करता है।

सी. सरकारी हस्तांतरण और सब्सिडी प्राप्त करना (एईपीएस /यूपीआई के माध्यम से डीबीटी)

पीएम किसान और अन्य सब्सिडी भुगतान जैसे डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर अक्सर किसानों के बैंक खातों में किए जाते हैं और एईपीएस -सक्षम बीसी पॉइंट्स के माध्यम से या जहां संभव हो, यूपीआई-सक्षम निकासी/ट्रांसफर के माध्यम से सुलभ होते हैं। एईपीएस का व्यापक उपयोग डीबीटी क्रेडिट की प्रमाणित नकद निकासी के लिए गांव स्तर के बैंकिंग समन्वयकों पर किया जाता है।

डी. किसान उत्पादक संगठन, एग्रीगेटर्स और मंडियों द्वारा संग्रह

किसान उत्पादक संगठन (एफपीओ) और एग्रीगेशन केंद्र अब यूपीआई के माध्यम से भुगतान संग्रह करते हैं या सदस्यों के खातों में राशि ट्रांसफर करते हैं (एईपीएस नकद निकासी के माध्यम से सुलभ)। डिजिटल रसीदें रिकॉर्ड-कीपिंग में मदद करती हैं और लेन-देन को ऑडिट करने योग्य बनाकर सौदेबाजी की शक्ति बढ़ाती हैं।

ई. सूक्ष्म-निकासी और नकद पहुंच (एईपीएस)

स्मार्टफोन न रखने वाले या कम डिजिटल साक्षरता वाले किसानों के लिए, एईपीएस स्थानीय बीसी पर आधार बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के माध्यम से नकद निकासी और बैलेंस जांच सक्षम करता है विशेष रूप से सब्सिडी क्रेडिट या मंडी निपटान के तुरंत बाद महत्वपूर्ण।

साक्ष्य और पैमाना - डेटा क्या दर्शाता है

- तेज़ किसान अपनाने की दर: स्वतंत्र सर्वेक्षण और उद्योग रिपोर्टों के अनुसार, किसानों द्वारा डिजिटल भुगतान का उपयोग तेज़ी से बढ़ा । वर्ष 2022 में लगभग 11% से 2024 में अनुमानित 43% तक, स्मार्टफोन पैठ, कम डेटा लागत और यूपीआई सर्वव्यापी होने के कारण।
- यूपीआई इकोसिस्टम का पैमाना: एनपीसीआई के मासिक आंकड़े दिखाते हैं कि यूपीआई लेन-देन माह में अरबों में हैं, जिसमें बढ़ता हिस्सा टियर-3 और ग्रामीण क्षेत्रों से आता है, जहां क्यूआर स्वीकृति और भारत क्यूआर रोलआउट ने सुलभता बढ़ाई है।
- गांवों में एईपीएस की गहराई: एनपीसीआई एईपीएस उत्पाद आंकड़े दिखाते हैं कि एईपीएस लेन-देन मासिक रूप से सैकड़ों मिलियन में होते हैं (वित्त वर्ष 24-25), जो ग्रामीण भारत में प्रमाणित नकद पहुंच की रीढ़ के रूप में एईपीएस की भूमिका को उजागर करते हैं।

फिर भी, बाधाएँ बनी हुई हैं: अस्थायी कनेक्टिविटी, बीसी पॉइंट्स पर एजेंट की नकदी की कमी, एईपीएस के लिए कभी-कभी बायोमेट्रिक असफलताएँ, और कम डिजिटल साक्षरता जिसके कारण किसान भरोसे के लिए नकद पर लौट जाते हैं।

डिजिटल परिवर्तन का बैंकों को प्रत्यक्ष लाभ

किसानों द्वारा यूपीआई और एईपीएस को तेजी से अपनाने से केवल ग्रामीण लेन-देन ही नहीं बदल रहे हैं, बल्कि यह बैंकों के संचालन, जमा जुटाने और क्रेडिट पोर्टफोलियो प्रबंधन को भी बदल रहा है।

1. जमा संग्रहण और कासा वृद्धि

- प्रत्येक डिजिटल प्रवाह, चाहे वह मंडी भुगतान यूपीआई के माध्यम से हो, एईपीएस के माध्यम से डीबीटी सब्सिडी क्रेडिट हो, या मोबाइल भुगतान के माध्यम से मजदूरी ट्रांसफर हो, सीधे किसान के बैंक खाते में पहुंचता है।
- नकद के बजाय ये फंड बैंकिंग प्रणाली में बने रहते हैं, कासा बैलेंस बढ़ाते हैं, जो बैंकों के लिए कम लागत वाली फंडिंग की रीढ़ है।
- बढ़ी हुई कासा तरलता को मजबूत करती है और फंड की लागत कम करती है, जिससे बैंक प्रतिस्पर्धी ऋण प्रदान कर सकते हैं और लाभप्रदता बनाए रख सकते हैं।

