

ਨਵੋਦਯ

ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਧ ਬੈਂਕ ਦੀ ਤਿਮਾਹੀ ਗ੍ਰਹ ਪਤ੍ਰਿਕਾ | ਜੂਨ 2024

ੴ ਸ੍ਰੀ ਵਾਹਿਗੁਰੂ ਜੀ ਕੀ ਫਤਹਿ



Navodaya

Punjab & Sind Bank Quarterly House Journal | June 2024





On the occasion of 117th Foundation Day of our Bank, MD & CEO Shri Swarup Kumar Saha alongwith Chairman Dr. Charan Singh, Director smt. M.G.Jayasree inaugurated the Mobile ATM Van at Gurudwara Sri Bangla Sahib Ji.



Our Bank is pleased to announced its strategic partnership with Maruti Suzuki Smart Finance, a key initiative of Maruti Suzuki India Limited (MSIL) that provides seamless end to end digital finance journey to the customers. This collaboration aims to facilitate customers with enhanced vehicle financing options to purchase Maruti Suzuki cars.

प्रधान कार्यालय, बैंक हाउस, 21, राजेन्द्र प्लेस, नई दिल्ली - 110008
 Head Office, Bank House, 21, Rajendra Place, New Delhi - 110008
 editor.navodaya@psb.co.in | 011-25763539

मुख्य संरक्षक/Chief Custodian

श्री स्वरूप कुमार साहा

Shri Swarup Kumar Saha

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी / MD & CEO

संरक्षक / Custodian

श्री रवि मेहरा

Shri Ravi Mehra

कार्यपालक निदेशक / Executive Director

मुख्य संपादक / Chief Editor

श्री गजराज देवी सिंह ठाकुर

Shri Gajraj Devi Singh Thakur

महाप्रबंधक / General Manager

संपादक मंडल / Editorial Board

श्री राजेश सी पांडे

Shri Rajesh C Pandey

महाप्रबंधक / General Manager

श्री निखिल शर्मा

Shri Nikhil Sharma

मुख्य प्रबंधक / Chief Manager

श्रीमती भारती

Smt. Bharati

प्रबंधक / Manager

पंजाब एण्ड सिंध बैंक गृह पत्रिका में प्रकाशित सामग्री में दिए गए विचार, संबंधित लेखक के अपने हैं। पंजाब एण्ड सिंध बैंक का प्रकाशित विचारों से सहमत होना ज़रूरी नहीं है। सामग्री की मौलिकता एवं कॉपी राइट अधिकारों के प्रति भी लेखक स्वयं उत्तरदायी है।

मुद्रक : जैना ऑफ़सेट प्रिंटर्स

ए 33/2, साइट-4, साहिबाबाद इंडस्ट्रीयल एरिया,

गाज़ियाबाद, उत्तर प्रदेश

फोन नं. : 98112 69844

ई-मेल: jainaoffsetprinters@gmail.com

विषयसूची/Index

| | | |
|-----|--|-------|
| 1. | संपादक मंडल/विषय-सूची | 1 |
| 2. | शुभकामनाएं एवं सुझाव | 2 |
| 3. | संपादकीय | 3 |
| 4. | Welcome of New Shareholder director/farewell of Shareholder director | 4 |
| 5. | Opening of Model Smart Branch at Safdarjung | 5 |
| 6. | भारतीय अर्थव्यवस्था को प्रभावित करता जलवायु परिवर्तन | 6-9 |
| 7. | Branch Incharges meeting at ZO Gurugram | 10 |
| 8. | Highlights of Bank performance of June 2024 | 11 |
| 9. | Zone performance as on 30.06.2024 | 12-13 |
| 10. | जीवन में रिश्तों का महत्व | 14-16 |
| 11. | Annapoorna Inter Food, 16 th International Food & Beverage Trade Expo | 17 |
| 12. | आंचलिक कार्यालय के नवीन परिसर का शुभारंभ | 18 |
| 13. | Inauguration of New Branch/Premises of the Bank | 19 |
| 14. | समय का प्रवाह: एक बहता हुआ उपहार | 20-21 |
| 15. | Partership with Finwizard technology Pvt Ltd | 22 |
| 16. | MOU Signed with Indian Army | 23 |
| 17. | Navigating the rural Frontier- A Personal Account/ Poem | 24-25 |
| 18. | Practicing Gratitude in Life | 26-27 |
| 19. | बैंक के विभिन्न अंचल कार्यालयों में बैंक के 117वें स्थापना दिवस का आयोजन | 28-29 |
| 20. | Important Circulars of the Bank | 30-31 |
| 21. | वित्तीय प्रौद्योगिकी(फिनटेक) चुनौतियां एवं अवसर | 32-34 |
| 22. | Branch incharges meeting at ZO Gandhinagar | 35 |
| 23. | International Yoga Day & Plantation Day | 36 |
| 24. | Customer Secrvce and Customer Centricity | 37-41 |
| 25. | अग्नि सुरक्षा के उपाय एवं महत्व | 42-43 |
| 26. | 21 st century के बैंकर की quality को सिखाता हमारा daily life की life-line दिल्ली मेट्रो | 44 |

शुभकामनाएं एवं सुझाव / Letter to the Editor



Dear sir,

I am receiving Navodaya magazines regularly from many years. I congratulate team editors for the content, colourful, classy presentation. This time in Navodaya article on Education (Dr. Charanjeet Singh) All about Nominations(Manpreet Sikka) were knowledgeable while articles on AI were also informative.



Anita Verma
writer, journalist and critic

गृह पत्रिका "नवोदय" के मार्च 2024 अंक की प्राप्ति हुई। इसके लिए आपको सादर धन्यवाद।

वास्तव में इस गृह पत्रिका में प्रधान कार्यालय स्तर के सभी आयोजनों, बैंक की गतिविधियों जैसे : नई शाखा का शुभारंभ, विभिन्न सांस्कृतिक कार्यक्रम और कार्यालयी आयोजनों के साथ-साथ उच्चाधिकारियों के लेख आदि सभी का बेहतर संकलन अत्यंत सराहनीय और प्रशंसनीय है।

इस अंक में जो भी लेख संकलित किए गए हैं जैसे : कृत्रिम बुद्धिमत्ता, कैश मैनेजमेंट और मुद्रा व अन्य बैंकिंग संबंधी सभी विषय अत्यंत ज्ञानवर्धक और रुचिकर हैं। पत्रिका में ऐसे विषयों के लेख चयनित किए गए हैं जिनको पाठकगण यदि पढ़ना आरंभ करेंगे तो लेख को पूरा अवश्य पढ़ेंगे। वास्तव में ऐसे ही लेख रोचक और ज्ञानवर्धक होते हैं। इसके अतिरिक्त पत्रिका में छायाचित्रों का संकलन भी अत्यंत प्रशंसनीय हैं।

इसके लिए प्रधान कार्यालय की संपादक मण्डल टीम के प्रत्येक सदस्य बधाई के पात्र है। मेरी तरफ से संपादक मण्डल की टीम को मंगलकामनाएं। मैं गृह पत्रिका "नवोदय" के उज्ज्वल भविष्य की कामना करता हूँ।



सतबीर सिंह
आंचलिक प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, लखनऊ

बैंक की गृह पत्रिका नवोदय का मार्च, 2024 अंक प्राप्त करते हुए अति प्रसन्नता हो रही है। पत्रिका में विभिन्न विभागों की रचनाओं को सम्मिलित करना एक सराहनीय कदम है और हमें यकीन है कि यह आगे भी प्रगतिशील रहेगी। नवोदय पत्रिका किसी एक विशेष भाषा को केन्द्र में लेकर नहीं चलती अपितु सभी भाषाओं को केन्द्र में लाना इसका उद्देश्य है। जिससे बैंक का अधिकाधिक प्रचार-प्रसार एवं उत्थान हो सके। यही इसकी सबसे बड़ी विशेषता है।

पत्रिका बेहद ही रुचिकर एवं ज्ञानवर्धक है तथा विविधताओं को भी समेटे हुए है।



उपासना धर
आंचलिक प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, पटियाला



संपादकीय

प्रिय साथियो,

मैं आप सभी को हमारे जीवन वाहिनी बैंक के 117वें स्थापना दिवस के शुभ अवसर पर बधाई देता हूँ। हमारे बैंक ने राष्ट्र की सेवा में 116 गौरवशाली वर्ष पूर्ण कर लिए हैं। यह हम सभी के लिए गौरव का क्षण है। इन बीते वर्षों के दौरान, बैंक ने कई नवोन्मेषी कार्यों को पूर्ण करते हुए, आईटी और डिजिटल रूपांतरण किए जो हमारे लिए निश्चित रूप से मील का पत्थर साबित होंगे। बैंक द्वारा अपने 117वें स्थापना दिवस के अवसर पर कई नवीन पहलें भी की गयी हैं। इस अवसर पर बैंक ने अपनी प्रथम मोबाइल एटीएम वैन(पीएसबी ऑन व्हील) का शुभारंभ किया है तथा हाल ही में रक्षा वेतन और ऋण उत्पादों की सर्वोत्तम श्रृंखला के प्रस्ताव हेतु भारतीय सेना के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने के साथ-साथ अपने डिजिटल मंच के माध्यम से कार ऋण प्रदान करने हेतु मारुति सुजुकी के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। इसके अतिरिक्त बैंक ने पीएसबी यूनिट पर कई डिजिटल सेवाओं जैसे फिज़्डम के साथ टाई-अप के माध्यम से म्यूचुअल फंड/डीमेट सेवाओं का भी आरंभ किया है। हमारा बैंक निरंतर नवोन्मेषी कार्य करते हुए प्रतिस्पर्धी बाजार में ग्राहकों को सेवाएं प्रदान कर रहा है। चूंकि हमारे बैंक की स्थापना जिन महान दूरदर्शियों की अगुवाई में की गयी थी उनका उद्देश्य समाज के आर्थिक रूप से अशक्त वर्ग की सहायता अथवा सेवा करना था।

जहां सेवा ही, जीवन-ध्येय है!

हमारे बैंक की यही मूल भावना है जिसे हम सभी मिलकर साकार कर रहे हैं। हमें अपने अथक प्रयासों, धैर्य तथा दृढ़ निश्चय के साथ वर्ष 2024-25 के दौरान सुदृढ़तापूर्वक उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए प्रयासरत होना होगा।

गृह पत्रिका नवोदय अपने विचारों और अनुभवों को दूसरों तक जोड़ने का एक साझा प्रयास है। इसी उद्देश्य से पत्रिका में अत्यंत ज्ञानवर्धक एवं रोचक लेख एवं कार्टून को भी समाहित किया जाता है। इसके अतिरिक्त गृह पत्रिका नवोदय के इस अंक में मुख्य रूप से बैंक में आयोजित विभिन्न गतिविधियों, बैंक के विभिन्न उत्पादों, नीतियों, महत्वपूर्ण परिपत्रों सहित भारतीय अर्थव्यवस्था को प्रभावित करता जलवायु परिवर्तन, जीवन में रिश्तों का महत्व, Practicing Gratitude in Life, Customer Service and Customer Centricity आदि लेख भी समाहित किए गए हैं, जो हमारी जानकारी को पोषित करते हैं। इसलिए आप सभी अपने विचारों को पत्रिका के माध्यम से साझा करते रहें।

मुझे विश्वास है कि आप इसे उपयोगी और सूचनाप्रद पाएंगे। बैंकिंग के विविध पहलुओं को समेटे यह पत्रिका आपको कैसी लगी, इसके अनवरत सुधार की दिशा में आपकी प्रतिक्रिया एवं सुझावों का हमें सदैव इंतजार रहेगा।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित!

(गजराज देवी सिंह ठाकुर)
महाप्रबंधक एवं मुख्य संपादक

WELCOME TO OUR NEW SHAREHOLDER DIRECTOR



Shri R P Gupta, retired from LIC of India as Executive Director. He holds Master's degree in Physics from Lucknow University. He is Fellow of Insurance Institute of India, Mumbai. He has an illustrious career spanning over 36 years with the Life Insurance Corporation of India working in various key departments and in leadership positions. He has also served as faculty for three years in National Insurance Academy, Pune. He has wide experience in marketing, finance, and general management.

A WARM FAREWELL TO OUR SHAREHOLDER DIRECTOR SHRI TIRATH RAJ MENDIRATTA



Tirath Raj Mendiratta had been appointed as Shareholder Director of Punjab & Sind Bank w.e.f 01.07.2017 to 30.06.2020 and re-elected as Shareholder Director w.e.f. 12.05.2021 and on 10.05.2024 a warm farewell has been given to him .

OPENING OF MODEL SMART BRANCH AT SAFDARJUNG ENCLAVE

On the occasion of 117th Foundation Day of the Bank, MD & CEO Shri Swarup Kumar Saha inaugurated Model Smart Branch at Safdarjung Enclave, New Delhi in the presence of General Manager, Zonal Manager Delhi-I & Delhi-II and other Dignitaries of our Bank.



भारतीय अर्थव्यवस्था को प्रभावित करता जलवायु परिवर्तन



• दिनेश कुमार गोयल •

जलवायु एक लंबे समय में या कुछ सालों में किसी स्थान का औसत मौसम है। मौसम परिवर्तनशील है जो एक दिन में कई बार भी परिवर्तित होता रहता है। अभी थोड़ी धूप है, तो कुछ सैकंडो में आसमान घने काले बादलों से घिर सकता है। किंतु जलवायु के संबंध में ऐसा नहीं है। जलवायु एक लम्बे समय तक एक जैसी स्थिति में बनी रहती है। जैसे पहाड़ों का मौसम अमूमन ठंडा रहता है जबकि मरुस्थलीय क्षेत्र गर्मी से तपते हैं, वहीं समुद्र के किनारे बसे क्षेत्रों में सर्दी-गर्मी का प्रकोप बहुत कम होता है। वहां स्थिति एक समान रहती है। मैदानी इलाकों में मौसम सूर्य की स्थिति के अनुसार कुछ माह ठंडे-गर्म तथा कुछ वर्षा के होते हैं। प्रत्येक क्षेत्र की मानवीय क्रियाएं जलवायु पर ही निर्भर करती हैं। जलवायु किसी राष्ट्र विशेष के रहन-सहन, खान-पान कृषि अर्थव्यवस्था आदि के निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। प्रत्येक राष्ट्र या यदि भारत के संदर्भ में ही देखें तो जहां कोस-कोस में पानी बदलता है और चार कोस में वाणी परिवर्तन के साथ-साथ खान-पान तथा संस्कृतियों में भी बदलाव देखा जा सकता है। जम्मू-कश्मीर में उगने वाले रसीले सेब को दक्षिण भारत में उगाना मुश्किल है क्योंकि दोनों क्षेत्रों की जलवायु में अंतर है। इसी प्रकार राजस्थान के मरुस्थलीय क्षेत्र की जलवायु मोटे अनाज के उत्पादन के लिए बेहतरीन है। अतः जलवायु हमारी समस्त मानविकी एवं आर्थिक क्रियाओं एवं उस पर भी मुख्य रूप से कृषि क्षेत्र को सबसे अधिक प्रभावित करती है।

भारत में लगभग 60 प्रतिशत लोग अपनी आजीविका हेतु कृषि तथा कृषि संबद्ध क्रियाओं पर निर्भर हैं। वर्तमान में भारत सहित संपूर्ण विश्व जलवायु परिवर्तन की समस्या से जूझ रहा है। पर्यावरण में अनेक परिवर्तन हो रहे हैं यथा तापमान में बढ़ोत्तरी, वर्षा में कमी, हवाओं की दिशा में परिवर्तन आदि प्रभाव दृष्टिगोचर हो रहे हैं। यह परिवर्तन दो कारकों से हो सकते हैं-आंतरिक अथवा बाह्य। आंतरिक कारकों में जलवायु प्रणाली के भीतर ही प्राकृतिक प्रक्रियाओं में हो रहे परिवर्तन शामिल हैं, जिनमें सौर उत्पादन में परिवर्तन, पृथ्वी की कक्षा, ज्वालामुखी विस्फोट आदि शामिल हैं जबकि बाह्य कारक मनुष्य जनित है जो सबसे



अधिक जलवायु के साथ-साथ पृथ्वी को बुरी तरह क्षति पहुंचा रहे हैं। "जलवायु परिवर्तनों में मानव गतिविधियों का सबसे बड़ा हाथ रहा है।" इन मानवीय कारकों में सबसे अधिक चिंता का विषय, औद्योगिकरण के लिए कोयले और पेट्रोलियम पदार्थों जैसे फॉसिल फ्यूल का अंधाधुंध उपयोग के कारण कार्बन डाई ऑक्साइड का बेहिसाब उत्सर्जन होना है, इसके अलावा वायुमंडल का सुरक्षा कवच ओजोन परत, जो सूर्य के खतरनाक रेडिएशन को रोकता है का लगातार हास होना। जनसंख्या वृद्धि, जल का बेहिसाब उपयोग, वनों की अंधाधुंध कटाई आदि भी मानवीय कारकों में शामिल हैं। 19वीं सदी की तुलना में धरती का औसत तापमान लगभग 1.2 सेल्सियस अधिक बढ़ चुका है। जलवायु परिवर्तन पर अंतर-सरकारी पैनल (आईपीसीसी) की रिपोर्ट के अनुसार, बीसवीं शताब्दी के उत्तरार्द्ध में उत्तरी गोलार्द्ध का औसत तापमान विगत वर्षों की तुलना में काफी अधिक था। हिमांकमंडल लगातार सिकुड़ रहा है

