



## #BOBGreen Ride with Milind 2.0

### Our Bank receives award for "Best AI & ML Bank" at IBA's 18<sup>th</sup> Annual Banking Technology Awards 2022



On 3<sup>rd</sup> December, 2022 our Bank was awarded with the "Best AI & ML Bank" among large Banks at the prestigious Indian Banks' Association's 18<sup>th</sup> Annual Banking Technology Awards held in Mumbai. The Bank was also adjudged Runner-Up in the "Best IT Risk Management" and "Best Technology Talent" categories. Shri Ajay K. Khurana, Executive Director and Shri Sanjay Mudaliar, Chief General Manager received the awards on behalf of the Bank.

### Bank organizes 'International Compliance Conclave 2022'



On 10<sup>th</sup> and 11<sup>th</sup> November 2022, a 2 days conclave of overseas Compliance Officers and Money Laundering Reporting Officers (MLROs) was organized by Compliance Department at Mumbai. The event provided an exclusive platform to all overseas Compliance Officers & MLROs of our bank to interact, engage and find solutions to the challenges faced by them, in their day to day functioning. Executive Director Shri Debadatta Chand and other executives were present on the occasion. During the conclave, "In Touch In Tune" - a Bi-monthly compliance newsletter has also released.

### Our Bank wins the Navbharat BFSI Award 2022



On 8<sup>th</sup> October, 2022, our Bank was awarded with the Navbharat BFSI award 2022 for Home Loan and Car Loan. Shri H T Solanki, General Manager- Mortgages & Other Retail Assets received the award from Dr. Bhagwat Karad, Honourable Union Minister of State for Finance, Government of India at a function held in Mumbai.



**प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश  
Managing Director  
& Chief Executive Officer's Message**



**संजीव चड्ढा  
Sanjiv Chadha**

प्रिय साथियो,

बैंक की गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' के इस अंक के माध्यम से आप सभी से संवाद स्थापित करते हुए मुझे अत्यंत हर्ष का अनुभव हो रहा है।

नया वर्ष दस्तक दे चुका है। बीता वर्ष हमारे लिए उपलब्धियों से भरा रहा तथा हमारे अनुभवों को और समृद्ध कर गया। सितंबर 2022 को समाप्त तिमाही के लिए बैंक का निवल लाभ 58.7% की वृद्धि के साथ रु. 3,313 करोड़ रहा जबकि वित्त वर्ष की पहली छमाही के लिए यह 66.3% की मजबूत वृद्धि के साथ रु. 5482 करोड़ रहा। अग्रिमों में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 19% की मजबूत वृद्धि दर्ज की गई। गृह ऋण, वैयक्तिक ऋण, ऑटो ऋण और शिक्षा ऋण जैसे अधिक फोकस वाले क्षेत्रों में बढ़ोत्तरी की वजह से ऑर्गेनिक रिटेल अग्रिमों में 28.4% की वृद्धि हुई। वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 280 आधार बिंदु और तिमाही-दर-तिमाही आधार पर 95 आधार बिंदु की गिरावट के साथ सकल गैर निष्पादक आस्तियों का स्तर 5.31% रहा। टीडबल्यूओ को छोड़कर प्रावधान कवरेज अनुपात 79.14% रहा। वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 48 आधार बिंदु और तिमाही-दर-तिमाही आधार पर 31 आधार बिंदु की वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 23 की दूसरी तिमाही में निवल ब्याज मार्जिन 3.33% रहा। सितंबर 2022 में सीआरएआर 15.25% रहा। इन व्यावसायिक मानदंडों के आधार पर हम यह सहर्ष मान सकते हैं कि हमारा कार्यनिष्पादन बैंकिंग उद्योग में अत्यंत प्रतिष्ठाजनक स्थिति में है।

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि भविष्य की बैंकिंग के अंतर्गत ग्राहक की निर्भरता पूरी तरीके से डिजिटल प्लेटफॉर्मों पर रहेगी। हमारा बैंक इसके महत्व को भली भांति समझता है इसीलिए लगातार अपने विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्मों के तहत नई-नई सुविधाएं जोड़ रहा है। हाल ही में बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग की नई ब्रांडिंग की है और अब इसे बॉब वर्ल्ड इंटरनेट के रूप में पेश किया गया है और इसमें 6 नई सुविधाओं को जोड़ा गया है जिसमें डेबिट कार्ड ब्लॉक करना, खाता विवरणी, अस्वीकृत चेकों के लिए पॉजिटिव पे पुष्टि, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट के ऐक्टिवेशन/डी ऐक्टिवेशन, आईपीओ जैसी महत्वपूर्ण ग्राहक हितैषी सुविधाएं शामिल हैं। हम अपने व्हाट्सएप बैंकिंग प्लेटफॉर्म को भी लगातार नई सुविधाओं से युक्त एवं ग्राहकों द्वारा उपयोग हेतु आसान बना रहे हैं। बॉब वर्ल्ड टैब के माध्यम से अब हमारा बैंक सार्वजनिक एवं निजी लिमिटेड कंपनियों के पूर्ण डिजिटलीकृत चालू खाते खोलने में समर्थ बन गया है। डिजिटलीकरण के अपने प्रयासों में हम भारत की भाषायी विविधता को भी समझते हैं और इसीलिए हम अपने डिजिटल प्लेटफॉर्मों पर हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं की उपलब्धता के लिए निरंतर कार्य कर रहे हैं।

बैंक ने 24 नवंबर, 2022 को किसानों की सभी कृषि आवश्यकताओं के लिए संपूर्ण सॉल्यूशन के रूप में 'बॉब वर्ल्ड किसान' ऐप का शुभारंभ किया।

Dear Colleagues,

It gives me immense pleasure to interact with all of you through this issue of the Bank's house journal 'Bobmaitri'.

The New Year has just arrived. The past year was full of achievements for us and it enriched our experiences in many ways. For the quarter ending September 2022, Bank's Net profit grew by 58.7% to reach Rs. 3,313 crore and Net profit in first half stood at INR 5,482 crore registering a strong growth of 66.3%. Advances registered a strong YoY growth of 19%. Organic Retail Advances grew by 28.4%, led by growth in highly focused areas such as Home Loan, Personal Loan, Auto Loan and Education Loan. GNPA stood at 5.31% with a reduction of 280 bps on YoY and 95 bps on QoQ basis. Provision Coverage Ratio (PCR) excluding TWO stood at 79.14%. Net Interest Margins stood at 3.33% in Q2FY23, with an increase of 48 bps YoY & 31 bps on QoQ basis. CRAR stood at 15.25% in September, 2022. Based on these business parameters, we can proudly say that our performance is very well positioned in the banking industry.

It would not be an exaggeration to mention that the customer will be completely on digital platforms in the coming few years. Our bank recognizes its importance well and accordingly we are continuously adding new features to our various digital platforms. Recently Bank has revamped its internet banking and now it has been introduced as BOB world internet. Six new customer friendly features like debit card block facility, account statement, positive pay confirmation for rejected cheques, activation/ de-activation of Bob World Internet and IPO subscription have been added. We are also constantly making our WhatsApp Banking platform more customers friendly and rich with new features. Through BOB World Tab our Bank is now enabled to open fully digitized Current Accounts of Public & Private Limited Companies. We understand the linguistic diversity of India and accordingly we are continuously working for the availability of Hindi and other Indian Languages on our digital platforms.

Our Bank launched 'bob World Kisan' app on 24<sup>th</sup> November, 2022 as a complete solution for farmers for all their agricultural needs. This app is a one-stop solution for the farmers. It helps in digitizing the agro economic

यह ऐप किसानों के लिए एक संपूर्ण समाधान है। यह कृषि वित्तपोषण, बीमा एवं निवेश; मंडी सेवाएं जैसे कि फसलों की कीमतों की जानकारी, मौसम पूर्वानुमान, फसलों के स्वास्थ्य की निगरानी एवं कृषि इनपुट तथा उपकरणों को किराए पर लेना, उत्पादकता बढ़ाने के लिए तकनीक का प्रयोग जैसी कृषि परामर्श सेवाओं आदि के संबंध में अत्याधुनिक सॉल्यूशन ऑफर करके कृषि अर्थव्यवस्था संबंधी सुविधाओं के डिजिटलीकरण में सहायक होगा। ये सुविधाएं ग्राहकों एवं गैर-ग्राहकों दोनों के लिए उपलब्ध होंगी। बैंक ने छह एग्री कंपनियों यथा एग्रीबेग्री, एग्रोस्टार, बिगहाट, पूर्ति, ईएम3 और स्काइमेट के साथ ऐप में ही किसानों को विभिन्न प्रकार की सेवाएं उपलब्ध करवाने के लिए साझेदारी की है। वर्तमान में यह ऐप हिंदी, गुजराती एवं अंग्रेजी में उपलब्ध है ताकि अधिकांश किसान इसका लाभ उठा सकें। इसके अतिरिक्त बैंक ने हाल ही में वेतन एवं पेंशन खातों के लिए बॉर्डर सिक्वोरिटी फोर्स के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया है। साथ ही एमएसएमई द्वारा सोलर रूफटॉप परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए एरम सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड एवं उसकी अनुषंगी एरम फायनांस प्राइवेट लिमिटेड के साथ समझौता किया गया है। ऐसी पहलों द्वारा बैंक निरंतर नई-नई व्यावसायिक संभावनाओं के द्वार खोल रहा है ताकि व्यवसाय में सतत वृद्धि सुनिश्चित की जा सके।

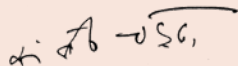
31 अक्टूबर 2022 से 6 नवंबर 2022 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया जिसका घोष वाक्य 'भ्रष्टाचार मुक्त भारत, विकसित भारत' था। इस अवधि के दौरान हमने अपने कार्यों के प्रति सतर्क रहने एवं अपने कार्यों को निष्ठापूर्वक निष्पादित करने की शपथ ली है एवं विविध गतिविधियां भी आयोजित की हैं। हमें इस घोष वाक्य को पूर्ण रूप से अपने क्रियाकलापों में आत्मसात करने की आवश्यकता है।

ग्राहक हमारी सभी गतिविधियों के केंद्र में हैं। श्रेष्ठ ग्राहक अनुभव हमारा अंतिम लक्ष्य होना चाहिए। हाल फिलहाल में बैंक में कुछेक जगहों पर ग्राहक-स्टाफ व्यवहार के ऐसे अप्रिय प्रसंग सामने आए हैं जो बैंक की छवि को आहत करते हैं। इन प्रसंगों को सूझबूझ और संवेदनशीलता दर्शाते हुए आसानी से टाला जा सकता था। यह एक ऐसा क्षेत्र है जहां हमें अत्यधिक सावधान रहने की आवश्यकता है। हम ग्राहक के साथ किसी भी स्थिति में अशिष्ट व्यवहार नहीं कर सकते हैं। किसी कारण से नाराज ग्राहक से भी अगर हम अत्यधिक विनम्रता से पेश आएँ और उसकी बात को ध्यान से सुनें तो आधी समस्या हल हो सकती है। मेरे विचार में ग्राहक की हर वास्तविक शिकायत का समाधान हमारे पास है। जरूरत है उसे सुनने की, उसकी दिक्कत को समझने की और शिकायत समाधान के लिए त्वरित कार्रवाई करने की।

आपका बैंक काफी सुदृढ़ आधार भूमि पर खड़ा है, अब हमें अपने प्रयासों से इसे नई उड़ान के लिए तैयार करना है। मौजूदा वित्तीय वर्ष की अंतिम तिमाही में कुछ ही दिन शेष रह गए हैं। हमें पूरे वर्ष के दौरान निर्धारित लक्ष्यों में से शेष बचे लक्ष्यों को पूरा करने के सक्रिय प्रयास करने होंगे ताकि हम अपने वार्षिक लक्ष्यों को न केवल शत-प्रतिशत प्राप्त कर सकें बल्कि लक्ष्य से अधिक एक आदर्श स्थिति हासिल कर सकें। हम सभी के प्रयासों से वित्तीय वर्ष 2022-23 के व्यावसायिक परिणाम बैंक के लिए ऐतिहासिक साबित हो सकते हैं। मुझे पूरा विश्वास है कि इस दिशा में प्रयासों की दृष्टि से आप कोई कसर नहीं छोड़ेंगे।

नव वर्ष 2023 आप सभी के लिए शुभ हो।

शुभकामनाओं सहित,



संजीव चड्ढा

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

journey by offering new-age solutions related to agri financing, insurance & investments; market related services such as keeping watch on crop prices; agri advisory services like weather forecasting, monitoring crop health and other value-added services including buying of agricultural inputs & hiring of equipment, using technology to increase productivity etc. All these services are available to existing customers & non-customers both. The Bank has also partnered with six agri companies such as AgriBegri, AgroStar, BigHaat, Poorti, EM3 and Skymet to provide various services to farmers within the app itself. The app is available in three languages at present i.e. Hindi, Gujarati and English which make it accessible to a wider base of farmers. Further, our Bank has recently signed an MoU with Border Security Force for Salary and Pension Account. Also, an alliance has been done with Aerem Solutions Pvt Ltd (ASPL) and its subsidiary Aerem Finance Pvt Ltd (AFPL) for financing of solar rooftop projects by MSMEs. With the help of such initiatives our Bank is continuously exploring new business opportunities to ensure sustainable business growth.

Vigilance Awareness Week was observed from 31<sup>st</sup> October, 2022 to 6<sup>th</sup> November, 2022 with a slogan of 'Corruption free India for a developed Nation'. During this period we took oath to be vigilant about our work and perform our duties with allegiance. We also organized various activities to commemorate the occasion. We need to imbibe this slogan in true spirit in our daily works.

Customers are center of all our activities. Distinct customer experience should be our ultimate goal. In the recent past, some unpleasant incidents of customer-staff behavior have come to the fore at some places in the Bank, which tarnished the image of the bank. These incidents could have been easily avoided by showing humility and sensitivity. This is an area where we need to be extremely careful. We cannot behave rudely with customers under any circumstances. Even if a customer is annoyed for some reason, if we behave with extreme politeness and listen to him/ her carefully, half of the problem gets resolved. I think we do have a solution for every genuine complaint of the customers. There is a need to listen to them, understand their problem and take prompt action to resolve the complaint.

Your Bank is standing on a very strong base and with our efforts we now have to prepare it for newer strides. Only a few days are left in the last quarter of the current financial year. We have to make active efforts to not only achieve 100% of our allocated annual targets but to achieve an ideal position by surpassing it. With our joint efforts we can make the business results of the Bank for the financial year 2022-23 historic. I am sure that you will make all out efforts in this direction.

Happy New Year 2023 to all of you.

Best wishes.



Sanjiv Chadha

Managing Director & Chief Executive Officer



बीसीसी	BCC	उमानाथ मिश्र
अहमदाबाद	Ahmedabad	वंदना जैन
बड़ौदा	Baroda	अमर साव
बंगलुरु	Bengaluru	नीना देवस्सी एम
भोपाल	Bhopal	चंदन वर्मा
चंडीगढ़	Chandigarh	मोनिका सिंह
चेन्नै	Chennai	जी कुष्ण प्रिया
एर्णाकुलम	Ernakulam	सुमी पी यू
हैदराबाद	Hyderabad	गौरी वी एम
जयपुर	Jaipur	सोमनद्र यादव
कोलकाता	Kolkata	सुमित कुमार गुप्ता
लखनऊ	Lucknow	मोहम्मद इश्शद
मंगलुरु	Mangaluru	पुष्पलता बी एन
मेरठ	Meerut	दिनेश कुमार मित्तल
मुंबई	Mumbai	रेश्मा जलगावकर
नई दिल्ली	New Delhi	पंकज वर्मा
पटना	Patna	मानिक चंद्र तिवारी
पुणे	Pune	अनुमिता सिंह
राजकोट	Rajkot	चन्द्रवीर सिंह राठी

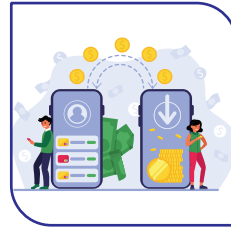
बैंक ऑफ बड़ौदा के लिए प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007 से संपादित एवं प्रकाशित।  
ई-मेल : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

Edited and published for Bank of Baroda at Head Office, Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007.

E-mail : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

# इस अंक में Contents

अक्टूबर-दिसंबर • October-December 2022



- 03 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश
- 06 कार्यकारी संपादक की कलम से
- 07 Customer Service : Delivery To Delight
- 10 Legal Persons & Arrangements
- 12 व्यावहारिक बैंकिंग में सतर्कता - समय की मांग
- 14 Improving Access to Credit for Underserved Populations and Sectors in India
- 22 कागजरहित बैंकिंग
- 24 Wealth Management Through Fintech
- 26 विवाह आयोजन की अर्थनीति
- 33 चैंपियन क्षेत्र - वलसाड क्षेत्र
- 34 Champion Region - Telangana North Region
- 36 बड़ौदियन क्रिकेट बैश - 2022, मेज़बान- मुंबई अंचल
- 38 On My Way to Everest Base Camp
- 45 #BOBGreen Ride with Milind 2.0  
बैंक द्वारा मिलिंद सोमन के साथ ग्रीन राइड का द्वितीय चरण
- 46 MSME - It's Meaning, Role & Opportunities in India
- 48 डिजिटल बैंकिंग एवं ग्राहक सेवा
- 49 The wait and the weight
- 50 सोशल मीडिया द्वारा सेवाओं का प्रचार
- 52 ERM & the Three Lines Model
- 54 बैंकिंग क्षेत्र और ग्राहक सेवा
- 56 Tring Tring...
- 58 बैंकिंग उद्योग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता का महत्व
- 60 डिजिटल बैंकिंग
- 64 अजनबीयत

बॉबमैत्री, बैंक ऑफ बड़ौदा के कर्मचारियों के लिए प्रकाशित की जाती है. इसमें व्यक्त विचारों से बैंक का सहमत होना आवश्यक नहीं है.

BOBMAITRI is published for all employees of Bank of Baroda. The views expressed in it do not necessarily represent those of the Bank.

रुपांकन : सॅप प्रिंट सोल्युशन्स प्रा. लि., 28, लक्ष्मी इंडस्ट्रीयल इस्टेट, एस.एन. पथ, लोअर परेल (प), मुंबई - 400 013, महाराष्ट्र, भारत.

Designed at : SAP Print Solutions Pvt. Ltd., 28, Lakshmi Industrial Estate, S. N. Path, Lower Parel (W), Mumbai-400 013. Maharashtra, India.



## कार्यकारी संपादक की कलम से / The Executive Editor Speaks

संजय सिंह, कार्यकारी संपादक | Sanjay Singh, Executive Editor

प्रिय पाठको,

आप सभी को नव वर्ष 2023 की हार्दिक शुभकामनाएं!

बैंक की गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' के इस अंक को आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। बॉबमैत्री की विषय-वस्तु प्रबंधन समिति पत्रिका की गुणवत्ता में निरंतर सुधार करते हुए इसे अपने पाठकों के लिए रोचक और पठनीय बनाने के लिए प्रयासरत है।

बैंकिंग उद्योग में अपनी दक्षता, स्थिरता और प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में हो रहे सुधारों को आत्मसात करने में हमारा बैंक अग्रणी है। डीएफएस के ईज मानदंडों पर बैंक द्वारा लगातार उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन इसका परिचायक है। डिजिटल माध्यमों की बढ़ती लोकप्रियता को देखते हुए बैंक अपने उत्पादों को डिजिटल स्वरूप में अनुकूलित करने हेतु प्रयासरत है। हमने इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के साथ-साथ ओमनी-चैनल बैंकिंग, स्मार्ट बैंकिंग और मॉड्यूलर बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग के पारंपरिक तरीकों को नया स्वरूप प्रदान किया है। ग्राहकों तक बैंक के डिजिटल उत्पादों तक सहजता से पहुँच स्थापित करने के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म पर भारतीय भाषाओं का समावेश किया जा रहा है एवं इसका अच्छा प्रतिसाद भी मिल रहा है। डिजिटल युग की आवश्यकताओं एवं उसमें आम ग्राहकों की सुविधाओं के अनुकूल बैंक अपने को ढालने की राह पर निरंतर अग्रसर है।

पत्रिका का यह अंक विविधतापूर्ण सामग्री से परिपूर्ण है। इस अंक में हमने श्री मुकेश अशोक सूर्यवंशी का आलेख '**Customer Service : Delivery to Delight**' शामिल किया है जिसमें ग्राहकों को जोड़े रखने तथा आकर्षित करने हेतु बैंक स्तर से अपेक्षित कार्यवाई पर विस्तार से चर्चा की गई है। श्री आशुतोष श्रीवास्तव ने अपने आलेख '**Legal Persons & Arrangements**' में विधिक व्यक्तियों एवं व्यवस्थाओं हेतु जोखिम कम करने की प्रक्रिया का उल्लेख किया गया है। श्री दुर्गा महाराणा के आलेख '**व्यावहारिक बैंकिंग में सतर्कता - समय की मांग**' में व्यावसायिक परिचालन एवं कारोबार की दिशा में सतर्कता के महत्व के बारे में चर्चा की गई है। श्री सतीश चंद जिंदल के आलेख '**Improving Access to Credit for Underserved Populations and Sectors in India**' में वित्तीय समावेशन में बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए की जा रही पहलों के बारे में अवगत कराया गया है। श्रीमती रेणुबाला मिंज द्वारा '**कागजरहित बैंकिंग**', श्री संजय कुमार द्वारा '**Wealth Management through Fintech**', श्रीमती मोनिका सिंह द्वारा '**विवाह आयोजन की अर्थनीति**' और श्री चंदन कुमार वर्मा द्वारा '**बैंकिंग उद्योग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता का महत्व**' जैसे अनेक अन्य महत्वपूर्ण आलेख हमारे पाठकों के लिए बैंकिंग संबंधी विभिन्न पहलुओं की जानकारी के लिए अत्यंत उपयोगी सिद्ध होंगे। आपको विविधतापूर्ण पठन का अनुभव प्रदान करने के लिए इस अंक में श्री क्लिफ्टन जॉन रोड्रिग्स का आलेख '**On My Way to Everest Base Camp**' को भी शामिल किया गया है जिसमें माउंट एवरेस्ट के बेस कैम्प की ट्रेकिंग के दौरान अनुभवों को शामिल किया गया है। हमारे स्थायी स्तम्भ के अंतर्गत इस अंक में तिमहाही के दौरान बैंक के '**चैंपियन क्षेत्र**' की व्यावसायिक उपलब्धियां भी प्रकाशित की गई हैं।

उपर्युक्त के अलावा, इस अंक में बैंक स्तर पर आयोजित विभिन्न समारोह, कार्यक्रम, समाचार और आयोजन पर रिपोर्ट और राजभाषा कार्यान्वयन से संबंधित गतिविधियों को शामिल किया है। मुझे विश्वास है उपर्युक्त मिश्रण हमारे पाठकों के लिए इस अंक को और रोचक बनाएगा। पत्रिका को बेहतर बनाने में हमें पाठक वर्ग के सुझावों/ अभिमत का इंतजार रहता है। चूंकि यह पत्रिका डिजिटल रूप से बॉब अभिव्यक्ति ऐप पर उपलब्ध है अतः हमारे सभी पाठकों से अनुरोध है कि इस अंक के विभिन्न आलेखों/ रचनाओं के संबंध में अपनी राय हमें ऐप के कमेंट्स खंड में दे सकते हैं। मैं अपने सुधी पाठकों से यह भी अनुरोध करता हूँ कि आप पत्रिका में रचनात्मक योगदान करते रहें।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

संजय सिंह

Dear Readers,

Happy New Year 2023 to all of you!

I am happy to present you the latest issue of our Bank's house journal 'Bobmaitri'. The content management committee of 'Bobmaitri' continuously endeavours to make the magazine more interesting and worth read for its readers by improving its quality.

Our Bank has been pioneer in adopting the reforms taking place in the Indian banking sector in order to enhance the efficiency, stability and effectiveness. This is reflected in the consistent excellent performance delivered by the Bank on EASE parameters set by DFS. Keeping in view the increasing popularity of digital platforms, Bank is making efforts to customize its products in digital format. We have reshaped the traditional way of banking through Internet Banking and Mobile Banking, Omni-Channel Banking, Smart Banking and Modular Banking. Regional languages are being included on the digital platform for ensuring easy access to our digital products by our customers. We are also getting encouraging response about this service. The Bank is constantly moving on to transform itself to cater to the changing needs of the digital era and the convenience of the common customers.

This issue of the magazine is full of diverse contents. In this issue, we have included the article of Shri Mukesh Ashok Suryavanshi '**Customer Service : Delivery to Delight**' in which essentials of attracting and retaining customers has been discussed in detail. Shri Ashutosh Srivastava in his article '**Legal Persons & Arrangements**' deliberates about the risk mitigation process for Legal Persons and arrangements. Shri Durga Maharana's article '**व्यावहारिक बैंकिंग में सतर्कता - समय की मांग**' discusses importance of vigilance in business operations. In the article '**Improving Access to Credit for Underserved Populations and Sectors in India**' by Shri Satish Chand Jindal, the initiatives being taken to promote financial inclusion have been discussed. Besides, '**कागजरहित बैंकिंग**' by Mrs. Renubala Minz, '**Wealth Management through Fintech**' by Shri Sanjay Kumar, '**विवाह आयोजन की अर्थनीति**' by Mrs. Monika Singh and '**बैंकिंग उद्योग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता का महत्व**' by Shri Chandan Kumar Verma and many more important articles will prove to be very useful for our readers to know about various aspects related to banking. To provide you a varied reading experience, this issue includes a travelogue article '**On My Way to Everest Base Camp**' by Shri Cliffton John Rodrigues which covers his experiences while trekking to the Base Camp of Mount Everest. The business achievements of the Bank's '**Champion Regions**' during the quarter have been covered under our regular columns.

In addition to the above, this issue also carries reports on various celebrations, events, news and activities organized related to Official Language implementation across the Bank. I trust the blend of diversified content will make this issue more interesting for our readers. We look forward to the suggestions/opinions of the readers to improve the journal. Since this magazine is available digitally on the Bob Abhivyakti app, all our readers are requested to give us their opinion regarding the various articles/ write-up of this issue in the comments section of the App. I also request our fellow readers to keep on sending their contributions for the magazine.

With best wishes,

Sanjay Singh



# CUSTOMER SERVICE DELIVERY TO DELIGHT

*Today's consumers are influenced not just  
by products or services  
But by the overall brand experience and  
reputation!*

## Brand Reputation :

The customer will happily give their support to brands that share their views on important issues like **sustainability** and quickly abandon those brands that do not. (आजकल ग्राहक अपनों का प्रॉडक्ट नहीं, अपना-सा प्रॉडक्ट का चयन करने लगे हैं). This vital trend is to be recognized by our business leaders for business development. A recent worldwide survey had revealed that creating **brand reputation** as the most critical aspect of business strategy. In a new world reconfigured by business platforms, this presents a fresh challenge. Business platforms often host competitors, facilitating comparison and potentially diminishing brand loyalty. Our business strategies shall befit to the dynamics of the market because the nature supports for the survival of the fittest. (पुराना छोड़ो, बेहतरीन से नाता जोड़ो इस ग्राहक भावना को पहचानें).

## Brands can no longer rely on Blind Loyalty :

We must **earn customer trust and earn it again with every transaction**. (निरंतर अच्छे अनुभवों से बढ़ते हैं विश्वास, निष्ठा और संबंध). Every touch point-from product and service acquisition to delivery and beyond-contributes to the customer experience. It is proved that digital initiatives deliver positive in improving customer experience. We must focus on using data to **identify unmet customer needs** and on building processes **to deliver value at every customer at each point of service delivery channel with speed and responsiveness**. (ग्राहकों की जरूरतों का आकलन करके उचित सेवाएँ प्रदान करना). These are critical across end-to-end operations in **accessing real-time information** to optimize processes and networks for quick actions and results. In simple words, using consumer data to gain a better understanding of individual customers' needs as a basis for customizing products and levels of service to meet those needs. That represents a stronger foundation for growing revenue than usual product marketing campaigns. (मूल्यवर्धित सेवाओं से ग्राहकों में बैंक ऑफ़ बड़ौदा के प्रति निष्ठा में वृद्धि करना).

## Become an Intelligent, Sustainable Institution :

This modern hi-tech digital driven era fully supports **the idea of the Virtual Enterprise and its technology prerequisites**. (डिजिटल का है जमाना – ग्राहक का पूरा साथ है निभाना). Time demands for a strategy which aims to help customers thrive in the new economy where being a data-driven enterprise and delivering exceptional experiences! The Virtual Enterprise, the Intelligent Enterprise Framework comprises three essential components to enable customers to break down data silos and adopt intelligent, dynamic, cross-functional business processes to deliver optimal experiences. A business technology platform which provides unified data management across internal and external data, intelligent technologies to improve Analytics and transactional workloads and application services to simplify Extension and integration across the intelligent suite. **An intelligent suite of applications to automate day-to-day business Processes, share insights across functions, and better interact with Customers, suppliers, employees and partners through applications Embedded with intelligence**. (रोजमर्रा की बैंकिंग जरूरतों के लिए क्यों ब्रांच जाना?) Experience management capabilities to holistically measure and track Stakeholder experiences across all touch points, prioritize and predict Stakeholder needs and trends, drive actions and monitor experience improvement. **We need to employ database technology to create customer profiles that sales and customer-service staff can use to increase revenue and strengthen customer relationships**. (किफ़ायती दाम पर सुविधाएँ तथा ग्राहकों में 'पैसा वसूल – वैल्यू फॉर मनी' की भावना को संवर्धित करना).

## Community Marketing :

Each branch needs to **tailor local marketing strategies to serve the immediate community**. (ग्राहकों की स्थानीय भाषा में कामकाज तथा उनकी जरूरतों को आकलन कर सेवाएँ प्रदान करना). Consumers bank in a place where they feel safe and comfortable. This means frontline staff who speak English as well as the prominent



language in the community. By having branch managers look at the local community needs, the bank can attract a larger percentage of the target market. Bank requires convincing consumers to trust a bank with their money and **make customers feel like they are getting the most value for their money.** Once customers invest with a bank, the bank must work to retain customers and get them to buy-in to additional products. (बैंक के मौजूदा ग्राहकों को टिकाए रखना और अन्य नए बेहतरीन प्रॉडक्ट बनाना तथा बेचना). **Enhance the spectrum of services from LOCAL to GLOBAL!**

#### **Product Bundling :**

**Product bundling** has been a successful common practice strategy nowadays. Positive sales strategies such as offering a Personal accidental insurance, other wealth management services and other banking advisory services for those who wish to open/has a savings account are required to compete our peers in the market. (ग्राहक सेवा देंगे कॉम्बो में). An enquiry and conversation with the customer may lead to reveal the need of **Personal Loan, Home Loan, Education loan etc. in the family.** (पैकेज का है जमाना - ग्राहकों की बैंकिंग जरूरतों को है सटीकता से पूरा करना). Saving account customers can be targeted for sale of Credit Cards, Pre approved micro personal loan, health Insurance, life insurance, general insurance products and wealth management services etc.

***"Consumers are more likely to say YES to something when they already know they are approved for it, including pre-approved products that pop up on a computer screen!"***

#### **Pre-Approved Products :**

We need to **review existing accounts to determine positive banking and credit trends in customers.** Those identified with positive trends and credit history are sent "pre-approval" letters for credit cards, lines of credit or mortgages. (अच्छे ग्राहकों की पहचान कर उन्हें पूर्व अनुमोदित बैंकिंग प्रॉडक्ट्स पेश करना). **Offer specialized credit cards for consumers,** such as cards designed for college students, small-business owners or mature bankers. Cards with low interest rates and less fees typically attract more customers. A card that offers rewards or a cash-back program may also appeal to consumers. **Offer a line of prepaid debit cards and encourage parents to set up accounts for their children or allow teens to become authorized users on a parent's credit card. Teens who have already established a relationship with a bank may be more likely to continue working with that bank when they turn 18 or begin earning their own income.** (भविष्य में सुनहरे फ़ायदों के लिए - बीजों को पालनपोषण करना होगा उनके वृक्ष बनने तक...).

#### **Referrals :**

Word of mouth has the greatest potential to attract customers to a bank and draw customers away from a bank. (शब्दों से ही बनते- बिगड़ते हैं रिश्ते। अतः उचित शब्दों का चयन और अनुचित शब्दों से परहेज करना). **Encourage current customers to direct friends and family members to the bank by offering referral incentives in the form of lower fees or cash rewards.** Become involved in the community by sponsoring a local sports team, setting up a booth at a local festival or providing a mobile ATM machine for a local event. Be sure to **provide effective and adequate customer service to all current users** because a customer sharing a negative experience about the bank may quickly erase the effect of any positive marketing efforts in a community. Bank frontline staff interact with the majority of the bank clientele are recognized as face of our bank. They perform the day-to-day transactions, such as cashing checks, making deposits or transferring money. **Successful banks consistently train front line staff to look for opportunities to cross-sell bank products and refer customers to the right person.** (प्रशिक्षण से और भी प्रभावी होता है कार्मिक). A front line staff may see a regular customer cash a dividend check and refer the person to the investment specialist. The front line may see a high savings balance and suggest a higher-earning time certificate. **Smart banks reward top referring staff to entice them to take the time to suggest a new product or service.** (प्रोत्साहन हौसला और शक्ति बढ़ाता है). A enlighten and knowledge empowered staff through performance can generate more than double or triple the profit for the bank.

#### **Distinguished Service channels :**

Almost everyone needs the services of a bank at some point, to deposit pay checks, get cash, save money or to apply for a loan so that they could a large purchase. Banks are structured the same way or serve the same purpose in the financial world. (बैंकिंग आज जीवन का अभिन्न अंग बना है)। **Understanding, developing and distinguishing an investment services channel and a commercial/ Retail services channel will help know which one to use depending on the personal or business needs.** ('यथा जरूरत तथा बैंकिंग सर्विस चैनलों' का निर्माण). Premier services are designed to attract high net worth bank clientele; this is an effective strategy to increase bank deposits. High net worth clients often have different needs as well as expectations. **By offering a select set of skilled bankers to personally handle all transactions and account reviews, client trust increases. Service is often better with dedicated bankers able to focus on finding the best solutions to fit complete financial**



**scenarios.** (ग्राहकों की समग्र बैंकिंग जरूरतों के समाधान के लिए 'समर्पित बैंकर्स' का निर्माण करना).

#### **Focus on service to increase revenue :**

Growing traditional sources of revenue from mass-market products such as loans, credit cards and mortgages has proved difficult in view of consumer caution and a tightening regulatory environment and peer competition. (बैंक का मुनाफा बढ़ाने के लिए अन्य जायज सेवाओं को भी बैंक द्वारा प्रदान करना). Instead, banks are targeting customer groups with the greatest growth potential, developing new products and services for those groups, and improving standards of customer service. (बैंकिंग सेवाओं के साथ मूल्यवर्धित सेवाएँ भी प्रदान करना)

#### **Customer Technology :**

To aim to grow revenue by **expanding customer base**, particularly in the younger age group. The requirements of younger consumers will provide the next major revenue opportunity for retail banking. Banks are developing **technology-based services that are aligned to the lifestyles of their younger consumers.** (युवाशक्ति की सही पहचान और पकड़नी है उनकी तान). Among early initiatives are mobile banking services for smartphones, real-time text alerts on account status, and video links to financial advisers. With the popularity of the Internet and smartphones, many customers have turned to doing the majority of their banking online. **Update the bank's website to make it easy to navigate and allow users to transfer money and view account information**

**from multiple locations.** Include descriptions of all products on the website to give potential customers the information they need to make a decision. **Offer online customer service options for customers who do not have time to visit a branch or wait on the phone.** (ग्राहक सेवाओं के लिए खुले दोनों द्वार- ऑफलाइन एवम् ऑनलाइन हम हैं तैयार).