2. बेहतर क्रेडिट गुणवत्ता और लिंकिंग

- यूपीआई और एईपीएस पर लेन-देन इतिहास के साथ, बैंक अब किसानों के वास्तविक नकदी प्रवाह देख सकते हैं , कब बीज खरीदते हैं, मजदूरों को कितना भुगतान करते हैं, कब मंडी भुगतान प्राप्त करते हैं।
- यह छोटे और सीमांत किसानों के लिए एक विश्वसनीय "डिजिटल बैलेंस शीट" बनाता है, जिनके पास पहले औपचारिक दस्तावेज़ नहीं थे।
- इसे केसीसी नवीनीकरण, सूक्ष्म ऋण, और मौसमी फसल वित्त जैसे संरचित उत्पादों से लिंक किया जा सकता है, पुनर्भुगतान चक्र सुधारता है और एनपीए कम होते हैं।

3. संचालन दक्षता और लागत में कमी

- डिजिटल केवायसी और आधार आधारित प्रमाणीकरण ऑनबोर्डिंग लागत को काफी कम कर देते हैं।
- छोटे-टिकट कृषि ऋणों की ऑनलाइन नवीनीकरण, सीधे प्रसंस्करण और डिजिटल निगरानी शाखा लोड कम करते हैं।
- यह शाखा कर्मचारियों को जमा जुटाने, क्रॉस-सेलिंग और रिलेशनशिप बिल्डिंग पर ध्यान केंद्रित करने के लिए मुक्त करता है।

4. क्रॉस-सेलिंग और रिलेशनशिप गहनता

- एक डिजिटल सक्रिय किसान को बचत, बीमा, पेंशन और निवेश उत्पादों के लिए इंगेज करना आसान है।
- भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र नियमित ग्राहक संपर्क बिंदु बनाता है, संबंध को मजबूत करता है और ग्रामीण परिवारों में बैंक का शेयर बढ़ाता है।

जोखिम और सीमाएँ

लाभों के बावजूद, कई संरचनात्मक और व्यवहारिक चुनौतियाँ बनी हुई हैं:

जोखिम / सीमा	विवरण
डिजिटल साक्षरता अंतर	कई किसान स्मार्टफोन ऐप या क्यूआर-आधारित भुगतान में अभी भी संघर्ष करते हैं।
कनेक्टिविटी समस्याएँ	दूरदराज के गांवों में इंटरनेट या मोबाइल नेटवर्क की खामियां यूपीआई अपनाने में बाधा डालती हैं।
एईपीएस नकदी प्रतिबंध	बीसी एजेंट के पास निकासी के लिए पर्याप्त नकद न होना।
गोपनीयता और डेटा चिंताएँ	किसान एआई-आधारित क्रेडिट के लिए वित्तीय व्यवहार साझा करने में हिचकिचा सकते हैं।
सीमित लेन-देन प्रकार	कुछ उच्च-मूल्य इनपुट या ऑफ-सीजन भुगतान अभी भी नकद पर निर्भर हो सकते हैं।

विश्व आर्थिक मंच और एनपीसीआई की रिपोर्टों के अनुसार, जबकि अवसंरचना मजबूत है, व्यवहारिक अपनाना और संचालन की विश्वसनीयता पूर्ण आर्थिक लाभ प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण बने हुए हैं।

बैंकों की भूमिका: भुगतान से सक्रिय कृषि-फाइनेंसिंग तक

यूपीआई और एईपीएस के उदय ने ग्रामीण वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र को बदल दिया है, और बैंक इस परिवर्तन के केंद्र में हैं। अब बैंक केवल जमा रखने या सब्सिडी वितरण तक सीमित नहीं, बल्कि डिजिटल भुगतान प्रवाह का लाभ उठाकर कृषि ऋण भी बढ़ा सकते हैं, क्रेडिट जोखिम आकलन में सुधार कर सकते हैं और वित्तीय समावेशन का विस्तार कर सकते हैं।