पिछले दशक में अंटार्कटिका में बर्फ पिघलने की दर तीन गुना हो गई है। विगत शताब्दी में वैश्विक समुद्र स्तर में लगभग 8 इंच की वृद्धि देखी गयी है। महासागरों का अम्लीकरण भी इसकी पुष्टि करता है। वस्तुतः महासागरों की ऊपरी परत द्वारा अवशोषित कार्बन-डाइ-ऑक्साइड की मात्रा में प्रति वर्ष लगभग 2 बिलियन टन की बढ़ोत्तरी हो रही है। यह सभी तेजी से बढ़ती औद्योगिकरणीय गतिविधियों का परिणाम है। (अप्रैल, इंडियन एक्सप्रेस)

संयुक्त राष्ट्र ने चेतावनी दी है कि ग्लोबल वार्मिंग तेज हो रही है और इसके लिए साफ़ तौर पर मानव जाति ही ज़िम्मेदार है। आईपीसीसी ने रिपोर्ट में कहा है कि बढ़ते तापमान से दुनिया भर में मौसम से जुड़ी भयंकर आपदाएं आएंगी। दुनिया पहले ही, बर्फ की चादरों के पिघलने, समुद्र के बढ़ते स्तर और बढ़ते अम्लीकरण में अपरिवर्तनीय बदलाव झेल रही है। भारत की बात करें तो वर्तमान मई-जून के महीने में संपूर्ण उत्तर भारत भीषण गर्मी की मार झेल रहा है। जहां वर्षा के लिए लंबा इंतजार करना पड़ रहा है। इस बात में कोई संदेह नहीं की कृषि व्यवस्था मुख्य रूप से वर्षा पर निर्भर है। (हाल की मीडिया रिपोर्ट के अनुसार)

जलवायु परिवर्तन भारत के साथ-साथ संपूर्ण वैश्विक अर्थव्यवस्था को भी नकारात्मक रूप से प्रभावित कर रहा है। इसी को देखते हुए एक अध्ययन में अमेरिका के राष्ट्रीय आर्थिक अनुसंधान ब्यूरो द्वारा अनुमान लगाया गया है कि वर्ष 1960 के बाद से वैश्विक तापमान में वृद्धि नहीं हुई होती तो आज वैश्विक सकल घरेलू उत्पाद 37% अधिक होता, जबकि दूसरे अध्ययन में 'नेचर' द्वारा अनुमान लगाया गया है कि जलवायु प्रभावों के कारण अगले 26 वर्षों में वैश्विक औसत आय में लगभग पाँचवें भाग तक गिरावट आ सकती है। जलवायु परिवर्तन के कारण कृषि के पैटर्न में बदलाव आया है। बढ़ता तापमान, वर्षा पैटर्न में बदलाव और चरम मौसमी घटनाएँ कृषि के लिये अनुकूल क्षेत्रों के भौगोलिक वितरण को बदल रही हैं। उदाहरण के लिये, मध्य-पूर्व और उत्तरी अफ्रीका जैसे पारंपरिक रूप से उपजाऊ क्षेत्रों में सूखे और मरुस्थलीकरण के कारण फसल की पैदावार में गिरावट आ रही है, जिससे खाद्य असुरक्षा और संभावित आर्थिक अस्थिरता बढ़ रही है। जलवायु-जनित घटनाएँ लोगों को अपने घरों से पलायन करने के लिये विवश कर रही हैं, जिससे मेजबान समुदायों के लिये आर्थिक चुनौतियाँ पैदा हो रही हैं और संसाधनों को लेकर संभावित संघर्ष उत्पन्न हो रहे हैं। जलवायु परिवर्तन के कारण क्लाइमेट जैट्रीफिकेशन का खतरा पैदा हो रहा है अर्थात जहाँ समृद्ध व्यक्ति और व्यवसाय सुरक्षित या अधिक प्रत्यास्थी माने जाने वाले भूभागों में स्थानांतरित हो जाते हैं। इससे आर्थिक विस्थापन की स्थिति बन सकती है तथा कमज़ोर समुदायों का और अधिक हाशियाकरण हो सकता है। इससे समाज में आर्थिक समानता स्थापित करना और अधिक चुनौतिपूर्ण हो जाता है।

कृषि को जलवायु परिवर्तन ने व्यापक स्तर पर नकारात्मक रूप से प्रभावित किया है। जैसा कि हम जानते हैं कि भारत की अर्थव्यवस्था का सबसे महत्वपूर्ण अंग कृषि ही है। भारत की अधिकांश कृषि वर्षा आधारित है। जिसमें कृषि की अच्छी पैदावार के लिए मानसून में होने वाली वर्षा की सबसे अधिक महत्वपूर्ण भूमिका रहती है। समय पर वर्षा अच्छी फसल के उत्पादन का कारण है जबकि कम वर्षा या गैर-मौसमी अत्यधिक वर्षा फसलों की पैदावार को बुरी तरह प्रभावित करती है। कृषि अर्थव्यवस्था मानसून पर ही निर्भर करती है लेकिन जलवायु परिवर्तन के कारण मानसून और अधिक अनिश्चित हुआ है। साथ ही वर्षा के असामान्य वितरण से कहीं बाढ़ तो कहीं सूखा जैसी स्थितियाँ दृष्टिगोचर हो रही हैं। इसके अलावा पूर्वोत्तर भारत में बाढ़, पूर्वी तटीय क्षेत्रों में चक्रवात, उत्तर-पश्चिम में सूखा, मध्य व उत्तरी क्षेत्रों में गर्म लहरों की बारंबारता एवं तीव्रता में वृद्धि, मृदा की नमी में कमी तथा कीटों एवं रोगों के संक्रमण की तीव्रता में वृद्धि, वायुमंडल में कार्बन-डाइ-ऑक्साइड की सांद्रता बढ़ने से गेहूँ, चावल, सोयाबीन जैसी अधिकांश खाद्यान्न फसलों में प्रोटीन एवं अन्य आवश्यक तत्वों की कमी देखी गई है। जलवायु परिवर्तन के कारण गर्म लहरों की तीव्रता ने न केवल पशुओं की रोगों के प्रति सुभेद्यता बढ़ाई है बल्कि प्रजनन क्षमता व दुग्ध उत्पादन में भी कमी आई है। भारतीय कृषि अनुसंधान संस्थान के अनुसार प्रति 1°C तापमान बढ़ने पर गेहूँ के उत्पादन में 4-5 मिलियन टन की कमी होती है। अत्यधिक गर्मी के कारण मैदानी क्षेत्रों में होने वाली गेहूँ की उपज में 51 प्रतिशत तक की कमी आ सकती है। इसके अतिरिक्त कम वर्षा तथा अत्यधिक जल के प्रयोग से भूमिगत जलस्तर नीचे गिरता जा रहा है जिससे पानी का संकट उत्पन्न हो गया है। जल की कमी के साथ ही अपर्याप्त सिंचाई अवसंरचना के कारण कृषि उत्पादकता सीमित हो जाती है। केंद्रीय जल आयोग के अनुसार, भारत के मुख्य जलाशयों में जल स्तर 23% तक गिर गया है।

कम पैदावार से ग्रामीण अर्थव्यवस्था प्रभावित हो सकती है और शहरी क्षेत्रों में मुद्रास्फीति बढ़ सकती है। उदाहरण के लिये, अनुकूलन उपायों को न अपनाने की स्थिति में, भारत में वर्षा-सिंचित चावल की पैदावार वर्ष 2050 में 20% तक कम होने का अनुमान है। जलवायु संबंधी हानियों के कारण उत्पादन प्रक्रियाओं और गतिविधियों का स्थानांतरण भी आर्थिक हानि में वृद्धि कर सकता है। वर्ष 2022 में भारत ने ग्रीष्म लहरों की एक आरंभिक श्रृंखला का अनुभव किया, जिससे उसका गेहूँ उत्पादन प्रभावित हुआ और देश को गेहूँ निर्यात पर प्रतिबंध लगाना पड़ा। जलवायु परिवर्तन से प्रेरित चक्रवात की घटनाएँ भारतीय कृषि पर गंभीर प्रभाव डालती हैं, जहाँ वे व्यापक पैमाने पर फसल क्षति एवं मृदा क्षरण का कारण बनती हैं। इससे भारी आर्थिक हानि और आपूर्ति श्रृंखला में विकृति की स्थिति बनती है। आरबीआई ने जलवायु परिवर्तन से उत्पन्न जोखिमों को भौतिक जोखिमों (चरम मौसमी घटनाएँ,

तापमान में परिवर्तन आदि) और संक्रमण जोखिमों (ऋण, बाज़ार, तरलता, परिचालन और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम) में वर्गीकृत किया है। इन जोखिमों का बैंकों और वित्तीय संस्थाओं पर प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष एवं अतिव्यापी प्रभाव (अंतर-अर्थव्यवस्था, सीमा-पार प्रभाव या संक्रामक जोखिम) पड़ सकता है।

जलवायु से प्रेरित स्वास्थ्य संबंधी खतरों के कारण उत्पादकता में कमी आ सकती है और जलवायु जोखिमों से अधिक प्रभावित क्षेत्रों से पलायन की स्थिति बन सकती है। भारतीय रिज़र्व बैंक का अनुमान है कि अत्यधिक गर्मी और आर्द्रता के कारण श्रम घंटों की हानि के कारण वर्ष 2030 तक भारत के सकल घरेलू उत्पाद का 4.5% तक जोखिम में पड़ सकता है तथा हीट स्ट्रेस के कारण अनुमानित 8 करोड़ वैश्विक रोज़गार हानि में से लगभग 3.4 करोड़ रोज़गार हानि भारत में होगी। अभी हाल ही में आई मीडिया रिपोर्टों के अनुसार भारतीय पर्यटन तथा आतिथ्य व्यवसाय में कमी देखी गई। (आरबीआई रिपोर्ट: भारत में जलवायु परिवर्तन के समष्टि आर्थिक प्रभाव) मई-जून के माह में हॉटल एवं रेस्टोरेंट के क्षेत्र में ग्राहकों भारी गिरावट आई जिसका प्रमुख कारण दिन के समय लू एवं भीषण गर्मी के चलते ग्राहकों का वहां न जाना प्रमुख कारण रहा इसके अतिरिक्त जोमेटो तथा अन्य फूड सप्लायर्स चनों द्वारा लोगों से दिन के समय जब तक की अनिवार्य न हो खाद्य पदार्थों का ऑर्डर करने से बचने की अपील की गई जिसका असर हॉटल इंडस्ट्री पर पड़ा है।

जलवायु परिवर्तन के दुष्परिणामों से बाहर निकलने के लिए सभी देशों को साथ आकर काम करना होगा। संयुक्त राष्ट्र महासचिव एंटोनियो गुटेरेश का कहना है कि आईपीसीसी वर्किंग ग्रुप की पहली रिपोर्ट मानवता के लिए खतरे का संकेत है। संयुक्त राष्ट्र महासचिव का कहना है कि मिल-जुलकर जलवायु त्रासदी को टाला जा सकता है, लेकिन ये रिपोर्ट स्पष्ट करती है कि इसमें देरी की गुंजाइश नहीं है और अब कोई बहाना बनाने से भी काम नहीं चलेगा। विश्व की समस्त अर्थव्यवस्थाओं को इन खतरों का ज्ञान है इसलिए विभिन्न देशों की सरकारें जलवायु परिवर्तनों के नकारात्मक प्रभावों को दूर करने के उपाय खोज रही हैं जिनमें से सबसे कारगर उपाय ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोतों पर निर्भरता बढ़ाना है। चूंकि इससे पर्यावरण को कोई क्षति नहीं होती। इसी को ध्यान में रखते हुए वैश्विक स्तर पर कुछ महत्वपूर्ण कदम उठाए गए जिसमें वर्ष 2015 में पेरिस जलवायु समझौता अस्तित्व में आया, इस समझौते में कुछ प्रावधान किये गये: तापमान को पूर्व औद्योगिक स्तर में 2 डिग्री सेंटीग्रेट तक सीमित रखना एवं इसे और आगे 1.5 डिग्री सेंटीग्रेट तक सीमित रखने का प्रयास करना। इसी के अंतर्गत अंतरराष्ट्रीय सौर गठबंधन की स्थापना भी गयी। (ओबसरवर रिसर्च फाउंडेशन रिपोर्ट, 1 अगस्त, 2023)

भारत सरकार ने भी जलवायु परिवर्तन से निपटने के लिए हरित ऊर्जा की ओर अपना रुख मोड़ लिया है। हरित ऊर्जा को नवीकरणीय ऊर्जा के स्रोत के रूप में ग्रहण किया जाता है। इससे वायुमंडल पर ग्रीन हाउस गैसें उत्सर्जित नहीं होती जिसके कारण पर्यावरण पर कोई दुष्परिणाम नहीं पड़ता। सौर, पवन, भूताप, बायोगैस निम्न प्रभावपूर्ण जलविद्युत और कुछ अन्य योग्य बायोमास स्रोत प्रमुख हरित ऊर्जा स्रोत हैं हरित ऊर्जा अंगीकरण से उत्सर्जन में उल्लेखनीय कमी आएगी और वायु की गुणवत्ता में सुधार होगा, जिससे जनसंख्या अधिक स्वस्थ बनेगी।

अभी हाल ही में रूस और यूक्रेन तथा ईज़राइल एवं हमास जैसे देशों के बीच चल रहे युद्ध ने तेल की कीमतों को बढ़ाया है इसके साथ ही इसकी आपूर्ति में भी कमी आई है। हरित ऊर्जा की ओर बढ़ने से कच्चे तेल की निर्भरता को कम किया जा सकेगा। हरित ऊर्जा को अपनाकर भारत स्वयं को स्वच्छ ऊर्जा क्षेत्र में अग्रणी देश बना सकता है, निवेश आकर्षित कर सकता है और प्रौद्योगिकीय प्रगति को बढ़ावा दे सकता है। इसी क्रम में **हरित वित्तपोषण एक ऐसा ऋण या निवेश** है जो पर्यावरण अनुकूल गतिविधियों को समर्थन देता है, जैसे पर्यावरण अनुकूल वस्तुओं और सेवाओं की खरीद या पर्यावरण अनुकूल बुनियादी ढांचे का निर्माण। पर्यावरण अनुकूल बनने के लिए आवश्यक जीवनशैली और व्यवसाय में बदलाव करना महंगा हो सकता है, इसलिए हरित वित्तपोषण में अक्सर ऐसे प्रोत्साहन शामिल हो सकते हैं जो इलेक्ट्रिक वाहनों पर स्विच करने या अपने घर की ऊर्जा दक्षता में सुधार करने की लागत से निपटना आसान बनाते हैं। इसलिए यह लोगों और व्यवसायों को अपने और पर्यावरण दोनों के लिए अच्छी खरीदारी और निवेश निर्णय लेने में मदद कर सकता है। भारत में हरित वित्तपोषण के प्रभारी कई एजेंसियों के लिए एक समन्वय निकाय के रूप में, 2011 में वित्त मंत्रालय के भीतर जलवायु परिवर्तन वित्त इकाई (सीसीएफ्यू) की स्थापना की गई थी। इस संबंध में 2012 के बाद से स्थिरता प्रकटीकरण आवश्यकताओं को अपनाना मुख्य रणनीतिक बदलाव था। इसके अतिरिक्त, भारतीय रिज़र्व बैंक हरित वित्तपोषण गतिविधियों को सहायता और आगे बढ़ाने के लिए नीतिगत परिवर्तनों को सक्रिय रूप से लागू कर रहा है। 2015 में अपने प्राथमिकता क्षेत्र ऋण कार्यक्रम में लघु नवीकरणीय ऊर्जा उद्योग को जोड़ा गया था। भारत सरकार द्वारा हरित ऊर्जा को बढ़ावा देने के उद्देश्य से कुछ महत्वपूर्ण योजनाओं का शुभारंभ किया गया है जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं:-

सौभाग्य योजना: सौभाग्य योजना का शुभारंभ ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में सार्वभौमिक घरेलू विद्युतीकरण सुनिश्चित करने के लिये किया गया था। इस योजना को सर्वप्रथम सितंबर 2017 में आरंभ किया गया था और इसे दिसंबर 2018 तक पूरा किया जाना था, लेकिन बाद में इसकी समयावधि को 31 मार्च 2019 तक बढ़ा दिया गया। केंद्र सरकार द्वारा बैटरी सहित 200 से 300 वाट क्षमता का सोलर पावर पैक दिया गया, जिसमें हर घर के लिये 5 एलईडी बल्ब, एक पंखा भी शामिल था।