#### **Employee Culture :**

**Training and motivating branch staff to sell products and services to customers is an important factor in growing revenue.** (कर्मिकों की निरंतर शिक्षा, अभ्यास और प्रोत्साहन - बढ़ाएँ आपका धन). Branch staff have an existing relationship with customers but that relationship has traditionally been based on service rather than sales. By providing branch staff with product information, profiles that identify customers' product needs and incentive programs **to encourage selling, banks can use existing relationships to increase revenue per customer.** By way of enlightened and knowledge empowered staff through performance and banking professionalism can earn more for the bank and for themselves.

**Banks must attract customers to invest with them using techniques of Reimagining Customer and Employee Experiences and Maintaining Brand Reputation.**



**Mukesh Ashok Suryavanshi**  
Manager  
Zonal Office, Mumbai

## हार्दिक स्वागत

श्री ललित त्यागी ने दिनांक 21 नवंबर, 2022 से बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में कार्यभार ग्रहण किया है. आपने वर्ष 1996 में बैंक ऑफ बड़ौदा में प्रोबेशनरी अधिकारी के रूप में अपना कैरियर आरंभ किया था. आपको वाणिज्यिक बैंकिंग के विभिन्न क्षेत्र, विशेष रूप से कॉर्पोरेट वित्त, जोखिम प्रबंधन, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और प्रशासनिक भूमिकाओं में 26 से अधिक वर्षों का अनुभव है. आपने नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ बैंक मैनेजमेंट (एनआईबीएम), पुणे से बैंकिंग और वित्त (पीजीडीबीएफ) में स्नातकोत्तर डिप्लोमा किया है और भारतीय बैंकर संस्थान के सर्टिफायड एसोसिएट भी रहे हैं. बैंक बोर्ड ब्यूरो (अब इसे वित्तीय सेवा संस्थान ब्यूरो के रूप में जाना जाता है) द्वारा आपको सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के भावी नेतृत्व की भूमिकाओं के लिए चयनित किया गया है.

आपको भारत और विदेशों की विभिन्न शाखाओं/ कार्यालयों में कार्य करने का व्यापक अनुभव है. इसमें बैंक के विदेशी परिचालन से संबंधित दो कार्यकाल शामिल हैं; अर्थात् ब्रुसेल्स, बेल्जियम और न्यूयॉर्क, संयुक्त



**श्री ललित त्यागी,**  
कार्यपालक निदेशक

राज्य अमेरिका. आपको बैंक की महत्वपूर्ण इकाइयों जैसे बेंगलुरु क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख, बैंक की सबसे बड़ी कॉर्पोरेट वित्तीय सेवा शाखा, मुंबई के महाप्रबंधक एवं शाखा प्रमुख तथा बैंक की सर्वाधिक बड़े विदेशी टेरीटरी यू.एस. परिचालन, न्यूयॉर्क के मुख्य महाप्रबंधक (मुख्य कार्यपालक) के रूप में नेतृत्व करने का सफल अनुभव रहा है.

21 नवंबर, 2022 को बैंक ऑफ बड़ौदा के कार्यपालक निदेशक के रूप में अपनी नियुक्ति से पूर्व आप बैंक के यू.एस परिचालन, न्यूयॉर्क के मुख्य कार्यपालक के रूप में कार्यरत थे. आपने कैनबैंक कंप्यूटर सर्विसेज लिमिटेड (सीसीएसएल - केनरा बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी) में निदेशक और बैंक ऑफ बड़ौदा (गुयाना) आई.एन.सी के गैर-कार्यपालक अध्यक्ष के रूप में भी अपनी सेवाएं दी हैं. आप अपने नेतृत्व और प्रेरणादायी कौशल के लिए जाने जाते हैं.

टीम 'बॉम्बेय' आपका हार्दिक स्वागत और अभिनंदन करती है.



# LEGAL PERSONS & ARRANGEMENTS

Legal Persons & arrangements are major players for banks business and growth and it also poses certain amount of threat with regard to Money Laundering/ Terrorist Financing & Sanctions Concerns for Banks & other Financial Institutions across the globe. All regulated Financial Institutions have to handle ML/ TF & Sanctions concerns in their area of Operation for ensuring Compliance with the prescribed guidelines on AML Compliance with regard to legal persons and arrangements.

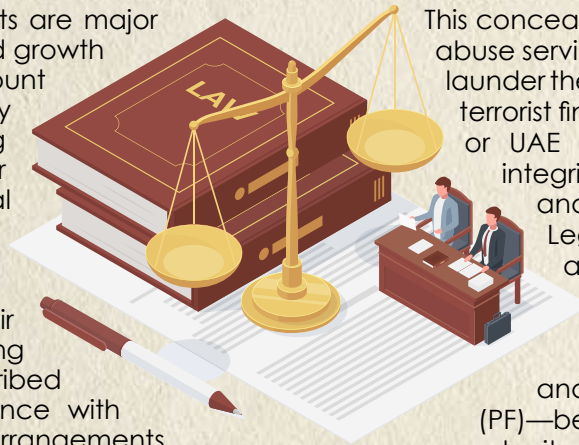
**Legal person:** Any entitie other than natural persons that can establish in their own right a permanent customer relationship with a financial institution or otherwise own property and capable of suing and being sued in court of law is considered as a legal person. This can include companies, bodies corporate, foundations, partnerships, or associations, along with similar entities.

**Legal arrangement:** A relationship established by means of a contract between two or more parties which does not result in the creation of a legal personality. Examples include trusts or other similar arrangements. Many legal arrangements allow for ownership, control, and enjoyment of funds to be divided between at least two different persons.

## Risks related with Legal Persons and Arrangements

Legal persons and arrangements are attractive to participants in illicit finance—including money laundering (ML), the financing of terrorism (TF), and the financing of proliferation (PF)—because these entities offer the opportunity to transact anonymously, or nearly anonymously, through complex and/or opaque corporate structures. In addition, legal persons and arrangements offer an advantage to the unlawful individual. For example, with the LFI, these individuals can open an account or carry out transactions other than their name.

Legal persons and arrangements are critical to the conduct of business, charitable activity, estate planning, and many other activities. They have a wide variety of acceptable and desirable purposes, and the vast majority of legal persons and arrangements are engaged solely in licit behavior. The use of legal persons and arrangements to manage funds or do business can obscure or conceal the identity of the individuals who are truly controlling, directing, or benefiting from the services the Bank offers its legal person or legal arrangement customer.



This concealment can allow illicit actors to abuse services offered by Bank in order to launder the proceeds of crime, engage in terrorist financing, evade United Nations or UAE sanctions, and threaten the integrity of the UAE financial system and the security of the State. Legal persons and arrangements are attractive to participants in illicit finance—including money laundering (ML), the financing of terrorism (TF), and the financing of proliferation (PF)—because these entities offer the opportunity to transact anonymously, or nearly anonymously, through complex and/or opaque corporate structures. For example

- **By Obscuring identity/beneficial ownership:** Individuals can use legal persons and arrangements to obscure or conceal their involvement in a transaction, Individuals who are wanted criminals, known terrorist financiers, or connected to heavily sanctioned jurisdictions can form opaque companies in lower-risk jurisdictions and seek financial services under the name of a legal person or arrangement they control. Even in jurisdictions where legal persons and arrangements are required to report their beneficial ownership, illicit actors can seek to conceal their ownership interest through the use of complex corporate structures, intermediaries, and nominees.
- **By obscuring the purpose of an account or transaction:** Legal persons, particularly businesses, engage in a wide variety of transactions with a wide range of counterparts. Depending on its size and the nature of its business, a legal person customer might be likely to send and receive far larger and more irregular transfers than would an individual—many of them with counterparties that are also legal persons. For example, a company that manufactures for export may send payments to suppliers in a number of foreign jurisdictions, and receive payments from purchasers in different jurisdictions. The variety and unpredictability of transactions carried out by legal persons can make it more difficult to identify behavior that is unusual or has no obvious economic purpose. This is especially true when the counterparts are also opaque legal persons or arrangements. For example, a company may seek to reduce its tax burden by claiming that certain transfers are tax-deductible expenses, when in reality they



are payments to a legal person with the same beneficial owners as the originating company.

- **By Obscuring source of funds or of wealth:** Legal persons can also be abused by individuals seeking to hide the source of an incoming transfer. For example, a politically exposed person (PEP) might receive a transfer that supposedly represents investment returns from a company located in another jurisdiction. Without knowing the beneficial owners of the originating company, it is difficult to say whether the transfer does in fact represent a return on investments, or whether it is in fact a bribe or somehow related to corruption. The involvement of legal persons and arrangements can also make it more difficult for Bank to identify a customer's true source of wealth. A legal person that is represented as a profitable business, for example, may in fact be a shell company that merely passes on income from illicit sources.

### **Risk Mitigation process for Legal Persons and Arrangements**

Bank shall conduct following risk mitigation controls with regard to Legal Persons and Arrangements

- (i) Identification of the sources of funds of the LPA customers.
- (ii) Identification of the source of wealth of the LPA customers.
- (iii) Performing screening of the LPA customers.
- (iv) Conduct transaction monitoring.
- (v) LPA Customers whose UBOs are not-identifiable shall not be on-boarded.
- (vi) ECDD shall be applied against UBOs/entities wrt LPA.
- (vii) Capture the details provided by a legal person who has a nominee on a contractual basis or based on a handshake agreement.
- (viii) Bank shall perform transaction analysis.
- (ix) PEP/adverse news screening of counterparties that are frequently transacted with or have large value transactions while conducting periodic refresh
- (x) Bank shall review the reports on the high-risk LPA customers to understand and evaluate any risk associated with the business activities of such customers.

### **Other Control Measures**

Bank shall validate at an operational level, the name, legal form, and LPA's Memorandum of Association from independent sources. A clear procedural guidance shall be set around these requirements, the detailed SOP shall cover the LPA customer's due diligence at the time of onboarding

and ongoing monitoring. The SOP shall also include conducting separate checks on the PEP relationship of LPA. In addition, SOP shall cover the process to validate the name, Legal Form, and Memorandum of Association LPA from reliable and independent sources.

Bank shall identify the source of funds and source of wealth of the LPA customers by obtaining and perusing the supporting documents, perform screening of all the UBOs/entity, and conducting transaction monitoring. Customers, whose UBOs are not-identifiable, shall not be on-boarded.

### **Additional Control Measures**

Bank shall exercise following additional controls in place on risk-based approach:

- a. to consider the formation requirements and process of the LPA.
- b. Identification and reporting of beneficial owners,
- c. monitoring of any critical information (including beneficial ownership) changes,
- d. regularly check the annual financial reports of LPAs which they submit to the registering authority,
- e. and/or undergo routine audits, and provide the audit report to their registering authority.
- f. The status of the beneficial owners and senior management. For example, if a beneficial owner or senior manager of a customer is a PEP, the customer may also need to be treated as PEP, depending on the extent of the PEP's ownership and control and his or her relationship to the other beneficial owners or managers.

As Global awareness and exchange of information among regulators through various platforms such as supervisory college meeting, regulated Financial Institutions including Banks are obliged to comply with AML guidelines on legal persons and arrangements. Banks are drafting, updating its policies, processes and also applying automated tools commensurating its size and complexity of the businesses to strengthen the AML/CFT & sanctions framework in the Organizations. To ensure this all staffs have to be periodically trained and made aware through circulars, webinars and other possible modes of communications, ultimately it is also the onus of all staff members to remain aware of such development and act as prudent banker to ensure compliance with prescribed AML related guidelines in this regard.

❖❖❖



**Ashutosh Tiwari**  
Chief Manager (CAMS)  
Zonal Office, Dubai (UAE)



# व्यावहारिक बैंकिंग में सतर्कता – समय की मांग

बैंकिंग व्यवसाय अर्थव्यवस्था में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। देश की अर्थव्यवस्था बैंकिंग पर निर्भर है। बैंकिंग संस्थाएं ऋणों के माध्यम से व्यवसाय व उद्योग की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करती हैं। ऐसी संस्थाएं व्यवसाय व उद्योग की बचतों को संसाधन में परिवर्तित करती हैं और उनकी वित्तीय मांग की पूर्ति भी करती हैं। इस प्रकार व्यापार एवं उद्योग के लिए यह अत्यधिक महत्वपूर्ण कार्य करती हैं। बैंकिंग क्षेत्र द्वारा जनता से निवेश योग्य रकम संग्रहित की जाती है और वह रकम बैंक ऋण के रूप में जरूरतमंद लोगों को तथा उद्योगों को दी जाती है और सरकार के उपयोग में लायी जाती है जिससे संपत्ति का निर्माण होता है, उद्योग धंधे चलते हैं, देश में आम जनता के उपयोग के लिए मूलभूत सुविधाएं उपलब्ध कराई जाती हैं और आम जनता के लिए जीविका उत्पन्न होती है। अर्थव्यवस्था के इस चक्र में बैंकिंग क्षेत्र की प्रमुख भूमिका होती है। सरल शब्दों में कहें तो जनता से जमा के रूप में प्राप्त रकम को बैंक निवेश करते हैं जो कि विभिन्न क्षेत्रों में होते हैं और उन निवेशों से उपर्युक्त प्रयोजन सिद्ध होते हैं। जनता से प्राप्त जमा राशियों को यदि बैंक समय पर और उपयुक्त प्रयोजनों के लिए निवेश न करें तो इससे उचित आय प्राप्त नहीं होगी और जनता को बैंक करार के अनुसार लाभ नहीं दे सकेंगे, इसलिए इस प्रकार के निवेश के लिए बैंक ने अपने प्रत्येक वर्ग के अधिकारियों को कुछ अधिकार दिए हैं। यदि उनका उचित और नियमों के अनुसार उपयोग किया जाए तो बैंक और निवेशकों को लाभ होगा। यदि समय पर उचित निवेश नहीं किया गया तो इसके विपरीत परिणाम प्राप्त होते हैं। बैंकिंग क्षेत्र में इन निवेशों में जोखिम निहित होते हैं, बैंक के नियमों का पालन करते हुए यह निवेश किए जाएं तो उससे संस्था को भी लाभ होगा।

## व्यावहारिक बैंकिंग क्या है ?

किसी भी कारोबार का नियंत्रण उसके कॉर्पोरेट कार्यालय से होता है, कारोबार के परिचालन के लिए दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं, उनके आधार पर ही कारोबार की दिशा तय होती है। बैंकिंग क्षेत्र में कॉर्पोरेट कार्यालय में नीति निर्णयों के अलावा एक निर्धारित स्तर से अधिक के निवेशों के बारे में कॉर्पोरेट कार्यालय या शीर्ष प्रबंधन द्वारा निर्णय लिए जाते हैं। जबकि शाखा स्तर पर दिन-प्रतिदिन के कार्य संचालित होते हैं, जिनमें सामान्य बैंकिंग कारोबार अर्थात् नकदी का लेन-देन, भुगतान के चेक पारित करना, शाखा प्रबंधक के अधिकार के अंतर्गत आने वाले विभिन्न प्रयोजनों हेतु ऋणों की स्वीकृति एवं वितरण करना, ऋणों की वसूली, धन का विभिन्न माध्यमों से अंतरण आदि कार्य शामिल हैं। इसके साथ ही शाखा स्तर पर अपने ग्राहकों को बैंक की विभिन्न योजनाओं के बारे में जानकारी देना और ग्राहकों से बैंक के बारे में सभी प्रकार की सूचनाएं प्राप्त करना भी व्यावहारिक बैंकिंग का अंग

हैं। कॉर्पोरेट कार्यालय स्तर पर निवेश के संबंध में लिए गए निर्णयों का कार्यान्वयन तथा निवेश के बाद की कार्रवाई करना भी शाखा के कार्यक्षेत्र में आता है। अतः बैंकिंग क्षेत्र में व्यावहारिक बैंकिंग शाखा स्तर के कार्य को ही कहा जाता है।

## व्यावसायिक कुशलता के लाभ

सेवा क्षेत्र के सभी सेक्टरों की तरह ही बैंकिंग व्यवसाय में भी सभी अधिकारी व कर्मचारी बैंकिंग क्षेत्र में सेवा आरंभ करने के बाद ही बैंकिंग काम-काज सीखते हैं जो व्यक्ति किसी कार्यक्षेत्र में गहरी रुचि लेता है और उसे गहराई से समझने का प्रयास करता है, वह उस कार्यक्षेत्र में पारंगत हो जाता है और उसे अपने कार्य में डर नहीं लगता। जब कर्मचारी किसी भी कार्य को सीखने की इच्छा नहीं रखता और काम चलाऊ रूप में विभिन्न लोगों पर आश्रित रहकर अपना कार्यकाल पूर्ण करने का विचार रखता है तो वह किसी भी कार्य को गहराई से नहीं सीख पाता। जब उसे किसी कार्य के लिए प्रमुख बनाया जाता है या उसे उसकी पूर्ण जिम्मेदारी सौंपी जाती है तो उसमें उस कार्य को करने का आत्मविश्वास नहीं रहता जोकि बाद में डर में बदल जाता है। ऐसी परिस्थिति में एक बार डर की भावना व्यक्ति के मन में घर करने के बाद वह जिंदगी भर मुश्किल से समाप्त हो पाती है और वह व्यक्ति

व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य करने से हमेशा ही डरता रहता है। इसलिए प्रत्येक अधिकारी व कर्मचारी को अपने व्यवसाय व कार्यक्षेत्र के बारे में पूर्ण जानकारी प्राप्त करना आवश्यक है।

व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य कुशलता प्राप्त करने के कुछ उपाय निम्नानुसार हैं:

व्यक्ति किसी भी व्यवसाय में हो या कोई भी कार्य करे उसमें उनका पारंगत होना अत्यंत आवश्यक है। यदि वह अपने कार्य को अच्छी तरह नहीं सीख पाता है तो उसे हमेशा दूसरे लोगों के सहारे रहना पड़ेगा और उस विशेष कार्यक्षेत्र में उसकी कोई भूमिका नहीं रहेगी। जब इस संबंध में उस व्यक्ति को अहसास होता है तो उसके मन में उस कार्यक्षेत्र, बैंकिंग के मामले में व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य करने का डर बना रहता है और उसको यह शंका होती है कि कोई गलती होने पर उसे दंड दिया जा सकता है। इस प्रकार के डर को कम करने के लिए अपने कार्यों में कुशलता प्राप्त करना आवश्यक हो जाता है। इसके लिए कुछ सुझाव निम्नानुसार हैं –

1. अपने कार्यक्षेत्र में रुचि लें और उससे संबंधित सभी नकारात्मक एवं सकारात्मक बातों के बारे में जानकारी प्राप्त करें। जैसे यदि शाखा में जमा राशि के बारे में किसी ग्राहक से संपर्क करना है तो ग्राहक के लिए उपयोगी योजना की जानकारी उसे देनी होगी। खाता खुलने पर

खाते के परिचालन से संबंधित सभी प्रकार की जानकारी भी ग्राहक को देनी होगी।

2. शाखा के अधिकारी को इस बात की जानकारी रहनी चाहिए कि ऋण देने के समय क्या जानकारी प्राप्त करनी है और क्या कार्रवाई पूरी की जानी है। साथ ही, उनको यह भी पता होना चाहिए कि ऋण देने के बाद उस पर कैसे निगरानी रखनी है और यदि ऋण खाते में कोई समस्या होती है तो बैंक की रकम वसूल करने के लिए बैंक को क्या उपाय करने पड़ेंगे। इस प्रकार की पूर्ण जानकारी रहने पर ऋण देते समय ग्राहक के बारे में सभी प्रकार की जानकारी प्राप्त करने में कोई कठिनाई नहीं होगी। ग्राहक के बारे में आश्चर्य होने पर और उसे बैंक ऋण के लिए पात्र समझने पर बैंक को अपेक्षित दस्तावेजों तथा पूर्ण की जाने वाली कार्रवाईयों की जानकारी एक साथ देने पर उसे संतुष्टि होगी। ऐसे भी उदाहरण रहे हैं जिनमें कुछ लोग ऋण देने में उदार स्टाफ से गलत लाभ लेना चाहते हैं और ऋण आवेदन तथा ऋण से संबंधित दस्तावेज बैंकिंग कार्य की जानकारी रखने वाले व्यक्तियों से फर्जी जानकारी के साथ तैयार करवाते हैं। ऐसी स्थिति में स्टाफ के पास धोखाधड़ीकर्ता लोगों को पहचानने की क्षमता होनी चाहिए। यह क्षमता अनुभव के आधार पर या अपने वर्तमान ग्राहकों, पुराने कर्मचारियों तथा आस-पास के बाजार से जानकारी प्राप्त कर तैयार की जा सकती है।
3. इन सभी के अतिरिक्त व्यावहारिक बैंकिंग में सबसे महत्वपूर्ण है अपनी संस्था और अपने कार्य के प्रति निष्ठा और ईमानदारी की भावना रखना। अगर बैंक द्वारा निर्धारित नियमों के अंतर्गत अपना कारोबार बढ़ाने का प्रयास किया जाए और पूरी ईमानदारी से कार्य किया तो धोखाधड़ीकर्ता भी ऐसे स्टाफ के साथ आसानी से जालसाजी नहीं कर पायेगा। वे स्टाफ को कई प्रकार के प्रलोभन देने का प्रयास भी करेंगे, लेकिन अगर स्टाफ ईमानदार है और अपनी संस्था के प्रति संवेदनशील है तो वह ऐसे प्रलोभन में नहीं आयेगा और धोखाधड़ी से अपनी शाखा एवं संस्था को बचा सकेगा।
4. व्यावहारिक बैंकिंग में स्टाफ के रूप में कार्य करने के लिए अधिकारियों को अपनी नेतृत्व क्षमता का विकास करना आवश्यक है। किसी भी शाखा या कार्यालय का नेतृत्व करने के लिए व्यक्ति में कुछ विशेष क्षमताएं होनी चाहिए जिनमें प्रमुख हैं : ईमानदारी, साधियों के साथ सामंजस्य से कार्य करना, अपनी शाखा के सभी विभागों के कार्य के बारे में जानकारी रखना, सहयोगियों की गतिविधियों पर नजर रखने की क्षमता रखना, संकट की स्थिति में अपने अधीन कार्यरत स्टाफ सदस्यों का मार्गदर्शन करना, अच्छे कार्य के लिए अपने अधीन कार्यरत लोगों की प्रशंसा करना और कोई गलती होने पर उसकी ओर उनका ध्यान आकर्षित करना, अपने ग्राहकों की सुविधाओं का ध्यान रखना, शाखा के रखरखाव का ध्यान रखना, शाखा में ग्राहकों के कार्य शीघ्र निपटाना, संस्था के नियमों के बारे में अद्यतन जानकारी रखना और जब आवश्यकता पड़े तो स्वयं अपनी टीम का नेतृत्व करने के लिए आगे आना शामिल है। इनसे शाखा में कार्य करने वाले स्टाफ सदस्यों का मनोबल बढ़ता है और बैंक की प्रगति में पूर्ण योगदान होता है। इन सभी क्षमताओं के विकास से व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य कुशलता विकसित होगी।

## बैंकिंग में सतर्कता

इतिहास से यह ज्ञात होता है कि व्यावहारिक बैंकिंग में अधिकांश अप्रिय घटनाएं व्यक्ति के आत्म विश्वास में कमी, अपने कार्यों के प्रति सतर्क न रहने या अपने कार्य के प्रति ईमानदार न रहने के कारण होती हैं। बैंकिंग व्यवसाय सहित सभी व्यवसायों का लक्ष्य लाभ अर्जित करना और अपनी संस्था का विकास करना होता है और उसके लिए समय-समय पर जोखिम भी लेने पड़ते हैं। जोखिम लिए बिना संस्था का कारोबार नहीं बढ़ेगा और लाभ में वृद्धि नहीं होगी। एक कहावत है कि "सेना में भर्ती होकर यदि सैनिक बंदूक की गोली चलाने से डरेगा, तो वह युद्ध में स्वयं मारा जायेगा। इसी प्रकार, बैंक शाखा का स्टाफ यदि ऋण स्वीकृत करते हुए डरेगा तो वह कारोबार के अवसर खो देगा जिसका लाभ कोई दूसरा बैंक ले लेगा।" संक्षेप में कहा जा सकता है कि अपनी संस्था का कार्य अपना कार्य समझ कर किया जाए। यदि बैंक के धन का निवेश भी जांच पड़ताल करने के बाद, अपने धन के निवेश की तरह किया जाए, तो बैंक का निवेश अधिकांश मामलों में असफल नहीं होगा और संबंधित व्यक्ति को भी अपने कार्य से संतुष्टि मिलेगी तथा इससे बैंक का कारोबार भी बढ़ेगा।

## उपसंहार

किसी भी व्यवसाय की तरह बैंकिंग व्यवसाय में भी जोखिम कारोबार का एक अभिन्न हिस्सा होता है। यदि अधिक लाभ और विकास करना है तो जोखिम भी लेना पड़ेगा, अन्यथा संस्था की विकास की गति धीमी पड़ जायेगी। व्यावहारिक बैंकिंग में भी दैनिक कार्यों में जोखिम रहते हैं, चाहे वह जमाकर्ता ग्राहक हो या ऋण लेने वाला ग्राहक, सभी के साथ जोखिम हो सकते हैं। जमाओं में भी कई बार खातों में फर्जी चेक पारित हो जाने की संभावना रहती है। इसी प्रकार, ऋण खातों में भी कई बार धोखाधड़ी होने की संभावना रहती है, धोखेबाज व्यक्ति गलत जानकारी और फर्जी दस्तावेज देकर ऋण लेने का प्रयास कर सकते हैं और यदि शाखा के अधिकारी अपने कारोबार के नियमों से अनभिज्ञ रहें या सतर्क न रहें तो संस्था को बड़ी हानि का सामना करना पड़ सकता है और उसका असर संबंधित अधिकारी पर भी पड़ सकता है जिससे संस्था की छवि भी खराब हो सकती है।

व्यावहारिक बैंकिंग में अधिकारियों को संबंधित कार्यक्षेत्र की जानकारी देने और उनमें आत्मविश्वास उत्पन्न करने के लिए प्रशिक्षण की सुस्थापित प्रक्रिया होती है और बैंक व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य करने वाले अधिकारियों व कर्मचारियों को समय-समय पर उनके संबंधित कार्य के बारे में प्रशिक्षण देते हैं। यदि उन प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सक्रियता से भाग लिया जाए और उनमें प्राप्त ज्ञान को व्यवहार में लाया जाए तो अधिकारी अपने कार्य को अधिक कुशलता से कर पायेंगे जिससे उनके बैंक को भी लाभ होगा, उनमें व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य करने का आत्म विश्वास भी बढ़ेगा और वे अपने कार्यों को पूर्ण सतर्कता तथा कुशलता से कर सकेंगे।

❖❖❖



दुर्गा महाराणा  
प्रबंधक,

क्षेत्रीय कार्यालय, गोधरा



# IMPROVING ACCESS TO CREDIT FOR UNDERSERVED POPULATIONS AND SECTORS IN INDIA



India's economic growth is expected to reach 8.7% for the financial year 2022, making it the highest among large economies. This growth is expected to continue, with India adding a trillion dollars to its GDP every 12 to 18 months. This rapid growth puts India on track to become a 30 trillion-dollar economy by 2050, with its economy predicted to be the third largest by 2030 and second largest by 2050. In comparison, China's growth is expected to be slower at 5.5%, while the advanced economies of Europe, America, and Japan are expected to grow at 4.2%, 3.7%, and 2.9%, respectively.

India's population is expected to grow at 1.5% to reach 1.6 billion by 2050. However, the country's per capita income is expected to accelerate by over 700% to approximately \$16,000 during the same period. The Foreign Direct Inflow to India has increased over 20 times since 2000 and is predicted to reach \$1 trillion by 2050.

Despite this growth, the country faces a worrying credit gap, with many sectors, including MSMEs, agriculture, businesses in tier 2-4 cities, and social infrastructure projects, remaining underserved. Over 40% of MSMEs lack access to formal sources of finance, hindering their ability to contribute to the country's economic growth and development.

Individuals seeking access to micro-credit, housing, or educational loans often find their options limited and loans difficult to obtain. In many cases, their only option is to turn to non-institutional lenders, which can leave them vulnerable to exploitation. Access to affordable credit is crucial for India's economic growth.

While debates over competition between banks and fintech and regulation of alternative lenders continue globally, India's financial sector has chosen to adopt a partnership model between banks and non-bank lenders. This allows banks and non-banking players to collaborate instead of competing for the same markets.

The Reserve Bank of India (RBI) has introduced a co-lending model to ensure that banks' low-cost funds are made available to non-bank lenders that serve underrepresented regions and populations, such as MSMEs, economically weaker sections, and low-income and middle-income groups. These sectors often face higher operating costs and credit risks, making them less attractive to traditional banks.

Under the co-lending model, non-bank lenders partner with banks to access low-cost funds and improve credit flow to underserved segments of the economy. The 80:20 ratio of this arrangement ensures that non-bank lenders do not originate poor quality loans, as their 20% stake would also be impacted by losses from such origination. Small ticket size lending requires expertise in dealing with customers with low financial literacy and often has high operating costs. Non-bank lenders are well-suited to handle these challenges and provide small ticket loans.

## "Overcoming Challenges in Last Mile Connectivity in India"

The current co-lending model requires a credit policy guideline and a master agreement between banks and non-bank lenders. While there has been progress in simplifying this process, further simplification is needed, particularly in regards to accounting methodology. To establish the three components of co-lending (80%, 20%, and 100%), separate accounting must be maintained for the bank, non-bank lender, and borrower. This can be time-consuming and burdensome, especially when it comes to audit trails and certifications.

In order to achieve the goals of financial inclusion and reach underserved populations, banks are required by the Reserve Bank of India (RBI) to meet assigned Priority Sector Targets. However, banks often fall short of these targets and rely on non-bank lenders to sell them loans. In the market, the supply of loans from non-bank lenders is limited compared

to the demand from banks. This gives non-bank lenders an advantage in negotiations. Banks are often forced to close deals quickly in order to meet year-end targets, which can impact asset quality and invite regulatory tightening. Non-bank lenders also retain most of the other earnings from the loans, such as processing charges and insurance commissions.

The board-approved policy is a necessary step for banks and non-bank lenders to enter into a master co-lending arrangement. This arrangement can either require banks to take their share of loans originated by non-bank lenders in their books (non-discretionary model), or allow them to retain the discretion to reject certain loans after due diligence (discretionary model). Banks and non-bank lenders can also agree on the terms and conditions of the arrangement, including specific product lines, areas of operation, roles and responsibilities, appropriation of funds, monitoring and recovery frameworks, customer interface, and protection issues.

The key difference between the discretionary and non-discretionary models is that under the non-discretionary model, banks are required to participate upfront at the time of loan origination. However, under the discretionary model, banks have the right to reject loans after origination, following due diligence. Non-bank lenders are unsure whether banks will approve loans originated by them for co-lending, which makes it difficult to pass on the benefits of a blended cost to borrowers at the time of origination. This uncertainty undermines the purpose of co-lending at a lower interest rate, as intended by the regulator.

Another challenge is the difference in credit risk profiling between NBFC customers and traditional mortgage-based bank loans. The credit profiles of NBFC customers are generally riskier, leading to a higher likelihood of credit loss. Banks may also be unable to absorb these losses due to their limited ability to do so. Additionally, banks may have little understanding of the credit risk of NBFC borrowers.

### "Addressing the Challenges of Last Mile Connectivity"

Cred Avenue, also known as Yubi, is a leading fintech

platform in India. Using its extensive knowledge of the industry, the company has created a self-serve API called Cred Co-Lend. This API significantly reduces the onboarding time for originators from six months to just one week. This integration is only needed once, allowing lenders to easily partner with other lenders without the need for additional integration.

The platform also features a 6-layer security system that is compliant with CISO standards and provides additional data security. It also offers easy reconciliation, quick loan discovery, and disbursement. Once loans are disbursed, lenders can use portfolio monitoring and collection management features to streamline their operations and get more done in less time. Some IT and fintech companies have already developed accounting and escrow solutions for NBFCs and banks.

As the Bank-NBFC co-lending partnership improves and scales, the demand-supply mismatch for priority sector loans will gradually disappear. This transition will accelerate as NBFCs grow in size and demonstrate their ability to manage credit and liquidity risk. As the co-lending model becomes

more popular, competition among NBFCs will drive down the blended cost of loans for customers. The terms of the agreements between banks and NBFCs will eventually be finalized. Leveraging technology, particularly in the area of priority sector lending, is key to reaching underserved and unserved communities in smaller cities and towns, as well as small businesses and farmers. This has the potential to unlock \$1 trillion in capital that can be used to improve businesses, increase earnings, and create value for communities and the country as a whole.

Conclusion: The co-lending model allows NBFCs to access low-cost funds while enabling banks to serve underserved and unserved segments. This partnership provides a cost-effective and efficient way to bridge the last mile connectivity gap.



**Satish Chand Jindal**  
Asst. General Manager  
Baroda Academy, Jaipur

## मेरठ अंचल द्वारा टाउन हॉल बैठक का आयोजन



28 नवंबर, 2022 को मेरठ अंचल द्वारा बरेली में टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, अंचल प्रमुख श्री अश्विनी कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## अहमदाबाद अंचल द्वारा एग्री कॉन्फ्लेक्व का आयोजन



अहमदाबाद अंचल द्वारा 04 नवंबर, 2022 को एग्री कॉन्फ्लेक्व का आयोजन किया गया जिसमें उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाली शाखाओं और क्षेत्रों को अंचल प्रमुख श्री एम एम बंसल द्वारा सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री के के सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## बड़ौदा शहर क्षेत्र -2 द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



15 अक्टूबर, 2022 को 'कनेक्ट टू डिजिटल फेज 2' अभियान के दौरान उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाली शाखाओं एवं डिजिटल चैंपियन को सम्मानित करने के लिए बड़ौदा शहर क्षेत्र -2 द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजन प्रसाद, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनोज कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## बरेली जिला क्षेत्र द्वारा किसान मेला का आयोजन



28 नवंबर, 2022 को बरेली जिला क्षेत्र द्वारा फरीदपुर में किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## Mangaluru Zone conducts Mega Kisan Pakhwada



Mangaluru Zone conducted Mega Kisan Pakhwada on 28<sup>th</sup> November, 2022 at Fisheries College Auditorium, Yekkur, Mangaluru. Chief General Manager Shri. Sanjeev Dobhal, Shri Gopalakrishna R., Deputy Zonal Head, Mangaluru Zone, Shri Vinay Gupta, Network-DGM, Dr. Shivakumar Magada, Professor & Dean, College of Fisheries, Mangaluru & Dr. T J Ramesha, Senior Scientist & Head, KVK Mangaluru were present on the occasion.