1. ग्रामीण बैंकिंग चैनलों में यूपीआई और एईपीएस का वर्तमान एकीकरण

ए. बैंकिंग समन्वयक (बीसी) और अंतिम-मील पहुंच

- बीसी गांवों में बैंक का संचालन विस्तार होते हैं, एईपीएस-सक्षम माइक्रो-एटीएम या POS डिवाइस से लैस।
- किसान नकद निकाल सकते हैं, जमा कर सकते हैं, सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं, और आधार से अपने खाते को प्रमाणित कर सकते हैं।
- यूपीआई-सक्षम बीसी व्यापारी और एफपीओ को सीधे भुगतान स्वीकार करने की अनुमति देते हैं, जिससे बैंक वास्तविक समय में लेन देन कर सकते हैं।

बी. आधार-आधारित केवायसी और ई-केवायसी

- आधार-लिंक्ड खाते नए किसानों के त्वरित सत्यापन और ऑनबोर्डिंग की अनुमति देते हैं।
- बैंक डिजिटल रूप से खाते खोल रहे हैं, भौतिक शाखा यात्रा की आवश्यकता कम कर रहे हैं, सेवा लागत कम कर रहे हैं और व्यापक कवरेज सुनिश्चित कर रहे हैं।

सी. महत्वपूर्ण बिंदुओं पर ऑन-टैप माइक्रो-लोन

- बैंक बुवाई के दौरान इनपुट दुकानों या फसल कटाई के समय एफपीओ संग्रह केंद्रों पर तत्काल माइक्रो-लोन की पेशकश कर सकते हैं।
- ये ऋण छोटे, अल्पकालिक, फसल चक्र के अनुरूप हैं और मौजूदा डिजिटल फिंगरप्रिंट का लाभ उठाते हैं।

डी. वैकल्पिक क्रेडिट स्कोरिंग

- पारंपरिक केसीसी (किसान क्रेडिट कार्ड) ऋण अक्सर जमीन के रिकॉर्ड और भौतिक संपार्श्विक की आवश्यकता होती है।
- एआई मॉडल का उपयोग करके, बैंक अब किसानों का आकलन कर सकते हैं:
- लेन-देन इतिहास: यूपीआई भुगतान, एईपीएस निकासी, इनपुट खरीद।
- फसल पैदावार पैटर्न: सैटेलाइट/रिमोट सेंसिंग डेटा।
- डीलर नेटवर्क इनपुट: खरीद आवृत्ति और इनपुट मात्रा।
- मौसम पूर्वानुमान: वर्षा या तापमान विचलन जो पुनर्भुगतान चक्र को प्रभावित कर सकता है।

चुनौतियाँ, व्यापार-बदलाव और नैतिक चिंताएँ

यूपीआई, एईपीएस और एआई-संचालित ऋण ने ग्रामीण कृषि वित्त को बदल दिया है, लेकिन संक्रमण बिना जोखिम और व्यापार-बदलाव के नहीं है। डिजिटल किसान पारिस्थितिकी तंत्र को समावेशी, सुरक्षित और स्थायी बनाए रखने के लिए इन चुनौतियों का व्यावहारिक मूल्यांकन आवश्यक है।

1. डेटा गोपनीयता और सहमति

- किसानों का लेन-देन डेटा, सब्सिडी रसीदें और बायोमेट्रिक पहचान संवेदनशील हैं।
- उचित सुरक्षा उपायों के बिना, दुरुपयोग या अनधिकृत साझा करने से वित्तीय या पहचान चोरी हो सकती है।

2. एजेंट कब्जा और नकदी समस्याएँ

- बीसी एजेंट या व्यापारी किसानों से अनधिकृत शुल्क ले सकते हैं, निकासी में देरी कर सकते हैं, या नकदी की कमी के कारण सेवा देने से इंकार कर सकते हैं।
- एजेंट पर अत्यधिक निर्भरता ग्रामीण भुगतान में एकल बिंदु विफलता पैदा करती है।

3. साइबर-धोखाधड़ी और संचालन जोखिम

- डिजिटल धोखाधड़ी, फिशिंग और पहचान स्पूफिंग उभरते जोखिम हैं, खासकर कम डिजिटल साक्षर किसानों के लिए।
- कनेक्टिविटी समस्याएँ या सिस्टम डाउनटाइम एईपीएस निकासी या यूपीआई भुगतान को बाधित कर सकते हैं, जिससे नकदी प्रवाह प्रभावित होता है।