बिजली के इन उपकरणों की देख-रेख 5 सालों तक सरकार अपने खर्च पर करेगी।

सोलर रूफटॉप योजना: भारत सरकार द्वारा पीएम सूर्य घर मुफ्त बिजली योजना के विस्तार के रूप में इस योजना का आरंभ प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी द्वारा 13 फरवरी, 2024 को किया गया है। ग्रिड से जुड़ी सोलर रूफटॉप प्रणाली एक ऐसे युग में आशा की किरण है जहां पर्यावरण जागरूकता और स्थायी ऊर्जा स्रोतों की मांग बढ़ रही है। ग्रिड से जुड़ी सोलर रूफटॉप प्रणाली कार्यक्रम का उद्देश्य आवासीय उपभोक्ताओं को अपनी विद्युत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सौर ऊर्जा का उपयोग करने में सक्षम बनाना है। भारत सरकार द्वारा योजना हेतु सब्सिडी की सुविधा प्रदान की जाती है। यह सब्सिडी सीधे लाभार्थी के बैंक खाते में तब जमा की जाएगी रूफटॉप सोलर पैनल योजना के जरिए हर महीने 300 यूनिट तक मुफ्त बिजली की सुविधा मिलेगी। इस योजना का एक महत्वपूर्ण लाभ यह है कि यह न केवल बिजली की लागत में कमी लाता है, बल्कि अतिरिक्त बिजली को ग्रिड में वापस बेचने का विकल्प भी प्रदान करता है, जिसे नेट मीटरिंग कहा जाता है। (इस योजना के उद्देश्य को परिपूर्ण करने हेतु हमारे बैंक द्वारा भी परिपत्र जारी किये गये हैं।)

ग्रीन एनर्जी कोरिडोर: इसका उद्देश्य ग्रिड में पारंपरिक बिजली स्टेशनों के साथ नवीनीकरण संसाधनों जैसे पवन व सौर से उत्पादित बिजली को एकीकृत करना है। इसका लक्ष्य वर्ष 2030 तक 450 गीगावाट स्थापित नवीकरणीय ऊर्जा क्षमता के लक्ष्य को प्राप्त करना है। यह भारत की दीर्घकालिक ऊर्जा सुरक्षा में योगदान देगा और कार्बन फुटप्रिंट को कम करके पारिस्थितिक रूप से सतत् विकास को बढ़ावा देगा। यह कुशल और अकुशल दोनों तरह के कर्मियों के लिये अधिक प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रोजगार के अवसर पैदा करेगा।

नेशनल स्मार्ट ग्रिड मिशन: स्मार्ट ग्रिड ऑटोमेशन, संचार और आईटी सिस्टम के साथ एक विद्युत ग्रिड है जो उत्पादन से खपत तक के बिंदुओं (यहाँ तक कि उपकरणों के स्तर तक) तक बिजली के प्रवाह की निगरानी और बिजली के प्रवाह को नियंत्रित कर सकता है या वास्तविक समय में निकट उत्पादन से मेल खाने के लिये लोड को कम कर सकता है। इसका उद्देश्य भारत के बिजली क्षेत्र को एक सुरक्षित, अनुकूलित, टिकाऊ और डिजिटल रूप से सक्षम पारिस्थितिकी तंत्र में परिवर्तित करना।

इलेक्ट्रिक वाहनों का तेजी से अंगीकरण एवं विनिर्माण: इसके लिए भारत सरकार द्वारा वर्ष 2030 तक कुल कारों एवं दोपहिया इलेक्ट्रिक वाहनों के 30% की बिक्री का लक्ष्य रखा गया है। इलेक्ट्रिक वाहन उद्योग के तीन स्तंभों यथा- शहरी नियोजन, परिवहन एवं बिजली क्षेत्र के मध्य सही समन्वय स्थापित करना जो इलेक्ट्रिक वाहन उद्योग को व्यवस्थित रूप प्रदान करने में सहायक होंगे। इलेक्ट्रिक वाहन उद्योग तेजी से बढ़ने वाले उद्योग है जो सरकार के 'मेक इन इंडिया' कार्यक्रम

को गति प्रदान करने में सहायक होगा। इसी क्रम में दिल्ली सरकार द्वारा इलेक्ट्रिक वाहन नीति, 2020 को अधिसूचित किया गया है। इस नीति में इलेक्ट्रिक वाहनों के द्वारा निजी चार पहिया वाहनों के बजाय दोपहिया वाहनों, सार्वजनिक परिवहन तथा साइकिल वाहनों एवं माल-वाहकों के प्रतिस्थापन करने पर जोर दिया गया है।

ग्रीन डिपोजिट/जमा: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भारत में ग्रीन फाइनेंस इकोसिस्टम विकसित करने के उद्देश्य से ग्राहकों के लिये ग्रीन डिपॉजिट (हरित जमा) की पेशकश करने हेतु एक नए फ्रेमवर्क (ढाँचा) की घोषणा की गयी है। जिसे जुलाई, 2023 से लागू किया गया है। ग्रीन डिपॉजिट (हरित निक्षेप) निश्चित अवधि के लिये एक विनियमित इकाई द्वारा प्राप्त ब्याज-युक्त जमा को संदर्भित करता है, जिसमें हरित वित्तपोषण के आवंटन हेतु निर्धारित आय होती है। हरित वित्त पारिस्थितिकी तंत्र का लक्ष्य एक ऐसी वित्तीय प्रणाली बनाना है जो कम कार्बन, संसाधन-कुशल और टिकाऊ अर्थव्यवस्था में परिवर्तन का समर्थन करती है, साथ ही जलवायु परिवर्तन, प्रदूषण और जैव विविधता हानि जैसे पर्यावरणीय मुद्दों से जुड़े जोखिमों और अवसरों को भी संबोधित करती है। यह सतत विकास को बढ़ावा दे सकता है तथा भारत में पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। हरित वित्त हरित गतिविधियों और परियोजनाओं के लिए ऋण प्रवाह को बढ़ा सकता है, साथ ही जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा कर सकता है और ग्रीनवाशिंग संबंधी चिंताओं का समाधान भी कर सकता है। भारत ने कार्बन तटस्थता की अपनी यात्रा शुरू कर दी है तथा 2070 तक इसे हासिल करने के लिए 'ग्रीन डील' का प्रस्तुतिकरण किया है।

समग्र रूप से जलवायु परिवर्तन ने संपूर्ण विश्व को प्रभावित किया है इसके साथ ही मानवजनित क्रियाओं ने भविष्य की चिंताओं को बढ़ावा दिया है। हमारी भावी पीढ़ी के लिए एक सतत संतुलित पर्यावरण के साथ विकास को बनाए रखने के लिए संपूर्ण मानवजाति को अपने-अपने स्तर पर प्रयास करना होगा। सरकार का कार्य योजनाएं निर्मित कर सेवाएं प्रदान करना है किंतु उसे मूर्त रूप देने का कार्य हमारा है। हरित परियोजनाओं को वित्तपोषित करना सतत विकसित भविष्य प्राप्त करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। इस दिशा में पंजाब एण्ड सिंध बैंक सदा अग्रसर है और भविष्य में भी भारत सरकार की योजनाओं को परिवर्धित करने के उद्देश्य से सदा समर्थक की भूमिका में रहकर, बैंक में उद्देश्यपूर्ण प्राथमिकता क्षेत्र से जुड़ी योजनाओं का निर्माण करता रहेगा। हमारा उद्देश्य भी भारत के साथ-साथ विश्व स्तर पर जलवायु परिवर्तन के नकारात्मक प्रभावों को कम करने हेतु कारगर उपाय अख्तियार करना है। जिसके लिए हम सदैव तत्पर रहते हैं। आइए हम सभी एक पेड़ अवश्य लगाएं और जलवायु परिवर्तन के नकारात्मक प्रभावों का कम करने की ओर कदम बढ़ाएं।

-महाप्रबंधक
प्रधान कार्यालय

Zonal Office Gurugram organised Branch Incharges meeting in the presence of Executive Director Shri Ravi Mehra & General Manager Shri Rajendra Kumar Raigar



जून 2024 को समाप्त तिमाही हेतु बैंक के वित्तीय परिणाम

राशि करोड़ में

| मानक | प्रथम तिमाही, वित्तीय वर्ष 2023-24 | प्रथम तिमाही, वित्तीय वर्ष 2024-25 | वार्षिक विकास-दर |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------|
| परिचालन लाभ | 257 | 317 | 23.35% |
| शुद्ध लाभ | 153 | 182 | 18.95% |
| परिसंपत्ति पर प्राप्ति (आरओए) | 0.43% | 0.5 | 7 बीपीएस |
| लाभांश (आरओई) | 8.72% | 8.82 | 10 बीपीएस |
| अग्रिम-उपज (वाईओए) | 8.45% | 8.7 | 25 बीपीएस |
| लागत-आय अनुपात | 71.91% | 69.67 | (224) बीपीएस |
| गैर-ब्याज आय | 178 | 194 | 8.99% |
| ऋण-जमा अनुपात | 70.32% | 72.76 | 244 बीपीएस |
| स्लिपेज अनुपात | 0.60% | 0.34 | (26) बीपीएस |
| सकल गैर निष्पादित आस्ति (%) | 6.80% | 4.72 | (208) बीपीएस |
| निवल गैर निष्पादित आस्ति (%) | 1.95% | 1.59 | (36) बीपीएस |
| कुल वसूली एवं उन्नयन | 345 | 283 | -17.97% |
| ऋण लागत | 0.08 | (0.40) | (48) बीपीएस |
| एनआईएम क्यू1 | 2.63% | 2.69 | 6 बीपीएस |
| कासा जमा | 36194 | 38134 | 5.36% |
| कुल जमा | 114211 | 120593 | 5.59% |
| कुल अग्रिम | 80314 | 87738 | 9.24% |
| कुल व्यापार | 194525 | 208331 | 7.10% |

दिनांकित 30-06-2024 तक

राशि करोड़ में

| आंचलिक कार्यालय | कुल जमा (थोक जमा के अलावा) | | | सकल अग्रिम | | | कासा जमा (अतिदेय सावधि जमा के अलावा) | | |
|------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| | मार्च 2024 | जून 2024 | | मार्च 2024 | जून 2024 | | मार्च 2024 | जून 2024 | |
| | | लक्ष्य | उपलब्धि | | लक्ष्य | उपलब्धि | | लक्ष्य | उपलब्धि |
| अमृतसर | 5741 | 6021 | 5947 | 2077 | 2123 | 2018 | 2472 | 2586 | 2564 |
| बरेली | 2086 | 2192 | 1988 | 2253 | 2296 | 2230 | 1380 | 1443 | 1247 |
| भटिंडा | 1997 | 2100 | 2098 | 1651 | 1685 | 1601 | 941 | 987 | 985 |
| भोपाल | 2434 | 2499 | 2462 | 1424 | 1464 | 1431 | 1053 | 1073 | 1017 |
| चंडीगढ़ | 7027 | 7192 | 7176 | 2519 | 2581 | 2524 | 2905 | 2955 | 2867 |
| चेन्नई | 814 | 839 | 931 | 3480 | 3570 | 3785 | 322 | 328 | 392 |
| देहरादून | 3109 | 3188 | 3105 | 1393 | 1427 | 1405 | 1576 | 1603 | 1532 |
| दिल्ली - I (सीबीबी के अलावा) | 5624 | 5761 | 5771 | 2110 | 2164 | 1998 | 2006 | 2043 | 2001 |
| सीबीबी दिल्ली | 351 | 360 | 382 | 12504 | 12827 | 12837 | 125 | 129 | 82 |
| दिल्ली - II | 7725 | 7898 | 7659 | 1723 | 1769 | 1767 | 2916 | 2969 | 2785 |
| फरीदकोट | 3459 | 3636 | 3617 | 1971 | 2010 | 1961 | 1596 | 1671 | 1692 |
| गांधीनगर | 584 | 602 | 572 | 1159 | 1186 | 1203 | 220 | 224 | 202 |
| गुरदासपुर | 3877 | 4070 | 4007 | 1569 | 1600 | 1530 | 1759 | 1839 | 1801 |
| गुरुग्राम | 2424 | 2486 | 2497 | 1872 | 1928 | 2042 | 1130 | 1150 | 1124 |
| गुवाहाटी | 1738 | 1784 | 1582 | 493 | 506 | 471 | 1037 | 1056 | 902 |
| होशियारपुर | 3801 | 3991 | 3874 | 1033 | 1054 | 1009 | 1604 | 1677 | 1607 |
| जयपुर | 1942 | 1993 | 1914 | 2100 | 2155 | 2018 | 900 | 918 | 823 |
| जालंधर | 6526 | 6835 | 6639 | 1413 | 1446 | 1397 | 2584 | 2700 | 2559 |
| कोलकाता | 3635 | 3727 | 3621 | 4414 | 4515 | 4261 | 1464 | 1491 | 1378 |
| लखनऊ | 4058 | 4161 | 4001 | 2788 | 2852 | 2769 | 1924 | 1958 | 1747 |
| लुधियाना | 4500 | 4725 | 4621 | 2337 | 2390 | 2297 | 2005 | 2097 | 1992 |
| मुंबई (सीबीबी के अलावा) | 2062 | 2116 | 2357 | 1272 | 1311 | 1234 | 709 | 722 | 927 |
| सीबीबी मुंबई | 267 | 273 | 95 | 13946 | 14481 | 15509 | 207 | 211 | 14 |
| नोएडा | 3514 | 3607 | 3376 | 1301 | 1340 | 1274 | 1794 | 1827 | 1603 |
| पंचकूला | 3404 | 3580 | 3483 | 2152 | 2196 | 2092 | 1532 | 1602 | 1571 |
| पटियाला | 4036 | 4238 | 4176 | 2518 | 2563 | 2460 | 1521 | 1589 | 1562 |
| विजयवाड़ा | 1511 | 1552 | 1529 | 8103 | 8229 | 6954 | 629 | 640 | 621 |
| कुल आंकड़े | 88243.85 | 91423.54 | 89481.35 | 85964.00 | 88616.00 | 87738.00 | 38313.08 | 39488.47 | 37597.59 |

आंचलिक कार्यालयों का कार्य प्रदर्शन

राशि करोड़ में

| आंचलिक कार्यालय | खुदरा ऋण | | | कृषि ऋण | | | सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम ऋण | | | गैर निष्पादित आस्तियाँ | | |
|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------------|----------------|
| | मार्च 2024 | जून 2024 | | मार्च 2024 | जून 2024 | | मार्च 2024 | जून 2024 | | मार्च 2024 | जून 2024 | |
| | | लक्ष्य | उपलब्धि | | लक्ष्य | उपलब्धि | | लक्ष्य | उपलब्धि | | लक्ष्य | उपलब्धि |
| अमृतसर | 728 | 748 | 742 | 963 | 975 | 922 | 385 | 397 | 353 | 182 | 176 | 175 |
| बरेली | 361 | 372 | 354 | 1298 | 1313 | 1308 | 593 | 611 | 568 | 259 | 252 | 252 |
| भटिंडा | 361 | 373 | 355 | 1023 | 1036 | 974 | 257 | 266 | 263 | 66 | 64 | 66 |
| भोपाल | 425 | 437 | 432 | 198 | 201 | 192 | 774 | 798 | 774 | 98 | 96 | 97 |
| चंडीगढ़ | 1228 | 1261 | 1275 | 415 | 421 | 430 | 722 | 743 | 677 | 150 | 144 | 144 |
| चेन्नई | 651 | 667 | 654 | 20 | 21 | 20 | 530 | 548 | 501 | 105 | 105 | 104 |
| देहरादून | 502 | 517 | 507 | 420 | 425 | 404 | 426 | 439 | 427 | 112 | 109 | 105 |
| दिल्ली - I (सीबीबी के अलावा) | 790 | 810 | 783 | 132 | 133 | 132 | 948 | 975 | 877 | 168 | 170 | 138 |
| सीबीबी दिल्ली | 34 | 36 | 36 | 18 | 18 | 18 | 214 | 219 | 184 | 11 | 11 | 11 |
| दिल्ली - II | 928 | 952 | 944 | 82 | 83 | 88 | 626 | 645 | 627 | 46 | 45 | 44 |
| फरीदकोट | 382 | 394 | 388 | 1283 | 1299 | 1267 | 307 | 317 | 305 | 98 | 94 | 93 |
| गांधीनगर | 253 | 260 | 263 | 108 | 109 | 119 | 355 | 366 | 358 | 70 | 64 | 66 |
| गुरदासपुर | 410 | 421 | 408 | 736 | 744 | 700 | 384 | 396 | 380 | 163 | 154 | 155 |
| गुरुग्राम | 807 | 829 | 816 | 213 | 216 | 210 | 546 | 563 | 534 | 96 | 93 | 95 |
| गुवाहाटी | 250 | 256 | 248 | 23 | 23 | 14 | 220 | 227 | 209 | 22 | 21 | 24 |
| होशियारपुर | 287 | 295 | 297 | 573 | 581 | 537 | 172 | 178 | 174 | 74 | 72 | 73 |
| जयपुर | 680 | 699 | 701 | 778 | 787 | 687 | 636 | 657 | 622 | 157 | 153 | 154 |
| जालंधर | 556 | 572 | 557 | 349 | 353 | 339 | 412 | 426 | 402 | 101 | 98 | 98 |
| कोलकाता | 840 | 862 | 817 | 152 | 154 | 159 | 1047 | 1074 | 1047 | 345 | 343 | 403 |
| लखनऊ | 896 | 920 | 868 | 272 | 275 | 260 | 1058 | 1086 | 1024 | 249 | 247 | 269 |
| लुधियाना | 527 | 544 | 527 | 646 | 654 | 617 | 699 | 721 | 679 | 196 | 195 | 199 |
| मुंबई (सीबीबी के अलावा) | 667 | 688 | 660 | 41 | 42 | 38 | 387 | 440 | 406 | 86 | 82 | 82 |
| सीबीबी मुंबई | 2 | 3 | 2 | 69 | 68 | 55 | 324 | 303 | 334 | 0 | 0 | 0 |
| नोएडा | 754 | 775 | 736 | 185 | 187 | 184 | 361 | 373 | 354 | 86 | 86 | 87 |
| पंचकूला | 650 | 668 | 647 | 803 | 813 | 775 | 425 | 439 | 406 | 146 | 145 | 146 |
| पटियाला | 582 | 598 | 594 | 1154 | 1168 | 1093 | 420 | 435 | 429 | 101 | 98 | 101 |
| विजयवाड़ा | 640 | 657 | 649 | 69 | 70 | 75 | 427 | 440 | 423 | 80 | 77 | 80 |
| कुल आंकड़े | 16034.00 | 16625.00 | 17498.00 | 12524.00 | 12670.00 | 12217.00 | 15909.00 | 16595.00 | 16341.00 | 4665.33 | 4315.43 | 4144.93 |