## रतलाम क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



24 नवंबर, 2022 को रतलाम क्षेत्र की उदयगढ़ शाखा द्वारा अलीराजपुर में किसान मेले का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में जोबट विधायक श्रीमती सुलोचना रावत, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अंबर जोशी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## लुधियाना क्षेत्र द्वारा टाउन हॉल बैठक का आयोजन



15 अक्टूबर, 2022 को कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना की अध्यक्षता में लुधियाना क्षेत्र की शाखाओं हेतु टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया गया। बैठक में विभिन्न व्यावसायिक मानदंडों में उत्कृष्ट कार्य करने वाली शाखाओं के शाखा प्रमुखों को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री तरनजीत सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विकास नारंग, शाखाओं के शाखा प्रमुख एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## पुणे अंचल द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



पुणे अंचल द्वारा 'शाइनिंग सितंबर' अभियान के दौरान अंचल स्तर पर उत्कृष्ट कार्य करने वाली भोकर और मानवत शाखाओं के साथ स्टाफ सदस्यों को सम्मानित करने हेतु सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर स्वर्ण ऋण वर्टिकल के महाप्रबंधक श्री रवींद्र राय, अंचल प्रमुख श्रीमती श्रीमती मिनी टी एम, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री एम अनिल तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## कोलकता मेट्रो 2 क्षेत्र द्वारा मेगा कृषि क्रेडिट कैंप का आयोजन



21 नवंबर, 2022 को कोलकता मेट्रो 2 क्षेत्र द्वारा सामंती, जिला हावड़ा में मेगा कृषि क्रेडिट कैंप का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई के मुख्य महाप्रबंधक (अनुपालन) श्री बालसुब्रमण्यम ऐलांगो, भारत सरकार के उप निदेशक (कृषि विभाग) श्री दीपांकर कर, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के दास, क्षेत्रीय प्रमुख श्री बानीब्रत विश्वास, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री पबित्र मल्लिक, वरिष्ठ कार्यपालक तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## जबलपुर क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



29 नवंबर, 2022 को जबलपुर क्षेत्र द्वारा श्रीराम तकनीकी संस्थान, जबलपुर में वृहद किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय के मुख्य महाप्रबंधक श्री राजेश मल्होत्रा, अंचल प्रमुख श्री गिरीश सी डालाकोटी, उप महाप्रबंधक एवं प्रमुख-एमएसएमई श्री शिवाशीष मिश्रा, क्षेत्रीय प्रमुख श्री नरेंद्र कुमार, वरिष्ठ कार्यपालक तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## बड़ौदा जिला क्षेत्र द्वारा पुरस्कार एवं सम्मान समारोह का आयोजन



बड़ौदा जिला क्षेत्र द्वारा 21 दिसंबर, 2022 को व्यवसाय के विभिन्न मानदंडों में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाली शाखाओं को सम्मानित करने हेतु अर्धवार्षिक पुरस्कार एवं सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में शाखाओं को बड़ौदा अंचल के अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह एवं क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविन्द कुमार द्वारा सम्मानित किया गया।

## जयपुर क्षेत्र द्वारा बड़ौदा अचीवर्स अवार्ड का आयोजन



जयपुर क्षेत्र द्वारा जयपुरिया इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट, जयपुर में अध्ययनरत, शिक्षा (अकादमिक स्तर), खेल-कूद और ऑल-राउंडर प्रदर्शन (खेल, कला, समाज सेवा आदि में) श्रेणियों में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाले छात्र-छात्राओं को बड़ौदा अचीवर्स अवार्ड से सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री रजनीकांत कुम्पावत, जयपुरिया इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट के निदेशक प्रभात पंकज द्वारा पुरस्कार वितरण किया गया।

### रतलाम क्षेत्र द्वारा डीएसए मीट का आयोजन



रिटेल व्यवसाय का प्रचार-प्रसार करने और व्यावसायिक संबंधों को बढ़ाने के उद्देश्य से रतलाम क्षेत्र द्वारा 11 अक्टूबर, 2022 को रतलाम क्षेत्र द्वारा डीएसए मीट का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय श्री सुबोध दि. इनामदार, एसएमई कक्ष के प्रमुख श्री श्रीकांत गर्ग, स्थानीय शाखाओं के शाखा प्रमुख एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बेंगलूरु अंचल द्वारा कन्नडा राज्योत्सव का आयोजन



बेंगलूरु अंचल द्वारा 24 नवंबर, 2022 को कन्नडा राज्योत्सव मनाया गया। इस कार्यक्रम के मुख्य अतिथि कन्नडा राज्योत्सव पुरस्कृत श्री मुखवीणे आंजनप्पा थे। इस कार्यक्रम में बेंगलूरु अंचल के अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए, बेंगलूरु उत्तर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री के आर कपिलेश, बेंगलूरु दक्षिण क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री उमाकांत पाटी, जेडआईएडी, बेंगलूरु के प्रमुख श्री रविचंद्रन तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अमरावती क्षेत्र द्वारा ग्राहक संपर्क पहल कार्यक्रम का आयोजन



18 अक्टूबर, 2022 को अमरावती क्षेत्र द्वारा नांदेड जिले के ग्राहकों के लिए ग्राहक संपर्क पहल का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अमरावती क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्रीमती रुचि शिवलिहा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सूरत शहर क्षेत्र द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



07 अक्टूबर, 2022 को सूरत शहर क्षेत्र द्वारा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले व्यवसाय प्रतिनिधियों को सम्मानित करने हेतु सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीर कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अमृतसर क्षेत्र द्वारा स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन



17 नवंबर, 2022 को अमृतसर क्षेत्र की टाउन हॉल शाखा द्वारा निःशुल्क स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सतपाल मेहरा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### जयपुर अंचल द्वारा किसान पखवाड़ा कार्यक्रम का आयोजन



15 नवंबर 2022 से 30 नवंबर, 2022 तक जयपुर अंचल में वृहद रूप से किसान पखवाड़ा का आयोजन किया गया। इस क्रम में 29 नवंबर, 2022 को जयपुर अंचल में कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना की अध्यक्षता में मीडिया बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, उप अंचल प्रमुख श्री एस एस खमारी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री एस के बंसल तथा उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री बी एल मीणा, क्षेत्रीय प्रमुख (जयपुर क्षेत्र) श्री मनोज गुप्ता, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## अमरावती क्षेत्र द्वारा एमएसएमई लाभार्थियों को राशि का वितरण



01 अक्टूबर, 2022 को अमरावती क्षेत्र की वर्धा मुख्य एवं हिंगनघाट शाखा द्वारा सेवाग्राम में आयोजित एमएसएमई उत्सव कार्यक्रम के दौरान लाभार्थियों को राशि का वितरण किया गया। इस अवसर पर केंद्रीय मंत्री (एमएसएमई) श्री नारायण राणे, वर्धा शाखा की शाखा प्रबंधक श्रीमती दिपिका बांधे, हिंगनघाट शाखा के शाखा प्रबंधक श्री नागाराजु तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## कोटा क्षेत्र की बूंदी शाखा में किसान मेला का आयोजन



कोटा क्षेत्र द्वारा बड़ौदा किसान पखवाड़े के अंतर्गत 22 नवंबर, 2022 को बूंदी में किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री कमलेश कुमार चौधरी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री मुकेश आनंद मेहरा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री तेज सिंह मीना तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## लुधियाना क्षेत्र द्वारा किसान मेला का आयोजन



24 नवंबर, 2022 को लुधियाना क्षेत्र द्वारा पंजाब कृषि विश्वविद्यालय, लुधियाना में किसान मेला का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में पंजाब कृषि विश्वविद्यालय, लुधियाना के उप कुलपति श्री सतबीर सिंह गोसल, मुख्य महाप्रबंधक श्री प्रकाश वीर राठी, अंचल प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री तरनजीत सिंह तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## शाहजहांपुर क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



28 नवंबर, 2022 को शाहजहांपुर क्षेत्र द्वारा मेगा किसान मेले का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय ने की। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री अश्विनी कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## भोपाल क्षेत्र द्वारा रन भोपाल रन 2022 का प्रायोजन



भोपाल क्षेत्र ने 04 दिसंबर, 2022 को आयोजित रन भोपाल रन – 2022 हाफ मैराथन को प्रमुखता से प्रायोजित किया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री गिरीश सी डालाकोटी, उप अंचल प्रमुख श्री नीलब चन्द्र राय, कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई से उप महाप्रबंधक वी सेंथिल कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के तलरेजा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री जे पी यादव, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## अहमदाबाद अंचल द्वारा जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन



01 और 02 नवंबर, 2022 को अहमदाबाद अंचल द्वारा अमीरगढ़, सुईगाम, भाभर तथा हिम्मतनगर के केन्द्रों में ग्राहकों के लिए आंतरिक एवं बाह्य शिकायत निवारण प्रणाली सह सुरक्षित बैंकिंग विषय पर जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री पी के बाफना, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



### बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का जोधपुर दौरा



29 अक्टूबर, 2022 को बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय जोधपुर का दौरा किया गया। उन्होंने जोधपुर क्षेत्र की सभी शाखाओं के शाखा प्रमुखों के साथ विभिन्न बैंकिंग विषयों पर चर्चा की। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेश चंद्र बंटोलिया, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ललित कुमार सिपानी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### नवसारी क्षेत्र द्वारा पुरस्कार एवं सम्मान समारोह का आयोजन



08 दिसंबर, 2022 को नवसारी क्षेत्र द्वारा व्यवसाय के विभिन्न मानदंडों में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाली शाखाओं को सम्मानित करने हेतु पुरस्कार एवं सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री संजीव आनंद, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### धमतरी क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



धमतरी क्षेत्र की नगरी शाखा द्वारा 24 नवंबर, 2022 को बड़ौदा किसान पखवाड़े के अंतर्गत बेलरगाँव में किसान किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार दास, नगरी शाखा के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अहमदाबाद क्षेत्र - 1 द्वारा शाखा प्रमुखों की समीक्षा बैठक सह सम्मान योजना



10 अक्टूबर, 2022 को अहमदाबाद क्षेत्र - 1 द्वारा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाली शाखाओं को सम्मानित करने हेतु छमाही समीक्षा बैठक सह सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री संजय चौधरी, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री एस पी शारदा, शाखाओं के शाखा प्रमुख, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### Mangaluru Zone organises Kannada Rajyotsava-2022



Kannada Rajyotsava-2022 was celebrated at Zonal Office, Mangaluru jointly with Mangaluru City Region on 21<sup>st</sup> December, 2022. The function was inaugurated by lighting the lamp by the Chief Guest Dr. Murali Mohan Choontharu, Secretary, Kannada Parishat, Mangaluru along with Sri Gopalakrishna R, Deputy Zonal Head, Sri Vinay Gupta, Deputy General Manager (Network) and Sri Sanjay S Wali, Regional Manager, Mangaluru City Region.

### मंड्या क्षेत्र द्वारा ग्राम सभा का आयोजन



04 नवंबर, 2022 को मंड्या क्षेत्र की मलवल्ली शाखा द्वारा दडमहल्ली ग्राम में ग्राम सभा का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख सुश्री जी. रूपा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### मैसूरु क्षेत्र द्वारा ग्राम सभा का आयोजन



मैसूरु क्षेत्र द्वारा नंजनगुडु शाखा के सहयोग से कूड्लापुरा ग्राम में ग्राहकों को जागरूक करने के उद्देश्य से ग्राम सभा का आयोजन किया था। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनुज अवस्थी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बेंगलूरु अंचल द्वारा कृषि मेले में सहभागिता



बेंगलूरु अंचल द्वारा बेंगलूरु स्थित गांधी कृषि विज्ञान केंद्र में आयोजित प्रतिष्ठित कृषि मेले में बैंक का स्टॉल लगाया गया था। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### रायपुर क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



30 नवंबर, 2022 को किसान पखवाड़े के अंतर्गत अरंग शाखा, रायपुर क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री अन्मय कुमार मिश्रा, रायपुर जिला पंचायत के सीईओ श्री आकाश छिकारा, रायपुर जिले के अग्रणी जिला प्रबंधक श्री अमित रंजन, अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### भरुच क्षेत्र द्वारा व्यावसायिक समीक्षा बैठक का आयोजन



12 अक्टूबर, 2022 को भरुच क्षेत्र द्वारा अर्धवार्षिक व्यावसायिक समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री सचिन वर्मा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## Overseas News

### Bank of Baroda (Kenya) Ltd. donates in Pamoja Tuungane Initiative Drought Response Fund



Bank of Baroda (Kenya) Ltd. donated 5 million Kenya shillings to the Pamoja Tuungane Initiative Drought Response Fund. Kenya has been facing seasons of insufficient rainfall. The country is suffering from one of the worst drought conditions in years. Shri Ravi Pathak, Dy. Managing Director, Bank of Baroda (Kenya) Ltd., Shri Habil Olaka, CEO, Kenya Bankers Association and other staff members were present on the occasion.





इस वर्ष पूरे देश में मानसून की बारिश सामान्य से नौ प्रतिशत अधिक रही है. मौजूदा समय में ही उत्तर प्रदेश, बिहार और मणिपुर जैसे राज्यों में वर्षा में लंबी अवधि के औसत से चालिस प्रतिशत की कमी दर्ज की गई है जिसके कारण किसान मुश्किल में हैं. इस वर्ष अप्रैल में समूचे भारत में औसत अधिकतम तापमान को भी 122 साल के रिकॉर्ड स्तर पर पहुंचा दिया. देश के प्रतिष्ठित अखबार के अनुसार सन 2001 से 2018 तक भारत में 1.6 मिलियन हेक्टेयर वन आच्छादित क्षेत्र खत्म हो गए यह गोवा राज्य के चार गुना बड़ा भूमि क्षेत्र होता है.

कागज रहित बैंकिंग की बात पर्यावरण की चर्चा के बिना अधूरी है. पर्यावरण और मौसम ऐसे क्षेत्र हैं जिसके बारे में बात तो सभी करते हैं परंतु व्यक्तिगत स्तर पर पर्यावरण के लिए शायद ही कुछ करते हैं. भारतीय रिजर्व बैंक जलवायु परिवर्तन के प्रतिकूल प्रभावों को कम करने, मानक-निर्धारण निकायों और अंतर्राष्ट्रीय मंचों में भागीदारी से सीखने पर वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर एक रणनीति तैयार करना चाहता है. भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों को अपने परिचालन में कागज का उपयोग खत्म करने का सुझाव दिया है. विश्व स्तर पर भी विभिन्न देशों के केंद्रीय बैंक वैश्विक स्तर पर जलवायु परिवर्तन पर विचार कर रहे हैं या कार्यवाही प्रक्रिया में हैं. इसके अलावा जलवायु परिवर्तन जोखिम भी उन्नत और उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं में वित्तीय स्थिरता के लिए एक बड़ा खतरा है. मौजूदा स्थिति ने पूरी दुनिया को सिखाया कि वायु जल जो हमें मुफ्त में मिले हैं इनका ध्यान नहीं रखा तो यही हमें बहुत महंगी पड़ती है और इन सबका असर अर्थव्यवस्था पर जरूर पड़ता है. हम बैंकर इससे अवगत हैं और हमने पाया है जब कोविड काल में सभी कार्यालय बंद थे तब भी बैंक खुले थे.

कागज रहित बैंकिंग हमारी ओर से प्रकृति के प्रति कृतज्ञता है, उन्नत तकनीक की ओर कदम है और व्यावसायिक दृष्टिकोण से देखें तो लाभ भी है क्योंकि कागज के खर्च में कटौती होती है. दूसरे शब्दों में कहा

जाए तो डिजिटलीकरण ही कागज रहित बैंकिंग है और इसके बहुत से फायदे हैं-

1. **कार्यालयीन खर्च में कमी** - डिजिटल होने से कार्य की प्रक्रिया में सुधार होता है जिससे लागत में कमी आती है. बैंक में आने वाले अधिकांश ग्राहक विभिन्न कार्यों के लिए आवेदन देते हैं कई मौकों पर ग्राहक आवेदन की पावती के लिए भी बैंक पर निर्भर रहते हैं और लिखने के लिए भी बैंक कर्मचारियों को ही आग्रह करते हैं. डिजिटल माध्यम से जब ग्राहकों के काम होंगे तो समय और पैसे दोनों की बचत हो जाएगी. इसके अलावा डिजिटल होने से कागज के साथ साथ प्रिंटर, स्याही, डाक, कार्यालय स्थान और कागजी कार्यवाही के प्रबंधन के लिए कर्मचारियों के समय पर खर्च किए धन को कम करता है.
2. **उत्पादकता में वृद्धि** - कागजी दस्तावेजों को फाइल करने, व्यवस्थित करने और खोजने में लागने वाला समय अधिक उत्पादक कार्यों में खर्च किया जा सकता है. डिजिटल दस्तावेजों को सेंट्रल स्टोरेज में संग्रहीत किया जाता है जो मूल रूप से सुव्यवस्थित डिजिटल फ़ाइलिंग कैबिनेट है जहाँ सारे दस्तावेज रहते हैं. गूगल पर एक सर्च बटन क्लिक करके हम दुनिया भर की जानकारी प्राप्त कर लेते हैं. ऐसे ही एक कर्मचारी एक क्लिक पर ग्राहक संबंधी सारी जानकारी प्राप्त कर ले तो अतिरिक्त समय को लाभ जनरेट करने वाली परियोजना में लगा सकता है. एक और उदाहरण से समझ सकते हैं कि सिबिल से बैंकों और वित्तीय संस्थानों को ग्राहकों के मूल्यांकन में कितनी सुविधा हो रही है एक तरह से ऋण लिए हुये व्यक्तियों की जानकारी ही डिजिटल माध्यम से हर जगह उपलब्ध है.
3. **जगह की बचत** - फाइल करने में, फाइलों को रखने के लिए कैबिनेट और अलमारी का उपयोग करने के कारण यह बहुत जगह लेता है. उसमें बुरी बात यह है कि बहुत बार जितनी तेजी से कागज जमा होता है उतनी तेजी से व्यवस्थित रखा नहीं जा पाता है. विशेष रूप से वित्तीय प्रबंधन वाले विभागों को लंबे समय तक दस्तावेज सुरक्षित रखना होता है. बैंकों में भी ऋण संबंधी दस्तावेजों को रखने के लिए विशेष ध्यान रखना होता है, अगर ऋण लंबी अवधि का है तो उतने वर्षों तक सुरक्षित रखना होता है. डिजिटल बैंकिंग न केवल कागजों की सुरक्षा की चिंता से बचाएगी. बैंक ने अपने मोबाइल बैंकिंग ऐप और नेट बैंकिंग में भी एक क्लिक में व्यक्तिगत ऋण उपलब्ध कराती है वो भी कागजरहित.
4. **दस्तावेज ज्यादा सुरक्षित** - दस्तावेज प्रबंधन में कार्यालयों का बहुत सारा समय और धन खर्च होता है फिर भी पुरानी जानकारी निकालना आसान नहीं होता और आए दिन अखबारों और टीवी पर हम सरकारी कार्यालय से फ़ाइल गायब होने की खबर सुनते हैं. बैंकों में आग लगने की खबर भी अक्सर सुनते हैं और अगर

मानवजनित आपदा न भी आए तो भी प्राकृतिक आपदा की खबरें देश के किसी न किसी कोने से आ ही जाती हैं। पिछले कुछ वर्षों से तो मानसून ही कई ऐसी जगहों में बाढ़ ले आया जहाँ कभी उम्मीद ही नहीं थी। भौतिक दस्तावेजों को सुरक्षित रखना कठिन होता है कागज़ गुम हो जाते हैं, ठीक से प्रबंधन न हो तो नष्ट भी हो जाते हैं। दस्तावेज़ प्रबंधन सॉफ्टवेयर डिजिटल माध्यम में दस्तावेज़ सहेजने के लिए एक सरल प्रक्रिया प्रदान करता है जो दस्तावेजों को सुरक्षित रखने का आसान प्रक्रिया है। बैंकों ने ये प्रक्रिया शुरू भी कर दी है। बहुत सारी कंपनियां दस्तावेजों को सुरक्षित रखने के व्यवसाय में भी आ गई हैं।

5. **दस्तावेजों और जानकारियों का आसान आदान-प्रदान** – इन दिनों बहुत सारे दस्तावेज़ प्रबंधन सॉफ्टवेयर आ गए हैं जो बहुत आसान प्रक्रिया द्वारा दस्तावेज़ को आपके पास डिजिटल रूप में सुरक्षित रखने के काम आते हैं। ग्राहक विशेष रूप से युवा कागजों में काम करने के लिए उत्साहित नहीं दिखते हैं और वो डिजिटल माध्यम से अपना काम करवाना भी चाहते हैं तथा ई-मेल और दूसरे इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दस्तावेज़ प्रस्तुत करते हैं। इन दिनों सभी के पास मोबाइल है और मोबाइल तथा टैबलेट के कैमरे के माध्यम से कोई भी दस्तावेज़ बहुत ही आसान से डिजिटल दस्तावेज़ बनाया जा सकता है। ये माध्यम ज्यादा आसान और समय की बचत वाले भी हैं। बैंक पहले से ही डिजिटल माध्यम से भेजे गये दस्तावेज़ स्वीकार कर रहा था बशर्ते वे रजिस्टर्ड ई-मेल से भेजी गयी हों।

कागजरहित बैंकिंग प्रथम दृष्टया ये असंभव सा सपना लगता है, इसके बहुत सारे फायदे बैंक के लिए और समाज के लिए भी हैं फिर भी बहुत सी रुकावटें दिखती हैं जैसे –

1. **कागज रहित बैंकिंग की सार्वजनिक स्वीकार्यता**– भारत जैसे विकासशील देश जहाँ लगभग 74 प्रतिशत शिक्षित लोग हैं जिनमें महिलाओं का प्रतिशत और भी कम है। लोग कागज पर ज्यादा भरोसा करते हैं वहाँ डिजिटल होने की वजह से लोगों से अपील करना बहुत मुश्किल हो जाता है। लोग भरोसा नहीं कर पाते हैं कि किसी ऑफिस में डिजिटल तरीके से किए गए अनुरोध पर उनका कार्य हो जाएगा।
2. **कर्मचारियों और ग्राहकों के पास उपयुक्त तकनीकी कौशल का न होना** – जब कंप्यूटर का बैंकिंग व्यवसाय में आगमन हुआ था तब बैंक के कर्मचारियों में नयी तकनीक को लेकर बहुत संशय थे लेकिन तब बैंकिंग व्यवसाय को कंप्यूटर ने बहुत गति दी। कागज रहित बैंकिंग में इस बार भी बात कुछ वैसी ही है लेकिन अब तकनीक का ज्ञान बैंक और ग्राहक दोनों को चाहिए। मोबाइल की पहुँच लगभग सबके हाथ तक हो गई है लेकिन फिर भी तकनीकी कौशल सब के पास नहीं है।

3. **इलेक्ट्रॉनिक संचार के लिए प्रेषक और उपयोगकर्ता के पास उपयुक्त सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर** – कागजरहित बैंकिंग के लिए बाधा यह भी है कि शाखाओं में कई बार डिजिटल तरीके से काम करने में ग्राहक के पास उपयुक्त सॉफ्टवेयर नहीं होता है उदाहरण के लिए खाते का लेखा-जोखा (स्टेटमेंट) लेने आए ग्राहक को ई-मेल पर भजने की बात करने पर अवसर उनके पास ई-मेल आईडी ही नहीं होती है और अगर होती भी है तो प्रिंटर की मजबूरी बताकर कागज पर ही जानकारी मांगते हैं।

4. **उद्योग मानक, कानूनी आवश्यकताएं, व्यावसायिक नीतियाँ** – बहुत सारे शासकीय कार्यालयों में अब भी कागजों पर ही कार्य हो रहा है। बैंक को भी बहुत से शासकीय और अशासकीय कार्यालयों से काम पड़ता है और अधिकांश जगहों पर डिजिटल तरीकों से काम नहीं होते हैं जिसके कारण बैंक के लिए भी कागज पर काम करना जरूरी हो जाता है।

### उपसंहार

हम सब पर्यावरण संरक्षण की बात करते हैं, स्कूल और कॉलेज में इसके महत्त्व तथा जरूरत पर अध्ययन भी कर चुके हैं। हमने पौधे रोपे भी होंगे (भले ही दोबारा कभी देखने नहीं गये) पर सच ये है कि हमने जितने पौधे नहीं लगाए उससे लाख गुना ज्यादा लकड़ी हम अपनी अब तक की जिंदगी में उपभोग कर चुके हैं। कागजरहित बैंकिंग हम बैंक वालों की तरफ से प्रकृति को वापसी उपहार है। कागजरहित बैंकिंग अपने आप में एक क्रान्ति है। ये बैंक के परिचालन खर्च तो कम करती ही है। समय और ऊर्जा भी बचाती है तथा सबसे जरूरी हमसे पर्यावरण के प्रति एक नैतिक ज़िम्मेदारी (पर्यावरण संरक्षण) भी पूरी करवाती है।

वित्तीय संस्थान जलवायु परिवर्तन से लड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है क्योंकि यह सभी क्षेत्रों से जुड़ा हुआ है। बैंक और विभिन्न वित्तीय संस्थान बड़ी मात्रा में पूंजी प्रबंधन करते हैं इसलिए बड़ी भूमिका निभा सकते हैं। महात्मा गांधी का एक कथन है– “हमारा भविष्य इस बात पर निर्भर है कि हम वर्तमान में क्या कर रहे हैं.” हमारा भविष्य हमारे ही हाथों में है। बैंक कागज की खपत कम करने के प्रयास दशकों पहले से कर रहा है, एटीएम, ई-रसीद, मोबाइल बैंकिंग, नेट- बैंकिंग, हरित-शाखा ये सब कागजरहित बैंकिंग के ही उदाहरण हैं। एक समय था, जब लोग एटीएम कार्ड से डरते थे। बैंक को एटीएम से मिलने वाली सुविधाओं के लिए ग्राहकों को बहुत समझाना पड़ता था। एटीएम की संख्या भी शहरों में उँगलियों पर गिनी जा सकती थी लेकिन आज की तारीख में हर आधे-एक किलोमीटर पर एटीएम दिख जाता है। कागज रहित बैंकिंग की शुरुआत शायद ऐसी है, मुश्किल भरी पर असंभव बिलकुल नहीं है।

❖❖❖



**रेनुबाला मिश्र**  
व्यवसाय प्रतिनिधि  
क्षेत्रीय कार्यालय, जबलपुर



# WEALTH MANAGEMENT THROUGH FINTECH



Thanks to the proliferation of Smartphones, use of fintech apps have gained popularity. These apps give convenience of doing financial transactions including investments at home further expenses too can be tracked by using such fintech Apps. There was a time when a person needed cash or at least an ATM nearby to purchase something. Today whether it is your nearby shop or e-commerce, they accept a wide range of payments. Here is an overview of the various kinds of fintech apps. You can make the best use of them for your transactions and investments.

## Wallets

Many e-commerce apps and websites come with inbuilt prepaid wallets which you can refill through either net banking or debit/credit cards. The RBI categorised these wallets into three types- Closed, Semi-closed and Open.

**Closed wallets:** These wallets are accounts issued by a company to a consumer for buying goods and services exclusively from that company. Customers can load the wallet and use the loaded money only for the services provided by that particular company. Withdrawal of cash is not possible and also you cannot pay for the other services. Any money earned from gift cards for cashback and even return for cancellation of orders remain locked with the company. Customers can make use of these to avail the services from that company only. Examples for closed wallets are BookMyShow and MakeMyTrip etc.

**Semi closed wallets:** These wallets allow customers to buy goods and services or perform financial services at clearly identified merchant locations. Semi closed wallets allow you to transfer money from one person to another having the same wallet. Some semi closed wallets also allow transfer of funds to a person's bank account through IMPS using minimum details such as Bank account number and IFSC code in KYC compiled accounts. The RBI restricts the maximum amount that can be

deposited in semi closed wallets to Rs. 10000. The aggregate amount loaded in any month should not exceed 1 lakh rupees. Examples of semi closed wallets are MobiKwik, Ola money, Airtel Money etc.

**Open wallets:** Open wallets allow the customer to purchase goods and services from any vendor, withdraw cash at ATMs and transfer funds to anyone. In India, only banks are permitted to operate open prepaid wallets. Examples -Pockets by ICICI bank and PayZapp by HDFC Bank. Even the mobile applications of payments banks are open wallets including those of Airtel payment Bank, Fino payment Bank, India post payment Bank, Jio payment Bank, NSDL payment Bank and Paytm payment Bank. In open wallets there is no restriction on transaction limit but at the end of the day the balance should not exceed Rs. 100000 in the account.

## Unified payments interface:

UPI is a system that links multiple bank accounts into one mobile application. Customers can use this for merchant payments, fund transfer across banks and wallets, viewing account balances, setting and changing passwords and raising complaints or queries. UPI is a safe and secure mode of payment because UPI Requires two step authentications to process a transaction and also there is no need to share the banking credentials with the merchant website. UPI based apps include Google pay, PhonePe, BHIM and Amazon pay etc. Different app allows different per transaction limits to their customers. For example, BHIM has set both the per day and per transaction limit at Rs. 40000 and a customer cannot make more than 10 financial transactions in a day. Also, for new users the transaction limit for the first 24 hours is limited to Rs. 5000 only.

### Expense management with apps:

Both mobile wallets and UPI based apps have attracted many customers by using numerous cash backs offers, coupons and discounts. While the coupons and cashbacks offered by the various apps can help save you some money, frivolous spending could be quite damaging for your finances. This is where expense tracking apps come to your rescue.

There are some apps which automatically pool your expenses from bank and credit card statements, e-wallets and even extract data from your messages. These spends are then auto tagged and categorised under different buckets such as food, entertainment, shopping etc for customers to visualise his/her spend graphically. These apps can also be used to set a budget for various expenses. It automatically tracks all the bill payments and sets reminders for recurring payments such as phone, internet bills and credit card payments. The app also allows customers to split expenses with friends and settle the balance. Customers can even obtain loans from the use of these apps.

### Apps for Investments:

After monitoring expenses and increasing savings the next step in money management is investing. Fintech apps also give ease of Investments. For investment in equities, customers can choose from the app of brokerage firms such as MO Traders and MO Investor from Motilal Oswal Financial Services, ICICI direct mobile app and Kite by Zerodha. Sum of apps also allow customers to buy fixed income securities such as government securities, treasury bills and corporate bonds and even sovereign gold bonds from the secondary market. For investment in mutual fund schemes apps such as Aditya Birla Sun Life, DSP, SBI and AXIS are very much helpful. All insurance companies have their own mobile application. With the help of an insurance company mobile application a customer can purchase an insurance product for himself or herself.

### Banking applications:

For those customers who prefer not to have multiple apps on their phones they can consider using the mobile application of their banks after registering for the mobile banking services of their bank. Apart from basic services such as balance check,

fund transfer and payments, bank customers can use search applications for a host of services encompassing investments, loans and Cards and Demat account services, among others.

Customers can make investment in fixed and recurring deposits and mutual funds through their mobile banking applications. Those customers who have availed Demat services of their bank can also make transactions in their Demat and trading account directly using these apps. For example, Bank of Baroda mobile application BOB world offers a platform to invest in public provident fund, mutual funds etc. This banking app also helps customers with expense tracking. Customers even transfer funds and make various payments using mobile applications. It also allows other services such as blocking a card, stopping check book requests, tracking deliverables, managing payees, linking accounts and cancelling instructions.

Customers also get discounts, cashbacks and rewards on their purchase and payments made through mobile banking apps. They can purchase life, motor, travel or health insurance too. Customers of banks can also get loans through mobile banking applications. Some banks such as Bank of Baroda & Axis Bank also offer pre-approved loans to certain customers. If applied using the mobile banking apps, much loan can be disbursed in real time.

Apart from regular mobile applications banks also have separate payment apps such as ICICI banks pocket and HDFC banks PayZapp. While these apps can be used to make various payments the transaction limits in these apps are often different for different banks.