निष्कर्ष

यूपीआई, एईपीएस और एआई-संचालित ऋण द्वारा संचालित डिजिटल किसान पारिस्थितिकी तंत्र ग्रामीण कृषि वित्त को बदल रहा है। किसानों में डिजिटल भुगतान अपनाने की दर 2022 में 11% से बढ़कर 2024 में 43% हो गई, जो तकनीकी तैयारियों और व्यवहारिक परिवर्तन को दर्शाती है।

मुख्य लाभ:

- यूपीआई और एईपीएस के माध्यम से तेज़, ट्रेस करने योग्य भुगतान।
- वित्तीय समावेशन में सुधार, एआई-आधारित स्कोरिंग के माध्यम से सूक्ष्म ऋण और कार्यशील पूंजी क्रेडिट सुलभ।
- एफपीओ, बीसी एजेंट और बैंकों के लिए संचालन दक्षता में सुधार।

बैंकों के लिए, डिजिटलाइजेशन जमा जुटाने और कासा वृद्धि को बढ़ाता है, उच्च गुणवत्ता वाले कृषि अग्रिम सक्षम करता है, एनपीए कम करता है, ऑनलाइन केसीसी नवीनीकरण और डिजिटल OTS के माध्यम से संचालन लागत घटाता है, और क्रॉस-सेलिंग अवसरों के लिए किसान संबंध मजबूत करता है।

लेन-देन डेटा, सैटेलाइट इमेजरी और इनपुट रिकॉर्ड को एआई मॉडलों के साथ एकीकृत करके, बैंक जिम्मेदारी और समावेशी तरीके से ऋण दे सकते हैं। डेटा गोपनीयता और साइबर जोखिम जैसी चुनौतियों के बावजूद, डिजिटल भुगतान और एआई-संचालित क्रेडिट किसानों को सशक्त बनाते हैं, तरलता सुधारते हैं और बैंकिंग दक्षता बढ़ाते हैं, जिससे एक स्थायी, समावेशी ग्रामीण वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र बनता है।

रानु शर्मा
संकाय सदस्य,
सीबीओटीसी, भोपाल

बैंकों में साईबर सुरक्षा - एक चुनौती

डिजिटल युग ने मानव जीवन की संरचना को पूरी तरह बदल दिया है. आज हर क्षेत्र में तकनीकी हस्तक्षेप स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है. बैंकिंग क्षेत्र भी इस परिवर्तन से अछूता नहीं रहा है. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, एटीएम, क्रेडिट-डेबिट कार्ड सुविधा, डिजिटल वॉलेट इत्यादि ने बैंकिंग सेवाओं को बेहद आसान और सुलभ बना दिया है, परंतु इसी डिजिटल सुविधा के साथ एक गंभीर खतरा भी जन्म ले चुका है - साइबर सुरक्षा चुनौतियाँ. वर्तमान समय में बैंकिंग प्रणाली का सबसे बड़ा जोखिम साइबर अपराधियों द्वारा की जाने वाली धोखाधड़ी है.साइबर सुरक्षा वह प्रणालीगत प्रयास है जिसके माध्यम से डिजिटल नेटवर्क, डाटा, ऑनलाइन लेनदेन, सर्वर, सॉफ़्टवेयर, और उपयोगकर्ता की गोपनीय जानकारी को अनधिकृत पहुंच, चोरी या क्षति से बचाया जाता है. बैंकिंग में साइबर सुरक्षा का अर्थ है - ग्राहकों के वित्तीय डेटा और लेनदेन को हर प्रकार के साइबर जोखिम से संरक्षित रखना.

बैंकिंग प्रणाली और डिजिटल विस्तार

कुछ वर्षों पूर्व तक बैंकिंग कार्य मुख्यत: शाखा स्तर पर सीमित था. ग्राहक को खाता खोलने, जमा-निकासी या ड्राफ्ट जैसी सेवाओं के लिए बैंक जाना अनिवार्य था। परंतु आज डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग को "जेब में बैंक" बना दिया है.

- यूपीआई लेनदेन ने नकद संस्कृति को बदल दिया.
- इंटरनेट बैंकिंग से घर बैठे लेनदेन की सुविधा मिली.
- मोबाइल ऐप्स ने मिनटों में बिल भुगतान, फंड ट्रांसफर, नई सेवाओं का आवेदन आदि संभव कर दिया.

लेकिन इस सहजता ने साइबर अपराधियों के लिए भी रास्ते खोल दिए.