जीवन में रिश्तों का महत्व



आशीष रंजन

मानुष्य एक सामाजिक प्राणी है। वह समाज के मध्य रहकर समाज के तौर तरीके सीखता है और फिर समाज का एक अभिन्न अंग बनता चला जाता है। एक व्यक्ति और एक समाज का संबंध अन्योन्याश्रय होता है। दोनों एक दूसरे के पूरक होते हैं। समाज के बाहर व्यक्ति की परिकल्पना नहीं हो सकती और बिना व्यक्ति के समाज की अभिकल्पना नहीं की जा सकती। समाज का संदर्भ एक दायरे से भी लिया जाता है। दायरा से तात्पर्य कुछ लोगों के समूह से है जिससे एक व्यक्ति प्रत्यक्ष तौर पर जुड़ा होता है, जिनसे वो प्रभावित भी होता है। व्यक्तियों के इन समूहों एवं व्यक्ति के मध्य के ताने-बाने से जो प्यार, हर्ष, सुख-दुख इत्यादि मनोभावों को लिए हुए, जो संबंध विकसित होता है, उसे रिश्ता कहते हैं। यह रिश्ता कभी एक व्यक्ति विशेष का एक व्यक्ति विशेष के प्रति होता है, तो कभी पूरे परिवार और कभी पूरे समाज का होता है। मनोविज्ञान कहता है कि एक व्यक्ति के विकास में, उसके बनने में या फिर उसके बिगड़ने में इन रिश्तों का बहुत महत्व होता है। मानव एकमात्र ऐसा जीव है जिसके मन-मस्तिष्क में नौ रस पाए जाते हैं। इन नौ रसों को आत्मसात करने के लिए जिन मनोभावों की आवश्यकता होती है, वह हमें रिश्तों की बुनावट से ही प्राप्त होती है। हमें अपने रिश्ते में किसी का अलगाव भीषण संताप देता है तो मिलन अत्यंत हर्ष। रिश्ते में आने वाले किसी व्यक्ति के आचरण पर कभी क्रोध तो कभी दुख भी होता है। यहां हम कह सकते हैं कि एक व्यक्ति की पूर्णता उसके अकेलेपन में नहीं बल्कि उसके द्वारा रिश्तों में निभाई जाने वाली आचार-विचार एवं व्यवहार से मापी जाती है।

हम मानवों ने सभ्यता के विकास-पथ पर एक लंबा सफर तय किया है। कभी पत्थरों से आग जलाने वाले मानव ने डिजिटल क्रांति कर पूरी दुनिया को अपनी मुट्ठी में कर लिया है। भौतिक सुख सुविधाओं की ओर उन्मुख होकर हमने कई आविष्कार किए, कई नई ऐसी स्थितियां पैदा



की मानो एक नई दुनिया का निर्माण हम कर रहे हैं। लेकिन इसके साथ सच्चाई यह भी है कि हम अकेले पड़ते जा रहे हैं। तकनीक एक तरफ दुनिया के फासलों को मिटा दे रही है तो दूसरी तरफ एक परिवार में भी हर कोई अकेलापन महसूस कर रहा है। रिश्तों की गर्माहट ही इस अकेलेपन को दूर कर सकती है। आज मोबाइल फोन, इंटरनेट के साथ लोग इस तरह जुड़ गए हैं कि सभी वास्तविक रिश्ते-नाते आभासी से लगने लगे हैं। अगर किसी बात की परेशानी होती है तो कोई सुनने वाला नहीं होता, कोई सुख-दुःख पूछने वाला नहीं होता। कहा जाता है बांटने से दुःख कम होता है लेकिन बांटे तो बांटे किसके साथ? परिणामस्वरूप दुःख गहराते-गहराते अवसाद में तबदील हो जाता है जिसकी दुखद परिणति आजकल आत्महत्या या फिर पागलपन के रूप में होती है। यहां क्षीण पड़ते रिश्तों की डोर और उसके परिणाम पर इसलिए बात की गई है क्योंकि आज की एक विकट समस्या अकेलापन है। हमने कभी सोचा है कि जहां दो-तीन दशक पहले तक हमारे समाज में आत्महत्या की घटनाएं नगण्य होती थी वहीं आज बच्चों भी आत्महत्या कर ले रहे हैं। ऐसा क्यों? भारतीय समाज की एक खूबसूरती इसके संयुक्त परिवार का होना भी रहा है। बच्चों का रिजल्ट अगर खराब भी आ जाता था और

पिता अगर डांट-डपट कर देते थे, तो दादा-दादी या चाचा या फिर कोई अन्य बच्चों को प्यार से समझा उन्हें पिता का वास्तविक संदेश अच्छे से दे देते थे। बच्चा फिर से पूरे उत्साह से, सकारात्मक भाव लिए अगली परीक्षा की तैयारी करने लगता था। बच्चों के साथ-साथ बड़ों को भी मनोवैज्ञानिक सहयोग की आवश्यकता होती है।

आज किसी भी प्रकार के तनाव में, असफलता में हम अवसाद यानि की डिप्रेसन में जल्द चले जाते हैं। ऐसा इसलिए हो रहा है कि क्योंकि हम सब कहीं न कहीं अकेले ही पड़ते जा रहे हैं, अपनी लड़ाई खुद ही लड़ रहे हैं, न किसी का हाल-चाल पूछते हैं और न ही हमसे ही कोई पूछता है। भारत की प्राचीन परंपरा का ध्येय वाक्य “वसुधैव कुटुंबकम” हमारे ही समाज में अर्थहीन होता जा रहा है। कहां तो हमने संपूर्ण विश्व को अपना परिवार मानने का चिंतन विकसित किया था और कहां अब परिवार से, रिश्तेदारों से दूरियां इस कदर बढ़ चली हैं कि किसी के यहां से शादी-ब्याह, जन्म-मृत्यु का कोई निमंत्रण आ जाता है तो तनाव हो जाता है कि अब तो जाना पड़ेगा। यहां कहने का तात्पर्य यह है कि हम अपने जीवन में रिश्तों की अहमियत को दरकिनारा करते जा रहे हैं। हम यहां जरा देर रुक कर सोचते भी नहीं कि इस व्यवहार से हम पा क्या रहे हैं? अभी कुछ माह पहले एक अप्रिय घटना ने काफी सुर्खियां बटोरी थी। किसी बंद पड़े घर से एक वृद्ध महिला की सड़ी गली लाश मिली थी। जांच में पाया गया कि महिला की मृत्यु कम से कम एक सप्ताह पूर्व हो चुकी थी। महिला के बच्चे विदेश में रहते थे और वो यहां अकेली रहती थी। यहां दो तीन बातें विचारणीय हैं। एक सप्ताह तक किसी की मां की लाश पड़ी रही लेकिन विदेश में बैठे बच्चों को किसी अनहोनी की शंका क्यों नहीं हुई। इसका अर्थ है कि वे बच्चे अपनी बूढ़ी अकेली मां का हाल चाल सप्ताहों तक नहीं लेते थे क्योंकि अगर लेते तो एक दिन भी अगर संपर्क नहीं हो पाता तो पड़ोसी या किसी अन्य को वे अवश्य सूचित करते। इस वृद्ध महिला की मौत किन परिस्थितियों में हुई होगी, वह अपने अंत समय में क्या सोचती होगी, यह सोचकर ही एक संवेदनशील व्यक्ति का दिल दुखी हो जाएगा। जीते जी भी वो कितनी अकेली रही होगी। हम यहां पड़ोसी की जिम्मेदारी से भी आंख नहीं मूंद सकते। हमारे बगल में अगर कोई वृद्ध महिला अकेली रहती हो तो क्या हमारी जिम्मेदारी नहीं कि हम नियमित तौर पर उसका हाल चाल लें। एक दिन, दो दिन, तीन दिन अगर वो नहीं दिखे तो उसके घर जाकर उसकी तबीयत पूछें। मगर सच्चाई यही है कि अब ऐसा कोई नहीं करता। सब अपनी नौकरी, अपने काम-धंधे में व्यस्त हैं।

अब तक जिन बातों की तरफ हमने विचार किया वो हमारे समाज का एक दुःखद पहलू है। रिश्तों की बुनावट को हमारे समाज में शुरु से ही

बहुत महत्व दिया गया था और जब आज हम इस बुनावट के हर धागे को खोलते जा रहे हैं तो अंत में हमारे हाथ कुछ भी नहीं लगेगा। इसलिए रिश्ते-नाते, परिवार के महत्व को हमें समझना चाहिए।

हमारी संस्कृति में संवेदना को सदैव ही महत्व दिया गया है। जहां संवेदना है, वहां लगाव है और लगाव तो किसी अपने के साथ ही होता है। ये अपने, परिवार के भी हो सकते हैं, यार-दोस्त भी हो सकते हैं, पड़ोसी भी हो सकते हैं और सहकर्मी भी हो सकते हैं। सच तो ये है कि जिससे आपका दिल मिले, जो आपके सुख-दुःख में आपके कहे बिना शामिल जो जाए, जिससे आप और जो आपके साथ बिना किसी औपचारिकता के अपनी बात रखे, वो ही रिश्ता अपना कहलाता है। वैसे तो हर रिश्ते की अपनी अहमियत है, लेकिन कुछ रिश्ते सचमुच में बहुत प्रभावी होते हैं। यारी दोस्ती का रिश्ता एक ऐसा ही रिश्ता होता है जो अन्यो से बिल्कुल ही अलग होता है। मित्र के बारे में हमारे ग्रंथों में बहुत कुछ लिखा गया है। एक सच्चा मित्र एक मशाल की तरह होता है जो अंधेरे में भी आपको राह दिखलाता है।

कहा जाता है कि अगर किसी व्यक्ति को जानना है तो यह देखना चाहिए उसके मित्र कैसे हैं। उसकी संगती कैसे लोगों के साथ है। लेकिन समाज आज जिस तरफ सरपट तरीके से भागा जा रहा है वहां मित्रता तो जैसे दुर्लभ ही हो गई है। हर व्यक्ति निजी या परिवार की महत्वाकांक्षा को अपने सर पर उठाए ऐसे भाग रहा है मानों जिंदगी में भागने के अलावा कुछ और है ही नहीं। पहले जहां हम जिंदगी जीने की राह में यारों के लिए जरा देर ठहरते थे, उनके साथ हंसी मजाक कर ठहाके लगाते थे, सुख-दुःख साझा करते थे, आज न जाने वो सब कहां और कब खो गए। जितना जरूरी दौड़ना है, उतना ही जरूरी ठहरना भी है। जिंदगी पलों में जी जाती है क्योंकि एक पल में दृढ़ता का निश्चय भी होता है तो एक पल में जिंदगी को फ़ना करने का निश्चय भी हो जाता है। इसलिए जिंदगी के हर पल को पूरी तरह जीना चाहिए। किसी अभिलाषित लक्ष्य को पाने हेतु योजनाबद्ध तरीके से मेहनत, लगन करनी उतनी ही जरूरी है जितना कि ज़रा रुक कर तनावमुक्त होकर अपने यारों के साथ समय बिताना। हम स्कूल के दिनों से लेकर कॉलेज और फिर नौकरी के क्षेत्रों में भी मित्र बनाते हैं। कई दफा ऐसा होता है कि स्कूल के मित्रों से मित्रता आजीवन चलती है। कई बार कॉलेज में की गई मित्रता पारिवारिक संबंधों से भी प्रगाढ़ होती है। नौकरी, व्यवसाय में आने के पश्चात भी व्यवसायिक रिश्तों के मध्य किसी विशेष के साथ निजी मित्रता होती है। अभी जिन क्षेत्रों की बात की है उन सब में मित्रता की आवश्यकता अलग-अलग रूपों में होती है। स्कूल के दिनों में दोस्त ही सबकुछ होते हैं। इसलिए संभवतः बच्चों को तनाव नहीं होता। थोड़े

बड़े होने पर कॉलेज के दिनों में भी हम मित्र बनाते हैं। ये वो समय होता है जब हम जीवन की वास्तविकताओं से रूबरू हो रहे होते हैं, अपने भविष्य के ख्वाबों को पूरी करने की तैयारी कर रहे होते हैं। इस वक्त अच्छे और सच्चे मित्र सचमुच एक मशाल की तरह हमें आगे की राह दिखा रहे होते हैं और हमें ऐसे मित्रों की कद्र आजीवन करनी चाहिए। ऐसा न हो कि सफलता मिलने के बाद उस मित्र की अनदेखी कर उसकी मित्रता खो दे। नौकरी व्यवसाय के क्षेत्र में मित्रता कम ही होती है क्योंकि सभी अपने परिवार और व्यवसाय के प्रति इतना सकेंद्रित हो जाते हैं कि नई मित्रता के लिए स्थान ही नहीं बचता। लेकिन यहां यह कहना आवश्यक है कि जीवन का सबसे तनावपूर्ण समय यही होता है। जिस स्थान पर हम दिन के सर्वाधिक घंटे बिताते हैं वहां ऐसा कोई नहीं जो हमारे करीब हो, जो हमारी भावनाओं को समझें या हम जिनकी भावनाओं, संवेदनाओं को समझ सके।

क्या यह महज एक इत्तेफाक ही है कि जब हमारे पास मित्र होते हैं हमारे पास तनाव नहीं होते और जब हमारे पास तनाव होता है तब हमारे पास मित्र नहीं होते। यहां समझा जा सकता है कि जब तक हम अपने जीवन में मित्रों को जगह देंगे, अपने सुख-दुःख उनके साथ और उनके सुख-दुःख को अपने साथ साझा करेंगे, जीवन में मिलने वाला तनाव नियंत्रित ही रहेगा। एक बड़ी पुरानी कहावत है कि सुख बांटने से बढ़ता है और दुख बांटने से घटता है। हम जब सब कुछ समझते हैं फिर भी अपने जीवन में अकेले पड़ते जा रहे हैं। इसके क्या कारण हैं? क्यों आज हर आदमी अकेला है, लोगो की भीड़ में भी एक आदमी खुद को बिल्कुल अकेले पाता है। उसे ऐसा कोई नहीं दिखता जिससे वो हाल-ए-दिल बयां कर पाए। यहां निदा फाजली का एक शेर याद हो उठता है कि-

**हर तरफ, हर जगह बेशुमार आदमी
फिर भी तनहाइयों का शिकार आदमी ।।**

अभी हमने जिस अकेलेपन का जिक्र किया, वह क्यों बढ़ता जा रहा है, हमें यह सोचने की जरूरत है। क्या हमने कभी सोचा है कि ऐसा क्यों होता जा रहा है? एक बात सदैव याद रखनी चाहिए कि अगर हम बबूल के पौधे लगाएंगे तो समय आने पर हमें कांटे ही मिलेंगे। कहने का तात्पर्य यह है कि जब हमने बच्चों को सबके साथ नहीं बल्कि किसी भी कीमत पर सबसे आगे चलना सिखाया तो वो तो सबको पीछे छोड़कर आगे निकलना ही सीखेंगे, सबके साथ चलना, सबको साथ लेकर चलना तो वो सीखे ही नहीं। ये आदत जब एक बार बन गई तो फिर ये और बलवती होती चली जाती है। अंततोगत्वा ऐसे बच्चों के न तो अच्छे मित्र बन पाते हैं, न ही वो खुद ही एक अच्छा मित्र, भाई, पुत्र ही बन पाते हैं। ऐसे लोग जब कभी जिंदगी के किन्हीं लम्हों में कठिनाइयों से गुजरते हैं तो वो अकेले