Conclusion: Today, with the advancement of fintech managing expenses and investment become easy. For maximising our wealth, we can take the help of these apps. Those who will use these applications and take benefits of these innovations will be gainer. Those who will not make use of it will have to catch up with technology in days to come as it is going to be way of life



**Sanjay Kumar**  
Chief Manager and faculty  
Baroda Academy, Jaipur





# विवाह आयोजन की अर्थनीति

कहते हैं जोड़ियाँ स्वर्ग में बनती हैं लेकिन पृथ्वी पर विवाह के बंधन में बंध कर एक होती हैं। विवाह एक संस्कृत शब्द है जिसका अर्थ है 'विशेष समर्पण'। विवाह वह पवित्र मिलन है जो पूरे जीवन के लिए दो लोगों को एक साथ करता है। अनादि काल से हर समाज में विवाह का स्थान महत्वपूर्ण रहा है। विवाह अनुष्ठान के पीछे का विचार केवल आत्म-हित नहीं, बल्कि पूरे परिवार के प्रति प्रेम को बढ़ावा देना है। विश्व में शादियाँ तो अनेकानेक तरीके से होती हैं किन्तु भारतीय शादियों के मायने अपने आप में अलग हैं। भारत में शादी-विवाह को एक संस्कार के रूप में माना जाता है। यह न केवल दो लोगों के बीच एक बंधन के गठन को दर्शाता है, बल्कि दो परिवारों के एकजुट होने का भी प्रतिनिधित्व करता है।

हर लड़की और लड़के का सपना होता है कि उनकी शादी अप्रतिम हो, यादगार हो, सबसे अलग हो। लेकिन आजकल शादियों के माध्यम से लोग अपनी वित्तीय सुदृढ़ता के साथ-साथ अपने सामाजिक वर्ग की घोषणा करने का अवसर भी देखते हैं। इसलिए अब काम व व्यावसायिक प्रतिबद्धताओं के कारण और समय की कमी के चलते समाज में प्रोफेशनल शादियों के विचार को अपनाया जा रहा है। साथ ही, आज के युग के विवाह समारोह यह साबित कर रहे हैं कि जोड़ियाँ पृथ्वी पर विवाह प्रबंधकों द्वारा मिलाई जाती हैं। एक इवेंट मैनेजमेंट कंपनी के अनुसार शादी समारोह की भव्यता किसी भी तरह से समय के साथ कम नहीं हुई है, न ही कभी होगी। वास्तव में, यह उद्योग धीरे-धीरे एक सफल व्यवसाय बनने की ओर अग्रसर है। शादी का व्यवसाय, ग्लैमर, मस्ती और उत्साह के साथ जुड़ा हुआ है, जो इसे कैरियर के अवसर के रूप में भी अत्यधिक आकर्षक बनाता है।

## व्यवसाय के अवसर के रूप में विवाह:

अब इवेंट से जुड़े संगठन के बदलते ट्रेंड के साथ मार्केट में वेडिंग प्लानर्स के लिए बहुत से रास्ते खुल गए हैं। आज विवाह समारोह केवल रीति रिवाज से आगे बढ़कर बड़े पैमाने का उत्सव बन गया है जिसकी सफलता

सुनिश्चित करने के लिए एक संगठित दृष्टिकोण की आवश्यकता है। आज के थीम वेडिंग और डेस्टिनेशन वेडिंग के युग में पेशेवर वेडिंग प्लानर्स की उपयोगिता महसूस होने लगी है। भारत में शादियाँ काफी सफल और बड़े पैमाने का उद्योग है। हालांकि हम में से कई इसे कैरियर का रास्ता या व्यवसाय का अवसर नहीं मानते हैं किन्तु शादियाँ वास्तव में कई लोगों के लिए राजस्व का एक बड़ा स्रोत हैं। बाहर से हम उन्हें प्यार और खुशी से भरे भावनात्मक समारोहों के रूप में सोचते हैं, लेकिन शादी में और भी बहुत कुछ निवेश किया जाता है। यदि आपने शादी कर ली है या आपके किसी करीबी की शादी होने वाली है, तो आप जानते होंगे कि एक सप्ताह के उत्सव जैसे मेहदी, हल्दी, संगीत और सगाई में कितनी योजनाएं बनानी पड़ती हैं। खाने की आखिरी थाली से लेकर हर उस स्तर तक कि दोस्त और परिवार के लोग संगीत समारोह में क्या करेंगे, छोटे से छोटे से लेकर बड़े से बड़े निर्णय कभी खत्म नहीं होते हैं। शादी का उद्देश्य है कि इसे सब लोग मिल कर उत्सव की तरह मनाएँ किन्तु इसकी तैयारियों में दोनों परिवार के लोग कामकाज में लगे रह जाते हैं और शादी के अनमोल क्षणों का आनंद नहीं ले पाते। जितने बड़े स्तर की शादी उतना जादा झमेला। यहीं वेडिंग प्लेनर्स बहुत उपयोगी साबित होते हैं।

## संभावनाएँ एवं अपेक्षाएँ:

हर दूल्हा-दुल्हन और उनके परिवार जन की यही अपेक्षा होती है कि शादी का समारोह बहतरीन होने के साथ-साथ कुशलतापूर्वक सफल हो। यही जरूरतें योजनाबद्ध तरीके से पूरा करना वेडिंग प्लानर्स का मूल उद्देश्य है। विवाह से संबंधित सेवाओं की आवश्यकता इन्हीं जरूरतों को सफलतापूर्वक पूरी करने पर आधारित होती हैं। इवेंट मैनेजमेंट में बहुत संभावनाएँ इसलिए भी हैं क्योंकि दोनों उच्च और मध्यम वर्ग के परिवार अपनी वित्तीय ताकत और धन का प्रदर्शन करने के लिए शादी-विवाह को एक उत्तम अवसर मानते हैं। साथ ही, कोई माने या न माने लेकिन यह समारोह दिखावे की दौड़ में एक-दूसरे से आगे निकलने का प्रयास बन जाता है। जब भारतीय शादियों की बात आती है, तो शब्द 'भव्य' तुरंत दिमाग में आ जाता है। विवाहोत्सव एक पवित्र अनुष्ठान होने के साथ-साथ भारत की परंपरा, संस्कार, समृद्धिता और विस्तृत रंगोल्लास का प्रतिनिधित्व भी करता है, तो आप समझ ही सकते हैं कि शादी का आयोजन कोई दो दिन का काम नहीं है। शादी का उत्सव विभिन्न परम्पराओं के अनुसार चार या पांच दिनों तक चल सकता है। आज किसी कार्यक्रम के आयोजन या किसी कार्यक्रम की मेजबानी के लिए बहुत समय और ध्यान देने की आवश्यकता होती है। कुछ ही समय में सब कुछ व्यवस्थित करना आसान काम नहीं है।

अत्यधिक योजना बनाने और समन्वय के कारण शादी की तैयारी एक बोझ लगने लगती है, जिसकी वजह से इसकी सुंदरता कहीं खो जाती है। जिस बड़े दिन का इंतजार एक नया जोड़ा उत्साह से करता है, उसी दिन के लिए की जा रही तैयारियाँ यदि बाकी परिवारजनों के लिए तनाव का कारण बन जाये तो खुशी फीकी पड़ जाती है। इस वजह से वे पूरी समारोह की जिम्मेदारी वेडिंग प्लानर को सौंपना पसंद करते हैं। बस एक बजट की रूपरेखा देने की जरूरत है और संक्षेप में यह जानकारी की वे किस प्रकार से शादी की व्यवस्था चाहते हैं। बाकी योजनाकार यानि वेडिंग प्लानर्स अपने रचनात्मक विचार प्रस्तुत करते हैं व सबकी सहमति

से दूल्हा-दुल्हन और उनके परिवार वालों के लिए अकल्पनीय विवाह की तैयारी शुरू कर देते हैं। वेडिंग प्लानर नए जोड़े को एक ऐसा अनुभव करा सकता है जिसे वे हमेशा याद रखेंगे और संभवतः उनके जीवन के सबसे खास दिनों में से एक के रूप में याद रखेंगे। विवाह अपने आप में एक बहुत बड़ा अवसर होता है लेकिन अगर बिना किसी तनाव, शंका और अत्यधिक सोच-विचार के आपका दिन एक सफल, सुंदर, यादगार और भव्य समारोह में सम्पन्न होना संभव हो तो यह सोने पे सुहागा होगा।

### शादी की योजना और प्रबंधन:

पहले, शादी से संबंधित उद्योग असंगठित था, लेकिन बहुत सारे उद्यमी अब इस उद्योग की क्षमता का एहसास करते हुए इस क्षेत्र में खूब दिलचस्पी दिखा रहे हैं। आजकल शादियों की योजना विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार बनाई जाती है। वेडिंग प्लानर निमंत्रण कार्डों को डिजाइन करने, वेन्यू तय करने से लेकर उपहारों की सजावट, नवयुगल के लिए स्टेज डिजाइन करने, डांसर, बैंड, सिंगर, खानपान और बहुत कुछ प्रदान करने से लेकर शादियों के पूर्ण डिजाइनिंग और समन्वय का काम संभालते हैं। जोड़े वेडिंग प्लानर को उन चीजों की देखभाल करने के लिए नियुक्त करते हैं जो वे खुद नहीं करना चाहते हैं। वे विभिन्न प्रकार के कार्यों को संभालने के लिए जिम्मेदार होते हैं, जिसमें शादी या किसी अन्य कार्यक्रम की सम्पूर्ण तैयारी शामिल है। शादी के प्रबंध में वेडिंग प्लानर को इसके अलावा, बजट और खर्च का पूर्वानुमान करना, खरीद फरोख्त में मोल भाव, योजना और आयोजन, समय प्रबंधन, अंतिम क्षण में समस्या का समाधान निकालना, किसी भी प्रतिकूल परिस्थिति को सक्षमता से संभालना और नेटवर्किंग यानि जान पहचान और संबंध स्थापित करना, इन सभी में भी निपुण होना चाहिए। कोई भी शादी एक विशेष जाति के रीति-रिवाजों के आधार पर दो दिनों से 15 दिनों तक चल सकती है, इसलिए एक नियोजक को विभिन्न जातियों और धर्मों की शादी की विधि और रीति-रिवाजों को जानना चाहिए और उसके अनुसार योजना बनानी चाहिए।

### शादी समारोह की अर्थनीति:

शादी के समारोह के लिए वेडिंग प्लानर रखना कोई विवशता या अनिवार्यता नहीं है। दुनिया में ऐसे कई लोग हैं जो बिना किसी वेडिंग प्लानर से सलाह लिए भी शादी करते हैं। हालाँकि, वे दिन गए जब शादियों में केवल मौज मस्ती से काम चल जाता था। एक समय था जब परिवार और दोस्त एक साथ इकट्ठा होते थे और यह सुनिश्चित करते थे कि वे पूरे कार्यक्रम की तैयारी की जिम्मेदारी निभा लेंगे और दूल्हा या दुल्हन के परिवार को बस समय पर हाजिर होना होता था। हालाँकि, बदलते समय के साथ पूरी शादी की व्यवस्था एक बोझिल प्रक्रिया बन गई है। अब यह संभव नहीं रह गया है कि केवल दूल्हा और दुल्हन के दोस्त परिवार मिलकर पूरे कार्यक्रम की व्यवस्था संभाल ले। एक शादी अब एक व्यक्ति के धन और सामाजिक प्रतिष्ठा की अभिव्यक्ति है। और यही कारण है कि लोग खर्च करने में संकोच नहीं करते हैं। विशेषज्ञों के अनुसार, यह उद्योग <1,90,000 करोड़ और <2,25,000 करोड़ के बीच होने का अनुमान है। महानगरों में शादी की लागत 25 लाख से 70 लाख रुपये के बीच होती है।

एक उच्च मध्यम वर्ग की शादी के लिए लागत को यदि तोड़कर देखा जाए तो शादी के खर्च का बड़ा हिस्सा विवाह स्थल, भोजन और पारंपरिक

सजावट पर होता है। विवाह के लिए होटल या स्थल बुक करने में करीब <1,00,000- <2,00,000 के बीच खर्च हो सकता है और आजकल डेस्टिनेशन और थीम वेडिंग के चलन में यह लागत और भी बढ़ जाती है। शादी के दौरान भोजन पर <5,00,000 तक का खर्चा होना संभव है। पारंपरिक सजावट, शादी की कुल लागत में लगभग 10 प्रतिशत योगदान कर सकती है यानि तकरीबन <2,50,000 - <5,00,000. हाल ही में विख्यात हस्तियों की शादियों और उनके शादी के जोड़ों से प्रभावित हो के शादी के लिए डिजाइनर कपड़े खरीदने का चलन जोरों पर है यानि कपड़ों की खरीद का अनुमान लगाएँ तो लगभग <2,50,000 का खर्चा मामूली बात है।

भारत में आभूषणों का अलग महत्व है और शादियों के दौरान भारतीय विशेषकर गहनों पर खूब खर्चा करते हैं। डिजाइनर गहनों से खुद को संवारने का सुरक्षित अनुमान आसानी से <5,00,000 - <7,00,000 पड़ता है। शादी के कार्ड की लागत लगभग <20,000 - <30,000 पड़ सकती है। इसके अलावा एक पेशेवर फोटोग्राफर की सेवाओं की लागत किसी को भी लगभग <1,50,000- <2,00,000 पड़ती है। एक पारंपरिक भारतीय शादी तीन दिनों तक चलती है, जिसमें तीन दिन के उत्सव के दौरान विभिन्न समारोह और अनुष्ठान होते हैं। एक एकल समारोह की लागत करीब <6,00,000- <10,00,000, जो शादी की औसत लागत को काफी बढ़ा सकता है। शादियों को आलीशान और यादगार बनाने की लागत काफी ज्यादा है - वेडिंग प्लानर शादी के बजट का कम से कम 10 प्रतिशत परामर्श शुल्क के रूप में लेते हैं। इसका मतलब है कि एक करोड़ रुपये की शादी प्लानर को 10 लाख रुपये तक अमीर बना देगी। अधिकांश उच्च वर्ग के लोगों के लिए शादी का बजट 70-80 लाख रुपये से शुरू होता है जो कि उद्योगपतियों और व्यापारियों के लिए सरलता से 10 करोड़ रुपये तक जा सकती है। इन उच्चस्तर के खर्चों के बावजूद, भारतीय शादी उद्योग में सालाना 25 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि हो रही है और यह तो सिर्फ अभी शुरूआत है।

आज के समाज की जरूरतों और अपेक्षाओं को देखते हुए यह कहने में कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी कि देश की अर्थव्यवस्था किसी भी स्थिति में हो, शादी आयोजन का व्यवसाय हमेशा फलता-फूलता रहेगा। एक भव्य शादी की कीमत कुछ दर्जन लाख से लेकर कई करोड़ तक हो सकती है। लेकिन विवाह आयोजन आसानी से तनाव में आ जाने वालों के लिए नहीं है। इसके लिए बहुत समय, प्रतिभाशाली सामंजस्य और धैर्य की आवश्यकता होती है। एक वेडिंग प्लानर नए जोड़े के लिए एक ऐसा दिन बनाने में मदद कर सकता है जिसे वे हमेशा याद रखें और संभवतः उनके जीवन के इन सबसे खास दिनों में से एक को अविस्मरणीय बनाए। एक सफल आयोजन, दूल्हा, दुल्हन और उनके सभी मेहमानों के लिए, सुंदर, यादगार और जितना संभव हो उतना तनाव मुक्त होता है। इसलिए शादी प्लानिंग की सेवाओं का व्यवसाय कभी फीका नहीं पड़ सकता है, एक सक्षम बिज़नेस वेंचर के रूप में यह केवल सामाजिक अपेक्षाओं के साथ तरक्की ही करेगा।

❖❖❖



**मोनिका सिंह**

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



## पणजी क्षेत्र द्वारा वार्षिक खेल उत्सव का आयोजन



26 नवंबर, 2022 को पणजी क्षेत्र द्वारा वार्षिक खेल उत्सव का आयोजन किया गया जिसमें पुरुष स्टाफ सदस्यों हेतु क्रिकेट टूर्नामेंट, महिला स्टाफ सदस्यों हेतु म्यूजिकल चेयर तथा बच्चों हेतु दौड़ प्रतियोगिता का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार झा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## राजकोट अंचल द्वारा टाउन हॉल बैठक का आयोजन



14 अक्टूबर, 2022 को राजकोट अंचल द्वारा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों को सम्मानित करने के उद्देश्य से टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, अंचल प्रमुख श्री विजय कुमार बसेठा, उप अंचल प्रमुख श्री जे बी रोहड़ा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## कोलकाता मेट्रो 2 क्षेत्र द्वारा समीक्षा बैठक का आयोजन



16 दिसंबर, 2022 को कोलकाता मेट्रो 2 क्षेत्र द्वारा क्षेत्र के सभी शाखा प्रमुखों हेतु समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया. इस बैठक में अंचल प्रमुख श्री देबब्रत दास, उप अंचल प्रमुख श्रीमती मौसमी मित्रा, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के दास, क्षेत्रीय प्रमुख श्री बानीब्रत बिश्वास, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री पबित्र मल्लिक, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## Calicut Region Organises Baroda Kisan Pakhwada



On 24<sup>th</sup> November, 2022 Calicut Region Organised Baroda Kisan Pakhwada at NAWCOS Hall, Nileswar. The function was inaugurated by Shri. M Rajagopalan, MLA Trikarapur Constituency in presence of our Deputy Zonal Head Shri T S Viswajith and Smt. Santha T V, Chairpeson, Nileswaram Municipality. The program was attended by more than 120 farmers.

## पुणे शहर क्षेत्र द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



पुणे शहर क्षेत्र द्वारा सितंबर, 2022 को समाप्त तिमाही के वसूली संबंधी लक्ष्यों को प्राप्त करने पर सम्मानित करने हेतु सम्मान समारोह का आयोजन किया गया. इस अवसर पर पुणे शहर क्षेत्र की सुश्री नेहा वानखेडे को बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री अजय खुराना ने प्रोत्साहन पुरस्कार एवं प्रमाणपत्र प्रदान किया गया.

## पुणे अंचल द्वारा स्वच्छता अभियान का आयोजन



02 अक्टूबर, 2022 को पुणे अंचल द्वारा स्वच्छता अभियान का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम, उप अंचल प्रमुख श्री चंद्रमणि त्रिपाठी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



## दुर्ग क्षेत्र द्वारा किसान पखावाड़े का आयोजन



दुर्ग क्षेत्र द्वारा 19 नवंबर, 2022 को तर्ती घाट, पाटन में किसान पखावाड़े के अंतर्गत किसान मेले का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री अन्मय कुमार मिश्रा, दुर्ग क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविंद काटकर, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सिद्धार्थ वर्मा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## जयपुर अंचल द्वारा साइबर धोखाधड़ी जागरूकता अभियान का आयोजन



जयपुर अंचल द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के आह्वान पर 31 अक्टूबर, 2022 को जयपुर अंचल द्वारा साइबर धोखाधड़ी को रोकने के लिए जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर जनजागरूकता के उद्देश्य से रैली निकाली गई जिसमें अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## सागर क्षेत्र द्वारा बड़ौदा अचीवर्स सम्मान समारोह का आयोजन



11 अक्टूबर, 2022 को सागर क्षेत्र द्वारा लक्ष्मीबाई राष्ट्रीय शारीरिक शिक्षा संस्थान, ग्वालियर के प्रांगण में बड़ौदा अचीवर्स सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस समारोह में लक्ष्मीबाई राष्ट्रीय शारीरिक शिक्षा संस्थान, ग्वालियर के विद्यार्थियों सुश्री वंदना सारस्वत, श्री रजनीश सिंह एवं श्री रितेश नागर को क्रमशः शिक्षा, खेल एवं ऑलराउण्ड प्रदर्शन हेतु प्रत्येक विद्यार्थी को रु. 31,000/- की राशि एवं स्मृति-चिह्न प्रदान करके सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उप कुलपति एलएनआईपीई, ग्वालियर के श्री विवेक पाण्डेय, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री विपिन कुमार गर्ग, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनंत माधव, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## उदयपुर क्षेत्र द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



13 अक्टूबर, 2022 को उदयपुर क्षेत्र द्वारा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों को सम्मानित करने हेतु सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल कुमार माहेश्वरी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## भीलवाड़ा क्षेत्र द्वारा मेगा कृषि ऋण वितरण शिविर का आयोजन



बड़ौदा किसान पखावाड़ा के दौरान 19 नवंबर, 2022 को भीलवाड़ा क्षेत्र द्वारा शाहापुरा में मेगा कृषि ऋण वितरण शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर पी मीना, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अभिषेक कमल, अंचल कार्यालय जयपुर के सहायक महाप्रबंधक श्री सुरेश चंद जाजू, शाहापुरा शाखा के मुख्य प्रबंधक श्री प्रशांत कुमार, वरिष्ठ कार्यपालक तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## वलसाड क्षेत्र द्वारा ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन



भारतीय रिजर्व बैंक, गुजरात कार्यालय के तत्त्वावधान में वलसाड क्षेत्र द्वारा 09 नवंबर, 2022 को दादर-नगर हवेली में ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में क्षेत्रीय प्रमुख श्री शैलेंद्र कुमार सिंह, खानवेल पुलिस से एसएचओ श्री जिग्नेश पटेल, एलडीएम सिलवासा श्री सुनील माली, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## एर्णाकुलम क्षेत्र द्वारा किसान पखवाड़ा का आयोजन



24 नवंबर, 2022 को एर्णाकुलम क्षेत्र द्वारा एट्टुमानूर में किसान पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनीष केशवन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बिनोज बास्करन एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## सवाई माधोपुर क्षेत्र द्वारा वृहद किसान मेले का आयोजन



29 नवंबर, 2022 को सवाई माधोपुर क्षेत्र द्वारा वृहद किसान मेला एवं किसान पखवाड़ा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में मुख्य अतिथि के रूप में कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना, अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, एसडीएम श्री कपिल शर्मा, नाबार्ड के उप महाप्रबंधक डॉ मंजू खुराना, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## सवाई माधोपुर क्षेत्र के टोंक जिले में किसान पखवाड़ा कार्यक्रम का आयोजन



19 नवंबर, 2022 को सवाई माधोपुर क्षेत्र द्वारा बड़ौदा किसान पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री रामावतार पालीवाल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मोअज्जम मसूद, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## जोधपुर क्षेत्र द्वारा बड़ौदा किसान मेला का आयोजन



23 नवंबर, 2022 को जोधपुर क्षेत्र द्वारा ओसियां में किसान मेले का आयोजन उप महाप्रबंधक श्री सुरेश चन्द्र बुंटोलिया की अध्यक्षता में किया गया। इस अवसर पर ओसियां, फलोदी, बालेसर, होपारडी, रायमल वाड़ा, मोगरा, डोली, तिंवरी शाखा प्रमुख एवं उनके ग्राहक भी मौजूद रहे।

## बिलासपुर क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



30 नवंबर, 2022 को बिलासपुर क्षेत्र की रहेंगी शाखा द्वारा किसान मेले का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में क्षेत्रीय प्रमुख श्री बरून कुमार मेहेर, शाखा प्रमुख श्री अरुण जायसवाल तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## भारतीय रिजर्व बैंक के गवर्नर श्री शशिकांत दास द्वारा धोरडो शाखा, भुज क्षेत्र का दौरा



26 दिसंबर, 2022 को भुज क्षेत्र की सुदूर इलाके में स्थित भुज क्षेत्र की धोरडो शाखा का दौरा भारतीय रिजर्व बैंक के गवर्नर श्री शशिकांत दास द्वारा किया गया। इस अवसर पर भुज क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी एल मीना, धोरडो शाखा के शाखा प्रमुख श्री सुब्रता साहा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



### भोपाल क्षेत्र द्वारा किसान मेले का आयोजन



24 नवंबर, 2022 को भोपाल क्षेत्र की न्यू बस स्टैंड सीहोर बरखेड़ी एवं आष्टा शाखाओं द्वारा ग्राम उलझावन में किसान परखवाड़ा के उपलक्ष्य में किसान मेले का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के तलरेजा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### गोधरा क्षेत्र द्वारा समीक्षा बैठक का आयोजन



2 एवं 3 नवंबर, 2022 को गोधरा एवं गोधरा II क्षेत्र की शाखाओं के लिए निरीक्षण एवं लेखा विभाग द्वारा अनुपालन के साथ बैंकिंग पर समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर जेडआईएडी के प्रमुख श्री मोती लाल मीणा, क्षेत्रीय प्रमुख (गोधरा II क्षेत्र) श्री रोहित कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख (गोधरा क्षेत्र) श्री आदित्य कुमार कन्नौजिया, एवं शाखाओं के शाखा प्रमुख उपस्थित थे.

### Thrissur Region Organises Baroda Kisan Pakhwada



On 25<sup>th</sup> November, 2022 Thrissur Region Organised Baroda Kisan Pakhwada, a farmer outreach programme at Kerala Veterinary and Animal Sciences University (KVASU), Mannuthy, Thrissur. The Mega Kisan mela was inaugurated by Dr. Sosamma Iype (Padmashree Award Laureate). Shri Pushottam, Chief General Manager, BCC, Mumbai, Dr. Mani Chellappan Dean, College of Agriculture, Vellanikkara, Thrissur, Dr. Sreevalsan J Menon, Associate DE, KVK, Thrissur, Dr. Mary Regina F Program Co-Ordinator, KVK, Thrissur, Dr. Deepa James, Assistant Professor, KVK, Thrissur were present on the occasion.

### सूरत शहर क्षेत्र द्वारा ग्राहक बैठक का आयोजन



29 दिसंबर, 2022 को सूरत शहर क्षेत्र द्वारा ग्राहक बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### नागपुर क्षेत्र द्वारा वार्षिक खेल दिवस का आयोजन



नागपुर क्षेत्र द्वारा 26 नवंबर, 2022 को वार्षिक खेल दिवस का आयोजन किया गया जिसमें क्षेत्र के सभी स्टाफ सदस्यों ने विभिन्न खेल प्रतियोगिताओं में भाग लिया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री घनश्याम गुप्ता, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Ernakulam Zone launches Bank's Indian Army YODDHA Co-branded Credit card



On 28<sup>th</sup> October 2022 Ernakulam Zone launched Bank of Baroda Indian Army YODDHA Co-branded Credit card at the hands of Brigadier Lalit Sharma SC SM, Station Commander, Thiruvananthapuram Military Station and Shri Sreejith Kottarathil, Zonal Head, Ernakulam. Commodore RR Ayyar VSM, Retd Defence Banking Advisor, J Padmskumar, Regional Head, Shri Sanjay B, Defence Credit Card, Shri Binuraj, Credit Card Head, Kerala and other dignitaries were present on the occasion.



### बीकानेर क्षेत्र में किसान पखवाड़ा का आयोजन



17 नवंबर, 2022 को बीकानेर क्षेत्र के नागौर जिले में किसान पखवाड़ा का आयोजन किया गया। इस अवसर पर जयपुर अंचल के अंचल प्रमुख श्री के के चौधरी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री योगेश यादव, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री संदीप खेतान तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सवाई माधोपुर क्षेत्र द्वारा वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम का आयोजन



18 अक्टूबर, 2022 को सवाई माधोपुर के टोंक जिले में भारतीय रिजर्व बैंक के तत्वावधान में वित्तीय साक्षरता शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर भारतीय रिजर्व बैंक के उप महाप्रबंधक श्री गौरव अग्रवाल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री रामावतार पालीवाल, बीएसवीएस निदेशक श्री आर डी यादव, अग्रणी जिला प्रबंधक श्री वीरेंद्र यादव तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### राजकोट क्षेत्र द्वारा किसान मेला का आयोजन



16 दिसंबर, 2022 को राजकोट क्षेत्र द्वारा उपलेटा में किसान मेला का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में उप अंचल प्रमुख श्री जे बी रोहड़ा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राकेश कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बेंगलुरु अंचल द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



14 नवंबर, 2022 को बेंगलुरु अंचल द्वारा उत्कृष्ट कार्यानिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों को सम्मानित करने हेतु सम्मान समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री देबदत्त चांद, कॉर्पोरेट वित्त के मुख्य महाप्रबंधक श्री मुरली कृष्णा, मिड कॉर्पोरेट के प्रमुख श्री रेंगराजन, अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### जयपुर अंचल द्वारा बैंक की क्यूआर कोड सेवाओं का उद्घाटन



07 नवंबर, 22 को राजस्थान के राजभवन में माननीय राज्यपाल श्री कलराज मिश्र द्वारा सशस्त्र सेना झंडा दिवस कोष में दान के लिए बैंक की क्यूआर कोड सेवाओं का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर जयपुर अंचल के डिफेंस बैंकिंग सलाहकार ब्रिगेडियर श्री वी एस नारंग, जयपुर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनोज गुप्ता तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### जूनागढ़ क्षेत्र द्वारा बड़ौदा अचीवर्स अवार्ड का आयोजन



जूनागढ़ क्षेत्र द्वारा स्वामीनारायण गुरुकुल, जूनागढ़ के विद्यार्थियों को पुरस्कृत करने हेतु बड़ौदा अचीवर्स अवार्ड का आयोजन किया गया। इस अवसर पर जूनागढ़ क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री पराग शिरगांवकर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## वलसाड क्षेत्र

हमारा बैंक सफलता के नित नए सोपान तय कर रहा है और इसके पीछे सभी बड़ौदियन साथियों का अथक परिश्रम है. क्षेत्रीय कार्यालयों की श्रेणी में वलसाड क्षेत्र श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन हेतु बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर अक्तूबर, 2022 माह में तृतीय स्थान पर रहा है. टीम बॉबमैत्री की ओर से हम वलसाड क्षेत्र की समस्त टीम को इस उपलब्धि के लिए हार्दिक बधाई देते हैं. आइए जानते हैं क्षेत्र के लीडरों से सफलता के मूलमंत्र - संपादक

### सफलता के मूलमंत्र

हमारा बैंक ऊर्जावान युवा तथा अनुभव के तालमेल से सफलता के पायदान पर लगातार अग्रसर है या यूं कहें कि बड़ौदियन साथियों के अथक परिश्रम की बदौलत ही न केवल वलसाड क्षेत्र अपितु संपूर्ण बैंक हर दिन सफलता के नए कीर्तिमान स्थापित कर रहा है. हम सभी के समन्वित प्रयासों से क्षेत्रीय कार्यालयों की श्रेणी में वलसाड क्षेत्र श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन हेतु बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर अक्तूबर, 2022 माह के दौरान तृतीय स्थान पर रहा है.



शैलेंद्र सिंह

क्षेत्रीय प्रमुख, वलसाड क्षेत्र

वलसाड क्षेत्र जैसा कि अपनी प्राकृतिक सुंदरता के तौर पर जाना जाता है एवं सदैव ही बड़ौदा अंचल में स्थित सभी क्षेत्रों में अपनी अलग पहचान बनाए रखता है. मेरा मानना है कि किसी भी शाखा/ क्षेत्र के सदस्य यदि अपने कार्यस्थल पर यह सोचकर कार्य करें कि आज हमें पिछले दिन से बेहतरीन कार्य करना है तो निश्चित तौर पर ऐसी टीम सफलता की नई ऊंचाईयों को प्राप्त करती है. हमारी पूरी टीम ने अंचल प्रमुख एवं अंचल के विभागों के मार्गदर्शन में कार्य किया और अपने लक्ष्य को प्राप्त किया. कारोबार संबंधी मानदंड और लक्ष्य जो अंचल कार्यालय द्वारा हमारे क्षेत्र को दिए गए, चाहे वह खाते खोलने से संबंधित हो अथवा वैयक्तिक ऋण, कार ऋण, एमएसएमई एक्टिवेशन, नॉन-डीएसए हाउसिंग ऋण, डिजिटल पर्सनल ऋण, ऑटो ऋण हो सभी मापदंडों में हमारी पूरी टीम ने प्रत्येक क्षेत्र में दिए गए लक्ष्यों को पूरी ईमानदारी से पूरा किया. क्षेत्र की पूरी टीम ने जुलाई, 2022 में प्राप्त 69वें स्थान को बहुत कम समय में कवर करते हुए अर्थात् अक्तूबर, 2022 माह में तृतीय स्थान पर लाकर अपने प्रदर्शन से सामर्थ्य का परिचय दिया जो कि वाकई सराहनीय है. इस दौरान हमारे क्षेत्र ने स्टाफ की कमी से जूझने के बावजूद न केवल अधिकारी बल्कि कर्क स्टाफ और अधीनस्थ स्टाफ ने भी कंधे से कंधा मिला कर बैंक द्वारा चलाए जा रहे सभी अभियानों में सक्रिय रूप से भागिदारी निभाई जो वाकई काबिले तारीफ हैं.

मैं मानता हूँ कि यदि किसी लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए हम टीम के रूप में मिलकर कार्य करते हैं तो सफलता और आसान हो जा जाती है, हमने, हमेशा हमारी डेस्क से क्षेत्रीय कार्यालय के समस्त स्टाफ सदस्यों, शाखा प्रमुखों एवं शाखा के समस्त स्टाफ सदस्यों को लक्ष्य प्राप्त करने के लिए माइक्रो लेवल पर कार्य करने के लिए प्रोत्साहित किया जिसकी वजह से स्टाफ सदस्य ओर अधिक मनोबल से श्रेष्ठता के साथ आगे बढ़े और हमने अक्तूबर माह में बड़ौदा स्पर्श स्कोर में तृतीय स्थान प्राप्त किया.

अभिवादनशीलस्य नित्यं वृद्धोपसेविनः ।

चत्वारि तस्य वर्धन्ते आयुर्विद्या यशो बलम ॥

अर्थात् - जो व्यक्ति सुशील और विनम्र होते हैं, बड़ों का अभिवादन व सम्मान करने वाले होते हैं तथा बुजुर्गों की सेवा करने वाले होते हैं. उनके

आयु, विद्या, कीर्ति और बल इन चारों श्रेष्ठ गुणों में वृद्धि होती है.

मैंने बचपन में उक्त संस्कृत श्लोक अपने पूजनीय गुरुजनों से सीखा एवं इसे अपने जीवन में आत्मसात् किया है. जहां मुझे मेरे प्रोफेशनल जीवन में भी मेरे उच्च प्रबंधन द्वारा जो कार्य सौंपा जाता है चाहे वह हमारे कॉर्पोरेट कार्यालय का कॉल हो, प्रधान कार्यालय का कॉल हो अथवा अंचल कार्यालय के निर्देशन में लक्ष्यों को प्राप्त करना हो.

बड़ौदा अंचल में वलसाड क्षेत्र में वलसाड जिला, आह्ला जिला, दमन व दादर नगर हवेली में कुल 63 शाखाएं स्थित हैं. संपूर्ण वलसाड क्षेत्र अपने प्राकृतिक सौंदर्य एवं शांति के लिए जाना जाता है. इसी के साथ पारडी, वापी, सरीगाँव, उमरगाँव, सिलवासा प्रमुख औद्योगिक केन्द्रों के लिए जाने जाते हैं. वलसाड क्षेत्र आम, चीकू, गन्ना एवं चावल की खेती का प्रमुख केन्द्र है. हमारे क्षेत्र में 285 व्यसाय मित्र (बीसी) एवं 3 बीसी सुपरवाइजर कार्यरत हैं.

अक्तूबर, 2022 माह के दौरान वलसाड क्षेत्र के व्यवसायिक कार्य निष्पादन की उल्लेखनीय बातें

1. अक्तूबर माह में क्षेत्र का कुल व्यवसाय रु.14298 करोड़ रहा.
2. चालू खाते/ बचत खाते में अंचल में श्रेष्ठ प्रदर्शन. चालू खाता 220 (रन रेट 3) एवं बचत खाता 3369 (रन रेट 2) खाते खोले गए.
3. वैयक्तिक ऋण में 614 खाते (रु. 7.52 करोड़) खोले गए.
4. कार ऋण - 138 कार (रु. 10.42 करोड़)
5. मुख्य फोकस - नॉन डीएसए हाउसिंग ऋण, डिजिटल ऋण, ऑटो ऋण, आरएमसीसी, जेडओसीसी, मीट एंड ग्रीट, न्यू कस्टमर कैनवास करना, कासा एवं एमएसएमई में शाखाओं को निगेटिव से बाहर लाना रहा.
6. रिटेल एवं कृषि में शून्य नकारात्मक शाखा.
7. मांग जमा एवं कासा डिपॉजिट के अलावा सभी बड़े मापदंडों में क्षेत्र पॉजिटिव वाईटीडी (YTD) में रजिस्टर.
8. बॉब वर्ल्ड प्रदर्शन - 6,254 एक्टिवेशन (अंचल में सर्वोच्च)
9. मर्चेन्ट बोर्डिंग थ्रू क्यूआर (QR) 598, (अखिल भारतीय स्तर पर तृतीय स्थान) एवं अंचल कार्यालय स्तर पर प्रथम स्थान प्राप्त किया.
10. एनपीए वसूली में अप्रैल-नवंबर, 2022 के रु. 30.29 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 40.11 करोड़ की उपलब्धि. क्षेत्र ने बोनस लक्ष्य से रु. 2.25 करोड़ अधिक अंक अर्जित किए.