बैंकों को मिलने वाली साइबर धमकियों के प्रकार

1. फ़िशिंग (Phishing) - फर्जी ईमेल, लिंक या वेबसाइट बनाकर उपयोगकर्ता से लॉगिन जानकारी प्राप्त करना.
2. विशिंग (Vishing) - फोन कॉल के माध्यम से खुद को बैंक अधिकारी बताकर OTP या कार्ड विवरण लेना.
3. स्मिशिंग (Smishing) - एसएमएस के जरिए नकली लिंक भेजकर खाते तक पहुंच बनाने का प्रयास.
4. रैनसमवेयर अटैक - बैंक के सर्वर या सिस्टम को हैक कर डाटा लॉक कर देना और फिरौती मांगना.
5. एटीएम स्किमिंग - एटीएम मशीनों में स्कैनर लगाकर कार्ड डाटा प्राप्त करना.
6. मालवेयर / स्पायवेयर - बैंकिंग ऐप्स या सिस्टम में मालवेयर डालकर गोपनीय डाटा चोरी करना.
7. डेटा ब्रीच - बैंक के डाटाबेस में सेंध लगाकर लाखों खातों की जानकारी निकालना.

साइबर अपराधियों की कार्यशैली - साइबर अपराधी पहले सोशल इंजीनियरिंग का उपयोग करते हैं. वे मानव मनोविज्ञान का विश्लेषण कर झांसा देते है-

- ★ "आपका केवाईसी पेंडिंग है, तुरंत अपडेट करें."
- ★ "आपको 50,000 की सब्सिडी स्वीकृत हुई है, लिंक पर क्लिक करें."
- ★ "आपका कार्ड ब्लॉक होने वाला है, OTP बताएं."

ऐसी परिस्थितियों में अनजान ग्राहक जाल में फँस जाते हैं और कुछ ही मिनटों में उनकी मेहनत की कमाई गायब हो जाती है.

साइबर अपराध के कारण ग्राहक और बैंक दोनों प्रभावित

1. ग्राहक की आर्थिक हानि
2. बैंक की साख को नुकसान
3. नियामक संस्थाओं की जांच व दंडात्मक कार्यवाही
4. ग्राहकों में विश्वास की कमी और डिजिटल बैंकिंग से दूरी
5. कानूनी विवाद और मुआवजा देने का दबाव

भारतीय बैंकिंग प्रणाली और साइबर सुरक्षा की वर्तमान स्थिति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने साइबर सुरक्षा हेतु कई निर्देश जारी किए हैं.प्रत्येक बैंक में साइबर सुरक्षा परिचालन केन्द्र स्थापित किया गया है, परंतु ग्रामीण और अर्द्धशहरी इलाकों में अभी भी जागरूकता कम है.

- छोटे कोऑपरेटिव बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अभी भी तकनीकी दृष्टि से सशक्त नहीं हैं.
- साइबर हमले के मामले अक्सर दर्ज भी नहीं होते, जिससे अपराधियों का मनोबल बढ़ता है.

तकनीकी सुरक्षा उपाय

1. फायरवॉल सिस्टम
2. मल्टी फैक्टर ऑथेंटिकेशन
3. एनक्रिप्शन तकनीक
4. एआई आधारित फ्रॉड मॉनीटरिंग सिस्टम
5. बायोमीट्रिक व वॉयस रिकग्निशन आधारित लॉगिन सिस्टम

साइबर सुरक्षा के लिए सरकारी और नियामक प्रयास

- आरबीआई साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क
- कंप्यूटर इमरजेंसी रिस्पांस टीम की सक्रियता
- डिजिटल इंडिया अभियान के तहत साइबर जागरूकता कार्यक्रम

- एनपीसीआई द्वारा एनपीसीआई सुरक्षा प्रोटोकॉल

ग्राहकों की जागरूकता - सबसे बड़ा हथियार

- बैंक कभी भी ओटीपी पासवर्ड या सीवीवी नहीं मांगते - यह संदेश प्रत्येक ग्राहक तक पहुँचना चाहिए.
- लिंक पर क्लिक करने से पहले लिंक की जांच करने की आदत डालनी होगी.
- पब्लिक वाई-फाई पर बैंकिंग करने से बचना चाहिए.
- पासवर्ड समय-समय पर बदलना चाहिए.

बैंक कर्मचारियों की भूमिका

- समय-समय पर सायबर सुरक्षा प्रशिक्षण अनिवार्य किया जाना चाहिए.
- संदिग्ध लेनदेन की तुरंत रिपोर्टिंग की जाए.
- शाखा स्तर पर ग्राहक जागरूकता अभियान चलाया जाए.
- एटीएम और पीओएस टर्मिनल की नियमित जांच की जाए.