होकर रह जाते हैं। उनका साथ देने वाला कोई नहीं होता और कई बार वे ऐसे दौर को झेल भी नहीं पाते। यहां हमें समझना होगा कि जीवन सिर्फ व्यवसायिक सफलता का नाम नहीं है, वो इससे कहीं अधिक बड़ा है। जीवन का वास्तविक आनंद सबके साथ जीने में है, सबके साथ आगे बढ़ने में है।

आजकल परिवार छोटे होते जा रहे हैं। मां-बाप और एक बच्चे की संस्कृति तेजी के साथ बढ़ती जा रही है। भविष्य में भाई-बहन के रिश्ते का प्यार शायद दिखना कम हो जाएंगे और इस कारण तमाम रिश्ते स्वतः ही खत्म हो जाएंगे। भारतीय समाज की पहचान इसके पारिवारिक ताने-बाने से ही है। लेकिन जिस प्रकार से हमारी सोच बदल रही है हम लघु से लघुतर होते चले जाएंगे। जब व्यक्ति को विपरीत परिस्थितियों में सहारे की जरूरत होती है, तो वो एक जगह के प्रति निश्चित रहता है कि यहां तो सहारा अवश्य मिल ही जाएगा, वह जगह परिवार होता है। परंतु जब भविष्य में परिवार ही इतना संकुचित हो जाएगा तो वो सहारा कहाँ से देगा। यहां मित्रता की आवश्यकता पड़ेगी। मित्रता की जरूरत सदैव रहेगी। लेकिन ये मित्रता ऐसे ही नहीं प्राप्त होती। एक सच्ची मित्रता त्याग और समर्पण मांगती है। आज की वैचारिकी में सबको कुछ न कुछ पाना ही है, त्याग और समर्पण की कोई सोचता ही नहीं। लेकिन पाने का मर्म खोने में ही है। बिना त्याग के हम सच्ची मित्रता नहीं प्राप्त कर सकते। पारिवारिक रिश्ते में भी यही फलसफा है। अगर बड़ो को सम्मान पाना है तो छोटे के लिए समय निकाले, उनकी आवश्यक जरूरतों को पूरी करें। इससे निश्चित ही छोटों को भी आपके प्रति सम्मान की भावना जगेगी और जरूरत पर वह भी आपके साथ खड़ा रहेगा। परिवार का अर्थ भी यही है-पारस्परिक प्रेम, सम्मान और समर्पण।

ज़रा सोचिए, अगर हम सच्चे हृदय से मित्र के प्रति, अपने परिवार के प्रति अपने उत्तरदायित्वों को निभाते हैं तो हम भला अकेले क्यों होंगे। जब भी हमें जरूरत होगी, पूरा परिवार और हमारे सच्चे मित्र सदैव हमारे साथ खड़े होंगे और ऐसी स्थिति में हम बड़े से बड़े झंझावात को बिना तनाव के सफलतापूर्वक पार कर लेंगे। एक अच्छे मित्र, परिवार और रिश्तों की जिंदगी में ज़रूरत के बारे में अहमद फ़राज की इन पंक्तियों से यह लेख समाप्त करना चाहता हूँ -

*जिंदगी से यही गिला है मुझे
तु बहुत देर से मिला है मुझे
हमसफर चाहिए हुजूम नहीं
इक मुसाफिर भी काफिला है मुझे।।*

**-आंचलिक प्रबंधक
आंचलिक कार्यालय, फरीदकोट**

ANNAPOORNA INTER FOOD, 16th INTERNATIONAL FOOD & BEVERAGE TRADE EXPO



Our Bank inaugurated stall at the Annapoorna Inter Food, 16th International Food & Beverage Trade Expo Yashobhoomi, Dwarka, New Delhi by respected MD & CEO Shri Swarup Kumar Saha, General Manager Shri Rajendra Kumar Raigar, General Manager Shri Gopal Krishan, Shri Avdhesh Narain Singh, Zonal manager Delhi-I & Shri Sanjay Prakash Srivastava, Zonal Manager Delhi-II.

आंचलिक कार्यालय बरेली के नवीन परिसर का शुभारंभ

बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री स्वरूप कुमार साहा द्वारा आंचलिक कार्यालय बरेली के नवीन परिसर का उद्घाटन किया गया। इसके अतिरिक्त आंचलिक कार्यालय में कीर्तन-पाठ एवं छबील का आयोजन किया गया। इस अवसर पर बैंक के एमडी एवं सीईओ द्वारा आंचलिक कार्यालय के स्टाफ सदस्यों को संबोधित किया गया।



INAUGURATION OF NEW BRANCH/PREMISES OF THE BANK

In the presence of Shri Saminder Singh, Zonal Manager Kolkata the Branch Rangpo, Sikkim was inaugurated by Shri Karma R. Bonpo, IAS, Secretary, Commerce and Industries Department, Govt. of Sikkim



Branch Rangpo, Sikkim

Branch Gaya, Bihar



New premises of Branch Gaya, Bihar inaugurated by Shri Saminder Singh, Zonal Manager Kolkata

समय का प्रवाह: एक बहता हुआ उपहार



अजय कुमार

प्रसिद्ध कवि सुमित्रानंदन पंत ने कहा है, समय के पास पैर नहीं, पर वह चलता है। आवाज नहीं, पर वह बोलता है। रूप नहीं, पर वह बदलता है। यह कथन समय के चंचल स्वभाव को बखूबी दर्शाता है। समय एक निरंतर बहती हुई धारा है, जो न रुक सकती है और न ही इसे खरीदा जा सकता है। यह एक अनमोल उपहार है, जिसे बुद्धिमानी से उपयोग करने की आवश्यकता है।

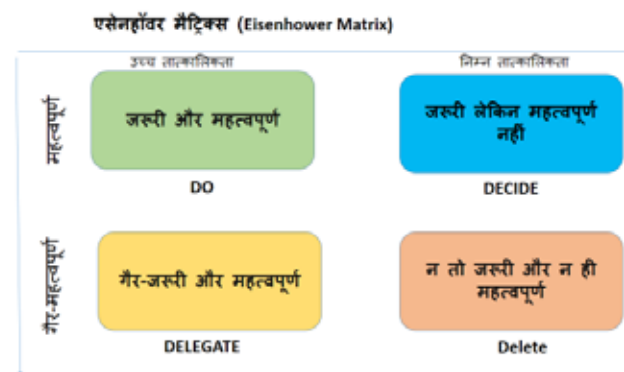
हमारी संस्कृति में भी समय को अत्यधिक महत्व दिया गया है। प्राचीन ग्रंथों में समय चक्र का उल्लेख मिलता है, जो ब्रह्मांड के चक्रीय प्रवाह का प्रतीक है। यह चक्र हमें जीवन के विभिन्न चरणों और उनके सदुपयोग की सीख देता है। कर्मकांड और पूजा-पाठ के लिए भी समय का निर्धारण होता है। समयानुसार कर्म क्रिया अर्थात उचित समय पर ही कर्म करने से शुभ फल प्राप्ति की बात कही गयी है।

आधुनिक जीवन की भागदौड़ में, कई बार हम समय के महत्व को भूल जाते हैं। हम व्यर्थ की गतिविधियों में फंस जाते हैं, और महत्वपूर्ण कार्यों को टालते रहते हैं। सोशल मीडिया पर घंटों बिताना, टीवी देखना या बेकार की गपशप में समय गँवाना, ये सभी क्रियाएं समय की बर्बादी है। प्रसिद्ध अंग्रेजी कहावत है, "procrastination is the thief of time" अर्थात टालना समय का चोर है। जितना हम काम को टालते हैं, समय उतना ही कम होता जाता है।

समय प्रबंधन एक ऐसा कौशल है, जिसे सीखना और निरंतर अभ्यास करना आवश्यक है। सबसे पहले, हमें यह आत्म निरीक्षण करना चाहिए कि हम अपना समय किस प्रकार व्यतीत करते हैं। एक डायरी में दैनिक गतिविधियों का लेखा-जोखा रखने से हमें समय कहां व्यर्थ हो रहा है, यह समझने में सहायता मिलती है। इसके बाद, हमें अपने लक्ष्यों को निर्धारित करना चाहिए और उन्हें प्राप्त करने के लिए एक समय सारिणी तैयार करनी चाहिए। प्रत्येक कार्य को पूर्ण करने के लिए एक निश्चित समय आवंटित करें तथा यथासंभव उसका पालन करें।

एसेनहॉवर मैट्रिक्स (Eisenhower Matrix) समय प्रबंधन के लिए एक लोकप्रिय और प्रभावी उपकरण है। यह कार्यों को उनकी महत्व

और तात्कालिकता के आधार पर चार वर्गों में विभाजित करता है, जिससे यह निर्धारित करने में मदद मिलती है कि प्रत्येक कार्य को कैसे प्राथमिकता दी जाए और उससे कैसे निपटा जाए।



- ♦ **जरूरी और महत्वपूर्ण (Do):** ये ऐसे कार्य हैं जो तत्काल पूरे करने होते हैं और आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण होते हैं। इन कार्यों को आपकी प्राथमिकता सूची में सबसे ऊपर होना चाहिए।
- ♦ **महत्वपूर्ण लेकिन जरूरी नहीं (Decide):** ये ऐसे कार्य हैं जो आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण होते हैं, लेकिन इन्हें तुरंत करने की आवश्यकता नहीं होती है। आपको इन कार्यों को अपनी कार्यसूची में निर्धारित करना चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि आप उन्हें पूरा कर लें। (उदाहरण: अगले महीने की बैठक के लिए एजेंडा तैयार करना)
- ♦ **जरूरी लेकिन महत्वपूर्ण नहीं (Delegate):** ये ऐसे कार्य हैं जो तत्काल पूरे करने होते हैं, लेकिन वे आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उतने महत्वपूर्ण नहीं होते हैं। यदि संभव हो, तो आपको इन कार्यों को किसी और को सौंप देना चाहिए।
- ♦ **न तो जरूरी और न ही महत्वपूर्ण (Eliminate):** ये ऐसे कार्य हैं जिन्हें करने की बिल्कुल आवश्यकता नहीं है। आपको इन कार्यों

को अपनी टू-डू लिस्ट से हटा देना चाहिए। (उदाहरण: सोशल मीडिया पर अनावश्यक समय बिताना) समय प्रबंधन केवल योजना बनाने के बारे में नहीं है, बल्कि कार्यों को प्राथमिकता देने के संबंध में भी महत्वपूर्ण है। जरूरी कार्यों को पहले करें और कम महत्वपूर्ण कार्यों को बाद में या किसी और को सौंप दें। न कहना भी सीखना आवश्यक है। दूसरों के अनुरोधों को स्वीकारने के चक्कर में हम अपने मूल्यवान समय को खो न दें।

समय प्रबंधन के फायदे अनगिनत हैं। यह हमें अपने कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने में मदद करता है, तनाव को कम करता है और

हमें अधिक उत्पादक बनाता है। न केवल कार्यक्षेत्र में, बल्कि व्यक्तिगत जीवन में भी समय प्रबंधन अत्यंत लाभदायक है। समय निकालकर प्रियजनों के साथ समय बिताना, अपनी रुचियों को पूरा करना या आराम करना ये सभी मनुष्य के जीवन के सबसे मत्वपूर्ण पहलू हैं। समय प्रबंधन से इन कार्यों के लिए भी समय निकालना संभव हो पाता है।

समय एक नदी की तरह है, जो निरंतर बहता रहता है। हम इस धारा को रोक नहीं सकते, पर इस धारा में तैरना सीख सकते हैं।

**वरिष्ठ प्रबंधक
प्रका सूचना प्रौद्योगिकी विभाग**



Pradeep Roy
Rettd. Chief Manager
Punjab & Sind Bank

PARTERSHIP WITH FINWIZARD TECHNOLOGY PVT LTD

Our Bank has entered into partnership with Finwizard technology Pvt Ltd to offer Mutual funds and Stock broking service through PSB UNIC App



MoU SIGNED WITH INDIAN ARMY

With a commitment to serve our Heroes, Our Bank inks MoU with Indian Army to commemorate our 117th Foundation Day



NAVIGATING THE RURAL FRONTIER – A PERSONAL ACCOUNT



• Bhavya Trehan •

First job, first posting, RURAL! Being from a bustling city and now moving to a rural setup was a challenge in itself. On allocation of my first posting, the name of the posting place was a complete tongue twister. Next was to find a way to reach the location. Google Maps, for a change, were a saviour. To rent a place to live was a tedious task. The options ranged from sharing a room with a local family in their home to renting an entire house vacated by individuals who moved abroad. To find an independent floor was like a needle in a haystack. All I had to do was look hard, not for a house, but for the right people. I know this might sound absurd but people like Sarpanch, Businessmen or even the local branch staff leave no stone unturned to ensure newcomers like myself find a place. With the basics sorted, I felt ready to immerse myself in the new experience.



My actual encounter with the village life was during a pre-sanction loan visit. My first visit and I couldn't stop juggling my neck from left to right to absorb as much as I could in the quaint surroundings. Cemented streets with small little dwellings touching across the boundaries intertwined like pieces of a jigsaw puzzle. Each house had a cow or buffalo (the villager's gold) tied at the entrance. A treat to the eye was when a small barefooted girl was hurried home to the beckoning call of her grandmother with two little pups held against her chest. There was no struggle on the face of the child for having carried weight more than her capacity. The puppies too made no effort to set themselves free. All I could feel was an unspoken understanding between the child's bleak vocabulary and the puppies' suppressed barks. These puppies were her only toys and the most valuable possession. The genuine bond shared between the girl and her companions rendered any battery-operated toy obsolete in comparison.



City life comfort and luxury blurs out the beauty of nature we are surrounded by. One summer night, the abrupt power outage woke me from my sleep. All I would do was crib and curse whoever came to my mind. A stroll on the balcony for some fresh air exposed my eyes to a sight we otherwise don't

get to see or are too ignorant of. The mesmerising night sky with stars twinkling and illuminating the sky. The sky cast a spell of tranquillity over my restless soul. Life has transitioned so much from times when the vast expanse of the sky served as the roof for summer night sleeps to times of planting star stickers on the bedroom ceilings.

Rural postings offer a refreshing perspective, unveiling a whole new horizon that often goes unnoticed amidst the hustle and bustle of big cities. The open clear skies, the breathtaking sunrises and sunsets and the mesmerising night sky flooded with stars is a sight worth looking at. Indeed, rural posting serves as a profound teacher, gently reminding us that life's essence lies in discovering joy in small things.

My take away from my posting was that being in a transferable job throws a lot of challenges, transfers being the biggest one. One never knows when one might get transferred from one part of the country to another. Bank can always teach you how to work and get business for the branch. How to do a loan, there is a job card. But how to cope up with a rural or semi urban posting, there isn't a manual. It might make one feel like a fish out of water especially when you haven't been out of city areas. It is the personal perspective and approach in life that'll teach you how to sail through the tough times. Setting out of comfort zone is always a challenge but it is important to find the light at the end of the tunnel.

**-Officer
BO Hamjheri, Patiala**

24 Carats

If someone says, "I'm pure"
I'll ask, "Are you sure"
Deep insight when one goes in
Able to see what lies within

Just check it; what all you carry
Caratise it; whom other will marry
Differentiate light from the dark
Believe it or not; it will leave a mark

Next step will be is to clean
Dark in the bin; be somewhat mean
Cleansing will be of no other; but mine
Touch your soul; feel blessed from divine
Twenty Four Carats won't be easy
Be immersed in light; keep yourself busy
Connect with yourself; none less than a show
Your PERSONA will be watchful; Your AURA will glow



Gurjeet Singh
Manager
HO Inspection



• Mahalakshmi Sampath •

PRACTISING GRATITUDE IN LIFE

Gratitude– the quality of being thankful, expressing appreciation, ready to return the kindness. It is a quality as well as a trait.

Gratitude – being happy for small and simple things you receive in life and appreciate for being the one to be chosen. It can be for a person, for an event, for a moment.

It is an emotion and practicing it makes one happy from within. Some persons are always happy whatever be the mood or whatever be the event.

It is a conscious decision to be happy and the frequency can be adjusted deliberately.



One can start noticing small and big things, pay attention, appreciate and express gratitude and feel blessed.

The first step is to acknowledge the good things, then express and then practice gratitude in a way that it manifests in the universe and find ways and means to express the kindness. Then, make a conscious decision to make it a part of life on a regular basis wherever we move.