## Telangana North Region

Our Bank is setting new milestones of success and behind this lie the untiring efforts of our Barodian Colleagues. With a view to showcase their efforts we have started giving space to extraordinary performance of the Zones/ Regions adjudged the best amongst all, based on Baroda Sparsh Score. Accordingly, this space of our Journal has been earned by Telangana North Region which has secured third Position in November, 2022 and December, 2022. On behalf of Team Bobmaitri, we congratulate the entire Team of Telangana North Region for this achievement. Now let's learn the Success Mantras from the leaders of the Region -Executive Editor

### Highlight of Telangana North Region

Telangana North Region is headed by Shri C V S Chandrasekhar, AGM. Since his takeover Region has done exceedingly well in all business parameters. Telangana North Region has crossed the landmark of over Rs. 7000 crores in total business in Dec 2022 and surpassed total advances target s by Rs. 246 crores. In Nov, 2022 under GEMS ranking our region stood at 3<sup>rd</sup> position PAN India level. This is the first time since the region has been formed. Since the starting of this FY 2022-2023, he has motivated each and every employee to achieve the Region's target. Under his captaincy, our Region has achieved Dec, 2022 quarter targets in the following Core Business Parameters.



**C V S Chandrasekhar**  
Regional Head,  
Telangana North Region



**Giridhar G. Kadgaonkar**  
Deputy Regional  
Manager, Telangana  
North Region

- ❖ Region has surpassed the Total Advances target by Rs. 246 crores and grown by Rs. 851 crores over March 2022 registering growth of 26%.
- ❖ Region has surpassed the Retail Advances target by Rs. 121 crores and grown by Rs. 470 crores over March 2022 registering growth of 29%.
- ❖ Region has surpassed the Home Loan target by Rs. 27 crores and grown by Rs. 184 crores over March 2022 registering growth of 23%.
- ❖ Region has surpassed the Mortgage Loan target by Rs. 23 crores and grown by Rs. 44 crores over March 2022 registering growth of 31%.
- ❖ Region has surpassed the Auto Loan target by Rs. 53 crores and grown by Rs. 116 crores over March 2022 registering growth of 32%.

Term Deposits	Auto Loan	Gold Loan
Retail Advances	Personal Loan	MSME Advances
Home Loan	Education Loan	Total Advances
Mortgage Loan	Agriculture Advances	Total Business

Highlights of Business performance in major parameters during Q3 FY2022-23 are as below:

- ❖ In overall CASA, region has grown by Rs. 136 crores over March 2022 registering a growth of 9% and we could curtail negative branches to below 10%.
- ❖ Region has surpassed the Term deposit target by Rs. 23 crores and grown by Rs. 404 crores over March 2022 registering growth of 14%.
- ❖ Region has surpassed the Personal Loan target by Rs. 17 crores and grown by Rs. 87 crores over March 2022 registering growth of 69%.
- ❖ Region has surpassed the Agriculture Advances target by Rs. 92 crores and grown by Rs. 274 crores over March 2022 registering growth of 26%.
- ❖ Region has surpassed the MSME Advances target by Rs. 19 crores and grown by Rs. 93 crores over March 2022 registering growth of 25%.
- ❖ In DIL DIGI DHOOM Campaign, as on 31<sup>st</sup> December Stood No.1 Pan India (number wise) in Digital Auto Loan.

Region Wise Daily Business Figures										
Amount in Crs	Outstanding Levels- In Crs				YTD		MTD	QTD	GEMS TARGETS	
	MAR'21	MAR'22	Sep'22	31.12.2022	YTD (Actuals)	YTD %	MTD	QTD	Q3 FY22-23	Gap to Target
<b>TELANGANA NORTH REGION</b>										
CURRENT DEPOSITS	266	255	518	275	20	8%	4	-243	308	-32
SAVING DEPOSITS	1094	1226	1275	1342	116	9%	77	67	1348	-7
CASA DEPOSITS	1361	1481	1793	1617	136	9%	81	-176	1656	-39
RETAIL TERM DEPOSITS	1465	1388	1436	1479	91	7%	8	43	1633	-154
TERM DEPOSITS	1474	1396	1472	1664	268	19%	65	192	1641	23
TOTAL DEPOSITS	2835	2877	3265	3281	404	14%	146	16	3297	-16
RETAIL EXCL LABOD	1202	1605	1914	2075	470	29%	72	162	1954	121
HOME LOAN	687	806	919	990	184	23%	30	71	963	27
MORTGAGE LOAN	110	140	165	184	44	31%	8	19	161	23
AUTO LOAN	248	364	436	480	116	32%	24	44	427	53
EDUCATION LOAN	67	89	108	111	23	25%	2	3	102	10
PERSONAL LOAN	26	125	192	212	87	69%	6	20	195	17
RETAIL GOLD LOAN	57	69	83	87	18	27%	1	4	93	-6
AGRICULTURE ADVANCES	845	1059	1259	1333	274	26%	32	74	1241	92
AGRI GOLD LOAN	444	566	680	730	163	29%	10	49	682	48
Agriculture Excluding GL	400	493	579	604	111	23%	23	25	559	45
MSME ADVANCES	273	367	423	460	93	25%	30	37	441	19
Baroda Property Pride	26	31	36	40	9	28%	5	4	45	-5
CORPORATE ADVANCES	37	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0
Total Advances	2505	3237	3802	4088	851	26%	139	285	3842	246
TOTAL BUSINESS	5340	6113	7067	7368	1255	21%	285	301	7139	229

## Top Performing Branches of the Region

### Vivekananda Nagar, Kukatpally Hyderabad



Vivekananda Nagar Branch is headed by Shri Ravi Naik, Senior Manager and is ably supported by 3 Officers and 3 Business Associates. Branch has performed

exceedingly well in all Advance parameters particularly Retail Advances.

### Boduppal Branch, Hyderabad

Boduppal Branch is headed by Shri Basa Rajasekhar, Senior Manager and is ably supported by 2 Officers and 2 Business Associates. Branch has achieved all the Targets for December 2022 barring Retail Gold Loan.



### KPHB Colony Branch, Hyderabad

KPHB Colony Branch is headed by Shri Guraja Praveen Kumar, Senior Manager and is ably supported by 2 Officers and 3 Business Associates. Branch has achieved all the Targets for December 2022 barring Retail Term Deposits.



## Specialized Mortgage Store



SMS cell headed by Shri B. Shrikanth Reddy is ably supported by 6 officers. Since his take over our Region is doing

exceedingly well in Retail portfolio and mainly in Housing loan, Mortgage loan and Education loan and our Region's Housing Loan portfolio has crossed a milestone of Rs. 900 crores during September 2022 and surpassed Q3 target by Rs. 27crores

## Departments which have made outstanding contributions to Business Development

### Credit Department



Credit Department headed by Shri S. Dinesh Reddy, CM is ably supported by 4 officers and 2 clerk including Priority Sector. PS department is

headed by Shri B. Venkatesh, Senior Manager Region has surpassed the targets in Agri advances, MSME advances, Retail advances & Total advances.

## Details of Awards and Accolades received by the Region

- Region stood Pan India No.1 in "Samooch se Samridhi" 1&2.
- Region topped in Swarna Utsav campaign under Group C and stood Pan India No.2 as per net growth.
- Region topped in Gold Rush campaign under Group C.
- Region stood Pan India No.1 in Digital Index for the month of November 2022.
- Region stood Pan India No.3 under Car Loans in "Warming winter with Retail" campaign.
- Region has topped in CASA ki Barsaat (under Group C) for Q2 FY2022-23.
- Region has crossed surpassed target under Baroda Premier League by a whopping 60 lakhs & qualified for Finals.
- Region has qualified for Slab 1 under General Insurance "Foundation Fiesta" Campaign (01.07.2022 to 30.09.2022)
- Only Region to be qualified among Hyderabad Zone under Barodian First 3.0



# बड़ौदियन क्रिकेट बैश - 2022 मेज़बान- मुंबई अंचल

बड़ौदा अनुभूति के  
बैनर तले हमारा बैंक  
अखिल भारतीय स्तर पर स्टाफ़  
सदस्यों को ऊर्जान्वित करने एवं उनकी  
सहभागिता के स्तर को बढ़ाने के लिए विभिन्न  
स्पोर्ट्स और सांस्कृतिक गतिविधियों का सफलतापूर्वक  
आयोजन करता है.

इसी क्रम में मुंबई अंचल को इंटर-ज़ोनल बड़ौदियन क्रिकेट बैश-2022 मेगा इवेंट की मेज़बानी करने का सौभाग्य प्राप्त हुआ, जो 10 और 11 नवंबर को मुंबई में सफलतापूर्वक आयोजित किया गया. इस इंटर-ज़ोनल क्रिकेट टूर्नामेंट में भारत के सभी अंचलों के साथ-साथ कॉर्पोरेट और प्रधान कार्यालय से कुल 20 टीमों ने प्रतिभागिता की. हर टीम को अपनी पहचान के रूप में विशिष्ट नाम एवं अलग-अलग फ़्लैग से चिन्हित किया गया था. यह मैच तीन ग्राउंड क्रमशः ओवल मैदान, पुलिस जिमखाना एवं पारसी जिमखाना जैसे ऐतिहासिक मैदानों में खेला गया.

उक्त कार्यक्रम का उद्घाटन पुलिस जिमखाना ग्राउंड में भव्य शैली में पारंपरिक लेज़िम नृत्य के साथ सभी टीमों के स्वागत के साथ हुआ. इसमें अखिल भारतीय स्तर पर 320 खिलाड़ियों ने प्रतिभागिता की. इस अवसर पर खिलाड़ियों को प्रोत्साहित करने के लिए महाप्रबंधक (मानव संसाधन प्रबंधन) श्रीमती स्वप्ना बंदोपाध्याय, मुंबई अंचल से उप महाप्रबंधक श्री अर्शद खान, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के राउत एवं अन्य उच्चाधिकारी उपस्थित रहे. अंचल कार्यालय, मुंबई की सहायक महाप्रबंधक (मानव संसाधन) श्रीमती लिपिका पाढी ने सभी का स्वागत करते हुए कहा कि क्रिकेट हमारे लिए राष्ट्रगीत जैसा है, जो हम भारतीयों को जाति, पद, राष्ट्र, धन-संपदा या पंथ सभी से परे खेल की





भावना के कारण एकजुट करती है. श्रीमती स्वप्ना बंदोपाध्याय ने अपने मुख्य वक्तव्य में सभी का उत्साह-वर्धन किया और कहा कि भारत में मनोरंजन-जगत में क्रिकेट को एक धर्म की तरह माना जाता है. जीत और हार जीवन का हिस्सा है. हम जीतने-हारने के लिए नहीं बल्कि इस आयोजन का आनंद लेने के लिए एक साथ आए हैं और जो सर्वश्रेष्ठ टीम है वो जीतेगी.

इस लीग में 12 नॉक आउट मैच खेले गए. हर कोई अपनी पसंदीदा टीम का उत्साहवर्धन कर रहा था. कार्यक्रम का सीधा प्रसारण यूट्यूब चैनल पर किया गया, जिसके कारण समूचा बड़ौदियन और उनका परिवार इससे जुड़ा हुआ था. सभी



के लिए मुंबई अंचल को और उनकी मानव संसाधन टीम को भी बधाई दी.

श्री शैलेंद्र सिंह ने कहा कि भारत में क्रिकेट न केवल खेल है, बल्कि यह हर भारतीय के लिए एक धर्म, त्योहार और जुनून है. उन्होंने उन सभी को बधाई दी, जिन्होंने इस कार्यक्रम को भव्य रूप से सफल बनाने के लिए प्रयास किए हैं. उन्होंने इस बात पर जोर दिया कि प्रत्येक टीम जिस जुनून के साथ खेल रही थी, उसी जुनून और निष्ठा को संगठन के प्रति अपने दिन-प्रतिदिन के काम में दिखाने की जरूरत है.

श्रीमती बंदोपाध्याय ने सभी गणमान्य व्यक्तियों को हार्दिक शुभकामनाएं दीं और उल्लेख किया कि जीतना और



अपने-अपने स्थान से अपनी मनपसंद टीम का मैच देखने को उत्सुक थे और अपनी टीम के जीतने की कामना कर रहे थे.

कार्यक्रम का दूसरा दिन सेमीफाइनल्स के साथ शुरू हुआ. कोलकाता टाइगर्स और मुंबई सुपरस्टार्स फाइनल के लिए चुने गए. दर्शक अपनी पसंदीदा टीम का पूरे जोश के साथ उत्साह-वर्धन कर रहे थे. कोलकाता टाइगर्स ने टूर्नामेंट जीता और तीसरे और चौथे स्थान पर क्रमशः अहमदाबाद और लखनऊ की टीम रही. मुंबई टीम के सुपरस्टार श्री साहिल पराते को मैन ऑफ द सीरीज चुना गया.

समापन समारोह में कार्यपालकनिदेशक श्री अजय कुमार खुराना, बॉब फाइनेंशियल लिमिटेड के एमडी एवं सीईओ श्री शैलेंद्र सिंह और महाप्रबंधक (मा.सं.प्र.) श्रीमती स्वप्ना बंदोपाध्याय की गरिमामयी उपस्थिति में इंटरजोनल बड़ौदियन क्रिकेट बैश 2022 के विजेताओं को पुरस्कृत किया गया.

पुरस्कार वितरण के समय श्री ए के खुराना जी ने देश के विभिन्न क्षेत्रों से इस कार्यक्रम में भाग लेने के लिए आई सभी टीमों को बधाई दी. उन्होंने कहा कि यह खेल हमें टीम भावना सिखाता है, जिसे हमें अपने दैनिक कार्य में दिखाने की जरूरत है. उन्होंने इस प्रकार के भव्य आयोजन

हारना एक खेल का हिस्सा है. उनमें से प्रत्येक ने जो सबसे महत्वपूर्ण चीज दिखाई, वह थी-टीम भावना और उत्साह. एक संगठन में एक ही टीम भावना के साथ काम करने और एक परिवार की तरह काम करने की जरूरत है. यह खेल हमें यही सिखाता है.

श्री राज कुमार शर्मा, अधिकारी, नई दिल्ली अंचल, विराट कोहली के बाल कोच और द्रोणाचार्य पुरस्कार विजेता - 2016 को विशेष अतिथि के रूप में आमंत्रित किया गया था. उन्होंने श्री विराट कोहली के बचपन और उनकी खेल-भावना से जुड़ी बातें बताते हुए कहा कि वे बचपन से ही जुनूनी स्वभाव के थे और हमेशा अपने वरिष्ठ खिलाड़ियों के साथ खेलना पसंद थे. उन्होंने इस आयोजन के लिए बैंक ऑफ बड़ौदा प्रबंधन को भी धन्यवाद दिया. उन्होंने इस बात पर भी प्रकाश डाला कि कैसे खेल हमें जुनूनी, अनुशासित होना सिखाते हैं और बताता है कि जीत का जश्न कैसे मनाते हैं और हार से कैसे सीखते हैं.

यह अनोखा एवं अनूठा बड़ौदा अनुभूति समारोह सभी प्रतिभागियों के दिलोदिमाग में लंबे समय तक बसा रहेगा. इन यादगार पलों के साथ सभी प्रतिभागी भावनात्मक रूप से जुड़े रहे. सभी ने इस शानदार आयोजन की सराहना की.

प्रस्तुति - अंचल कार्यालय, मुंबई



# On My Way to Everest Base Camp



**This is what I experienced during my journey to the Everest Base Camp Trek (EBC) in Nepal.**

Just a mention of the Everest Base Camp Trek (EBC) in Nepal, is usually, enough to stir the soul of hikers all over the world. Thousands of aspirational rambles have gained valuable experience on this Himalayan route. Some see this hike as a rite of passage for all true trekkers. Others go on this trek because it's a ticket to the soaring roof of the world, where an up-close encounter with the highest summit of all awaits.

Like many, I undertook the trek to Everest Base Camp largely because of its reputation as one of the must-finish routes on the planet. I could instantly see why that's the case. Travellers of all stripes, all nationalities, join together on this true Himalayan adventure.

Few experiences have had such an influence on me as trekking to Everest Base Camp.

Trekking in the high altitudes of the Himalayas for nearly three weeks isn't for the fainthearted. Every day taught me something new. Every day had a new challenge stored for me and every day taught me a little more about myself.

I will share my experiences and will give an insight into trekking in the Himalayas and share what the journey taught me about life.

Put your trekking boots on and come for the ride.

## **The Trek to Everest Base Camp**

Trekking to Everest Base Camp is no walk in the park and it challenges the fittest of the people. This iconic trek is also a very achievable goal for most of the people.

The Himalayas holds a certain mystique. A rich history of mountaineering pioneers and culture located in Central Asia, is dwarfed by the highest

mountains in the world. These mountains hold their own stage. They are not an easy or comfortable place to visit.

The Himalayas demand a degree of work and sacrifice to have the privilege of seeing them up close.

The most popular trek in the Khumbu Valley, the Lukla – Everest Base Camp – Lukla trail typically takes 11-12 days. You can expect to cover a minimum distance of 120 km on foot depending on how many optional side treks and acclimatisation treks you choose to do. A distance of 150 km is more likely.

After landing at the 'World's Most Dangerous Airport' you start your trek at 2610 m above sea level in Lukla. The standard Everest Base Camp trek tops out at 5643m at Kala Patthar (for the best views of Mt Everest) or at 5364m at Everest Base Camp itself.

The difference with trekking in this part of the world is not so much the terrain, it is the altitude. The trek itself is not that difficult. The trail is well-formed, and the villages along the way are well-supplied with tea lodge accommodation and nourishing meals.

The true challenge lies in the oxygen-depleted altitude. At its highest point, the oxygen level is at 50% of what it would be at sea level. This environment causes varying degrees of altitude sickness in most people as your lungs struggle with the lower oxygen levels. Here the going really gets tough.

At times, you might get a mild headache and at times be little breathless. Worst scenario can be, it can make you critically ill (or worse) and require you to be evacuated by helicopter.

Despite the hazards and risks posed by trekking at altitude, most people are able to complete the stretch. It is something to continually monitor, though, the Himalayas can be an unforgiving environment.

This is the time when you long for the comforts of home. There are also moments when you start feeling home sick. But you want to carry on because these mountains put a spell on you.

The Himalayas are the most spectacular natural environment I have ever been to.

It also taught me more about life than I ever thought possible.



## Life Lesson #1 – RESILIENCE

On most days, I felt like turning back at some point as home sickness started sinking in this was mainly due to the toughness of the terrain.

This started on Day Three when I started getting mild altitude headaches. The steep climb into Namche Bazaar after lunch was my first test. The grinding, winding trail heading up the 'Namche Hill' never seemed to end.

Every day, I faced a 'Namche Hill' to some degree. Some were easy, but some were relentless. In the first couple of days, as my body tried to adjust to the altitude, I wondered what I had let myself in for.



Self-Doubts began to creep in as to whether my body would be able to handle it. I would need to look deep inside myself and rely on my resilience to stare down those moments when it all got too hard. After all, I could turn back at any time. But that was never an option!

The same resilience I relied on as my journey continued is no different to the real world. The trail is a metaphor for life in many ways.

For every gut-busting climb, there was sometimes a reward at the top. A reward not cash or kind but with the most spectacular views on the planet.

Sometimes there would be no reward. Sometimes, those hills would keep going up with no sign of any respite. When I thought I was at the top, my head would drop as all I saw was another climb in front. In those moments, I relied on the fact that it wouldn't go on forever. And it didn't. I just had to keep going.

Life is like that. The ups and downs of life never last forever. Your resilience is what keeps you going and moving forward. The easy option is to quit.

The rewards for moving forward are far greater.

## Life Lesson #2 – PATIENCE

The Everest Base Camp trail is a long one. The fastest and most valuable thing you learn on the trail is to take your time. The longest day I had was twelve hours. The shortest was seven hours.

That is a long time to spend either on the trail or an even longer time at a tea house where there is little to do other than rest, read or play cards with other trekkers. Time slows down like nowhere else on the planet. You lose track of the days and develop a mindset that slows down and makes you more present.

The present is where the true beauty of the Himalayas is. They say the beauty lies in the eyes of beholder. Keep patience is the key word and by appreciating every step in the mountains, you enjoy the experience more.

Western society doesn't typically reward patience. There are always deadlines, places to be and meetings to attend.

Here on the mountain, time works in your favour. The slower you go, the better your body adjusts to altitude. The slower you go, the more you appreciate the beauty of the environment.

Being patient on the mountain was vital. Being patient with both the people and the environment was important for making the most and enjoy the journey.

You share the trail with the same group of trekkers every day. The teahouses were a mixture of nationalities from all over the world who all had different experiences and perspectives.

It was easy to moan and complain at different times. It could be about the next climb, the herd of yaks on the trail or your roommates snoring. The sooner we learned that complaining would get us nowhere and to show a little patience with everything, the better the situation would be.

We had to be patient with each other and our environment. We were all challenged in different ways. No two people had the same experience.

Since I returned home, I found myself exercising this newfound patience more than I thought I would. The little things don't annoy me anymore as much as they used to.

Patience is something you need to practice.

Your life becomes a lot less complicated when you focus on what you can control.

## Life Lesson #3 – FRIENDSHIP

A group of six strangers from four different countries met in Kathmandu before the trekking started.

Nearly three weeks later, we had created a lifelong bond through our shared experiences, struggles and successes on the trail.



We knew more about each other than we ever thought possible. We exposed our vulnerabilities to each other in unexpected ways. We relied on our new friends to pick us up when we needed it.

That was only our small group. We encountered many others along the way who shared the journey with us. As we got to know each other, we all became a closer-well knit group. Some of their reasons for doing the trek were very personal. For others, it was just a bucket list thing. Our motivations were as different as our nationalities. But, we all became part of a larger team. We all had the same goal - To make it to Everest Base Camp (and beyond) and back to Lukla.

Some don't get there.

For those people (and us who stayed) it was heartbreaking. Saying goodbye to our friends as they boarded the helicopter before being taken back to Kathmandu was always the saddest sight.

The friendships we forged on that trail were tighter than many I have formed at home. By being challenged as a group, a unique bond is formed. Even if it is unlikely I will ever see any of them again.

You can achieve remarkable things as a team when you all go in the same direction.

#### **Life Lesson #4 – MINIMALISM**

For nearly three weeks in the Himalayas, we had a luggage allowance of 15kg.

We dealt with warm sunny climates in the valley, up to -15 degree temperatures up Gorakshep (last village during the EBC Trek). If I had packed the 'checklist' we received before leaving, it would have been closer to 30kg.

Learning to live in an environment where I had only two sets of clothes, one for the day and one for the night, was difficult to get my head around. In the end, it was easy. I learned how to live with less.

After three weeks in the mountains, I understood how little the stuff we all desire and hold so much value, actually matters. There are no televisions in the mountains, no radios. Just the mountains and the people.

It was refreshing to sit in a teahouse or on the trail and chat with someone different every day. Like we used to. The conversations were different too. People talking about their experiences that day. People talking about their loved ones and their lives at home.

Without our distractions, our comforts of home and just the bare minimum on our backs, you feel a weight off your shoulders. The only thing you

need to do is keep walking. Life became simple again.

From seeing what I saw and felt on the way to Everest Base Camp, I now understand what Tyler Durden said in Fight Club.

*'The things you own, end up owning you.'*

#### **Life Lesson #5 – GRATITUDE (The Proud Moment Raising our National Flag at Great Heights – all credit goes to our Porters)**

Nepal is one of the poorest countries in Asia. According to the World Bank study in 2021, Nepal had a GDP per capita of \$1,222.90.

There the life is hard by our comfortable western standards.

You couldn't tell though. The smiles on the faces of the Nepalis are bigger than anywhere else. The beautiful, generous nature of the people I met is my most enduring memory of Nepal.

The people of Nepal humbled me. The life that I lived was the complete opposite of theirs. Materially or physically, I wanted for little. In Nepal, every rupee earned is precious.

Our porters, Raj & Bishal, were farmers when not on the trail and would curiously ask about my life back home. They would look at me with quizzical looks on their faces as I told them about my office job, the food I ate and the technology we used every day.

Every time we had those conversations, I felt uncomfortable. It was awkward because I realised what we take for granted, is so different from what they do.

Yet here they were, smiling all day long, laughing and joking while carrying large backpacks while I would be grimacing through another hill, or craving a decent steak dinner.

Those moments gave me clarity. My perception of what I thought was important in my life, was so different to what life was like in Nepal. Yet by some strange metric, they seemed happier than I was.

I realised what I took for granted at home every day was a life they had never experienced – maybe only seen on TV or heard about.

These moments started an overwhelming sense of gratitude for what I had left at home. The comforts I missed sure, but also for my family who waited for me to return.

I realised the little things that happen at home every day, the little things you take for granted, are what is important. My life has been blessed



in that sense. Our love for family was the one thing we all shared.

We lead different lives to my Nepali friends, vastly different. But the one thing we have in common is a sense of gratitude - For our families and our lives every day. In the end, that is all that matters.

If you can appreciate the little things that come along every day, the hug from a friend or the smile from the shopkeeper, you can lead a much happier life.

### Coming Home

Arriving back in Gandhinagar after three weeks away, I knew Nepal had fundamentally changed me.

At the time, I didn't know how. I just knew life was going to be different.

By learning and living these five lessons during this unforgettable experience, I had started an irreversible cycle of change.

Sometimes, I revert to the pre-Nepal Cliff, the ungrateful Cliff Or the Cliff who wants the newest phone or new clothes. Fortunately, that Cliff doesn't hang around long these days. The



stronger version of me comes back. When he does, life is so much better.

You don't need to go to Nepal, or anywhere, to discover these five life lessons. These lessons have been around for thousands of years. You can start practising them today, by

applying them every day, to your life.

They won't be life-changing overnight, but I promise if you start being aware of them, then slowly but surely, amazing changes can happen.

In the end I would thank our esteem organization - **Bank of Baroda** for encouraging our employees by providing us a special leave for such mountaineering expedition (Max 30 days in a year with a gap of 2 years between 2 expeditions and a maximum of 3 occasions in the entire service). Also a special thanks to Sir's - Shri Lakshmi Kant (DGM & Head, NSSC) & Capt. Deepak Murari (AGM, Admin, NSSC), who continuously supported and encouraged me throughout these 15 days of my journey.



❖❖❖  
**Clifton John Rodrigues**  
Manager  
NSSC, GIFT City,  
Gandhinagar

## शाखा नेटवर्क / Branch Network

### लेह में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ



भारत की स्वतंत्रता के 75 वर्ष का उत्सव मनाने के लिए प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग यूनिटों (डीबीयू) का शुभारंभ 16 अक्टूबर, 2022 को किया गया. इस अवसर पर अमृतसर क्षेत्र की लेह स्थित डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ भी किया गया. इस अवसर पर लेह-लद्दाख क्षेत्र के माननीय लोकसभा सदस्य श्री जमयांग सेरिंग नामग्याल, माननीय बीजेपी अध्यक्ष श्री लेह पंचोक स्तांजिन, चंडीगढ़ अंचल के अंचल प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी, सहायक महाप्रबंधक श्री बलजीत सिंह, अमृतसर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री सतपाल मेहरा तथा लेह शाखा के शाखा प्रमुख श्री सन्नी आनंद उपस्थित रहे.

### राजकोट अंचल के सुरेन्द्रनगर क्षेत्र के नवीन परिसर का उद्घाटन



14 अक्टूबर, 2022 को सुरेन्द्रनगर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय द्वारा किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विजय कुमार बसेठा, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री नरेंद्र सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रशांत कुमार बल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बिनोद के ठाकुर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



### इंदौर में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ



16 अक्टूबर, 2022 को माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी द्वारा देश के 75 जिलों में वर्चुअल माध्यम से डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ किया गया जिसमें हमारे बैंक की एक डिजिटल बैंकिंग यूनिट, इंदौर भी शामिल थी. इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना, भोपाल अंचल के अंचल प्रमुख श्री गिरीश डालाकोटी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री विपिन कुमार गर्ग, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### चंडीगढ़ अंचल के शिमला क्षेत्रीय कार्यालय के नवनिर्मित परिसर का उद्घाटन



13 नवंबर, 2022 को चंडीगढ़ अंचल के शिमला क्षेत्रीय कार्यालय के नवनिर्मित परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना, मुख्य महाप्रबंधक (वसूली), कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई श्री जे एन चोपड़ा, अंचल प्रमुख (चंडीगढ़ अंचल) श्री विमल कुमार नेगी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री घनश्याम सिंह, उप अंचल प्रमुख श्री राजेश भास्कर, क्षेत्रीय प्रमुख (शिमला क्षेत्र) श्री श्रीपाल सिंह तोमर, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुभाष ढाका तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### मेरठ अंचल के शाहजहांपुर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन



5 नवंबर, 2022 को मेरठ अंचल के शाहजहांपुर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर उत्तर प्रदेश सरकार के वित्त मंत्री माननीय श्री सुरेश कुमार खन्ना, अंचल प्रमुख (मेरठ अंचल) श्री अश्विनी कुमार, अंचल प्रमुख (लखनऊ अंचल) श्री बृजेश सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### बड़ौदा में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ



16 अक्टूबर, 2022 को माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी द्वारा देश के 75 जिलों में वर्चुअल माध्यम से डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ किया गया. इस कार्यक्रम में बड़ौदा अंचल के अंतर्गत वडोदरा एवं सिलवासा दो जिलों में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ किया गया. डिजिटल बैंकिंग यूनिट, वडोदरा के शुभारंभ के दौरान माननीय कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, मुख्य महाप्रबंधक श्री दिनेश पंत, अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### पणजी क्षेत्र द्वारा कोर्ताली शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



पणजी क्षेत्र द्वारा 29 नवंबर, 2022 को कोर्ताली शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार झा, माननीय विधायक श्री एंटोनियो वाज, शाखा प्रमुख श्री नारायण पै तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### अहमदाबाद में मिड कॉर्पोरेट शाखा का शुभारंभ



22 नवंबर, 2022 को अहमदाबाद में मिड कॉर्पोरेट शाखा का शुभारंभ किया गया. इस अवसर पर अहमदाबाद अंचल के अंचल प्रमुख श्री एम एम बंसल, महाप्रबंधक व प्रमुख, मिड कॉर्पोरेट (क्वार्टर - पश्चिम) श्रीमती कविता सिंह, उप अंचल प्रमुख श्री पी के बाफना, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री के के सिंह, मिड कॉर्पोरेट शाखा के सहायक महाप्रबंधक श्री विवेक शर्मा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



### अमरावती क्षेत्रीय कार्यालय के नए परिसर का उद्घाटन



12 अक्टूबर, 2022 को अमरावती क्षेत्रीय कार्यालय के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम, मुख्य अतिथि के रूप में पीडीएमएमसी अमरावती के डीन डॉ. देशमुख, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) मो. महफूज निशात, क्षेत्रीय प्रबंधक श्रीमती रुचि शिवलिहा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेश खैरनार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### गोधरा क्षेत्र की बामरोली शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



01 नवंबर, 2022 को गोधरा क्षेत्र की बामरोली शाखा के नए परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री आदित्य कुमार कन्नौजिया के करकमलों द्वारा किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख (गोधरा II) श्री रोहित कुमार, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अजीत कुमार ठाकुर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अहमदाबाद क्षेत्र-1 की मोटेरा शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



10 अक्टूबर, 2022 को अहमदाबाद क्षेत्र-1 की मोटेरा शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रबंधक श्री पी के बाफना, क्षेत्रीय प्रमुख (अहमदाबाद क्षेत्र-1) श्री संजय कुमार चौधरी, क्षेत्रीय प्रमुख (अहमदाबाद क्षेत्र-3) श्री जगजीत कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख (गांधीनगर क्षेत्र) श्री बी एल गहलोत, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### भीलवाड़ा क्षेत्र में मिड कॉर्पोरेट शाखा का उद्घाटन



10 नवंबर, 2022 को भीलवाड़ा क्षेत्र में मिड कॉर्पोरेट शाखा, भीलवाड़ा का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर बीसीसी, मुंबई से महाप्रबंधक श्री जगदीश कुमार तुंगरिया, मिड कॉर्पोरेट नॉर्थ क्लस्टर (दिल्ली) श्री संजीव मेनन, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री बी एल मीना, भीलवाड़ा क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर पी मीना, मिड कॉर्पोरेट शाखा, भीलवाड़ा के शाखा प्रमुख श्री एम एल कुमावत, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अभिषेक कमल तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### पुणे शहर क्षेत्र द्वारा कल्याणी नगर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



29 नवंबर, 2022 को पुणे शहर क्षेत्र द्वारा कल्याणी नगर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम, उप अंचल प्रमुख श्री चंद्रमणि त्रिपाठी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री एम अनिल, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री महफूज निषाद, पुणे शहर के क्षेत्रीय प्रमुख श्री वेंकट सुब्रमणियन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्रीमती गरिमा सिन्हा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### लुधियाना क्षेत्र की मिड कॉर्पोरेट शाखा का उद्घाटन



दिनांक 15 नवंबर, 2022 को लुधियाना क्षेत्र की मिड कॉर्पोरेट शाखा का उद्घाटन कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना के कर कमलों द्वारा किया गया। इस अवसर पर श्री संजीव मेनन, महाप्रबंधक मिड कॉर्पोरेट क्लस्टर (नार्थ), श्री विमल कुमार नेगी, अंचल प्रमुख एवं महाप्रबंधक, श्री तरनजीत सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख, श्री विकास नारंग, उप क्षेत्रीय प्रमुख, अन्य कार्यपालक गण एवं स्टाफ सदस्य, ग्राहकगण उपस्थित रहे।



### सूरत जिला क्षेत्र की झंखवाव शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



26 सितंबर, 2022 को सूरत जिला क्षेत्र की झंखवाव शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री चन्द्रकान्त चक्रवर्ती, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) सुश्री वीणा शाह, शाखा प्रमुख श्री शिवेन्दु कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बड़ौदा शहर की आर वी देसाई शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



बड़ौदा शहर क्षेत्र की आर वी देसाई शाखा के नए परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख (बड़ौदा शहर) श्री ललित कुमार अदलखा के कर-कमलों से किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री ठाकुर बलराम सिंह एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बेंगलुरु अंचल में मिड कॉर्पोरेट शाखा का उद्घाटन



14 नवंबर, 2022 को बेंगलुरु अंचल में कार्यपालक निदेशक श्री देबदत्त चांद द्वारा मिड कॉर्पोरेट शाखा, बेंगलुरु का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर महाप्रबंधक एवं प्रमुख मिड कॉर्पोरेट श्री रेंगराजन, अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए, मिड कॉर्पोरेट शाखा के शाखा प्रमुख श्री रितेश कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सोलापुर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन



24 नवंबर, 2022 को सोलापुर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम द्वारा किया गया। इस अवसर पर सोलापुर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री संजीवन कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### कोटा क्षेत्र में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का उद्घाटन



भारत की स्वतंत्रता के 75 वर्ष का उत्सव मनाने के लिए प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग यूनिटों (डीबीयू) का शुभारंभ 16 अक्टूबर, 2022 को किया गया। इसी क्रम में कोटा क्षेत्र में भी बैंक की डिजिटल बैंकिंग यूनिट (डीबीयू) की शुरुआत की गई। इस कार्यक्रम में जन प्रतिनिधि प्रदेश महामंत्री व विधायक रामगंजमंडी श्री मदन दिलावर, विधायक कोटा दक्षिण श्री संदीप शर्मा, अंचल प्रमुख श्री कमलेश कुमार चौधरी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री एस के बंसल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री मुकेश आनंद मेहरा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री तेज सिंह मीना तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सूरत शहर क्षेत्र में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ



29 दिसंबर, 2022 को डिजिटल बैंकिंग मिशन को बढ़ावा देते हुए वेसु में एक डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय, श्री अंचल प्रमुख राजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीर कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



# #BOBGreen Ride with Milind 2.0 बैंक द्वारा मिलिंद सोमन के साथ ग्रीन राइड का द्वितीय चरण



19 दिसंबर, 2022 को बैंक द्वारा कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई से ग्रीन राइड - एक पहल स्वच्छ हवा की ओर के द्वितीय चरण की शुरुआत की गई. यह पहल पर्यावरण के समर्थक और



फिटनेस उत्साही मिलिंद सोमन के साथ शुरु की गई. इसके तहत पर्यावरण के अनुकूल परिवहन, हरित जीवन शैली, स्वास्थ्य और फिटनेस के महत्व का प्रचार-प्रसार करने के लिए मिलिंद सोमन ने एक साइकिल और एक इलेक्ट्रिक स्कूटर पर 8 दिनों की यात्रा शुरु की.