भविष्य की चुनौतियाँ

- कृत्रिम बुद्धिमत्ता और डीप फेक तकनीक द्वारा तैयार की जाने वाली फर्जी कॉल्स और वीडियो.
- क्वांटम कंप्यूटिंग आने पर पारंपरिक एन्क्रिप्शन बेकार हो सकता है.
- ग्रामीण क्षेत्रों में साइबर साक्षरता का अभाव.

निष्कर्ष

बैंकिंग प्रणाली में साइबर सुरक्षा आज केवल तकनीकी विषय नहीं रहा, बल्कि यह राष्ट्रीय आर्थिक सुरक्षा का प्रश्न बन गया है. बैंक, सरकार, नियामक संस्थाएँ, तकनीकी विशेषज्ञ, और ग्राहक सभी की संयुक्त जिम्मेदारी है कि साइबर अपराधों के विरुद्ध मजबूत सुरक्षा कवच तैयार किया जाए.यदि हम समय रहते नहीं चेतें, तो डिजिटल बैंकिंग की विश्वसनीयता पर प्रश्नचिह्न लग सकता है, इसलिए आवश्यक है कि तकनीक के साथ-साथ जागरूकता को प्राथमिकता दी जाए.

गौरव कुमार जैन
क्षेत्रीय प्रमुख,
क्षेत्रीय कार्यालय अहमदाबाद

अनमोल धरोहर

बुजुर्ग पिताजी जिद कर रहे थे कि, उनकी चारपाई बाहर बरामदे में डाल दी जाये। बेटा परेशान था। बहू बड़बड़ा रही थी। कोई बुजुर्गों को अलग कमरा नहीं देता, हमने दूसरी मंजिल पर कमरा दिया, ए.सी, टी.वी, फ्रिज सब सुविधाएँ हैं, नौकरानी भी दे रखी है। पता नहीं, सत्तर की उम्र में सठिया गये हैं..।

पिता कमजोर और बीमार हैं...जिद कर रहे हैं, तो उनकी चारपाई गैलरी में डलवा ही देता हूँ, नितिन ने सोचा। पिता की इच्छा पूरी करना उसने स्वभाव बना लिया था।

अब पिता की एक चारपाई बरामदे में भी आ गई थी। हर समय चारपाई पर पड़े रहने वाले पिता अब टहलते-टहलते गेट तक पहुंच जाते। कुछ देर लॉन में टहलते, लॉन में नाती-पोतों के साथ खेलते, बात करते, हंसते, बोलते और मुस्कुराते। कभी-कभी बेटे से मनपसंद खाने की चीजें भी लाने की फरमाईश भी करते। खुद खाते, बहू-बेटे और बच्चों को भी खिलाते...धीर-धीरे उनका स्वास्थ्य अच्छा होने लगा था।

दादा ! मेरी बॉल फेंको। गेट में प्रवेश करते हुए नितिन ने अपने पाँच वर्षीय बेटे की आवाज सुनी, तो बेटा अपने बेटे को डांटने लगा, अंशुल बाबा बुजुर्ग हैं, उन्हें ऐसे कामों के लिए मत बोला करो।

पापा ! दादा रोज हमारी बॉल उठाकर फेंकते हैं....अंशुल भोलेपन से बोला।

क्या....नितिन ने आश्चर्य से पिता की तरफ देखा।

पिता- हाँ बेटा तुमने ऊपर वाले कमरे में सुविधाएँ तो बहुत दी थीं। लेकिन अपनों का साथ नहीं था। तुम लोगों से बातें नहीं हो पाती थीं। जब से गैलरी में चारपाई पड़ी है, निकलते बैठते तुम लोगों से बातें हो जाती हैं। शाम को अंशुल-पाशी का साथ मिल जाता है।

पिता कहे जा रहे थे और नितिन सोच रहा था, बुजुर्गों को शायद भौतिक सुख-सुविधाओं से ज्यादा अपनों के साथ की जरूरत होती है.....