It has been proven that whatever thoughts we feed to the brain or the psyche, manifests and if positive thoughts are fed, positive things happen to us. This later on becomes a virtue, worth imbibing.

Gratitude makes our hearts expand and get rid of negatives like envy, criticism, jealousy etc.

When we go deep within, we realize that we have been

bestowed with so many positives, some things we did not even ask or wish and we got it just on a platter. When we practice gratitude, it is us that is going to benefit first. It teaches us to not take anything for granted, reflect on the good things, however small it may seem to be.

A person practicing gratitude always attracts abundance, people love to be around them, improves health, allows to tackle crisis and grief, and brings contentment in life.

Thank for the life, the food, the house, family, the work, colleagues, organization – all small things and big things. Rather than concentrating on what is lacked.

Practising gratitude is so much powerful that it shall enhance our productivity, our mental and physical well being, perspective towards life and can keep depression at bay.

बैंक के विभिन्न अंचल कार्यालयों में बैंक



अंचल कार्यालय गांधीनगर



अंचल कार्यालय होशियारपुर



अंचल कार्यालय लुधियाना



अंचल कार्यालय मुंबई



के 117वें स्थापना दिवस का आयोजन



अंचल कार्यालय अमृतसर



अंचल कार्यालय भोपाल



अंचल कार्यालय लखनऊ



अंचल कार्यालय कोलकाता



अंचल कार्यालय चैन्नई



IMPORTANT CIRCULARS ISSUED

| Date | Circular No. | Subject |
|---|--------------|--|
| HO Accounts & Audit Department | | |
| 29-06-2024 | 254/2024-25 | Master circular on quarterly review june 2024 |
| 28-06-2024 | 251/2024-25 | Closing of Trading Window in terms of Punjab & Sind Bank Code of Conduct to Regulate, Monitor and Reporting Trading by Insiders |
| 21-05-2024 | 45/2024-25 | Standard operating procedure (SOP) for increasing debit limit for transaction in expenditure gl heads |
| HO Central Pension Processing Cell | | |
| 23-04-2024 | 77/2024-25 | Master Circular on disbursement of Government Pension 2024-25 |
| 13-04-2023 | 52/2023-24 | Guidelines for Disbursement of Government Pension |
| HO Credit Monitoring & Policy Department | | |
| 15-04-2024 | 50/2024-25 | Credit Monitoring Policy |
| 15-04-2024 | 48/2024-25 | Strengthening of Customer Service & Framework for Compensation to Customers for delayed updation/ rectification of credit information |
| 01-04-2024 | 43/2024-25 | Introduction of Credit Mid Office |
| HO KYC & AML Cell | | |
| 16-06-2024 | 232/2024-25 | Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND) imposes a penalty on Axis Bank |
| 06-04-2024 | 42/2024-25 | Financial Intelligence India (FIU-IND) imposes monetary penalty on Paytm Payments Bank Limited (RE) |
| HO Foreign Exchange Department | | |
| 28-06-2024 | 253/2024-25 | Notional Rate Circular Effective from 01-07-2024 |
| 12-06-2024 | 211/2024-25 | Issuance of partly paid units to persons resident outside india by investment vehicles under foreign exchange management (non-debt instruments) rules, 2019 |
| 01-05-2024 | 2/2024-25 | OPENING AND MAINTENANCE OF FCY LOANS |
| 30-04-2024 | 100/2024-25 | Liquidation of pre and post shipment credit |
| HO Fraud Monitoring Department | | |
| 26-06-2024 | 172/2024-25 | Cases of Frauds/Attempted Frauds/Third Party Entities involved in Frauds (Sharing of Information) |
| 30-04-2024 | 116/2024-25 | Advisory on cyber fraud for awareness to prevent fraud |
| HO General Administration Dept. | | |
| 14-06-2024 | 216/2024-25 | Change of Address of Zonal Office Bareilly (Z8017). |
| 14-05-2024 | 123/2024-25 | Change of Address of Palia (P0222) Branch. |
| 15-04-2024 | 47/2024-25 | Change of Address of Nainital (N0641), Kalinagar (K0508), Sec 22 B, Chandigarh (C0415), Bokaro (B1173), Lindsay Street (C0501) and Jodhan (J0048) Branch. |
| HO Human Resources Development Department | | |
| 24-06-2024 | 243/2024-25 | Submission of statement of assets liabilities as on 31.03.2024 |
| 24-06-2024 | 242/2024-25 | Holiday home at nainital |
| 24-06-2024 | 218/2024-25 | Declaration of Banking Industry as Public Utility Service under Industrial Disputes Act 1947 |
| 20-06-2024 | 231/2024-25 | Demise of ms kalpana raut (K10961), senior manager |
| 20-06-2024 | 229/2024-25 | International day of yoga (IDY) – 21st june, 2024 |
| 14-06-2024 | 217/2024-25 | Increase in conveyance allowance to the deaf, dumb, visually, intellectually and orthopaedically handicapped employees of the bank |
| 11-06-2024 | 208/2024-25 | Mandatory leave policy for employees posted in sensitive positions or areas of operations |
| 11-06-2024 | 206/2024-25 | Dearness Allowance for the Months of May, June and July 2024 |
| 01-06-2024 | 182/2024-25 | Transfer policy for officers |
| 31-05-2024 | 176/2024-25 | Revision in designation, roles and duties of workmen staff |
| 22-05-2024 | 148/2024-25 | Internal grievance redressal committee at work place for persons belonging to scheduled castes community and scheduled tribe community |
| 10-05-2024 | 125/2024-25 | Sensitive posts from operational risk point of view |
| 01-05-2024 | 94/2024-25 | Outcome of employee survey for fy 2023-24 |
| 05-04-2024 | 29/2024-25 | 12th bipartite settlement dated 08.03.2024 On wage revision |
| 05-04-2024 | 27/2024-25 | 09th joint note dated 08.03.2024 On wage revision |
| HO Law & Recovery Department | | |
| 03-06-2024 | 187/2024-25 | Addendum for replacement of penal interest clause with penal charges clause in loan documents of existing customers in compliance with policy on penal charges issued by the ho credit monitoring department |

FROM 01.04.2024 TO 30.06.2024

| Date | Circular No. | Subject |
|---|--------------|---|
| 09-05-2024 | 113/2024-25 | Settlement of claims in respect of deceased customers |
| 22-04-2024 | 80/2024-25 | Legal audit policy |
| 01-04-2024 | 12/2024-25 | Replacement of penal interest clause with penal charges clause in loan documents in compliance with policy on penal charges issued by the ho credit monitoring department |
| प्र.का. राजभाषा विभाग | | |
| 01-04-2024 | 3/2024-25 | भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा राजभाषा नीति के कार्यान्वयन हेतु वर्ष 2024-25 का वार्षिक कार्यक्रम। |
| HO Marketing & Insurance Division | | |
| 24-06-2024 | 240/2024-25 | Mutual fund and stock broking services |
| 22-05-2024 | 150/2024-25 | PSB vijaypath |
| 22-05-2024 | 149/2024-25 | PSB vande bhara |
| HO Planning & Development Department | | |
| 25-06-2024 | 246/2024-25 | RBI Cancels the Certificate of The City Co - operative Bank Ltd, Mumbai, Maharashtra |
| 21-06-2024 | 239/2024-25 | PSB Shubh - Aarambh Current Account Product |
| 21-06-2024 | 238/2024-25 | PSB Gaurav Bachat SB Salary Product |
| 10-06-2024 | 204/2024-25 | Clarification Regarding Non - Callable Bulk Deposit Schemes |
| 30-05-2024 | 165/2024-25 | PSB rera plus current account product |
| 03-05-2024 | 98/2024-25 | Clarification on minimum balance in saving bank salary products of bank |
| HO Priority Sector Advances Department | | |
| 31-05-2024 | 180/2024-25 | "PSB rise and shine campaign: for empowering ram credit segment" from 01.06.2024 To 30.06.2024 |
| 27-05-2024 | 157/2024-25 | Digital review of Retail, Agriculture and Stand Alone MSME (upto Rs.10.00 Lakh) Term Loans through STP Journey |
| 14-05-2024 | 122/2024-25 | PSB IGNITE – Capacity Building Training Program for MSME Borrowers |
| 07-05-2024 | 89/2024-25 | PSB scheme for financing roof top solar (RTS) projects backed by pm surya ghar: muft bijli yojana - revised |
| 04-05-2024 | 114/2024-25 | Master circular - credit facilities to scheduled castes (SCs) & scheduled tribes (STs) |
| HO Retail Lending Department | | |
| 26-05-2023 | 179/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Apna Ghar and PSB Apna Vahan |
| 08-05-2023 | 109/2023-24 | PSB credit protect scheme |
| 06-05-2023 | 108/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Doctor Special |
| 06-05-2023 | 107/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Mortgage, PSB Vyapar & PSB SME Liquid Plus |
| 06-05-2023 | 106/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Apna Ghar Top Up |
| 06-05-2023 | 105/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Apna Vahan (All Variants) |
| 06-05-2023 | 104/2023-24 | Amendments in guidelines of PSB Apna Ghar (All Variants) |
| 06-04-2023 | 14/2023-24 | Waiver of processing fee under "mission 46k" for proposals already entered in los |
| HO General Operations Department | | |
| 07-06-2024 | 197/2024-25 | FTR ETR REPORT PORTAL |
| 07-06-2024 | 195/2024-25 | Detection, Reporting and Monitoring of Counterfeit Notes - Revision of Penal Provision. |
| 28-05-2024 | 159/2024-25 | Doorstep Banking Service (DSB)-Abhiyaan Campaign from 01.06.24 to 30.06.24 |
| 29-04-2024 | 87/2024-25 | Bye Election to the Telangana Legislative Council from Warangal-Khammam-Nalgonda Graduates' Constituency |
| 22-04-2024 | 78/2024-25 | Enforcement of Model Code of Conduct - complaint against photographs of Hon'ble Prime Minister and other Union Ministers on the websites |
| 04-04-2024 | 22/2024-25 | Master Direction on Framework of incentives for Currency Distribution & Exchange Scheme for bank branches including currency chests. |
| 04-04-2024 | 21/2024-25 | Master Direction on Counterfeit Notes, 2024 - Detection, Reporting and Monitoring. |
| 04-04-2024 | 20/2024-25 | Master Direction – Scheme of Penalties for bank branches and Currency Chests for deficiency in rendering customer service to the members of public. |
| HO RISK MANAGEMENT Department | | |
| 29-06-2024 | 260/2024-25 | Rate of interest for domestic & nro deposits of Rs. 3.00 Crore & above dated 29.06.2024 |
| 29-06-2024 | 252/2024-25 | Rate of interest for domestic & nro deposits of Rs. 3.00 Crore & above dated 28.06.2024 |
| 15-06-2024 | 219/2024-25 | Review of MCLR in the bank to be effective from 16-06-2024 |

'वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक)' चुनौतियाँ एवं अवसर



नितिन सबिता

उदारीकरण के बाद भारतीय अर्थव्यवस्था के साथ-साथ बैंकिंग, बीमा और वित्तीय कार्य से जुड़ी संस्थाओं में आमूल चूल परिवर्तन आया है। भारतीय अर्थव्यवस्था पर शोध करने वाले शोधार्थी उदारीकरण के बाद एवं पूर्व की अर्थव्यवस्था का अध्ययन करते हैं तो उनको स्पष्ट रूप से अंतर दिखता है। उदारीकरण के कारण जहां हमारी अर्थव्यवस्था को खोलकर वैश्विक अर्थव्यवस्था बनने की दिशा में एक उल्लेखनीय कदम बढ़ाया है साथ ही वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) के रूप में एक नए क्षेत्र की नींव भी इसने डाल दी। आगे चलकर इस क्षेत्र में निजी और विदेशी क्षेत्र कारोबारी के लिए द्वार खोले गए। भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास और इसके वैश्विक होने में वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) का महत्वपूर्ण योगदान रहा है।



रिज़र्व बैंक ने भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्तीय प्रौद्योगिक (फिनटेक) को प्रोत्साहित किया है। वित्तीय समावेशन के एजेंडे को आगे बढ़ाने के मद्देनजर उन्होंने फिनटेक फर्मों को स्थापित करने की संभावना तलाशने तथा नवोन्मेष के माध्यम इस क्षेत्र को पोषित करने के उद्देश्य से उल्लेखनीय कार्य किया है। यह आवश्यक है कि इस क्षेत्र में निवेश का प्रवाह प्रवाह निर्बाध बना रहा ताकि इस क्षेत्र का संपूर्ण रूप से विकास और दोहन किया जा सके। इसके लिए एक ऐसा इकोसिस्टम बनाना आवश्यक है जो आपसी सहयोग को प्रोत्साहित करें। साथ ही, इस बात पर भी सावधानीपूर्वक ध्यान देना होगा की इसके चलते अर्थव्यवस्था पर सकारात्मक और नकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।

वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) के आने के बाद जहां आर्थिक गतिविधियों के दृष्टिकोण से देखे तो अनंत संभावनाओं के साथ हमारे लिए कई तरह के अवसर खोले हैं साथ ही इससे कुछ चुनौतियाँ भी साथ आई हैं। फिनटेक के सुव्यवस्थित विकास को सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय प्रणाली में उनके प्रभाव को सुप्रवाहित करने के लिए तथा ग्राहकों के

संरक्षण और सभी हितधारकों के हितों की सुरक्षा के लिए समुचित नियामक और पर्यवेक्षी ढांचे की जरूरत थी। फिनटेक और डिजिटल बैंकिंग पर बने रिज़र्व बैंक के कार्यसमूह (फिनटेक और डिजिटल बैंकिंग पर बने रिज़र्व बैंक के कार्यसमूह की रिपोर्ट, 2017) इस पर महत्वपूर्ण सुझाव दिया।

वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) के आने के बाद उपभोक्ताओं को बेहतर अवसर की उपलब्धता

हमें ज्ञात है कि फिनटेक उत्पादों को ऑनलाइन माध्यम से वितरित किया जाता है इसलिए उपभोक्ताओं के लिए उन तक पहुंच आसान और तेज होती है। आज के इस संचार क्रांति के दौर में तेज गति से वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता के कारण देश के सभी फिनटेक कंपनियों द्वारा दिए जाने वाली सुविधाओं को तेजी से स्वीकार कर रहा है। उपभोक्ताओं को अपने पसंद की सेवाओं और उत्पादों का लाभ घर बैठे भौगोलिक दूरी और स्थान की परवाह किए बिना सुदूर देश प्रदेश से खरीदा जा सकता है।

कुछ ही वर्षों में देश में फिनटेक कंपनियों की बढ़ती आ गई है। भिन्न-

भिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों के साथ इन कंपनियों ने अपना संजाल पूरे देश में फैला दिया है। वित्तीय समावेशन के दृष्टिकोण से उनकी यह पहल काफी सराहनीय है। भारतीय जन-मानस ने सभी बदलावों को खुले मन से स्वीकार कर रहा है। देश में कार्य कर रहे फिनटेक कंपनियों की उनके कार्यकलापों के आधार पर सूची बनाएँ तो हम उसे निम्नलिखित रूप से वर्गीकृत कर सकते हैं



- क) फिनटेक भुगतान कंपनियां
- ख) फिनटेक ऋण देने वाली कंपनियां
- ग) फिनटेक बीमा कंपनियाँ/इंश्योरटेक
- घ) कृषि फिनटेक कंपनियां
- ङ) धन प्रबंधन फिनटेक कंपनियां
- च) एनएफटी फिनटेक कंपनियां
- छ) क्रिप्टोकॉरेंसी फिनटेक कंपनियां
- ज) फाइनेंस फिनटेक कंपनियां
- झ) क्राउडफंडिंग फिनटेक कंपनियां

नियोबैंक फिनटेक कंपनियां

फिनटेक कंपनियों के आने से सस्ते विकल्प ग्राहकों को प्राप्त हो रहे हैं

फिनटेक कंपनियों को परंपरागत बैंक शाखा, बीमा कार्यालय आदि नेटवर्क जैसे भौतिक बुनियादी ढांचे में पैसा निवेश करने की आवश्यकता नहीं है। वे ऑनलाइन माध्यम से सुदूर किसी ऑफिस में बैठकर भी अपनी सुविधाएँ ग्राहकों तक पहुंचा सकते हैं इसलिए वे उपभोक्ताओं को सस्ते उत्पाद और सेवाएँ पेश करने में सक्षम हो सकते हैं।

ग्राहकों को सेवाओं में पारदर्शिता तथा समय और साधन के बचत के द्वारा फिनटेक कंपनी अच्छा अनुभव दे रही है। व्यक्तिगत और व्यापक पहुँच तथा उपयोग में सुलभता जैसी महत्वपूर्ण सुविधाओं के कारण फिनटेक कंपनियां ग्राहकों के बीच तेजी से लोकप्रिय हो रही हैं। जो इनके ग्राहक आधार को व्यापक और सशक्त बनाने में सहायता करते हैं।