1400 किलोमीटर लम्बी इस ग्रीन राइड को 19 दिसंबर को मुंबई से हरी झंडी दिखाई गई और इसका समापन 26 दिसंबर 2022 को मंगलुरु में हुआ.

रास्ते में मिलिंद पुणे, बेंगलुरु और मैसूर भी गए. उन्होंने प्रत्येक शहर में बैंक के कर्मचारियों, ग्राहकों और अपने प्रशंसकों को स्वच्छ हवा के महत्व का संदेश दिया, लोगों को परिवहन के टिकाऊ और ऊर्जा-कुशल साधनों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया और फिटनेस को अपने दैनिक जीवन में प्राथमिकता देने के लिए प्रेरित किया.

इस सहयोग के संबंध में हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा ने कहा कि अब पहले से कहीं ज्यादा इस बात की समझ और मान्यता बढ़ रही है कि पर्यावरण की रक्षा के लिए अब हम सभी को काम करने की आवश्यकता है. प्रदूषण के अनेकों हानिकारक प्रभाव होते हैं और अधिक स्थायी जीवन शैली की दिशा में छोटे-छोटे कदम उठाकर, हम भी एक हरित पर्यावरण के लिए ज्यादा से ज्यादा योगदान दे सकते हैं. बैंक को ग्रीन राइड के लिए श्री मिलिंद सोमन के साथ अपने सहयोग को जारी रखने पर गर्व है क्योंकि अब हमें जागरूकता बढ़ाने और सभी भारतीयों को एकजुट करके ठोस कदम उठाने का प्रयास करना है". उन्होंने यह भी कहा कि बैंक में हमने कुछ महत्वपूर्ण पहलें की हैं जो पर्यावरण को बचाने में मदद करेंगी. "एक पेड़ लगाओ" नामक एक अनोखी पहल के तहत, बैंक अगले तीन वर्षों में संवितरित प्रत्येक ऑटो ऋण या गृह ऋण के लिए अपने ग्राहकों की ओर से एक फलदार पेड़ लगाएगा. हमने आंतरिक अनुमोदनों के लिए पेपरलेस ऑफिस भी शुरु किया है, जिससे पूरे संगठन में कागज के उपयोग में काफी कमी आई है".

मिलिंद सोमन ने कहा कि "लोगों के लिए मेरा सीधा संदेश है - अगर हमारे पास सांस लेने के लिए शुद्ध हवा नहीं है तो एक समाज के रूप में हमने जो प्रगति और उन्नति हासिल की है वह सब बेकार है. यदि हममें से प्रत्येक व्यक्ति को अपने दैनिक जीवन में बदलाव लाना है तो वाहन से चलने के बजाय कम दूरी के लिए पैदल चलें या साइकिल चलाएं और अधिक से अधिक पौधे लगाएं. इस प्रकार सामूहिक रूप से अपने पर्यावरण में महत्वपूर्ण बदलाव लाने में सक्षम होंगे. पिछले साल की पहली ग्रीन राइड का मेरा अनुभव शानदार था तथा इस बार भी पूरी यात्रा के दौरान लोगों द्वारा दिखाया गया उत्साह और रुचि मेरी यादों में हमेशा ताजा रहेगा.



# MSME - It's Meaning, Role & Opportunities in India



## What is MSME?

MSME stands for Micro, Small, and Medium Enterprises. In accordance with the Micro, Small, and Medium Enterprises Development (MSMED) Act in 2006, the enterprises are classified into two divisions.

- 1. Manufacturing enterprises** – engaged in the manufacturing or production of goods in any industry
- 2. Service enterprises** – engaged in providing or rendering services

MSME sector is considered the backbone of the Indian economy and contributes nearly accounts for 27% of the country's GDP. It primarily works for the development of people from backward and rural areas. As per the official data as of 31<sup>st</sup> April 2022, there are presently more than 6.33 crore MSMEs that employ approx. 11.10 people across the nation.

## NEW MSME Classification

The distinction between the manufacturing and services enterprises has been removed by making the investment amount and annual turnover similar for enterprises engaged in both sectors.

the same Permanent Account Number (PAN) shall be collectively treated as one enterprise and the turnover and investment figures for all of such entities shall be seen together and only the aggregate values will be considered for deciding the category as micro, small or medium enterprise.

## Calculation of investment in plant and machinery or equipment

- The calculation of investment in plant and machinery or equipment will be linked to the Income Tax Return (ITR) of the previous years filed under the Income Tax Act, 1961. The online form for Udyam Registration captures depreciated cost as on 31<sup>st</sup> March each year of the relevant previous year. Therefore, the value of plant and

Composite Criteria: Investment in P&M/equipment and Annual Turnover			
Classification	Micro-Enterprise	Small Enterprise	Medium Enterprise
<b>Manufacturing Enterprises and Enterprises rendering Services</b>	Investment less than Rs. 1 crore	Investment less than Rs. 10 crore	Investment is less than Rs. 50 crore
	Turnover less than Rs. 5 crore	Turnover up to Rs. 50 crore	Turnover up to Rs. 250 crore

## Composite criteria of investment and turnover for classification

- Composite criteria of investment and turnover shall apply for classification of an enterprise as micro, small or medium.
- If an enterprise crosses the ceiling limits specified for its present category in either of the two criteria of investment or turnover, it will cease to exist in that category and will be placed in the next higher category; but no enterprise shall be placed in the lower category unless it goes below the ceiling limits specified for its present category in both the criteria of investment as well as turnover.
- All units with Goods and Services Tax Identification Number (GSTIN) listed against machinery or equipment for all purposes of the Notification No. S.O. 2119(E) dated June 26, 2020 and for all the enterprises shall mean the Written Down Value (WDV) as at the end of the Financial Year as defined in the Income Tax Act.
- In case of a new enterprise, where no prior ITR is available, the investment will be based on self-declaration of the promoter of the enterprise and such relaxation shall end after the 31<sup>st</sup> March of the financial year in which it files its first ITR.
- The expression "plant and machinery or equipment" of the enterprise, shall have the same meaning as assigned to the plant and machinery in the Income Tax Rules, 1962 framed under the Income Tax Act, 1961 and shall

include all tangible assets (other than land and building, furniture and fittings).

- iv. The purchase (invoice) value of a plant and machinery or equipment, whether purchased first-hand or second hand, shall be taken into account excluding Goods and Services Tax (GST), on self-disclosure basis, if the enterprise is a new one without any ITR.
- v. The cost of certain items specified in the Explanation I to sub-section (1) of section 7 of the MSMED Act, 2006 shall be excluded from the calculation of the amount of investment in plant and machinery.

### Calculation of turnover

- i. Exports of goods or services or both, shall be excluded while calculating the turnover of any enterprise whether micro, small or medium, for the purposes of classification.
- ii. Information as regards turnover and exports for an enterprise shall be linked to the Income Tax Act or the Central Goods and Services Act (CGST Act) and the GSTIN.
- iii. The turnover related figures of such enterprise which do not have PAN will be considered on self-declaration basis for a period up to March 31, 2021 and thereafter, PAN and GSTIN shall be mandatory.

### Classification of Enterprises in case of upward / downward migration

In case of an upward change in terms of investment in plant and machinery or equipment or turnover or both, and consequent re-classification, an enterprise will maintain its prevailing status till expiry of one year from the close of the year of registration. In case of reverse graduation of an enterprise, whether as a result of re-classification or due to actual changes in investment in plant and machinery or equipment or turnover or both, and whether the enterprise is registered under the Act or not, the enterprise will continue in its present category till the closure of the financial year and it will be given the benefit of the changed status only with effect from 1<sup>st</sup> April of the financial year following the year in which such change took place

### Role of MSMEs in the Indian Economy

The MSME sector has proven to be a highly dynamic factor in the forecasting of the Indian economy. Since MSMEs produce and manufacture a variety of products for both domestic as well as international markets, they have helped promote the growth and development of various product segments and industries.

MSMEs have played an essential role in providing employment opportunities in underprivileged areas. They have helped in the industrialization of such

areas with a low capital cost compared to the larger industries in cities. MSMEs have also contributed and played an essential role in the country's development in different areas like the requirement of low investment, flexibility in operations, low rate of imports, and a high contribution to domestic production.

### Opportunities in MSME

The opportunities in the MSME industry are massive due to the succeeding factors:

- Export Promotion and potential for Indian products
- Funding – Finance & Subsidies
- Government's Promotion and Support
- Growth in demand in the domestic market
- Less Capital required
- Manpower Training
- Project Profiles
- Raw Material and Machinery Procurement
- Tooling & Testing support and much more

Factsheet of MSME Registration (2021-22)

Total MSME Registration – 9,11,5082		
<b>Micro</b>	<b>Small</b>	<b>Medium</b>
<b>8,70,4675</b>	<b>3,73,456</b>	<b>36,951</b>

Source: Udyam Registration's Official website. Numerics updated as on August 2022.

Estimated numbers of MSMEs in India – 2021-2022

Activity Category/Sector	Estimated Number of Enterprises (in lakh)	Share
Manufacturing	196.65	31%
Trade	230.35	36%
Services	206.85	33%
<b>All</b>	<b>633.88</b>	<b>100%</b>

Source: <https://msme.gov.in/> (Last updated as on August 2022)

As per the Ministry officials the new definition will pave way for strengthening and growth of the MSMEs. Particularly, the provision of excluding the exports from counting of turnover will encourage the MSMEs to export more and more without fearing to lose the benefits of a MSME unit. This is expected to exponentially add to exports from the country leading to more growth and economic activity and creation of jobs.



**Sumit Garg**  
Chief Manager & Faculty  
Baroda Academy Chandigarh



# डिजिटल बैंकिंग एवं ग्राहक सेवा

यदि बैंक सही मायने में ग्राहक के साथ अंतरंग नहीं हो सकते हैं तो वे उपयोगिताओं जैसे पर्दे के पीछे अभिनय करने वाली केवल गूंगी वस्तुएं हैं- जे पी निकोलस



भारत में बैंकिंग क्षेत्र को और सक्षम बनाने हेतु भारत सरकार की EASE 4.0 सुधार की एक पहल की गयी है जिसके चार प्रमुख पहलू हैं - आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस द्वारा समर्थित स्मार्ट ऋण; फ्लैक्सिबल प्रौद्योगिकी और क्लाउड आधारित आईटी प्रणालियों के साथ 24x7 बैंकिंग; डेटा सक्षम कृषि वित्तपोषण और वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र के साथ सहयोग.

भारत का भविष्य और उसके विकास पथ पर चलने की प्रगति डिजिटल एवं ऑनलाइन माध्यम से ही

जुड़ी हुई है. 2022 में शायद ही ऐसा कोई वित्तीय संस्थान हो जो कि डिजिटल सेवाएं प्रदान न कर रहा हो. आज जहाँ भारत विकास कि नई ऊंचाइयों को छू रहा है, हर स्तर पर यह प्रयास किया जा रहा है की भारत को डिजिटल माध्यम से जोड़कर उसे प्रगतिशील एवं सक्षम बनाया जाए. IMAI-Kantar ICUBE 2020 रिपोर्ट के अनुसार भारत में सक्रिय इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या में बढ़कर अगले पांच वर्षों में 45% की वृद्धि होगी और लगभग 622 मिलियन से 2025 तक इसके 900 मिलियन तक पहुंचने की उम्मीद है.

डिजिटल इंडिया अभियान भारत में हर नागरिक को विकास शैली में एक भागीदार बनने का मौका देता है. इसी विकास शैली को आगे बढ़ाने के उद्देश्य से भारत में प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान की शुरुआत की गई जिसके अंतर्गत प्रत्येक पात्र घर से एक सदस्य को डिजिटली साक्षर बनाया जायेगा. ग्रामीण क्षेत्रों में और राज्यों/ केंद्रशासित प्रदेशों में छह करोड़ लोगों को डिजिटल रूप से साक्षर बनाने एवं 40% ग्रामीण परिवारों तक पहुंचने की एक योजना बनाई गई है. इसका उद्देश्य डिजिटल विभाजन को समाप्त करना और भारत में हर वर्ग के नागरिक को डिजिटल रूप से साक्षर बनाना है. विशेष रूप से अनुसूचित जाति (एससी)/ अनुसूचित जनजाति (एसटी), अल्पसंख्यक, गरीबी रेखा से नीचे (बीपीएल), महिलाओं और अलग-अलग दिव्यांग व्यक्तियों और अल्पसंख्यकों को लक्षित करना है. वैश्वीकरण के इस दौर में आगे बढ़ने के प्रयास में भारत ने डिजिटल इंडिया के सपने को साकार करने के लिए विभिन्न प्रकार की सरकारी योजनाएं शुरू की हैं. देश के 63 मिलियन एमएसएमई जो जीडीपी में 30%, विनिर्माण उत्पादन में 45% और निर्यात में 40% का योगदान करते हैं और आबादी के एक महत्वपूर्ण वर्ग के लिए रोजगार पैदा करते हैं, उनके विकास हेतु सरकार ने कई योजनाओं का आरम्भ किया.

कोविड-19 महामारी और उसके कारण लॉकडाउन ने रेहड़ी-पटरी वालों की आजीविका पर प्रतिकूल प्रभाव डाला. वे आमतौर पर एक छोटे पूंजी आधार के साथ काम करते हैं और उन्होंने लॉकडाउन के दौरान उसी का उपभोग किया. इसलिए स्ट्रीट वेंडर्स को अपना व्यवसाय फिर से शुरू करने के लिए कार्यशील पूंजी हेतु ऋण प्रदान करने की पहल की गई और इसी के अंतर्गत पीएम स्वनिधि योजना की शुरुआत की गई. इस योजना के अंतर्गत <10,000 तक के कार्यशील पूंजी ऋण की सुविधा एवं डिजिटल लेनदेन को पुरस्कृत करने के लिए सरकार की ओर से एक पहल की गई. रेहड़ी पटरी वाले जो अपना सारा लेनदेन नकद रूप में करते थे अब वही यूपीआई के तहत क्यूआर कोड का प्रयोग करने लगे हैं. मासिक कैशबैक के माध्यम से रुपये, यूपीआई, यूपीआई-क्यूआर द्वारा लेन-देन को प्रोत्साहन मिला है और इससे भारत की अर्थव्यवस्था में रेहड़ी पटरी वालों की भागीदारी भी बढ़ी है. यह पहलें वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में कारगर साबित हुई हैं.

इस पहल के अंतर्गत बैंकों को और सक्षम एवं सशक्त बनाने के प्रयास किए जा रहे हैं ताकि डिजिटल इंडिया का सपना साकार हो सके एवं बैंकों में डिजिटल उत्पाद बढ़ाया जा सके. इसी पहल के अंतर्गत हमारे बैंक में भी विभिन्न प्रकार के डिजिटल उत्पादों की शुरुआत हुई है. वह समय बीत गया जब ग्राहकों को अपना बैलेंस जानने के लिए लम्बी कतार में खड़े रहना पड़ता था. अब तो बस फ्रोन के एक बटन से और मोबाइल के एक क्लिक से और हम अपनी बैंक के खाते से जुड़ी सभी तरह की सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं. साथ ही साथ हमारे बैंक ने बैंकिंग अनुभव को सुगम बनाने के लिए एवं समय और पैसा बचाने के लिए विभिन्न डिजिटल उत्पाद जैसे एटीएम, डेबिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग आदि की शुरुआत की है. ये उत्पाद वास्तव में शाखा में आए बिना ग्राहक को बैंकिंग सेवाओं का आनंद लेने में मदद करते हैं.

ग्राहक अब बैंकों में अपने अनुभवों को और बेहतर होते हुए देखना चाहते हैं. वे उम्मीद करते हैं कि बैंकों को एक ऐसी अनुभव संस्कृति बनाने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए जो उनकी आवश्यकताओं को पोषित करें, विश्वास का निर्माण करें, व्यक्तिगत हो और उनकी अपेक्षाओं से अधिक हो. जहाँ एक ओर डिजिटल बैंकिंग सेवाएं हमारे जीवन को सुगम बनाने में मदद करती हैं. वहीं दूसरी ओर डिजिटल बैंकिंग से हो रहे ऑनलाइन लेनदेन पर साइबर फ्रॉड एवं साइबर अपराध पर भी हमारी नज़र होनी चाहिए. क्यूआर कोड और यूपीआई हमारे लेनदेन करने के अहम तरीके हो गए हैं. लेकिन हमें सतर्क रहने की भी आवश्यकता है. नवीनतम सरकारी आंकड़ों के अनुसार भारत ने 2021 में साइबर अपराध के 52,974 मामले दर्ज किए, 2020 से 5 प्रतिशत से अधिक (50,035 मामले) और 2019 (44,735 मामले) से 15 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि हुई. ग्राहकों को जहाँ डिजिटल इंडिया के सफर में जोड़ कर उन्हें आगे बढ़ने की प्रेरणा मिल रही है वहीं दूसरी ओर सतर्क रहकर अपने सभी वित्तीय लेनदेन ध्यानपूर्वक करना ज़रूरी है.

साइबर अपराध वैश्विक स्तर पर उपभोक्ताओं के लिए एक बढ़ती हुई चिंता है, क्योंकि लोग ज्यादातर ऑनलाइन भुगतान के दुरुपयोग और डेटा हानि के बारे में चिंतित हैं. जहाँ एक ओर ग्राहकों का जीवन डिजिटल प्रोडक्ट्स से आसान एवं सरल हुआ है वहीं दूसरी ओर हमें सभी लेनदेन सतर्कता पूर्वक करने की आवश्यकता है. डिजिटल इंडिया की ओर सरकार और कॉरपोरेट्स का काफी जोर है और भारत में एक साइबर क्रांति लाने की मुहिम छेड़ी जा चुकी है. ऐसे में यह ज़रूरी है की ग्राहकों को उनका जीवन सरल बनाने हेतु कई प्रकार की सेवाएं तो प्रदान की ही जाए और साथ ही साथ उन्हें जागरूक बनाया जाए ताकि वह अपने सभी ऑनलाइन लेन देन करते समय सतर्क एवं सचेत रहे .

❖❖❖



शिवानी भट्टाचार्य

प्रबंधक

अंचल कार्यालय, बड़ौदा



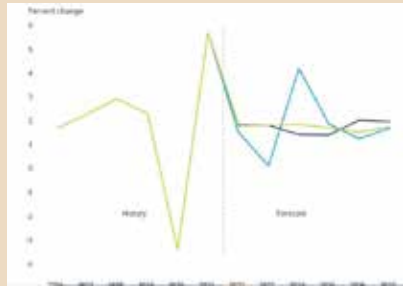
# The wait and the weight

The US Dollar has been a heavyweight since time immemorial and majority of the trade concerning important commodities like petroleum and gold were denominated in dollars. But even the unsinkable Titanic sank! There is no permanency in supremacy. So a rewind to current times suggests that US Dollar is wilting under pressure. If one pays attention to the prevalent US economic condition, the outlook isn't encouraging and so is the forecast.

The depreciation of Rupee against dollar is not an isolated case but a causality of a resuscitated global economy. However what is interesting to ponder upon, is the relative depreciation of INR against USD, in comparison to other world currencies.

What started as an opportunistic measure for India, in the middle of a long drawn battle between Russia and Ukraine, the spoils of the war have somehow rocketed India into a vantage position.

The Directorate General of Foreign Trade (DGFT) under the Ministry of Commerce and Industry has made amendments to the Foreign Trade Policy where in banks are allowed to open special Rupee Vostro accounts of any correspondent banks. The trade will be thus held and settled in Indian Rupees. Under this arrangement, importers will be able to make payment in Indian Rupees for the goods and services imported across the boundary.



Source: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/economy/us-economic-forecast/united-states-outlook-analysis.html>

What are the visible benefits that can be attributable to such measures?

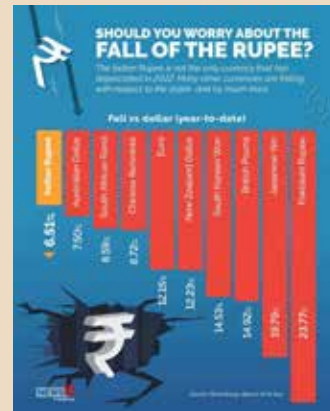
1. Bolster the Indian Rupee
2. Protect Forex Reserves
3. Easier trade with struggling regimes like Russia and Sri Lanka.
4. Globalize the Indian Rupee.

Amidst all of this, there may be a lingering question revolving around the USD /INR exchange rate? Though the settlement will be in INR, the payment origination will be in foreign currency. The answer lies in the simple economic theory of demand and supply. The correspondent banks will have to convert the trade proceeds into INR and park it in the special Rupee Vostro. Consequently a demand for Indian Rupee will increase, thereby stabilizing the rupee depreciation. This shall further set a chain reaction

where in the fuel prices and inflation in the economy shall flatten a bit, offering respite to the common man.

In a parallel word, the depleting forex reserves will be spared a breather as 60% of our trade payments are made in dollars while INR constitutes a meagre 5 % to 7%. This shall also shrink our trade and current account deficits. Furthermore our importers and exporters can negotiate better trade terms and conditions like receiving advance payments and our home-grown banks will enjoy a better bargaining power. This will mean improved spreads, liquidity and profitability of banks.

The said proposition along with a six month hiatus for banks to maintain CRR/SLR has perhaps given a boost to hoard dollars. This can be construed as a measure to hoard dollars.



So far there has been no major quantifiable impact, for the slew of measures undertaken by the Government of India, however India is better poised than many other economies where inflation is in double digit. The rewards shall be reaped sooner or later. The recent veiled threat from Russia on a possible Nuke attack on Ukraine and deployment of citizens and ex-servicemen

into the Army to capture the North-eastern and Southern frontiers of Ukraine may have stalled our hopes for now. But our Independent Foreign Policy has come into the reckoning and India has become a favourable investment destination.

Our collective optimism to see our Rupee become an International Trade currency shall perhaps materialize in the foreseeable future as experts believe that the hegemony of dollar will witness a gradual downfall.

## References:

- Source: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/economy/us-economic-forecast/united-states-outlook-analysis.html>
- International Trade Settlements in Rupees (unacademy.com)
- Explained: Why RBI has allowed rupee settlement system for international trade - Times of India (indiatimes.com)
- RBI allows International Trade Settlement in Indian Rupees (INR) (taxguru.in)



**Siddharth Mahanty**  
Chief Manager & Learning Head  
BSLU Mumbai



# सोशल मीडिया द्वारा सेवाओं का प्रचार



सोशल मीडिया वर्तमान में एक ऐसी क्रांति बनकर उभरा है जो किसी व्यक्ति या संगठन की रेटिंग कभी भी कम या ज्यादा कर सकता है. यहां रातों-रात कोई आम इंसान सेलिब्रिटी भी बन जाता है और रातों-रात किसी को ट्रोल भी किया जा सकता है.

किसी कंपनी के शेयरों का भाव कितना बढ़ेगा या घटेगा यह भी सोशल मीडिया द्वारा प्रचारित सूचनाओं से ही तय हो जाता है फिर चाहे वे सूचनाएं भ्रामक हों या सत्य हों लेकिन यदि एक बड़ा जन समुदाय किसी विषय/ संगठन/ संस्थान के संबंध में अपना मत सोशल मीडिया पर रखता है, तो इसकी महत्ता व्यवसाय विशेष पर हुए प्रभावों से स्वतः समझ आ जाती है.

बैंकों में बढ़ती प्रतिस्पर्धा के दौर में जहां रोज ही सेवाओं से संबंधी किसी उत्पाद को लॉन्च किया जाता है और इसके विषय में आम जन तक सूचना पहुंचाने के लिए समाचार पत्रों, मीडिया विज्ञापनों से सस्ता एवं सर्व सुलभ साधन सोशल मीडिया ही है. आज फेसबुक, इंस्टाग्राम, ट्विटर आदि के जरिए बैंक अपनी सेवाओं की जानकारी हर व्यक्ति तक पहुंचाकर अपने व्यवसाय को नए आयाम दे पा रहा है.

कहा जाता है कि सूचना दोधारी तलवार की तरह होती है. एक ओर इसका उपयोग भ्रम फैलाने में किया जा सकता है, तो दूसरी ओर रचनात्मक कार्यों में भी किया जा सकता है. सूचना क्रांति के इस आधुनिक दौर में सोशल मीडिया की भूमिका को लेकर हमेशा सवाल उठते रहे हैं. आर्थिक, राजनीतिक और सामाजिक प्रगति में सूचना क्रांति ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है किंतु सूचना क्रांति की ही उपज, सोशल मीडिया को लेकर उठने वाले सवाल भी महत्वपूर्ण हैं. ये सवाल हैं- क्या सोशल मीडिया हमारे समाज में ध्रुवीकरण की स्थिति उत्पन्न कर रहा है तथा समाज की प्रगति में सोशल मीडिया की क्या भूमिका होनी चाहिये? हम एक ऐसी दुनिया में रहते हैं जहां हम सूचना के न केवल उपभोक्ता हैं, बल्कि उत्पादक भी हैं. यही अंतर्द्व द्व हमें इसके नियंत्रण से दूर कर देता है. प्रतिदिन कई बिलियन लोग फेसबुक पर लॉग-इन करते हैं. हर सेकेंड ट्विटर पर ट्वीट किये जाते हैं और इंस्टाग्राम पर कई तस्वीरें पोस्ट की जाती हैं.

अगर सोशल मीडिया द्वारा ध्रुवीकरण की बात की जाए तो हम पाते हैं कि अतीत में इस संबंध में कई प्रयोग किये गए थे. 1950 के दशक में सामाजिक मनोवैज्ञानिक सोलोमन असच द्वारा मनोवैज्ञानिक प्रयोगों की एक पूरी श्रृंखला की शुरुआत गई थी. ये प्रयोग यह निर्धारित करने के लिए किए गए थे कि बहुमत की राय के आगे किसी व्यक्ति की राय किस प्रकार प्रभावित होती है. इसका यह निष्कर्ष सामने आया कि कोई व्यक्ति सिर्फ बहुमत की राय के साथ शामिल होने के कारण गलत जवाब देने के लिये तैयार था. कुछ लोगों ने अपना उपहास न उड़ने देने के कारण गलत जवाब दिए. यद्यपि 1950 के दशक से संचार का यह स्वरूप विकसित होकर नए रूप में प्रकट हुआ है, लेकिन इसके बावजूद मानव का स्वभाव इसके साथ सामंजस्य बैठाने में सफल नहीं हो पाया. कुछ हद तक यह धारणा ऑनलाइन फेक न्यूज के प्रभाव को भी इंगित करती है, जिसने समाज में ध्रुवीकरण के विस्तार में योगदान दिया है. सोशल मीडिया की साइट्स उत्प्रेरक की भूमिका भी निभाती है. इस प्रकार हम पाते हैं कि सोशल मीडिया के प्रभाव के कारण लोगों

के सोचने का दायरा संकुचित होता जा रहा है जो न केवल मतदान के समय व्यवहार में परिवर्तन लाता है बल्कि हर रोज व्यक्तिगत वार्ताओं में भी इसका भारी प्रभाव पड़ रहा है।

अगर सोशल मीडिया के मूल अर्थ की बात की जाए तो कंप्यूटर, टैबलेट या मोबाइल के माध्यम से किसी भी मानव संचार या इंटरनेट पर जानकारी साझा करना सोशल मीडिया कहलाता है। इस प्रक्रिया में कई वेबसाइट एवं एप का योगदान होता है। सोशल मीडिया वर्तमान समय में संचार के सबसे बड़े साधन के रूप में उभर कर आया है और दिनोदिन इसकी लोकप्रियता में वृद्धि हो रही है। सोशल मीडिया द्वारा विचारों, सामग्री, सूचना और समाचार को तीव्र गति से लोगों के बीच साझा किया जा सकता है। सोशल मीडिया को एक तरफ जहाँ लोग वरदान मानते हैं तो दूसरी तरफ लोग इसे एक अभिशाप के रूप में भी देखते हैं।

सोशल मीडिया के सकारात्मक प्रभावों की बात जाए तो यह समाज के सामाजिक विकास में मदद करता है। इसके द्वारा प्रदत्त सोशल मीडिया मार्केटिंग जैसे उपकरण द्वारा लाखों संभावित ग्राहकों तक पहुँच स्थापित की जा सकती

है और समाचार का प्रेषण किया जा सकता है। सामाजिक मुद्दों पर जागरूकता उत्पन्न करने के संदर्भ में सोशल मीडिया को एक बेहतरीन उपकरण माना जाता है। इसके द्वारा समान विचारधारा वाले लोगों के साथ संपर्क भी स्थापित किया जा सकता है। विश्व के सुंदरतम कोने तक अपनी बातों को कम समय में तीव्र गति से अधिकतम लोगों तक पहुँचाने के लिये यह एक सर्वश्रेष्ठ साधन बन चुका है।

सोशल मीडिया को शिक्षा प्रदान करने के संदर्भ में एक बेहतरीन साधन माना जा रहा है। इसके द्वारा ऑनलाइन जानाकारी का तेजी से हस्तांतरण होता है। इसके द्वारा ऑनलाइन रोजगार के बेहतरीन अवसर प्राप्त होते हैं। साथ ही व्यवसाय, चिकित्सा, नीति निर्माण को प्रभावित करने में भी इसकी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। वर्तमान समय में शिक्षक एवं छात्रों द्वारा फेसबुक, ट्विटर, लिंकडइन आदि जैसे प्लेटफॉर्म का प्रयोग किया जा रहा है। इसके द्वारा शिक्षक एवं छात्रों के मध्य दूरी सिमट कर कम हो गई है। प्रोफेसर स्काइप, ट्विटर और अन्य जगहों पर इसके मदद से लाइव चैट करते हैं। सोशल मीडिया के कारण शिक्षा आसान हो गई है।

हालाँकि कई भौतिकविदों का मानना है कि सोशल मीडिया लोगों में अवसाद और चिंता के प्रसार का एक सबसे बड़ा कारण है। सोशल मीडिया के अत्यधिक प्रयोग से सोने की आदतों में बदलाव, साइबर अपराध, बच्चों के प्रति लगातार बढ़ते दबाव और एक प्रभावशाली

प्रोफाइल युवाओं को बड़े पैमाने पर प्रभावित कर रही है। इसमें अत्यधिक व्यस्तता के कारण अन्य कार्यों के लिये बहुत कम समय बचता है एवं अन्य गंभीर मुद्दों की उत्पत्ति होती है जैसे ध्यान कम लगना, चिंता एवं अन्य मुद्दे। इसके अत्यधिक प्रयोग एवं गोपनीयता से निजता में कमी आती है। यह उपयोगकर्ता को साइबर अपराधों जैसे हैकिंग, पहचान संबंधी चोर फिशिंग अपराधों आदि के प्रति संवेदनशील बनाता है।

विश्व आर्थिक मंच की एक रिपोर्ट के अनुसार सोशल मीडिया के जरिये झूठी सूचना का प्रसार उभरते जोखिमों में से एक है। यकीनन यह देश की प्रगति की राह में रुकावट है और ऐसे में जरूरी हो जाता है कि हमारी सरकार इसमें दखल कर इस पर लगाम लगाने का प्रयास करे। केंद्र सरकार ने सूचना तकनीक कानून की धारा 79 में संशोधन के मसौदे द्वारा सोशल मीडिया की जवाबदेही तय करने का प्रयास किया था। इसके तहत आईटी कंपनियों फेक न्यूज की शिकायतों पर न केवल अदालत और सरकारी संस्थाओं बल्कि आम जनता के प्रति भी जवाबदेह होंगी। देश जैसे-जैसे आधुनिकीकरण के रास्ते पर बढ़ रहा है चुनौतियाँ भी बढ़ती जा रही है। ऐसे में

भारत को जर्मनी जैसे उस कठोर कानून की जरूरत है जो सोशल मीडिया पर आपत्तिजनक सामग्री का इस्तेमाल करने वालों पर शिकंजा कसने के लिये बनाया गया था। इसके अलावा "सोशल मीडिया इंटेलेजेंस" के जरिये सोशल मीडिया गतिविधियों का विश्लेषण करते रहना भी आवश्यक है। इससे आपत्तिजनक सामग्रियों को बिना देर किये हटाया जा सकेगा।

सोशल मीडिया ने अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता के अधिकार को नया आयाम दिया है। आज प्रत्येक व्यक्ति बिना किसी डर के सोशल मीडिया के माध्यम से अपने विचार रख सकता है और उसे हजारों लोगों तक पहुँचा सकता है, परंतु सोशल मीडिया के दुरुपयोग ने इसे एक खतरनाक उपकरण के रूप में भी स्थापित कर दिया है जिसके कारण इसके विनियमन की आवश्यकता लगातार महसूस की जा रही है। अतः आवश्यक है कि निजता के अधिकार का उल्लंघन किये बिना सोशल मीडिया के दुरुपयोग को रोकने के लिये सभी पक्षों के साथ विचार-विमर्श कर नए विकल्पों की खोज की जाए, ताकि भविष्य में इसके संभावित दुष्प्रभावों से बचा जा सके।



**रवि आज़ाद**  
अधिकारी

क्षेत्रीय कार्यालय, सर्वाई माधोपुर





# ERM & the Three Lines Model

The Institute of Internal Auditors presented a fresh look of the familiar Three Lines of Defense model and called it “Three Lines” in September 2020. The Three Lines Model helps organizations identify structures and processes that best assist the achievement of objectives and facilitate strong governance and risk management.