बुजुर्गों का सम्मान करें यह हमारी धरोहर हैं और अपने बुजुर्गों का ख्याल हर हाल में अवश्य रखें..यह वो पेड़ है जो थोड़े कड़वें हैं, लेकिन इनके फल बहुत मीठे हैं, और इनकी छाँव का कोई मुकाबला नहीं; ये हमारी अनमोल धरोहर हैं।

मिथलेश कुमार
मुख्य प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय,लुधियाना

सह-ऋण व्यवस्था हेतु नए दिशा-निर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के बीच सह-ऋण के लिए एक नियामक ढांचा प्रस्तुत किया है, ताकि उधारकर्ताओं को ऋण प्रवाह में वृद्धि की जा सके। ये दिशा-निर्देश वाणिज्यिक बैंकों (कुछ श्रेणियों को छोड़कर), अखिल-भारतीय वित्तीय संस्थानों तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होंगे, जबकि डिजिटल ऋण व्यवस्था पर अलग दिशानिर्देश लागू रहेंगे। वर्तमान में प्रचलित सह-ऋण समझौतों को प्रभावी तिथि तक मौजूदा नियमों का पालन करना होगा। यदि किसी डिजिटल ऋण व्यवस्था में सह-ऋण शामिल है, तो उस पर आरबीआई के डिजिटल ऋण संबंधी दिशा-निर्देशों के साथ-साथ इन निर्देशों का भी पालन आवश्यक होगा। यह व्यवस्था मल्टीपल बैंकिंग, कंसोर्टियम लेंडिंग या सिंडिकेशन के अंतर्गत दिए गए ऋणों पर लागू नहीं होगी। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के लिए सह-ऋण व्यवस्था संबंधी दिशा-निर्देश 1 जनवरी, 2026 से प्रभावी होंगे। इसके प्रमुख बिंदु निम्नलिखित हैं:

सामान्य दिशा-निर्देश:

- सह ऋण का अर्थ है किसी आरंभिक विनियमित इकाई और साझेदार विनियमित इकाई के बीच किया गया एक औपचारिक समझौता, जिसके अंतर्गत दोनों संयुक्त रूप से ऋण का वित्तपोषण करते हैं तथा आय और जोखिमों को साझा करते हैं।
- प्रत्येक ऋण में विनियमित इकाइयों को कम-से-कम 10% हिस्सा अपने खातों में बनाए रखना अनिवार्य होगा।
- प्रत्येक संस्था की ऋण नीति में सह ऋण से संबंधित प्रावधान शामिल होने चाहिए, जैसे - उधारकर्ता चयन के मानदंड, शिकायत निवारण तंत्र तथा सह-ऋण के लिए आंतरिक सीमा निर्धारण।
- ऋण समझौते में प्रत्येक विनियमित इकाई की भूमिकाएँ एवं जिम्मेदारियाँ, ग्राहक सुरक्षा उपाय तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया स्पष्ट रूप से उल्लिखित होनी चाहिए।
- सह ऋण के अंतर्गत दिए गए प्राथमिकता क्षेत्र ऋण के लिए प्रत्येक इकाई अपने हिस्से के अनुसार दावा कर सकती है।
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को सह ऋण के तहत अवास्तविक लाभ के लिए लागू लेखांकन मानकों का पालन करना होगा, और ऐसे लाभों को ऋण परिपक्वता तक नियामक पूंजी से घटाना होगा।

★ **ब्याज दर एवं शुल्क:**

- उधारकर्ताओं से एक मिश्रित ब्याज दर ली जाएगी, जो प्रत्येक विनियमित इकाई के वित्तीय हिस्से के अनुसार उनके ब्याज दरों का भारित औसत होगी।
- ब्याज दरों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की जानकारी उधारकर्ताओं को सूचित करना अनिवार्य होगा।
- सभी शुल्क और प्रभारों का विवरण मुख्य तथ्यों के विवरणपत्र में दिया जाना चाहिए तथा इन्हें वार्षिक प्रतिशत दर में सम्मिलित किया जाना आवश्यक है।
- शुल्कों में ऋण इनहैंसमेंट या डिफॉल्ट लॉस गारंटी से संबंधित तत्व शामिल नहीं किए जा सकते, जब तक कि आरबीआई द्वारा स्पष्ट रूप से अनुमति न दी गई हो।

★ **परिचालन संबंधी व्यवस्थाएँ:**

- साझेदार विनियमित इकाइयों को ऋण वितरण की तिथि से 15 दिनों के भीतर अपने हिस्से का ऋण अपने खातों में दर्ज करना अनिवार्य होगा।
- विनियमित इकाइयों और उधारकर्ताओं के बीच होने वाले सभी लेन-देन एक एस्क्रो खाते के माध्यम से किए जाएंगे।
- सह ऋण के अंतर्गत दिए गए सभी ऋणों का ऑडिट किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे आंतरिक नीतियों और नियामक दिशा-निर्देशों के अनुरूप हैं।
- प्रत्येक कंपनी को एक व्यवसाय निरंतरता योजना तैयार करनी होगी, ताकि सह ऋण समाप्त होने की स्थिति में भी उधारकर्ताओं को सेवाओं में कोई बाधा न आए।

★ ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्टिंग:

- प्रत्येक विनियमित इकाई को अपने ऋण हिस्से की जानकारी ऋण सूचना कंपनियों को ऋण सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अनुसार प्रस्तुत करनी होगी।

★ डिफॉल्ट लॉस गारंटी:

- आरंभिक विनियमित इकाई सह ऋण के अंतर्गत बकाया ऋणों पर अधिकतम 5% तक की डिफॉल्ट लॉस गारंटी प्रदान कर सकती है, बशर्ते यह आरबीआई के डिजिटल ऋण संबंधी दिशा-निर्देशों के अनुरूप हो।

★ परिसंपत्ति वर्गीकरण मानदंड:

- परिसंपत्ति वर्गीकरण उधारकर्ता-विशिष्ट होगा। यदि किसी एक कंपनी द्वारा किसी उधारकर्ता को एसएमए या एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, तो वही वर्गीकरण दूसरी ईकाइ पर भी लागू होगा।
- सभी संबंधित जानकारियों के बीच रीयल-टाइम आधार पर साझा की जानी चाहिए।

- वित्तीय विवरणों में सह ऋण से संबंधित जानकारी, जैसे - ऋण की मात्रा, ब्याज दरें, शुल्क, क्षेत्रवार वितरण तथा प्रदर्शन विवरण शामिल होना चाहिए।

★ निरसन प्रावधान:

- प्राथमिकता क्षेत्र ऋण हेतु 2020 में जारी सह-ऋण संबंधी परिपत्र को निरस्त किया जाता है।
- तथापि, वर्तमान में प्रचलित सभी व्यवस्थाओं को नए दिशा-निर्देशों के अनुरूप लाया जाना आवश्यक होगा।

★ ऋण एक्सपोज़र के हस्तांतरण:

- सह ऋण के अंतर्गत ऋणों का आगे का कोई भी हस्तांतरण आरबीआई के मास्टर दिशा-निर्देश ट्रांसफर ऑफ लोन एक्सपोज़र के अनुरूप होना चाहिए।
- किसी तीसरे पक्ष को ऋण का हस्तांतरण तभी किया जा सकता है जब आरंभिक और साझेदार दोनों REs की सहमति प्राप्त हो।

★ प्रकटीकरण

- प्रत्येक RE को अपनी वेबसाइट पर अपने सक्रिय सह ऋण साझेदारों की सूची प्रकाशित करनी होगी।

निष्कर्ष:
यह ढांचा सह-ऋण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने का उद्देश्य रखता है, ताकि पारदर्शिता, उधारकर्ता संरक्षण और नियामक अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। इसमें न्यायसंगत व्यवहार, जोखिम-साझेदारी और मजबूत संचालन तंत्र पर विशेष बल दिया गया है। इन दिशा-निर्देशों में ब्याज दर, शुल्क, परिसंपत्ति वर्गीकरण तथा रिपोर्टिंग आवश्यकताओं से संबंधित विषयों पर स्पष्टता प्रदान की गई है।

अजय कुमार झा
सहायक महाप्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई

सहर्ष सूचित किया जाता है कि लुधियाना क्षेत्रीय कार्यालय में कार्यरत श्री मिथलेश कुमार, मुख्य प्रबंधक के सुपुत्र **एकलव्य** को **12वीं की बोर्ड परीक्षा 2025 में 93.20% अंक** प्राप्त हुए हैं। इसके साथ ही देश की सबसे प्रसिद्ध इंजीनियरिंग प्रवेश परीक्षा **आई.आई.टी जे.ई.ई. एडवांस में ऑल इंडिया रैंक 1616** प्राप्त हुई है। वर्तमान में आई.आई.टी. इंदौर में कंप्यूटर साइंस एंड इंजीनियरिंग की पढ़ाई कर रहे हैं।

सेन्ट्रलाइट परिवार आपके उज्जवल भविष्य की कामना करता है.

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 बैंक ने मान्यता प्राप्त की तथा ET Edge द्वारा "Iconic Brand of India 2025" के सम्मान से गौरवान्वित हुआ।

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

हिन्दी दिवस

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