लक्षित व्यक्तियों अथवा समूहों हेतु वैयक्तिकृत उत्पाद

देश के आर्थिक विकास के साथ देश में मध्यम वर्ग का तेजी से विस्तार हो रहा है। एक अनुमान के अनुसार वर्ष 2030 तक भारत की मध्यम वर्गीय आबादी में 140 मिलियन अर्थात् 14 करोड़ नए परिवार और उच्च-आय वर्ग की आबादी में 21 मिलियन नए अर्थात् 21 करोड़ परिवार जुड़ जाएंगे जो देश के फिनटेक बाज़ार में मांग और विकास को गति प्रदान करेंगे।

प्रौद्योगिकी फिनटेक कंपनियों को ग्राहकों के बारे में अधिक जानकारी एकत्र करने और संग्रहीत करने की अनुमति देती है ताकि वे उपभोक्ताओं को अधिक व्यक्तिगत उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम हो सकें।

इन कंपनियों के माध्यम से व्यापक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य तक पहुँचने में आसानी होगी। देश के आजादी के छः दशकों बाद भी देश की एक बड़ी आबादी औपचारिक वित्तीय प्रणाली के दायरे से बाहर थी। जनधन खाता खोलने के बाद बैंकों तक देश के सामान्य जनों तक केवल पहुँच हुई है। सही अर्थों में वित्तीय समावेशन का उद्देश्य तभी पूर्ण होगा जब देश के जन-जन तक बीमा और वित्तीय उधार(ऋण) लेने की सेवाएँ पहुँच सकें। अधिकांश फिनटेक कंपनियाँ वर्तमान समय में खुदरा ऋण ही आर्बटित कर रही हैं। इसे बढ़ाकर सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों तक लेकर जाना है। इस वित्तीय प्रौद्योगिक कंपनियों के माध्यम से पारंपरिक वित्तीय और बैंकिंग मॉडल में वित्तीय समावेशन से जुड़ी चुनौतियों को दूर किया जा सकता है।

वित्तीय समावेशन में सहायता

वित्तीय प्रौद्योगिक कंपनियों के द्वारा बिग डेटा की समीक्षा करते हुए तकनीक (मशीन लर्निंग) का सहारा लेकर ऋण जोखिम के निर्धारण हेतु वैकल्पिक डेटा का लाभ उठाया जा रहा है इसके मद्देनजर सीमित क्रेडिट इतिहास वाले ग्राहकों के लिए क्रेडिट स्कोर विकसित कर देश में वित्तीय सेवाओं की पहुँच उन लोगों तक पहुंचाने का कार्य प्रारंभ किया जा चुका है। जिससे वंचित वर्ग जिनका कोई क्रेडिट इतिहास नहीं होने के कारण ऋण आदि उपलब्ध नहीं हो पा रहा था उनको ऋण उपलब्ध करवाते हुए वित्तीय समावेशन में सहायता प्राप्त होगी।

फिनटेक कंपनियों के आने से जहां अनंत अवसर हमें प्राप्त हो रहे हैं साथ ही इसके कई चुनौतियाँ भी हैं

फिनटेक कंपनियां वित्तीय उद्योग में नई हैं और यह पारंपरिक प्रदाताओं के लिए अलग-अलग व्यवसाय मॉडल का उपयोग कर सकती हैं। इससे

यह सुनिश्चित करना कठिन हो सकता है कि कौन से विनियमित हैं, और यदि कुछ गलत होता है तो आपके अधिकार क्या हैं।

प्रौद्योगिकी अधिकांश उपभोक्ताओं के लिए विकल्प और पहुंच बढ़ाती है साथ ही उसका नकारात्मक पक्ष यह भी है कि यह उन लोगों को इसमें समाहित नहीं कर सकती है जो टेक-सेबी अर्थात इंटरनेट या कंप्यूटर, स्मार्टफोन और टैबलेट जैसे उपकरणों का उपयोग करना नहीं जानते हैं। उनके लिए उपभोक्ता जागरूकता के साथ तकनीकी सुरक्षा उपायों की स्थापना के साथ फिनटेक के लाभ और साइबर हमले से बचाव के संदर्भ में जागरूकता फैलाने की भी नियमित रूप से आवश्यकता है। साथ ही ग्राहकों को शिक्षित और प्रशिक्षित किए जाने से भी फिनटेक के लोकतांत्रिकरण में सहायता प्राप्त होगी।

ऑनलाइन माध्यम से संचालित होने वाली इन कंपनियों में बिना किसी से आमने-सामने बिना फिजिकल मिले तुरंत ऑनलाइन खरीदे जाने वाले वित्तीय उत्पाद उपभोक्ताओं के लिए त्वरित, बिना सूचना के निर्णय लेना कठिन बना सकते हैं। जिससे निर्णय लेने में चूक की संभावना कुछ बढ़ जाती है।

प्रौद्योगिकी आधारित जोखिम तथा साइबर सुरक्षा इसके लिए सदैव चुनौती बनी रहती है। देश में साइबर हमलों के मामलों में वृद्धि और विकेंद्रीकृत डेटा के कारण फिनटेक तथा साइबर सुरक्षा के मुद्दे एक-दूसरे से जुड़े हुए हैं। उपभोक्ताओं और फिनटेक कंपनियों के लिए साइबर हमलों के साथ-साथ महत्वपूर्ण व्यक्तिगत और वित्तीय डेटा का दुरुपयोग भी एक बड़ी चिंता का कारण है। इसी के मद्देनजर भारत सरकार ने पिछले वर्ष व्यक्तिगत डाटा सुरक्षा अधिनियम पास किया है। इस कानून के बनने के बाद अब सेवा प्रदाता कंपनियों की ज़िम्मेदारी काफी बढ़ गई है।

ऑनलाइन फिनटेक कंपनियों से खरीदे गए वित्तीय उत्पादों के दौरान उपभोक्ताओं को भी सजग और सचेत रहना है। आपको प्रौद्योगिकी-आधारित जोखिमों के प्रति अधिक संवेदनशील रहने की आवश्यकता है। किसी तरह के साइबर अपराध या नुकसान के समय दोष सिर्फ संबंधित कंपनियों पर हम नहीं मढ़ सकते हैं। उदाहरण के लिए आप अगर अल्प जानकारी या अपूर्ण जानकारी के चलते अगर हम किसी फिनटेक कंपनी से कोई सेवा अथवा उत्पाद लेते हैं वैसी परिस्थिति में उपभोक्ता खुद होगा। वित्तीय साक्षरता के अभाव के कारण अगर इस माध्यम में नुकसान होने की संभावना काफी ज्यादा है। साथ ही उनके व्यक्तिगत डेटा का दुरुपयोग की भी संभावना रहती है। साथ ही आप साइबर अपराध का शिकार हो सकते हैं। संस्था के स्तर पर साइबर अपराधियों से सुरक्षा तथा ग्राहकों के वित्तीय सूचना आदि सुरक्षित व गोपनीयता बनाए रखना सबसे बड़ी ज़िम्मेदारी है।



भारतीय फिनटेक उद्योग का विस्तार काफी तेजी से हो रहा है। एक अनुमान के अनुसार साल 2030 तक लगभग 20 बिलियन डॉलर यानी करीब 1.66 लाख करोड़ रुपये होने का अनुमान है। वैश्विक स्तर इस क्षेत्र के विकास दर की तुलना करें तो हम देखते हैं कि भारत में फिनटेक उद्योग कि वृद्धि दर वैश्विक स्तर से लगभग तीन गुने के बराबर है। देश में जनसंख्या का वर्गीकरण करके देखते तो डिजिटल और वित्तीय रूप से साक्षर आबादी काफी कम है। वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का वर्तमान लाभ भारतीयों के विशाल जनसंख्या कि आवश्यकता और अपेक्षा को पूरा नहीं करता है।

भारत जैसे विशाल देश में फिनटेक कंपनियाँ छोटे आकार के खुदरा ऋण, एकल चिकित्सा प्रक्रियाओं के लिए प्रीपेड बीमा योजनाएं, पॉइंट ऑफ सेल क्रेडिट, बीमा भुगतान, सूक्ष्म निवेश उत्पाद और अन्य को शामिल कर रही है। फिनटेक स्टार्टअप कंपनियाँ इस सेगमेंट को समझने और ऐसे समाधान तैयार करने के लिए गहराई में जाने के बाद सभी उम्र और वर्गों हेतु उत्पाद तैयार कर सकते हैं अर्थात भारतीय अर्थव्यवस्था की तरह भारतीय फिनटेक उद्योग का भविष्य काफी सुनहरा है। हमें वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) के साथ जीने की आदत शुरू कर देनी चाहिए। यही आधुनिक परिप्रेक्ष में समीचीन है। इसमें चुनौतियाँ भी हैं साथ ही अनंत अवसर भी सामहित हैं। इस भाव के साथ वित्तीय प्रौद्योगिकी का हमें स्वागत करना चाहिए।

-अधिकारी
एसटीसी, रोहिणी

Zonal Office Gandhinagar Organised Branch Incharges Meeting in the presence of FGM, Mumbai Shri Vinod Kumar Pandey



INTERNATIONAL YOGA DAY & PLANTATION DAY CELEBRATION IN BANK



ZONAL OFFICE CHANDIGARH



ZONAL OFFICE DELHI -II



ZONAL OFFICE HOSHIARPUR



ZONAL OFFICE GURUGRAM



ZONAL OFFICE PATIALA



•Shantanu Kumar•

CUSTOMER SERVICE AND CUSTOMER CENTRICITY

Customer service in today's dynamic world of consumerism is more crucial than ever. In an age where consumers are empowered with vast amounts of information and choices, businesses must prioritize exceptional customer service to differentiate themselves and foster loyalty.

According to an article by G. Tomas M. Hult and Forrest V Morgeson, **Harvard Business Review**, Customer satisfaction is at its lowest point in the past two decades. Companies must focus on areas of customer experience to improve satisfaction without sacrificing revenue. Our father of Nation, Mahatma Gandhi has rightly said, **"A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us. We are dependent on him. He is not an interruption in our work. He is the purpose of it. He is not an outsider in our business. He is part of it. We are not doing him a favor by serving him. He is doing us a favor by giving us an opportunity to do so."**

ChatGPT, Chatbot and various AI based functionality is replacing traditional customer service experience. Even in this age of AI we cannot ignore the significance of human touch.

Excellent customer service creates loyal customers for life who are willing to refer your business to friends, family, and colleagues. Providing this type of excellent customer service starts with a genuine desire to delight your customers, but you also have to think beyond selling your products or services.



The customer service should be such that your product sells itself. Specifically in case of vast banking structure in India, we don't have much to offer. Same old traditional products and few new substitutes. Because of increased competition, banks are required to become more and more customer-focused. It is more costly to acquire new customers than it is to retain existing customers. Retaining customers requires customer service staff in banks to provide service that is quick, error-free and convenient.

Good customer service is the heart of banking. Today banks have a wide variety of competitors for business. For example, many department stores and grocery stores offer financial services such as cashing checks and selling money orders. Customers today have access to hundreds of options when deciding who will care for their money, and institutions compete for customers by offering lower fees, higher returns, and new digital services. As banking services become

commoditized, how do financial institutions differentiate to keep existing customers while attracting new ones.

Let's try to be a little more specific on the needs of customer service in banking. So what does banking feel like or entail for consumers?

It is a sensitive concern, as it involves money. It needs a lot of trust between the customer and the branch represented by the frontline officers, clerks, or teller. Customers are usually suspicious of banks, with all the fees being charged, interests on loans, credits, etc. It must be precise, exact, and fast. The more efficient, the better and more secure the customer feels.

Interpersonal skills : Bank staff should make eye contact, greet customers with hello, how are you? How is your day? Thanks for stopping by we appreciate you. Have a great day. Get to know a little about the customer, How are the kids? Grandkids, Dogs, etc. In other words have a relationship with the customer, make them feel welcome. Not like they are inconveniencing the staff. People like to talk. Makes them feel wanted. Give the customer the benefit of the doubt, they are not idiots, If there is a problem, work with them to resolve the issue, ideally without assigning blame, especially to the customer.



KNOW YOUR PRODUCT OR SERVICE

To provide good customer service, you need to know what you're selling, inside and out. Make sure you and your customer-facing staff know how your products or services work. Be aware of the most common questions customers ask and know how to articulate the answers that will leave them satisfied. Moreover if the bank has initiated something new, we should be thorough with the details to market the same.

Be Friendly: when it comes to the service industry, Customer



service must start with a smile. Customers want to form a relation with the bank or in other words they want to be treated like humans. When you are in a face-to-face situation, a warm greeting should be the first thing your customers see and hear when they ask for help. Even when handling customer service requests via telephone, a smile can come through in your voice, so make sure you're ready to be friendly.

Say Thank You: Gratitude is memorable, and it can remind your customers why they shopped at your store or hired your company. Regardless of the type of business you have, saying thank you after every transaction is one of the easiest ways to start a habit of good customer service.

Train Your Staff It's important to make sure all of your employees, not just your customer service representatives, understand the way they should talk to, interact with, and otherwise assist customers. Provide employee training that gives your staff the tools they need to carry good service through the entire customer experience.

Listen: Listening is one of the simplest secrets of customer service. It means hearing what your customers are saying out loud, as well as what they are communicating non-verbally. Watch for signs that they are displeased, while listening to what they say to you directly.

Be Responsive: There may be nothing worse than non-responsiveness to a customer who is trying to get help, resolve an issue, or find out more about what you are selling. It is important to respond quickly to all inquiries, even if it is only to say you are looking into the issue and will be back in touch. Some response is always better than none so the customer does not feel ignored.

Problem solving: It is impossible to please every customer every time. But customer service statistics show that your

response to unhappy customers matters most. One must be spectacular at using negative feedback to bond with their customers.

"A complaint is a chance to turn a customer into a lifelong friend, if we address a complaint well, and even involve the customer in the solution, it brings customers closer to the organisation." *A complaint is a gift. If you can win over your upset customers, your business success will know no bounds*

Identifying a problem: Sometimes customers are not able to clearly explain what is wrong and it's completely normal.

They don't know your processes or your jargon; they just know that they've had expectations towards your product or services and are disappointed now. It's your job to restore their faith in your company, but first, you need to find out where the problem is. Once a customer replies to all your questions, summarize answers back to them. It will let them know that you understand them and will help you to verify the facts. If you haven't heard about such a problem, or you're not sure what to do, apologize briefly and inform that you need to discuss this case with your colleague or supervisor. Try to sound self-confident and don't be afraid to ask a customer to hold on a minute. Customers appreciate getting the correct answer, even if it will take a bit longer. Golden rule of customer service is even when the problem does not concern your product, you can still create an amazing customer experience by suggesting a possible solution.

Know your customers: in the current competitive environment the KYC norms are not only restricted to matching only the credentials, rather knowing closely their family set up, friends and other related people. The activity might create a chain of customers together with the existing customer. Great interactions begin with knowing your customers wants and needs. Customers love personalization. Get to know your customers, remember their names and previous conversations. If needed, make a note of what was discussed previously so you can refer to it the next time you meet.

THINK LONG TERM – A CUSTOMER IS FOR LIFE

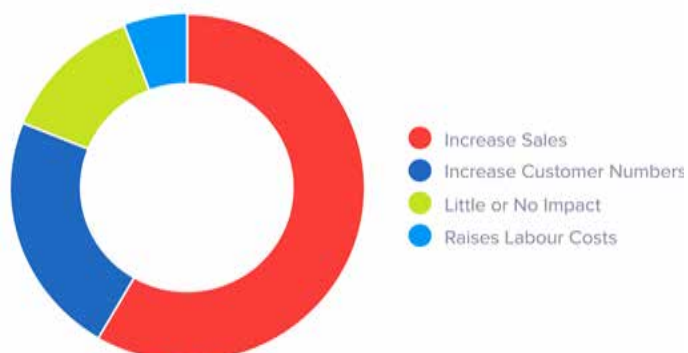
Think long term when dealing with customers. By keeping customers happy, they will be loyal and through word of



mouth, will do the marketing for you. In fact, a customer tells at least three friends, whereas an angry customer tells 3,000. Customer service has an impact on both existing customers and potential customers. A recent survey found that 68% of consumers would react by telling family and friends about a bad experience by posting it on a social network. And as each Facebook profile has an average of 155 friends, the reach of this experience can quickly reach thousands.

However, there is great value in ensuring you deliver a positive customer service.

Improving Customer Service - What does it achieve?



INTERPERSONAL SKILLS

What are interpersonal skills, and why are they important in the workplace?

Interpersonal skills, also known as people skills, soft skills, or emotional intelligence skills, are related to the way you

communicate and interact with others. Regardless of the type of job you have, it's important to be able to get along well with co-workers, managers, customers, and vendors.

Soft skills are personality traits and behaviors. Unlike technical or 'hard' skills, soft skills are not about the knowledge you possess but the behaviors you display in different situations.

TYPES OF INTERPERSONAL SKILLS

COMMUNICATION

One of the most important interpersonal skills in any job is communication. Whether a person works in a IT, customer service, construction, or any other industry, you will need to be able to communicate clearly and effectively with others through both oral and written communications. Some jobs also require skills in effective public speaking.