The model applies to all organizations and is optimized by:

- Adopting a principles-based approach and adapting the model to suit organizational objectives and circumstances
- Focusing on the contribution risk management makes to achieving objectives and creating value, as well as to matters of “defense” and protecting value
- Understanding the roles and responsibilities represented in the model and the relationships among them
- Implementing measures to ensure activities and objectives are aligned with the prioritized interests of stakeholders.

We have adapted the Three Lines model to build an Enterprise Risk Management culture at IndiaFirst

Life. The below diagram describes the model & our approach to ERM.





## Enterprise Risk Management (ERM)

According to the Institute of Risk Management, "Risk management involves understanding, analysing, and addressing risk to make sure organisations achieve their objectives. So, it must be proportionate to the complexity and type of organisation involved. Enterprise Risk Management (ERM) is an integrated and joined up approach to managing risk across an organisation and its extended networks"

Risk responses include acceptance or tolerance of a risk; avoidance or termination of a risk; risk transfer and reduction or mitigation of risk via internal control procedures or other risk prevention activities. Other important aspects of risk include a risk appetite statement which can be a combination of qualitative and quantitative approach and a risk tolerance framework. These are expressions of the attitude to risk in the organisation, and of the amount of risk that the organisation is willing to take and reflect the risk culture.

Risk Experts are a part of each function forming a bridge between the first and second line and act as Risk Ambassadors in their respective function. They help implement ERM across the organisation and play a pivotal role in ensuring the following:

- Standardized SOPs and an annual review of the same

- Monthly Risk Control & Self -Assessment Review & Exception reporting
- Self-certification on adherence to SOP's

**The Company adopted a simple yet an innovative plan to drive and execute enterprise-wide risk management. This helped strengthened the overall control environment through the following:**

- Structured Review of all Board approved Policies to align with changes in regulation, external environment and increase in size and scale and Ratification by the board.
- Set up of Risk Experts across all functions with specific ownership for identified SOPs
- Risk Experts are a part of the function and carry Risk KRAs
- Training and Certification of Risk Experts
- Review of all SOPs leading to tangible & intangible benefits
- 100% Self Certification exercise to read, understand, and implement SOPs amongst all employees
- Implementation of RC&SA Framework through Risk Experts
- Leadership buy-in of RC&SA Framework through Functional Reviews of RC&SA

## Learnings

Actions to Do	Actions to Avoid
<ul style="list-style-type: none"> <li>Broad involvement on the part of board members and employees is essential in determining the risk appetite of a company, and in identifying and prioritising risks.</li> <li>Engage a broad base of managers and employees in the process</li> <li>Start with a few key risks and build ERM incrementally</li> <li>Use existing knowledge, skills and resources in management, internal audit, compliance etc.</li> <li>Embed ERM into the fabric of the organisation</li> <li>Take a holistic, portfolio view of risks across the enterprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Never treat ERM as a project – ERM is a process</li> <li>Don't get bogged down in details and history – ERM should be strategic and forward-looking</li> <li>Avoid relying only on a few key staff – make ERM everyone's job</li> <li>Don't take a silo or stove-pipe approach to risks. Don't ignore how risks might impact on other parts of the business</li> <li>Avoid obsessing too much about categorising risks – rather than ensuring that the key risks have been identified and mitigation plans developed</li> <li>Never assume that the risk register is complete – there will always be 'unknown unknowns' and the biggest enemy of effective ERM is complacency</li> </ul>

**"The only defense against the world is a thorough knowledge of it."** – John Locke, Philosopher.



**Sunder Natarajan**

CRO, IndiaFirst Life Insurance Company Ltd





## बैंकिंग क्षेत्र और ग्राहक सेवा

महात्मा गांधी ने कहा था - "ग्राहक हमारे परिसर में प्रवेश करने वाला सर्वाधिक महत्वपूर्ण अतिथि होता है. उसकी सेवा का अवसर पाकर हम उस पर कोई अहसान नहीं करते हैं वरन् वह हमें सेवा का अवसर देकर हम पर अहसान करता है."

बैंकिंग प्रणाली आज संभवतः ऐसी सबसे बड़ी प्रणाली है जो व्यापक स्तर पर वित्तीय सेवाएं प्रदान कर रही है और एक सेवा प्रदाता क्षेत्र होने के नाते बैंकों पर "ग्राहक सेवा" की गुणवत्ता को लेकर भारी दबाव बन रहा है. चूंकि वित्तीय सेवाओं का आधार दिनों-दिन व्यापक होता जा रहा है और ग्राहकों की आशाओं और अपेक्षाओं की लंबी होती सूची के मद्देनजर बैंकों पर ग्राहक सेवा में सुधार के लिए दबाव बढ़ता जा रहा है. इसी को ध्यान में रखकर बैंकों के प्रकटीकरण मानदण्डों के जरिए प्रोत्साहन भी देने की व्यवस्था की गयी है. भारतीय रिजर्व बैंक ने समय-समय पर अनेक समितियों का गठन कर इस दिशा में ठोस प्रयास किए हैं ताकि बैंकों में ग्राहकों को सर्वोत्तम ग्राहक सेवा उपलब्ध कराई जा सके. उन्नत ग्राहक सेवा का मूलमंत्र कुछ और नहीं वरन् ग्राहक के प्रति हमारा सकारात्मक नजरिया एवं मानवीय व्यवहार ही होता है. हमारा दृष्टिकोण ही यह तय करता है कि हम ग्राहक की आवश्यकता, अपेक्षा, मांग और

उसकी हैसियत के प्रति कितने संवेदनशील हैं. कोई ग्राहक छोटा या बड़ा नहीं होता वरन् ग्राहक केवल ग्राहक ही होता है और उन्हें संतोषप्रद सेवा प्रदान करने हेतु निम्न बातों पर विशेष ध्यान केंद्रित करना होगा.

**संचार कौशल** - संचार कौशल शायद किसी भी क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारी के लिए सबसे महत्वपूर्ण गुण है और यह बैंकिंग क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारियों के लिए भी सत्य है. अच्छे कम्प्यूनिकेशन में सुनना और बोलना दोनों क्रियाएं शामिल होती हैं. ग्राहक द्वारा किये गए प्रश्नों/ समस्याओं को ध्यान से सुनना और समस्या का सबसे उपयुक्त समाधान ढूंढना तथा अंत में अपने ग्राहक को इस समाधान को बताने/ समझाने में सक्षम होना ही एक अच्छी कम्प्यूनिकेशन स्किल को प्रदर्शित करता है. ग्राहक द्वारा पूछे गये हर प्रश्न का उत्तर या समाधान इस तरीके से देने की कोशिश की जानी चाहिए जैसे वे किसी 5वीं कक्षा के

छात्र को कोई महत्वपूर्ण बात समझा रहें हों. भारतीय बैंकिंग उद्योग जो बहुराष्ट्रीय कंपनियों के सीईओ, किसानों और रोजाना मजदूरी करने वाले श्रमिकों से लेकर विभिन्न क्लांटों के साथ काम करता है, के लिए कम्प्यूनिकेशन बहुत महत्वपूर्ण है. एक अच्छे बैंक कर्मचारी को ग्राहक के अनुसार अपनी कम्प्यूनिकेशन तकनीकों को बदलने में सक्षम होना चाहिए तथा ग्राहक की समस्याओं को सरलतम तरीके से सुलझाने में और कम से कम समय-सीमा के भीतर सहायता प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए.

**संवेदना** - संवेदना की परिभाषा के अनुसार संवेदना किसी दूसरे व्यक्ति की स्थिति को उनके परिप्रेक्ष्य से समझने का अनुभव है. बैंकिंग उद्योग के सन्दर्भ में संवेदना का तात्पर्य अपने ग्राहकों की समस्याओं को तकनीकी व अन्य पहलुओं के साथ-साथ भावनात्मक पहलुओं को भी समझना है. कई विशेषज्ञों के मुताबिक संवेदना किसी भी उद्योग में अच्छे ग्राहक सेवा

संबंधों का आधार है। हालांकि, जैसा कि बैंकिंग क्षेत्र लोगों की वित्त व्यवस्था/ योजना से संबंधित होता है, अतः इस क्षेत्र में लोगों की समस्याओं के प्रति संवेदना के साथ एक प्रभावी दृष्टिकोण होना और भी ज्यादा महत्वपूर्ण हो जाता है। संवेदना दिखाकर आप ग्राहकों के साथ एक आत्मीय रिश्ता बना सकते हैं, जो कि आपके बैंक द्वारा लागू की गयी नीतियों और योजनाओं में ग्राहक का विश्वास बनाये रखने के लिए बहुत आवश्यक है।

**समयबद्धता** - किसी भी कार्य को करने में समयबद्धता का स्थान सर्वोपरि है। जो व्यक्ति समय का पालन नहीं करता वह सेवा क्षेत्र तो क्या किसी भी क्षेत्र में सफल नहीं हो सकता। इसलिए ग्राहक सेवा का मूल मंत्र है समयबद्धता। क्योंकि जो व्यक्ति समयनिष्ठ होगा वही श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करने में सक्षम हो सकेगा। निर्धारित समय पर ग्राहक को उसकी सेवा का अवसर प्रदान किये जाने पर वह निश्चय ही प्रसन्न होगा और आपकी भूरि-भूरि प्रशंसा करेगा। वैसे भी - **"काम को कल पर छोड़ना, क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने जैसा है जो बिल मिलने तक अच्छा लगता है."**

**आकर्षक व्यक्तित्व/ हंसमुख स्वभाव** - यदि आपका व्यक्तित्व आकर्षक और स्वभाव हंसमुख है तो निःसंदेह अनेक ग्राहक आपकी ओर स्वतः ही आकर्षित होते हैं। आपकी वेशभूषा व शारीरिक भाषा (बॉडी लैंग्वेज) से प्रभावित होकर अनेक ग्राहक आपकी ओर दूर से ही खींचे चले आते हैं। यह ग्राहक सेवा का दूसरा सबसे बड़ा कारक है। **"मुस्कान प्रेम की विश्वव्यापी भाषा है."**

ऐसे में यदि आप मुस्कान के साथ ग्राहक को सेवा प्रदान करने में सक्षम हो जाते हैं तो "सोने पे सुहागा।" **यदि कुछ न हो तो प्रेमपूर्वक बोलकर ही अतिथि का सत्कार करना चाहिए।**

**कार्यकुशलता/ समग्र जानकारी** - जिस क्षेत्र में सेवा प्रदान कर रहे हों न केवल उस क्षेत्र विशेष की वरन् उसके इतर भी यदि ज्ञान और जानकारी विस्तृत है तो यह एक अतिरिक्त योग्यता मानी जायेगी क्योंकि जब ज्ञान ही सीमित होगा तो हम एक बेहतर सेवा प्रदाता



नहीं हो पाते हैं। इसलिए अपनी जानकारी को विस्तृत करने हेतु आपको अद्यतन जानकारियों का ज्ञान होना आवश्यक है तभी आप सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने में समर्थ हो सकेंगे।

**सकारात्मक अर्थात् स्पष्ट एवं समाधानमूलक दृष्टिकोण** - बैंकिंग जैसी व्यापक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वाली संस्था का सदस्य होने के नाते यह आवश्यक है कि आपका दृष्टिकोण सकारात्मक एवं स्पष्ट हो और किसी भी ग्राहक को कोई समस्या होने पर वह निरीह प्राणी की भांति आपकी ओर टकटकी लगाए तो आप उसे उसके हाल पर छोड़ने अथवा अपने किसी अन्य वरिष्ठ सहयोगी की ओर बढ़ने का संकेत करने के स्थान पर स्वयं आगे आकर उसकी समस्या का समाधान करने का प्रयास करें। ऐसा करने पर निश्चय ही ग्राहक आपके चरित्र के प्रति सम्मान व सहिष्णुता का भाव अपने दिल में संजोएगा। यह प्रवृत्ति ग्राहक सेवा में चार चाँद लगा देगी।

**लचीलापन अर्थात् विनम्रता** - अपने ग्राहकों के प्रति विनम्र व्यवहार प्रदर्शित करना चाहिए। यद्यपि इसका अर्थ यह नहीं है कि आप किसी भी कार्य को चुटकी बजाते ही कर दें तथापि कार्य की प्रवृत्ति व उचित-अनुचित का आकलन करते हुए निर्णय लें। अनेक अवसरों पर कुछ ग्राहक अनुचित कार्य हेतु अनावश्यक दबाव बनाने का प्रयास भी करते हैं। ऐसी परिस्थितियों में स्वयं को विनम्र बनाए रखें ताकि

ग्राहक सेवा भी प्रभावित न हो और किसी अप्रिय संवाद/ घटना की भी संभावना न होने पाए। कहा जाता है - **"विनम्रता से देवता भी इंसान के वश में आ जाते हैं."**

**विनम्र मर्यादित एवं संयमित व्यवहार** - बैंकर का व्यवहार ग्राहक के प्रति विनम्र मर्यादित एवं संयमित होना चाहिए। इसमें किसी प्रकार के किन्तु-परन्तु की गुंजाईश ही है क्योंकि हमें कदापि यह नहीं भूलना चाहिए कि ग्राहक के विश्वास पर ही हमारा अस्तित्व टिका है। हमारा उनके प्रति सम्मानित व मधुर व्यवहार उसके लिए एक **"वैल्यू ऐडेड"** (अतिरिक्त) सेवा की भांति है जिससे उन्हें अपनत्व का एहसास होता है और वह न केवल भौतिक रूप से वरन् आत्मिक रूप से भी आपसे जुड़ जाता है और हम यह भलीभांति समझ सकते हैं कि आत्मिक लगाव भौतिक लगाव से कहीं अधिक टिकाऊ होता है।

**सत्य ही तो है -**

**"एक संतुष्ट ग्राहक अधिकाधिक एक-दो नए ग्राहकों को आपके पास ला सकता है परन्तु एक असंतुष्ट ग्राहक आपके 10 ग्राहकों को खो देता है"**



**चिराग मांगलिक**  
प्रबंधक  
क्षेत्रीय कार्यालय, गोधरा-11





# Tring Tring...

"Tring, Tring!" Does this ring a bell? Perhaps a rotary dial flashes on the projector of the mind screen when we hear these words or a "tring, tring" while choosing the ring tone on my Apple iPhone SE?

Well, for me, at the office desk what a tring-tring indicates or alerts me to is that there's a "bell of opportunity" knocking at the "so called door"

"No one answers the phone when you aren't around" shares a colleague as we discuss strategies for going about with the PAPL (Pre-Approved Personal Loan list) over a cup of coffee. I stretch over to lift the receiver of the landline....

"Two roads diverged in a wood, and I—  
I took the one less travelled by,  
And that has made all the difference."  
- "The Road Not Taken" -by Robert Frost

"The customer is looking to clarify on an RTGS of Rs. 3,52,000/- which he handed over at the counter downstairs this morning." I share with a smile. "Soon, he will be transacting through BOB World Internet. When I asked about what missed the mark for him while transacting through an already active internet banking corporate account he holds, he shared that it is active but he has some insecurities and reservations about online frauds. What I told him is that the best way to go about is by taking it slow, begin with smaller transactions of Rs. 50 or Rs. 100/- and then move to larger ones."

Frauds and frauds. It is only when a thief finds a house or a social media profile or person letting his guard down or a place to strike at a vulnerable blind spot, does he step in. But, it is for us bankers, for us as customers to choose not to let him in.

The incoming call was a query transformed into a digital banking lead. The partner of "Lovely Language Coaching Classes" (names changed to maintain privacy) is merely one of several

incoming calls transformed. He will now have some thoughts churning in his mind. Having been assured that internet banking is safe and secure and that we at the branch, are a team always available for any queries or concerns to walk him through this digital journey, the seed of security and trust has been planted. For it to now flower and bloom is an inevitable consequence of watering it with consistent "customer centricity" "passionate ownership"

"All incoming calls on this line are busy. Please don't call back." The branch incoming emails, incoming calls on the branch landlines are "opportunities" Whether I choose to turn my back on them or welcome them and transform them into leads and business prospects, is a choice I ought to make, not because I am sub staff, business associate, not because I (the capital I of ego) am Joint Manager or Officer or any other posts, but because, I am a self-driven, internally motivated employee, because I, choose to serve "the classes and masses" because I, the employee of Bank of Baroda am internally content and full and can't stop my internal enthusiasm and zest for serving, from overflowing, because although I respect posts but don't allow myself to limit my thoughts or tasks to positions.

Results will come, targets will be met. I, the employee need to keep my face toward the sun and let the shadows follow me. My focus, goal, desire to be ethically correct and internally directed compass of morality needs to be pointing toward the North at all times.

Alisha called for inquiring balance over phone. She is now on WhatsApp banking and is to visit the branch for BOB World tomorrow. Shri D'Silva politely declined the offer of a pre-approved personal loan of 2 lakhs. He is to connect over a con-call to discuss diversification of his portfolio with a current 25 lakhs

invested in Fixed Deposits which he is reconsidering. We are to discuss with him and direct him to investment options in Tiranga and India First plans.

It isn't me the Officer JMg-1 pitching business. Its them the customers directing me toward business development. All I do is "keep my eyes and ears" open. All, I the employee do is LISTEN and it works as catharsis. They bring their queries, concerns and in some cases grievances to my desk. Once, sorted, it opens up the doors of communication and opportunities for both of us. It works win-win!

"What on earth are you doing with that PAPL list?" jokes the Credit Officer, my colleague at the branch.

"Well, I'm making the most of it!" I tease. "I need to look at the larger picture you see.... It's branch business, deposit as well as credit portfolio I am looking at. It's a balance of the two tyres that runs business, isn't it?" So, there's a bunch of them who don't require a personal loan at the moment, but what they need, counts too! They need a credit card so we're getting them on board. I'm co-ordinating with the person who handles credit cards of our branch."

"It isn't your list," I tease as I run downstairs with the list, "it's the branch business list."

To be able to listen to "the bell" I need to be emotionally available and alert. This organization is an "unlimited ocean of opportunities" Do I wish to limit myself to one corner of a muddy pond? My job profile happens to be Digital Banking. Need I restrict my thoughts, skills and tasks? When customers are being converted into PAPL leads, thanks to the pop-up reminder on Finacle- "customer not registered for BOB World" we register him for and activate his mobile banking. Let's look at this situation the other way round, customer visits my desk for mobile banking registration and inquires about PAPL. I key into Excel his 10-digit mobile number and run a quick search.....Bingo! His name appears on the October PAPL list. Now, he goes back with a 2 lakh pre-approved loan and a mobile banking activation. I love the way banking threads interlink into a wonderful rainbow coloured fabric!



"the whole is greater than the sum of its parts".

- Aristotle, a philosopher in Ancient Greece,

I'm eager to learn much through KRS assigned to me but not limit myself to those. I want to explore loans, the process of an education loan, watch the faces of parents and students walk off with a sanction Education Loan of Study abroad, the light on the face of the small vendor who bought his dream house after years of toil, the joy of a joint family riding off to Shirdi in a Sports Utility Vehicle (SUV) they bought after a sanction of an auto loan.

Every notification is a bell for me. When a customer refuses one offer, it means I need to steer the car of thoughts in another direction. Obviously, there is something else he is looking to share. It doesn't mean "a dead end" Every customer, every colleague, every experience is a bell of opportunity for me to learn from.

Bottom line is what I choose!

(Ms. Payal Jethra, Officer JMg-1 began her journey with Bank of Baroda in January 2011. Presently, she is posted at malkan Branch, MALAD KANDIVALI LINK ROAD, MMWR, Mumbai. She chooses not to share the challenge of her visual impairment through this article because of the belief system of employees with visual impairment being sometimes limited "to telephone tasks")

"It's not what I have but what I choose to do with what I have" that defines me.

God, grant me the serenity to accept the things I cannot change,

courage to change the things I can,  
and wisdom to know the difference."

- Reinhold Niebuhr (The Serenity Prayer)



**Payal Jethra**  
Officer, Malad Branch,  
RO Mumbai West



# बैंकिंग उद्योग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता का महत्व

सतर्कता का अर्थ है सावधानी या चौकसी. हम जब बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता की बात करते हैं तो इसका अभिप्राय होता है किसी भी प्रकार की आर्थिक हानि को रोकने हेतु किए गए उपाय. अर्थात् बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता का महत्व अत्यंत बढ़ जाता है. बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता की भूमिका वही होती है, जो यातायात के संदर्भ में यातायात का नियंत्रण करने वाले ट्रैफिक पुलिस की होती है. अर्थात् जैसे किसी भी व्यस्त मार्ग पर ट्रैफिक पुलिस की नियुक्ति किसी भी प्रकार की दुर्घटना को रोकने के लिए की जाती है, वैसे ही बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता के जो मानदंड निर्धारित किए गए हैं, उनका अनुपालन करने से किसी भी प्रकार की आर्थिक हानि से बचा जा सकता है.



निवारक सतर्कता का सीधा संबंध भ्रष्टाचार तथा धोखाधड़ी की घटना को रोकने से है. किसी भी क्षेत्र में व्याप्त भ्रष्टाचार तथा धोखाधड़ी उस क्षेत्र को दीमक की तरह चाट कर खोखला कर देती है. अर्थात् यदि हमें अपने देश को सशक्त एवं आत्मनिर्भर बनाना है तो हमें निवारक सतर्कता पर ध्यान केंद्रित करना होगा. निवारक सतर्कता जहाँ एक ओर बैंकिंग की प्रक्रिया एवं प्रणाली में पारदर्शिता लाती है, वहीं दूसरी ओर ग्राहकों को सुरक्षित बैंकिंग करने का अनुभव एवं आनंद प्रदान करती है. ग्राहकों को जब यह विश्वास हो जाता है कि बैंक ने उसकी जमा पूँजी को सुरक्षित रखने हेतु प्रत्येक सुरक्षा मानकों का अनुपालन किया है तो ग्राहक को संतुष्टि मिलती है. हम आए दिन सुनते रहते हैं कि धोखाधड़ी करने वालों ने विभिन्न तरह का प्रलोभन देकर लोगों को ठगी का शिकार बना लिया है. ऐसे समय में निवारक सतर्कता की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है. निवारक सतर्कता लोगों को जागरूक बनाकर उन्हें धोखाधड़ी का शिकार होने से बचा सकती है. अतः, बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता की भूमिका को हम निम्न रूप में देख सकते हैं :-

➤ वर्तमान समय में हमलोग अपना अधिकतर काम ऑनलाइन माध्यम से कर रहे हैं. आजकल हम घर बैठे ही बैंकिंग के लगभग सभी कार्य करते हैं, लगभग सभी प्रकार के बिल का भुगतान ऑनलाइन करते हैं, खरीददारी ऑनलाइन करते हैं. शायद यही कारण है कि ऑनलाइन धोखाधड़ी करने वाले लोग अलग-अलग तरीके ढूँढ कर लोगों के साथ धोखाधड़ी की घटना को अंजाम देते हैं. आजकल ऑनलाइन धोखाधड़ी करने वाले लोग विभिन्न तरह का प्रलोभन देकर, खाता/डेबिट कार्ड फ्रीज हो जाने का भय दिखाकर लोगों के साथ धोखाधड़ी करते हैं तथा उनके बैंक में जमा राशि निकाल लेते हैं. ऐसे में बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में निवारक सतर्कता की भूमिका काफी बढ़ जाती है. अतः, हमें अपने ग्राहकों को सतर्क रहकर बैंकिंग करने तथा ऑनलाइन ट्रांजेक्शन करने हेतु जागरूक करना चाहिए. हमें ग्राहकों को तथा आम नागरिकों को जागरूक करना होगा कि कोई भी बैंक कर्मचारी बैंक खाते को अपडेट करने के लिए लोगों से उनके

बैंक खाते से जुड़ी गोपनीय जानकारी नहीं माँगता है.

- वर्तमान में धोखाधड़ी करने वालों ने लोगों के साथ ऑनलाइन धोखाधड़ी करने का एक तरीका और ढूँढ निकाला है. हैकर्स लोगों से मोबाइल नंबर और बैंक अकाउंट जैसी जानकारी अपडेट करने को कहते हैं और इसके लिए वे एक लिंक भी एसएमएस के जरिए भेजते हैं. जैसे ही कोई व्यक्ति हैकर्स की बातों में आकर अपनी जानकारी भर देता है तो समझो वह ठगों के चंगुल में फंस जाता है. अतः, हमें लोगों को जागरूक करना होगा कि किसी भी प्रलोभन में आकर किसी भी अज्ञात लिंक को क्लिक न करें.
- कभी - कभी ट्रांजेक्शन करते समय ट्रांजेक्शन सफल नहीं होने के कारण हमारे खाते से राशि डेबिट हो जाती है और हम उक्त राशि को रिफंड कराने हेतु संबंधित विभाग का नंबर इंटरनेट पर ढूँढकर फोन करते हैं. कुछ मामलों में यह देखा गया है कि इंटरनेट पर उपलब्ध संबंधित विभाग का नंबर भी गलत होता है तथा हमारे द्वारा किया गया फोन ऑनलाइन धोखाधड़ी करने वाले को लग जाता है. कुछ ऐसी ही घटना मेरे साथ भी हुई थी. मेरे कुछ पैसे एयर इंडिया में फंस गए थे जिसके रिफंड के लिए मैंने इंटरनेट में ढूँढकर फोन लगाया था. फोन रिसीव करने वाले व्यक्ति ने मुझसे कहा कि आप प्ले स्टोर से एक एप्प डाउनलोड कर लीजिए तथा उस एप्प को खोलिए. एप्प के खुलते ही आपका रिफंड आपके खाते में क्रेडिट हो जाएगा. उस व्यक्ति की बात को सुनकर थोड़ी देर के लिए मुझे लगा कि एप्प डाउनलोड कर लेते हैं ताकि रिफंड मेरे खाते में क्रेडिट हो जाए लेकिन अचानक मुझे लगा कि मेरी बात ऑनलाइन धोखाधड़ी करने वाले से हो रही है. मैंने तुरंत फोन काट दिया. अर्थात् यदि हम सतर्क न रहें तो ऑनलाइन धोखाधड़ी करने वाले किसी भी रूप में, किसी भी माध्यम से हमारे साथ धोखाधड़ी कर सकते हैं.

- वर्तमान समय में क्लोन चेक के माध्यम से धोखाधड़ी करने की घटनाएं बढ़ी हैं. धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति अक्सर सरकारी विभाग के खाते को अपना निशाना बनाते हैं. सरकारी विभाग के खाते में धोखाधड़ी की घटना होने से जहाँ एक ओर बड़ी राशि की अवैध निकासी हो जाती है वहीं दूसरी ओर संबंधित बैंक से सरकारी विभाग का विश्वास उठ जाता है. यदि हम निवारक सतर्कता का अनुपालन करते हुए खाते में मोबाइल नंबर एवं ई मेल आईडी अद्यतन कर देते हैं तो इस प्रकार की धोखाधड़ी की घटना को रोका जा सकता है.
- बैंक ने चेक के माध्यम से निर्दिष्ट राशि का ट्रांसफर करने से पूर्व चेक जारीकर्ता से पुष्टि प्राप्त करने की प्रक्रिया का अनुपालन करने का दिशानिर्देश बनाया है. यह निवारक सतर्कता का ही एक अभिन्न हिस्सा है. यदि हम चेक जारी करने से पूर्व चेक जारीकर्ता से पुष्टि प्राप्त कर लेते हैं तो जाली चेक के भुगतान करने की घटनाओं को रोका जा सकता है.

ऋण स्वीकृत करने के पूर्व एवं ऋण स्वीकृत करने के पश्चात निरीक्षण किया जाना भी निवारक सतर्कता के अंतर्गत आता है. यदि हम इसका अनुपालन करते हैं तो गलत व्यक्ति को ऋण स्वीकृत करने की घटनाओं को रोका जा सकता है तथा हम बैंक के द्वारा दिए गए ऋण के माध्यम से तैयार की गई परिसंपत्ति की निगरानी भी कर सकते हैं.

- हमारे बैंक में एक दिन में 03 बार ऑफ़ सोल ट्रांजेक्शन की रिपोर्ट जनरेट की प्रक्रिया भी है. यदि हम इस प्रक्रिया का अनुपालन करते हैं तो हम धोखाधड़ी की घटना को रोक सकते हैं.
- ऑनलाइन धोखाधड़ी की घटनाएं तब होती हैं जब हम सतर्क नहीं रहते हैं. जालसाज व्यक्ति अक्सर फोन करके बैंक खाते से संबंधित गोपनीय जानकारी जैसे कि डेबिट कार्ड का पिन, सीवीवी नंबर, बैधता आदि की जानकारी माँगकर ऑनलाइन धोखाधड़ी को अंजाम देते हैं.

अतः, यदि हम सतर्क एवं जागरूक रहें तो ऑनलाइन धोखाधड़ी की घटना को रोका जा सकता है. इस दिशा में ग्राहकों को जागरूक करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा विभिन्न राष्ट्रीय चैनलों एवं समाचार पत्रों में लगातार विज्ञापन दिए जा रहे हैं ताकि ग्राहक जागरूक रहकर सुरक्षित बैंकिंग करें.

- बैंकिंग दिशानिर्देशानुसार हमें अपने डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग आदि का पासवर्ड नियमित रूप से बदलना होता है. यदि हम पासवर्ड को नियमित रूप से बदलते रहते हैं तो धोखाधड़ी की घटनाओं को रोका जा सकता है.

निवारक सतर्कता हमें सुरक्षित बैंकिंग करने हेतु जागरूक बनाता है तथा ऑनलाइन ट्रांजेक्शन करते समय क्या करें और क्या न करें की जानकारी देता है. जहाँ एक ओर भारतीय रिज़र्व बैंक प्रिन्ट एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में व्यापक प्रचार-प्रसार करके लोगों को सुरक्षित बैंकिंग करने हेतु जागरूक कर रहा है, वहीं दूसरी ओर ऑनलाइन धोखाधड़ी के बढ़ते हुए मामलों को देखते हुए भारत सरकार ने हाल ही में 55260 हेल्पलाइन नंबर जारी किया है. अगर आप ऐसे किसी हादसे या अपराध के शिकार होते हैं तो इस नंबर पर तुरंत कॉल करें. आप धोखाधड़ी की शिकायत इस नंबर पर दर्ज करा सकते हैं. फिलहाल राष्ट्रीय हेल्पलाइन नंबर की शुरुआत 7 राज्यों छत्तीसगढ़, दिल्ली, मध्य प्रदेश, राजस्थान, तेलंगाना, उत्तराखंड और उत्तर प्रदेश में की गई है. आने वाले दिनों में इस नंबर को कुछ अन्य राज्यों में भी लागू किया जाएगा. अतः, हम कह सकते हैं कि भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग प्रणाली को सुरक्षित बनाने के लिए हर संभव कदम उठाए हैं, जरूरत सिर्फ इतनी है कि हम सुरक्षित बैंकिंग करने हेतु अपने हिस्से की जिम्मेदारी का स्वयं निर्वहन करें तथा दूसरों को भी सुरक्षित बैंकिंग करने हेतु जागरूक करें. यदि हम सब मिलकर निवारक सतर्कता के मानदंडों का अनुपालन करेंगे तो हम सुरक्षित बैंकिंग का आनंद ले पाएंगे.