Whether you are a manager or an employee, you will likely

These skills required to effectively communicate, interact, and work with individuals and groups. Those with good interpersonal skills are strong verbal and non-verbal communicators and are often considered to be "good with people". Most of what we do in life requires interaction with other people. In order to be successful in your career or have meaningful friendships, it's critical to be good at getting along with others. While interpersonal skills are often considered to be something that comes naturally, that one is either blessed with them or not, but they can be learned. Most of what we do in life requires interaction with other people. To be successful in one's career or have meaningful friendships, It is critical to be good at getting along with others.

need to resolve conflicts at some point in your job. This might involve solving an issue between two staff members, between yourself and a colleague, or between a client and your company. You will need to be able to listen fairly to both sides and use creative problem-solving to arrive at a solution.

- ◆ Conflict resolution
- ◆ Constructive criticism
- ◆ Counselling
- ◆ Mediating
- ◆ Problem-solving

EMPATHY

Part of being a good manager, employee, or colleague is the ability to understand and show empathy for others. If a customer or colleague calls with a complaint, for example, you will need to listen thoughtfully to the person's concerns and express compassion for their issue. Empathy is an important skill that will help you get along with everyone in the workplace.

Caring, Compassion, Diplomacy, Diversity, Helping Others, Kindness, Patience, Respect, Sensitivity, Empathy, Leadership

Even if you are not a manager, it is important to have some leadership experience and ability. Leadership requires being able to motivate and encourage others and help a team achieve success.

Encouraging, Inspiring trust, Instructing, Management, Mentoring, Motivation, Positive reinforcement

LISTENING

Listening is a skill that goes hand in hand with good communication. While you need to be able to express your own ideas, you also need to thoughtfully listen to the ideas of others. This will help your clients, employers, colleagues, and employees feel respected and valued.

ACTIVE LISTENING, CURIOSITY, FOCUS, INQUIRY

NEGOTIATION

Negotiation is an important skill for many positions. Depending on the specific job, it might involve creating formal agreements (or contracts) between clients or helping colleagues solve a problem and determine a solution. To be a good negotiator, you must be able to listen to others, use creative problem-solving, and arrive at an outcome that satisfies everyone. Negotiating, Persuasion, Research

POSITIVE ATTITUDE



Banks always want people with a friendly, positive demeanour. This doesn't mean you have to be the most social person in the office, but you have to be willing to develop some sort of a positive rapport with your colleagues. Behavioral skills, Developing rapport, Friendliness, Humor, Networking, Social skills, Teamwork

Even if your job involves a lot of independent work, you still need to be able to collaborate with others. Teamwork involves a number of the skills already mentioned: you need to be able to listen to others, communicate your own goals, motivate your team, and resolve any conflicts that may arise. Collaboration, Group facilitating, Team-building, Teamwork

CUSTOMER CENTRICITY:

In an inaugural address by Shri Shaktikanta Das, he emphasized that fostering a culture of consumer Centricity and Commitment to consumer protection is very important. The increasing range and complexity of financial products and services can act as a barrier to comprehension and decision-making by consumers. Clear, transparent, and consistent communication regarding products, services, follow-ups, service charges, etc. are, therefore, very essential for establishing trust and fostering enduring customer relationships.

Why Customer-centricity is important?

- ◆ Requirements for Building Mutually Profitable Relationships.
- ◆ Ascertainment of customer's request.
- ◆ Ensuring Profitability.
- ◆ Find out repeatability of transaction.
- ◆ Determination of feasible term of relationship.

- ◆ Customer Centric Approach:
- ◆ Effective Communication- Information should be correct and precise.
- ◆ Proactive Behaviour
- ◆ Understanding the actual requirements and going beyond
- ◆ Involving customer (Focus Group)

ANALYSE CUSTOMER FEEDBACK AND INFORMATION OBTAINED SERVICE WITH A SMILE.

STEP BY STEP PROCESS OF CUSTOMER CENTRIC APPROACH

Understanding Customer Needs and Preferences

In today's era of banking customer centricity starts from identifying customer needs and forecasting service expectations. Many banks are investing huge amount of money on data analytics and AI tools. These tools are being used for real time assessment of customer needs and preferences.

All the employees of branches and controlling offices can obtain real-time information on service requirements which may further be resynthesized by using modern analytical tools.

Delivering Personalized banking experiences:

The ability to provide personalized, frictionless banking experience is the key and essence of customer-centricity. Product centric approach is not a strategic approach, as every bank and financial institutions are providing similar products and services. Customization is USP (Unique Selling Proposition). We as an employee can contribute by providing best suitable product as per requirement of customer.

OMNICHANNEL:

Seamless, consistent customer experience across all touchpoints, whether physical or digital is the key of customer retention.

PROMOTING PRODUCTS AND INFORMATION WITH A SENSE OF CARE:

Traditional selling is about pitching the product and forcing customer to buy the same. Customer centric approach helps in providing relevant information and utility of products.

Conclusion: Customer-centric approach is finding, designing, formulating, and providing goods and services to a customer according to their needs, preference, and affordability.

-Senior Manager
STC, Rohini

अग्नि सुरक्षा के उपाय एवं महत्व



• चंद्र किशोर पाल •



अग्नि सुरक्षा एक ऐसा महत्वपूर्ण विषय है जिसका महत्व आपदाओं के समय में अधिक बढ़ जाता है। आग के हानिकारक प्रभावों से बचाव करने के लिए अग्निसुरक्षा के नियमों और उपायों का पालन करना जरूरी है। अगर किसी स्थान पर अग्नि सुरक्षा के नियमों की उपेक्षा की जाए तो, वहाँ होने वाली किसी भी आग की आपदा का नुकसान काफी भयानक साबित हो सकता है।

इसी अनुक्रम में अग्नि सुरक्षा में मॉक ड्रिल का महत्वपूर्ण स्थान है। मॉक ड्रिल एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें आग से बचाव के लिए व्यवस्थाएं और तकनीकी उपायों का प्रदर्शन किया जाता है। इसे स्कूल, कॉलेज, ऑफिस या कोई भी सार्वजनिक स्थान पर आयोजित किया जा सकता

है। इसका मुख्य उद्देश्य यह है कि जब भी किसी भी कारणवश आग लगती है, तो लोग तुरंत और सही तरीके से कार्रवाई कर सकें।

मॉक ड्रिल की महत्ता यह भी है कि इससे कर्मचारियों में इस बात की जागरूकता बढ़ती है कि आग से बचाव के लिए कौन-कौन सी उपाय किये जाने चाहिए और उसके लिए क्या त्वरित कार्यवाही की जाये। जिससे आग से बचने में काफी सहायता मिल सकती है।

मॉक ड्रिल के द्वारा आग से बचाव के महत्व को तो समझते ही हैं और साथ ही आपातकालीन स्थिति में उचित कार्रवाई करने की क्षमता भी प्राप्त होती है। इसके अतिरिक्त, मॉक ड्रिल के द्वारा लोग एक-दूसरे की मदद करने और सहायता प्रदान करने की क्षमता भी विकसित कर सकते हैं।

आग से बचाव के कई तरीके हैं जैसे कि जल्दी से लोगों को जागरूक करना, आग की स्थिति को नियंत्रित करने के उपाय लेना, आग बुझाने के लिए जरूरी सामग्री इकट्ठा करना, और लोगों को सुरक्षित स्थानों तक पहुंचाना। इन सभी उपायों का प्रदर्शन मॉक ड्रिल के माध्यम से किया जा सकता है ताकि लोग अगर आपदा की स्थिति में हों तो सही कार्यवाही कर सकें।

आग से बचाव के लिए मॉक ड्रिल का अभ्यास न केवल लोगों के लिए महत्वपूर्ण है बल्कि इससे संबंधित संस्थानों और सरकारी निकायों के लिए भी काफी जरूरी है। मॉक ड्रिल के द्वारा वे यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि उनके कर्मचारी आग से बचाव में कितने प्रवीण हैं और कितने



समर्थ हैं। इसके जरिए उन्हें जोखिम और समस्याओं का सामना करने की क्षमता भी विकसित हो सकती है।



साथ ही, एक मॉक ड्रिल के द्वारा संबंधित संस्थान और निकाय यह भी देख सकते हैं कि उनके पास आग से बचाव के लिए कितनी सामग्री उपलब्ध है और कितना सामर्थ्य है। इसके द्वारा संस्थान कार्यालयों और सार्वजनिक स्थानों की सुरक्षा को सुनिश्चित करते हैं और लोगों की सुरक्षित पहुंचने की क्षमता को बढ़ाते हैं।

अतः, मॉक ड्रिल एक बहुत ही महत्वपूर्ण उपाय है जिसके माध्यम से लोग अगर किसी आपदा की स्थिति में हों तो सही तरीके से कार्रवाई कर सकेंगे। इससे लोगों में अग्नि सुरक्षा के प्रति जागरूकता और जिम्मेदारी की भावना भी बढ़ती है। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए बैंक के प्रधान कार्यालय में भी अग्नि सुरक्षा के उपाय एवं अग्निशमन यंत्रों के उपयोग के लिए मॉक ड्रिल का आयोजन किया गया।

**-प्रबंधक (अग्नि सुरक्षा)
प्रका सुरक्षा विभाग**

ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਧ ਬੈਂਕ
(भारत सरकार का उपक्रम)

Punjab & Sind Bank
(A Govt. of India Undertaking)

Where service is a way of life

DEFENCE SALARY PACKAGE

FEATURES

- PAI. 1.1 Cr.
- AIR ACCIDENT. 1.2 Cr.
- DISABILITY. Upto 1 Cr.

- Bachhon Ke liye..
Aap Ke baad...
- Max 24L* for
Padhai/Shadi

VEER NARIS
Pensioners वाली
सभी सुविधाएं

**Working
Spouse Accounts**
• PAI. 40 L

EDUCATION LOAN
• Sabse Sasta. 8.10%
• ANY INSTITUTION

HOME LOAN
• Sabse Kam Rate. 8.45%
• Last 3 EMIs MAANF

VECHILE LOAN
• New Car: 8.65%
• 2 Wheeler: 11.15%
• Old Car: 10.9%

* T&C apply

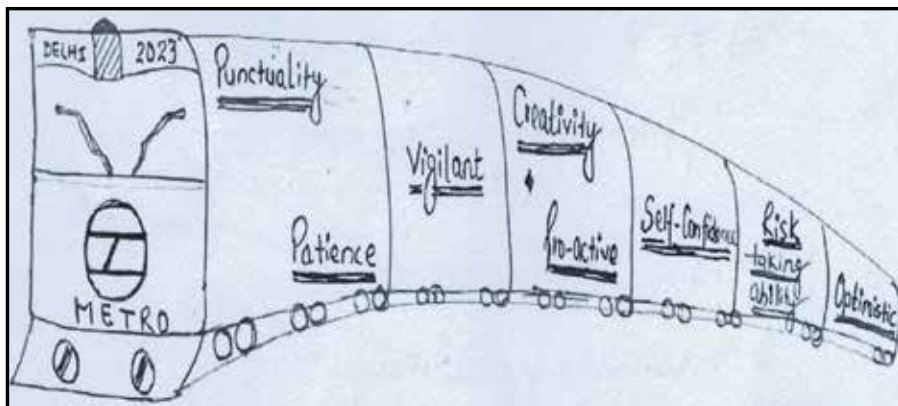
Processing, Margin, Legal, Inspection, Collateral
ALL CHARGES NIL

21st Century के बैंकर की Quality को सिखाती हमारी Daily Life की Life Line- दिल्ली मेट्रो



• अलंकार श्रीवास्तव •

एक बैंकर की सबसे बड़ी और बेसिक Quality होती है **"PUNCTUALITY"**। अगर आप Punctual हैं तो मार्केट में आपकी इज्जत होगी और आपकी value among your own staff and among your customer होगी। जैसे कि अगर टाइम से न पहुंचने पर मेट्रो निकल जाती है और अगली मेट्रो 5-6 मिनट के बाद आती है और आप उस वजह से ऑफिस के लिए लेट हो जाते हो और Late comer की List में आपका नाम आ जाता है।



किसी बैंकर का सबसे मजबूत Tool होता है **"PATIENCE"** जो हर तरह के कस्टमर को Deal करने में आपका साथ देता है। जैसे कि मेट्रो का इंतजार करना और मेट्रो का कभी-कभी रुक-रुककर चलना और वही Announcement, इस यात्रा सेवा में थोड़ा विलंब होगा, आपको हुई असुविधा के लिए हमें खेद है। यह हमें सिखाता है कि हमें हर परिस्थिति में धैर्य रखना चाहिए।

"VIGILANT" एक खास tool है जो हर एक बैंकर को सिखाता है कि हमें अपने आँख और कान खुले रखने हैं। मार्केट में होने वाली हर Activity पर ध्यान रखना है और बैंकिंग के सारे Protocol को ध्यान में रखकर बैंकिंग करनी है। जैसे कि मेट्रो की भारी भीड़ में भी Vigilant रहकर अपने पर्स और मोबाइल का ध्यान रखना है- सावधानी हटी दुर्घटना घटी।

"PRO-ACTIVENESS" जो हमें सिखाता है कि हमें इस Competitive Market में एक जैसे Product होने के बावजूद भी हम अच्छे Customer अपनी इस Quality से Select करें और अपना Product design करें। जैसे Delhi metro में भीड़ में खड़े होकर भी बैठे हुए उस व्यक्ति को हम Select करते हैं जिसकी Activity से यह लगता है कि आने वाले Station पर वह उतरने वाला है।

"CREATIVITY" tool से हम अपने Product को मार्केट में अच्छी

Marketing से Deliver कर सकते हैं। जैसे कि भारी भीड़ में भी मेट्रो सफर में हम जेब से इयरफोन निकाल कर Reels देख लेते हैं।

"SELF-CONFIDENCE" जो हमें सिखाता है कि We are the best और हम इस Competitive Banking Environment में भी अपना Product sell करेंगे और Customer Satisfaction कर लेंगे। जैसे कि भारी हुई मेट्रो की बोगी में भी हमें Confidence होता है कि Seat तो हमें मिलकर ही रहेगी।

"RISK TAKING ABILITY" जो एक बैंकर को Qualitative और Quantitative Risk लेना सिखती है क्योंकि Banking means Risk अगर आगे बढ़ना है तो Risk तो लेना ही होगा। बस उस Risk की लिमिट व उसका दायरा हमें पता होना चाहिए। जैसे भारी भीड़ में भी हम मेट्रो की बोगी में एक एंगल को पकड़े रहते हैं और Risk लेते हुए पूरा सफर तय करते हैं।

Last and most important **"OPTIMISTIC NATURE"** जो हमें हर मोड़ पर हर बात में से कुछ न कुछ Positive ढूंढ लेना सिखाता है। जैसे Final station पर पहुंचकर मेट्रो बोगी से धक्के के साथ बाहर निकलकर भी हम मुस्कराते हैं और कहते हैं कि **"REACH ON TIME"** Thanks to Metro.

-वरिष्ठ प्रबंधक
ज्वाला हेडी शाखा, दिल्ली

MoU WITH PRTC- PEPSU ROAD TRANSPORT CORPORATION



“

Our Bank signed an MoU with PRTC- PEPSU Road Transport Corporation which is a state run transport operator in Punjab. The MoU was signed in presence of Shri Chaman Lal (FGM Chandigarh), Representative of PEPSU, Shri Ranjodh Singh Hadana (Chairman, PEPSU), along with Sh. Ravinder Singh (IAS, MD, PEPSU) and Shri Karamjit Singh (Deputy General Manager), Ms. Upasana Dhar (Zonal Manager, Patiala).

”

ੴ ਸ੍ਰੀ ਵਾਹਿਗੁਰੂ ਜੀ ਕੀ ਫਤਹਿ

ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਧ ਬੈਂਕ
(ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਉਪਕਰਮ)



Punjab & Sind Bank
(A Govt. of India Undertaking)

Where service is a way of life

DEFENCE SALARY & PENSION PACKAGE

PSB Gaurav Bachat



Accidental Insurance Coverage up to Rs 1.1Cr*



Air Accidental Coverage up to Rs 1.2Cr* including service aircraft



Loans at Highly Competitive Interest Rates.



Veer Naari- Similar Benefits as of Pensioners



Attractive Benefits for Working Spouse Salary Account.



Similar benefits available for Paramilitary forces and Agniveers.

*T&C apply

Website: punjabandsindbank.co.in | Email: ho.customerexcellence@psb.co.in

Toll Free: 1800 419 8300 | Follow us @PSBIndOfficial     

प्रधान कार्यालय, बैंक हाउस, 21, राजेन्द्र प्लेस, नई दिल्ली - 110008, फोन 011-25720849, ई-मेल editor.navodaya@psb.co.in
Head Office, Bank House, 21, Rajendra Place, New Delhi - 110008, editor.navodaya@psb.co.in | 011-25763539