❖❖❖



**चंदन कुमार वर्मा**

मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)

अंचल कार्यालय, भोपाल



# डिजिटल बैंकिंग

## परिचय

मानव सभ्यता सेठ साहुकारों, जमींदारों, राजा-महाराजाओं, निजी बैंकों और सरकारों द्वारा संचालित बैंकिंग व्यवस्था से परिचित है। एक दशक पहले बैंकिंग इकोसिस्टम में बैंकिंग यूनिकॉर्नों का प्रादुर्भाव हुआ जिन्होंने नई-नई तकनीकों के माध्यम से बैंकिंग सिस्टम में व्यापक परिवर्तन कर दिया। इनके इन नवाचारों से दुनिया के बहुत सारे बड़े निजी और सरकारी बैंकों ने हवा का रुख भांपा और इसके अनुसार अपने को बदलने की शुरुआत की।

डिजिटल बैंकिंग, विकिपीडिया के अनुसार ऑनलाइन बैंकिंग की ओर बढ़ने के व्यापक संदर्भ का हिस्सा है जहां बैंकिंग सेवाएं इंटरनेट पर प्रदान की जाती हैं। बैंकिंग सेवाओं के डिजिटलीकरण में पिछले एक दशक में तेजी आई है और इसे दो श्रेणियों में बाँट कर देखा जा सकता है। पहला मौजूदा प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण है तथा दूसरा डिजिटल और डेटा को ध्यान में रखते हुए उन्हें इंटरनेट और मोबाइल चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को उपलब्ध कराना।

आज बैंक इस सेवा के लिए उच्च गुणवत्ता वाले वेब और मोबाइल साइटों/ ऐप्स की पेशकश कर रहे हैं जिसमें भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, आधार नंबर, यूपीआई और 3जी/ 4जी नेटवर्क एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। आज यह केवल एक अतिरिक्त सुविधा न होकर पूरी तरह से एकीकृत मोबाइल अनुभव है, जिसमें ग्राहक अपने स्मार्टफोन या टैबलेट का उपयोग उन सभी बैंकिंग सेवा के लिए कर रहे हैं जिसके लिए उन्हें ब्रिक और मोटार की संरचना पर निर्भर रहना पड़ता था।

**बेहतरीन ग्राहक सेवा: नई तकनीक के साथ कदम ताल करते बैंक**

## बिग डेटा और प्रोडक्टिव विश्लेषण

❖ बिग डेटा एनालिटिक्स का इस्तेमाल कर बैंक अपने ग्राहकों की प्रोफाइल तैयार कर उनके वास्तविक ऑनलाइन बैंकिंग व्यवहार को ट्रैक कर रहे हैं। इसके पश्चात ऐसे ग्राहकों को उनकी पसंद की सेवाओं

को ऑफर करते हैं। आज लगभग सभी वित्तीय संस्थाएं बिग डेटा का पूरी क्षमता से इस्तेमाल कर रही हैं जिससे बैंकों और ग्राहकों दोनों के लिए विन-विन की स्थिति बनी है।

## 1) पीएसबी लोन इन 59 मिनट

इस प्रक्रिया में बैंक उनके डेटा बेस में उपलब्ध जानकारी और ग्राहकों द्वारा उपलब्ध कराई गई बैलेंस शीट, बैंक स्टेटमेंट, आयकर रिटर्न और जीएसटी रिटर्न का इस तकनीक से विश्लेषण कर पात्र उधारकर्ता को सैद्धांतिक रूप से ऋण स्वीकृत या अस्वीकृत कर रहे हैं।

## 2) बाँब वर्ल्ड द्वारा चुटकियों में पर्सनल ऋण

बैंक ऑफ बडौदा अपने वर्तमान ग्राहकों के डेटा बेस का अध्ययन कर रु. 50000 तक के ऋण तत्काल स्वीकृत या अस्वीकृत कर रहा है।

## क्लाउड तकनीक का उपयोग

❖ बैंकों को अपने डेटा को सुरक्षित रखने के लिए बड़े इन्फ्रास्ट्रक्चर की जरूरत पड़ती है इसके लिए बैंकों को अपने कैपिटल का बड़ा हिस्सा हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर खरीदने के साथ-साथ इसकी सुरक्षा पर खर्च करना पड़ता है। वर्तमान दौर में क्लाउड तकनीक एक बेहतर विकल्प है जो बैंकों के डेटा को क्लाउड में स्टोर और सेफ रखती है। यह तकनीक बैंकों के परिचालन मॉडल और ग्राहकों को निम्न रूपों में लाभान्वित कर रही है।

## 1) कस्टमर इनसाइट में वृद्धि

कस्टमर इनसाइट में गुणात्मक वृद्धि के लिए डेटा के विश्लेषण की जरूरत होती है। अगर यह डेटा क्लाउड नेटवर्क पर है तो इसे रियल टाइम पर विश्लेषित करके ग्राहक को उपयुक्त और त्वरित सुझाव दिए जा सकते हैं।

## 2) बैंकों की दक्षता में सुधार

कई वित्तीय संगठन ग्राहक अनुभवों को प्रभावित करने वाली बैंक-ऑफिस प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित, स्वचालित और कनेक्ट करने के लिए संघर्ष करते हैं। कई बार डेटा का अलग-अलग प्लेटफार्म पर होना भी समस्या पैदा करता है। क्लाउड तकनीक के माध्यम से कई डेटा और परिचालन प्रणालियों को एक साथ लाकर बिना समय गवाएं अधिक प्रोडक्टिव और प्रभावशाली निर्णय लिए जा रहे हैं।

## 3) इनोवेशन को बढ़ावा

क्लाउड तकनीक का इस्तेमाल करके बैंक अपने उत्पाद नियोजन साइकल को कम कर रहे हैं। इससे प्रोडक्ट टेस्टिंग के समय में कमी हो रही है, इसकी वजह से वित्तीय संस्थानों को वास्तविक समय में बाजार की स्वीकृति या अस्वीकृति मिल जा रही है।

## कृत्रिम बुद्धिमत्ता और मशीन लैंग्वेज का इस्तेमाल

❖ बैंकिंग आज मनुष्यों और मशीनों के बीच गठजोड़ की गवाह है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता और मशीन लैंग्वेज, मशीनों के साथ मानव अनुभवों को पर्सनलाइस करने के लिए काम कर रहा है उनमें से कुछ निम्न हैं।

### 1) बेहतर ग्राहक सेवा

कृत्रिम बुद्धिमत्ता ग्राहकों के पूर्व लेन-देन और उनके व्यवहार का गहराई से यथासंभव अध्ययन करता है और बैंकों के सामने अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करता है। इस रिपोर्ट के आधार पर आज बैंक ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुसार उत्पादों का सुझाव प्रदान कर रहे हैं जिससे ग्राहकों में बैंक के प्रति लगाव और लॉयल्टी बढ़ रही है।

### 2) संभावित परिदृश्यों की भविष्यवाणी करना और धोखाधड़ी को रोकना

कृत्रिम बुद्धिमत्ता ग्राहक के पिछले डेटा व्यवहार विश्लेषण के आधार पर संभावित परिणामों और भविष्य के रुझानों की भविष्यवाणी करने में सक्षम है। यह विभिन्न धोखाधड़ी को रोकने, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग तकनीकों की पहचान करने और ग्राहकों को सतर्क करने में भी मदद कर रहा है।

## संबंधित मामले

### 1) जेपी मॉर्गन चैस बैंक

इस अग्रणी बैंक ने कॉन्ट्रैक्ट इंटेलिजेंस नामक एक स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट सिस्टम विकसित किया है जो डेटा एल्गोरिथ्म और मशीन लर्निंग पर आधारित आवश्यक दस्तावेजों और उनमें निहित महत्वपूर्ण जानकारी को जल्दी से खोजने में मदद करता है।

## 2) बैंक ऑफ अमेरिका

इसका चैटबॉट ग्राहक के डेटा का विश्लेषण करता है और अगर ग्राहक ने अपनी आदतों के विपरीत कोई खर्च किया तो उन्हें चेतावनी भी देता है। यह उपयोगकर्ता को अपने बिलों का भुगतान करने की आवश्यकता की याद दिलाता है।

## 3) एचडीएफसी बैंक

इस बैंक का चैटबॉट "ईवा" ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के बारे में तुरंत जानकारी प्रदान करता है।

## रोबोटिक तकनीक का प्रयोग

❖ रोबोटिक तकनीक का मुख्य उद्देश्य बैंक शाखाओं को मानव रहित बनाना है। यह बैंकिंग इंडस्ट्री में अपने शुरुआती चरण में हैं पर यह भविष्य में एक गेम चेंजर साबित होगा।

## संबंधित मामले

### 1) टोक्यो-मित्सुबिशी यूएफजे बैंक का नाओ

नाओ, क्रेडिट कार्ड खो जाने पर सुझाव देगा। बैंक में खाता कैसे खोलें पुछने पर यह बैंक स्टाफ की तरह सटीक जानकारी प्रदान करता है। यह शाखा में आने वाले ग्राहकों को ग्रीट करने के साथ बिजनेस कार्ड भी प्रदान करता है।

### 2) जापानीस मिजुहो बैंक का पीपर

पीपर, बैंकिंग उद्योग में सबसे लोकप्रिय रोबोट है। यह मानव भावनाओं को पहचानने और इसे समायोजित करने में सक्षम है। यह ग्राहकों को बैंक प्रोडक्ट के बारे में बताता है तथा ग्राहकों के साथ सेल्फी भी लेता है।

### 3) आईसीआईसीआई बैंक का स्मार्ट वॉल्ट

यह रोबोटिक लॉकर है। इसे दिन या रात किसी भी समय और यहां तक कि बैंक की छुट्टियों में भी इसका उपयोग कर सकते हैं। इसको ऑपरेट करने के लिए ग्राहक अपने डेबिट कार्ड को स्वीच करेगा तत्पश्चात पिन का इस्तेमाल कर इसे प्रमाणित करेगा। इसमें उच्च कोटि की सुरक्षा प्रदान की गई है।

### 4) एचडीएफसी बैंक का इरा

इरा ह्यूमनॉइड और इंटरैक्टिव है। अगर आपको यह पता नहीं है कि आप का काम किस काउंटर पर होगा तो यह आपको उक्त काउंटर तक पहुंचा सकता है। रोबोट की मेमोरी में ब्रांच का लेआउट फीड होता है और यह उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए कमांड के अनुसार ऑपरेशन करता है। इसके अतिरिक्त यह प्रोडक्ट की भी जानकारी देता है।

## ब्लॉक चेन टेक्नोलॉजी का प्रयोग

❖ आज बैंक इसका प्रयोग बिचौलियों के बिना धन अंतरण, लेन-देन स्वचालन और सूचना प्रमाणीकरण जैसी सेवा देने के लिए कर रहे हैं।



## संबंधित मामले

- 1) एचएसबीसी बैंक द्वारा 2019 में प्रथम बार ट्रेड फाइनेंस में ब्लॉकचेन का सफल उपयोग किया गया.
- 2) कैम्ब्रिज ब्लॉकचेन और ट्रेडल फिनटेक कंपनी नो योर कस्टमर के लिए ब्लॉकचेन का उपयोग कर रहे हैं.
- 3) मिनिस्ट्री ऑफ इलेक्ट्रॉनिक्स एंड इन्फार्मेशन टेक्नोलाजी की वेबसाइट पर दिनांक 29-09-2022 तक भारत में इस तकनीकी के तहत कुल 31965663 लेन-देन किये जा चुके थे.

## मेटावर्स – डिजिटल बैंकिंग का भविष्य

मेटावर्स बैंकिंग विभिन्न प्रौद्योगिकियों जैसे एआर, वीआर, मशीन लर्निंग, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और ब्लॉकचेन को एक प्लेटफार्म पर ला कर लोगों को 3डी वर्चुअल स्पेस में प्रभावी ढंग से इंटरैक्ट करने की सुविधा प्रदान करेगी.

## भारत सरकार के नवीनतम कदम

- 1) बजट 2022-2023 में 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां स्थापित करने की घोषणा.
- 2) ईज 5.0 दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों का डिजिटल ग्राहक अनुभव पर फोकस.
- 3) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा के संबंध में युद्ध स्तर पर काम करना.
- 4) मिनिस्ट्री ऑफ इलेक्ट्रॉनिक्स एंड इन्फार्मेशन टेक्नोलाजी द्वारा 4 सेक्टर के लिए ब्लॉकचेन तैयार करना.
- 5) कार्ड टोकेनाइज़ेशन

## चुनौतियाँ

डार्विन का योग्यतम की उत्तरजीविता सिद्धांत: डिजिटल डार्विनिस्म डिजिटल बैंक, नियो बैंक, चैलेंजर बैंक आदि आज बैंकिंग में नए खिलाड़ी हैं जो वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में अंगद की तरह पैर जमाने की कोशिश कर रहे हैं.

महाभारत में एक प्रसंग द्रौपदी स्वयंवर का था जिसमें अर्जुन की निगाहें केवल और केवल मछली की आँख पर थी. उसी तरह ये डिजिटल बैंक आधुनिक बैंकिंग व्यवस्था में उस अर्जुन की तरह हैं जो सभी नवीनतम तकनीक को अपने गांडीव में संजोए मैदान में उतर चुके हैं और उनकी आँखें उन ग्राहकों के समूह पर हैं जिनका विभिन्न कारणों से परंपरागत बैंकों से मोह भंग हो रहा है. आज इन परंपरागत बैंकों के सामने करो या मरो की स्थिति है.

## बेबी बूमर बनाम मिलेनियल्स कस्टमर

आज बैंक तीन तरह के ग्राहकों को डील कर रहे हैं जिसमें बेबी बूमर या पुराने जेन एक्स, यंग जेन एक्स और मिलेनियल्स हैं. बेबी बूमर बदलाव को नापसंद करने वाले लोग हैं. ये वो ग्राहक हैं जो अपने पासबुक पर जमा निकासी को चढ़वाने के लिए पूरे दिन इंतजार कर सकते हैं या कई दिनों तक बैंक में आ सकते हैं और प्रायः ग्राहक सेवा में कमी को शंकर भगवान की तरह विषपान करके भुला देते हैं.

दूसरी तरफ आज का मिलेनियल और युवा जेन एक्स है. यह ग्रुप सेवाओं को लेकर काफी सतर्क और आतुर रहता है. यह हमेशा अधिक से अधिक और बेहतर विकल्प की तलाश में रहता है. यह सुपरटेक सेवी तो है ही. इन्हें समझना और हमेशा खुश रखना कठिन होता है. किसी सेवा में कमी होने पर ये ट्विटर, फेसबुक, इन्स्टाग्राम या मंत्रालय को टैग करने में कोई संकोच नहीं करते. इस तरह के ग्राहकों को ट्रैवलिंग कस्टमर की संज्ञा दी जाती है. इन ट्रैवलिंग कस्टमर को अपने साथ जोड़े रखना एक बहुत बड़ा चैलेंजिंग टास्क है.

## सुरक्षा

डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करने से बैंकों और ग्राहकों के फायदे तो हैं पर इन प्लेटफार्मों को सेफ रखना चुनौतीपूर्ण है. समय-समय पर बैंकों के क्रेडिट कार्ड के डेटा लीक होने की खबर विगत में समाचारों की सुर्खियाँ बटोर चुकी हैं.

## छोटे बैंक

इस डिजिटल के दौर में छोटे बैंकों की चुनौतियाँ अभी भी बरकरार हैं. ये बैंक येन केन प्रकारेण विनियामक पूंजी को तो मैनेज कर ले रहे हैं, पर पूरी तरह से अपने आप को डिजिटल बैंकिंग में परिवर्तन करने के लिए कहीं न कहीं संसाधन का अभाव झेल रहे हैं. इस परिस्थिति में भारतीय रिज़र्व बैंक को आगे आना होगा नहीं तो इन बैंकों के साथ लाखों लोगों का विश्वास भी डूब जाएगा.

## निष्कर्ष

यह स्पष्ट है कि बैंकों के पास अभी प्रौद्योगिकी को एकीकृत करने और गति प्रदान करने के लिए बहुत सारे अवसर हैं. इस प्रक्रिया का पहला और महत्वपूर्ण कदम पारंपरिक बैंकों के लिए डिजिटल बैंकिंग स्पेक्ट्रम पर अपनी जगह की पहचान करना है. चाहे वह बैंकिंग-फिनटेक साझेदारी, बीएएपी, एआई या ब्लॉकचेन के माध्यम से हो, बैंको को डिजिटल बैंकिंग स्पेक्ट्रम को समझने के बाद एक स्पष्ट रणनीति बनानी होगी. फिनटेक, निओ बैंक, चैलेंजर बैंक इस डिजिटल क्रांति को डिसरप्ट करते रहेंगे जिससे पारंपरिक बैंकों पर प्रासंगिक और प्रतिस्पर्धी बने रहने का दबाव बना रहेगा जिसका अंततः लाभ ग्राहकों को मिलेगा.

❖❖❖



**आशुतोष श्रीवास्तव**

मुख्य प्रबंधक

बडौदा अकादमी, लखनऊ

## राजभाषा कार्यान्वयन

### वार्षिक राजभाषा समारोह एवं हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन



23 नवंबर, 2022 को प्रधान कार्यालय, बड़ौदा द्वारा वार्षिक राजभाषा समारोह एवं हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में गुजराती साहित्य के वरिष्ठ साहित्यकार पद्मश्री सितांशु यशश्चंद्र, मुख्य अतिथि के रूप में उपस्थित रहे। मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) श्री दिनेश पंत, ने कार्यक्रम की अध्यक्षता की। इस अवसर पर मुख्य महाप्रबंधक श्री अजय कुमार खोसला, श्रीमती अर्चना पाण्डेय, प्रमुख (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री संजय सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



इस कार्यक्रम में बैंक की महत्वाकांक्षी योजना बड़ौदा मेधावी विद्यार्थी सम्मान के तहत वर्ष 2021-22 के मेधावी विद्यार्थियों को प्रशस्ति-फलक से सम्मानित किया गया। तदुपरांत बड़ौदा राजभाषा पुरस्कार वर्ष 2021-22 के विजेता विभागों/ वर्टिकल को शील्ड प्रदान कर पुरस्कृत किया गया। साथ ही, हिंदी दिवस 2022 के अवसर पर प्रधान कार्यालय स्तर पर सभी संवर्गों हेतु आयोजित विभिन्न हिंदी प्रतियोगिताओं के विजेताओं को पुरस्कार प्रदान किए गए। कार्यक्रम के दूसरे सत्र में हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन किया गया जिसमें प्रसिद्ध हास्य कवि श्री राजेंद्र मालवीय 'आलसी', श्री रसिक गुप्ता, डॉ. रजनीकांत मिश्र एवं श्री संजय बंसल ने अपनी प्रस्तुति दी।

### बैंक के राजभाषा अधिकारियों की अर्धवार्षिक राजभाषा समीक्षा बैठक का आयोजन

प्रधान कार्यालय, बड़ौदा द्वारा 05-06 दिसंबर, 2022 को भुवनेश्वर में बैंक के राजभाषा अधिकारियों की अर्धवार्षिक राजभाषा समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। इस समीक्षा बैठक के उद्घाटन सत्र में प्रसिद्ध भाषाविद्, लेखक और अनुवादक डॉ. शंकरलाल पुरोहित मुख्य अतिथि के रूप में उपस्थित रहे। बैठक के उद्घाटन सत्र में पटना अंचल के नेटवर्क उप महाप्रबंधक श्री आर के मोहंती ने स्वागत संबोधन दिया और धन्यवाद ज्ञापन भुवनेश्वर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव कृष्णा ने किया।



समीक्षा बैठक के दूसरे दिन बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना और पटना अंचल के अंचल प्रमुख श्री सोनाम टी भूटिया विशेष रूप से उपस्थित रहे। प्रमुख-राजभाषा एवं संसदीय समिति श्री संजय सिंह और सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री पुनीत कुमार मिश्र द्वारा सभी अंचलों और बैंक के संयोजन में कार्यरत चयनित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों की राजभाषा विषयक गहन समीक्षा की गई। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय द्वारा चलाए गए विभिन्न अभियान के विजेताओं को सम्मानित भी किया गया।



### भाषा विमर्श कार्यक्रम का आयोजन



15 दिसंबर 2022 को प्रधान कार्यालय, बड़ौदा के सभी विभागों के लिए भाषा विमर्श कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में मुख्य वक्ता के रूप में उपस्थित बड़ौदा अकादमी, वडोदरा के मुख्य प्रबंधक श्री गौतम कुमार ने जीवन में कृतज्ञता का जादू विषय पर व्याख्यान दिया। इस अवसर पर सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री पुनीत कुमार मिश्र और प्रमुख (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री संजय सिंह ने प्रतिभागियों को हिन्दी के प्रगामी प्रयोग के संबंध में मार्गदर्शन प्रदान किया। कार्यक्रम के समापन पर स्टाफ सदस्यों के लिए एक सामूहिक गतिविधि का आयोजन किया गया और विजेताओं को पुरस्कृत किया गया।



देखते-देखते कब बाल सफेद हो गए, कब झुर्रियां निकल आईं और रिटायरमेंट का दिन भी आ गया पता ही न चला. रिटायरमेंट के बाद भी समीर अपने घर पुणे में ही रहना चाहता था पर अंजली का अधिकांश समय अपने बेटे के पास मुंबई में ही कटता था. समीर को मुंबई की भाग दौड़ वाली जिंदगी रास नहीं आती थी. उसकी गृहस्थी पुणे से ही शुरू हुई थी और पुणे ही उसकी कर्मभूमि रही, सो पुणे से उसे प्यार था. उसका अधिकांश समय पुणे में ही बीतता. छः महीने पर वह मुंबई जाता भी तो चार दिन से ज्यादा टिक नहीं पाता और अंजली तो अपने बेटे, बहू, पोते में इतनी मगन रहती कि उसे मुंबई से हटने का मन ही नहीं करता.

यूं तो पुणे के उस बड़े से घर में कोई कमी नहीं थी. नौकर-चाकर हर समय उसकी खिदमत में लगे रहते पर कुछ तो था जो समीर को अंदर ही अंदर खाये जा रहा था. कभी जब मन करता तो वाराणसी जाकर माँ-बाबू जी से मिल आता. इतनी उम्र के बाद भी माँ की गोद में सर रख कर लेटने में उसे दुनिया का सबसे बड़ा सुख मिलता.

....पर ये क्या....लेते ही लेते उसकी आँखों में आँसू आ जाते.....माँ चिन्तित हो जाती. उसके सर पर हाथ फिराते हुए पूछती क्या हुआ बेटा? कुछ बात है क्या? समीर संयत होकर सिर्फ इतना ही कहता नहीं माँ सब ठीक है. बस तेरी गोद में सर रखते ही आँखों में आँसू आ गए. जब भी वह कहता कि आप लोग चलकर हमारे साथ पुणे में ही रहिए तो इस बात पर बाबू जी ठहाका लगाते और कहते अरे पगले! दुनिया भर से लोग बनारस आते हैं मोक्ष के लिए और तू हमें साक्षात् शिव के इस मोक्षदायिनी बनारस को छोड़ने को कह रहा है. तू हमारी चिन्ता बिल्कुल मत कर. अभी तेरे बाप में काफी दम बाकी है. हमें अभी कुछ नहीं होने वाला.

इसी बीच साल भर के अंदर समीर की माँ और बाबूजी का देहान्त हो गया. माँ बाबूजी के देहान्त के बाद तो समीर जैसे बिल्कुल टूट ही गया था. वाराणसी की सारी जमीन जायदाद बेचकर समीर पुणे में ही सेटल हो गया था. किसी अपने का पास न होना समीर को डिप्रेशन के गर्त में धकेल रहा था. दिन ब दिन समीर अकेलेपन और खामोशी के समंदर में डूबता जा रहा था. न किसी से बात करता न ही फोन करता. नौकर-चाकर साफ सफाई कर देते. महाजन खाना बना देता, खिला देता फिर सब अपने-अपने काम धंधे में लग जाते. फिर दिन भर समीर अकेला रहता और उसके साथ रहता इतने बड़े घर में पसरा श्मशान जैसा सन्नाटा. वह बस ईजीचेयर पर पसरा रहता. किसी के आने-जाने का सवाल ही नहीं था. न उसे कहीं आने-जाने का मन ही करता था. पर मन का क्या वह तो हर वक्त किसी अपने को खोजता ही रहता और समीर बस उसी अपने को खोजता रहता वो कौन है? कहाँ है? उसे समझ में नहीं आता. अपना अधिकांश समय पुणे में ही बिता रहा था. अपनों के होते हुए भी अकेला रहना समीर को अंदर ही अंदर खाए जा रहा था. आज भी टेरेस पर तन्हा टहलता हुआ, शून्य को ताकता अपने अतीत को याद करता हुआ समीर उस अपने को खोज रहा था जो अब अजनबी सी होकर रह गई है! आज भी उसका मन ढेर सारी बातें उस अपने से करने को बेचैन था जो न जाने कहाँ खो गई है. तीस साल हो गए थे शादी को पर सारी यादें इस कदर जहन में घूमती रहती जैसे कल की ही बात हो.

XXXXX

अरे! भाई जल्दी करो. आधे घंटे से दोनों कार में बैठे हैं, रात भर के जगे हैं. थके होंगे. समीर के बाबूजी उसकी माँ को बोले जा रहे थे. दरअसल शादी के बाद घर आई नई बहू के पलक्षण की तैयारी चल रही थी. माँ तो माँ थी. बहू के स्वागत में कोई कमी नहीं होनी चाहिए, इसकी पूरी व्यवस्था में लगी थी. आखिरकार घंटे भर की तैयारी के बाद बहू के पलक्षण की बेला आ ही गई. दर्जनों औरतों ने बड़ी सी थाल में एक जलता दीपक और जाने क्या-क्या लेकर पलक्षण के लिए



# अजलबीयत

कार के दरवाजे को जैसे घर सा लिया था. खैर एक घंटे उनकी पलक्षण होती रही. बहू ने पहला कदम गाड़ी से निकाला वो भी खंचीये में. आलते से रंगे बहू के कदम घर में आगे बढ़ते जा रहे थे और अपने पीछे कदमों के लाल निशान छोड़ते हुए, जैसे साक्षात् लक्ष्मी का घर में आगमन हुआ हो. समीर की माँ भी बहुत खुश थीं. खुश भी क्यों न होतीं. लक्ष्मी जैसी सुन्दर सलोनी बहू जो घर लाई थीं. फिर शुरू हुए दूसरे रस्मों रिवाज और दुनिया भर के मंगलगीत और ये सब खत्म होते-होते शाम के पाँच बज गए थे.

अंजली का भी थकावट से बुरा हाल था. किसी तरह वो बस सोना चाहती थी. सारे रस्मों रिवाज के बाद उसकी ननदें उसे छोड़ने उसके कमरे तक आईं, जहाँ तमाम तरह के फूलों से खुबसूरती से सजी सेज उसका स्वागत कर रही थी. थोड़ी देर बाद ननदों का झुंड बाहर चला गया. कमरे में खुद को अकेले पाकर अंजली ने एक लंबी साँस ली और थोड़ी देर आराम करने की सोचकर वहीं पलंग के किनारे लेट गई. कब आँख लग गई कब गहरी नींद में चली गई उसे पता भी नहीं चला. जब नींद खुली तो पाया कि सुबह हो गई थी और खिड़की से सूरज की किरणें अंदर झाँकते हुए उसके सौंदर्य की एक झलक देखने को बेकरार थीं. अंजली ने एक लंबी सी अंगड़ाई ली और कमरे के चारों ओर नजरें दौड़ाई. वह अचानक से ठिठक गई. समीर बगल के सोफे पर बैठा उसे बिना पलक झपकाये न जाने कब से निहारे जा रहा था. सोकर उठने के बाद अंजली की खुबसूरती बस देखते ही बन रही थी. समीर को अपने ही किस्मत पर रश्क हो रहा था. अगले दिन उन्हें हनीमून के लिए शिमला निकलना था. शिमला में हनीमून के वो सात दिन समीर और अंजली के लिए मानों पलक झपकते बीत गए.

XXXXX

शिमला से वापस आए दो दिन हो गए थे. आज रात की फ्लाइट से समीर को वापस अपनी नौकरी पर पुणे भी जाना था. उसे अकेले ही जाना था. अभी अंजली को यहीं वाराणसी में माँ बाबूजी के पास छोड़कर जाना था. अंजली आज सुबह से ही उदास थी. जब भी समीर से सामना होता रूआँसी दिख रही थी. समीर का जाना उसे अच्छा नहीं लग रहा था. फ्लाइट के लिए निकलने का समय हो रहा था. समीर अपने कमरे से अपना बैग निकालने गया था. अंजली की आँखों से बहते आँसू उसे भी कमजोर कर रहे थे. अपने जज्बात और आँसूओं पर काबू पाने का असफल प्रयास करते हुए समीर अंजली को समझा रहा था थोड़े दिनों की बात है, फिर तो साथ ही रहना है और माँ बाबूजी तो यहीं है. नौकर चाकर हैं सब तुम्हारा ख्याल रखेंगे. पर अंजली के आँसू कब रुकने वाले थे.

XXXXX

आज अंजली बहुत खुश थी. आज समीर आ रहा था. उसे भी इस बार उसके साथ ही जाना था. हफ्ते भर से पैकिंग कर रही थी. दूसरी तरफ माँ-बाप जैसे

सास-ससुर को छोड़कर जाने का दुख भी हो रहा था. पुणे आकर तो अंजली ने सारी दुनिया को ही भुला दिया था. समीर का ढेर सारा प्यार उसे किसी की याद आने ही नहीं देता. शादी के बाद समीर को भी मानो पंख लग गये थे! लगते भी क्यों न! अंजली के रूप में उसे एक साथी जो मिल गया था. अपने मन की सारी बातें उसे बताने को बेताब समीर हर वक्त अंजली के आगे-पीछे मंडराते रहता था. एक पल के लिये भी उसे अपनी आँखों से ओझल नहीं होने देता. अंजली भी समीर को पाकर मानो आसमान में उड़ रही थी. सही भी है, किसी भी लड़की को प्यार करने वाला जीवनसाथी मिल जाए तो फिर उसे और क्या चाहिए. कई बार अंजली को मम्मी का फोन आया बेटा तुम्हें गए तीन महीने हो गए कुछ दिनों के लिए तो आ जा. समय पंख लगाकर उड़ता है. देखते-देखते तीन साल कैसे बीत गये पता भी न चला. इस बीच घर में एक नन्हें मेहमान सुमित के आ जाने से घर की रौनक और बढ़ गई थी. उसकी नन्हें किलकारियों से घर गुलजार रहता.

XXXXX

सुमित 20 साल का हो गया था. इस बीच उनके परिवार में आई नन्हें पत्नी पलक जिसे सब प्यार से पल्लो बुलाते थे 17 साल की हो गई थी. दोनो बच्चों और घर-परिवार की जिम्मेदारियाँ निभाते-निभाते कब समीर और अंजली एक-दूसरे से दूर होते चले गये पता ही न चला. समय के साथ-साथ बच्चे बड़े होते गये. सुमित एक अच्छी मल्टीनेशनल कंपनी में मुंबई में अच्छे पद पर नौकरी कर रहा था. उचित समय पर उसकी शादी भी हो गई. पल्लो की भी शादी हो गई थी और वो अपने पति के साथ सिंगापुर में थी. सुमित अपनी माँ से बहुत प्यार करता था. अंजली खुद को बड़ा खुशकिस्मत समझती थी कि उसे ऐसा प्यार करने वाला बेटा भगवान ने दिया. सुमित अक्सर अपनी माँ को अपने पास ही रखता.

XXXXX

डॉ. बाजवा शहर के नामी गिरामी मनोचिकित्सकों में से एक थे. समीर का यूँ गुमसुम रहना और सबसे बातचीत बन्द कर देने की समस्या बढ़ती जा रही थी. उसकी यह खामोशी अंजली के बिल्कुल समझ में नहीं आती. इससे परेशान होकर ही उसने ये समस्या संध्या जो डॉ. बाजवा की पत्नी और अंजली की दोस्त भी थी, को बतायी. उसी ने प्रॉब्लम डॉ. बाजवा से डिस्कस करने की सलाह दी थी.

अंजली! सॉरी, मैं आपको अंजली बुला सकता हूँ? दरअसल मेरी छोटी बहन का नाम भी अंजली है, सो अचानक मुँह से निकल गया. नहीं-नहीं डॉक्टर साहब. कोई बात नहीं. आप भी तो मेरे बड़े भाई जैसे ही हैं, बस कैसे भी इस समस्या से निजात दिलवाएँ. अंजली! समीर के सारे रिपोर्ट मैंने देखे हैं. उसके सारे रिपोर्ट नार्मल हैं. एमआरआई की रिपोर्ट भी बिल्कुल नार्मल है. मैंने केस को बहुत गहराई से स्टडी भी किया है. अंजली ने चिन्ताजनक नजरों से डॉ. बाजवा को देखा. उन्होंने लंबी साँस ली और कुर्सी के पीठ से टेक लगाकर कुछ सोचने लगे. पाँच मिनट वैसे ही रहे और इधर अंजली का दिल जैसे बैठा जा रहा था. डॉ. बाजवा ने मुँह खोला अंजली समीर की बीमारी का कोई इलाज नहीं. उसे कोई दवा ठीक नहीं कर सकती.

अंजली रो पड़ी. डॉ. ने बोलना जारी रखा समीर की बीमारी का सिर्फ और सिर्फ एक ही इलाज है.

अंजली की आँखों में चमक आ गई थी. डॉ. साहब आप बताइए तो सही हम समीर को दुनिया के किसी भी देश में किसी भी डॉक्टर से दिखायेंगे. कितना भी मँहगा इलाज हो हम करवायेंगे. बस मुझे मेरा समीर वापस चाहिए.

एकजैकटली! मैं भी यही कहने वाला था. जैसे तुम्हें तुम्हारा समीर वापस चाहिए वैसे ही समीर को उग्र के इस पड़ाव पर अपनी अंजली वापस चाहिए. उसे बस उसकी तन्हाई खाये जा रही है. उसे बस तुमसे दूरी बीमार किये हुये है. उसे

बस अपना पुराना साथी वापस चाहिए. उसे उसका प्यार वापस चाहिए. तुम बस उसके साथ रहो उसकी सारी बीमारी खुद ब खुद चली जायेगी. अंजली की आँखों से अवरिल आँसु बहते जा रहे थे. रो-रो कर उसका बुरा हाल हो रहा था. दस मिनट ऐसे ही चलता रहा. अंजली ने बोलना शुरू किया पर सर! समीर ने कभी इस बारे में मुझे नहीं बताया.

वो बेचारा क्या बताता बेटा, बहुत सी बातें हमें समझनी होती हैं. बच्चे तो पैदा होते ही माँ का आँचल पकड़ लेते हैं. माँ का प्यार भी जो स्वाभाविक ही है धीरे-धीरे मोह में बदल जाता है. बच्चे तो माँ का खिलौना होते हैं. उनका ज्यादातर समय बच्चे के साथ ही बीतने लगता है पर बच्चे के मोह में वो ये भूलने लगती हैं कि कोई और भी है जो अभी भी उसे बेइन्तहा प्यार करता है. चलो बच्चा जबतक बच्चा है तब तक तो ठीक भी है पर बच्चों के बड़े होने के साथ-साथ हमें बच्चों से अपना मोह कम करना भी जरूरी होता है. प्यार और मोह में एक बारीक सा ही फर्क होता है. प्यार हमें हमारे अपनों की चिन्ता करना सिखाता है और मोह हमें उससे जकड़ना और जैसे-जैसे बच्चे बड़े होते जाएँ उन्हें स्पेस देना होता है. उन्हें दुनिया की भीड़ में अपनी जगह बनाने देना होता है. बच्चे, फिर उसकी बहू, फिर उसके बच्चे इनसे मोह का सिलसिला कभी खत्म नहीं होने वाला. बच्चे भी अपने सारे डिजीजन्स के लिए हमेशा फिर अपने माता-पिता पर निर्भर होने लग जाते हैं. उन्हें भी दुनिया के थपड़े खाने देना होता है. वही अनुभव उन्हें मजबूत बनाता है.

एक पिता इन अनुभवों से गुजर चुका होता है. उसे भी अपने पैर पर खड़े होना, उसका संघर्ष याद रहता है. एक पिता भी अपने बच्चों से उतना ही प्यार करता है जितना की उसकी माँ. बस फर्क इतना है कि वो अपने जज्बातों पर काबू रखता है. जरूरत पड़ने पर वो अपने बच्चे के साथ स्ट्रिक्ट भी होता है. कई बार पिता का ये व्यवहार गलतफहमियाँ पैदा कर देता है पर उनका प्यार अपने बच्चों के लिए कम तो नहीं हो जाता. तुम पढ़ी लिखी हो समझदार हो. सब समझ सकती हो. तुम्हें क्या करना है. यह तुम्हें डिसाइड करना है. हाँ सर! आपकी बातों ने मेरी आँखें खोल दी हैं. आप अब चिन्ता न करें. आपका दोस्त बहुत जल्द ही आपके साथ ठहाके लगा रहा होगा.

XXXXX

दरवाजे की घंटी बजने पर रामू ने ही दरवाजा खोला. अंदर समीर पूर्ववत् आराम कुर्सी की पीठ से पीठ टिकाये आँखें बन्द किए लेटा था. अंजली ने वहीं से सुमित को फोन लगाया बेटा, शिमला की दो टिकटें कटवाकर भेज दे और हाँ शिमला में हमारे पन्द्रह दिनों के स्टे का भी इंतजाम कर देना. एक बात और अब शायद मेरा मुंबई जल्दी आना नहीं हो पायेगा.

अचानक से माँ की बात सुनकर सुमित सन्न रह गया. उसने रुआँसी आवाज में पूछा क्या हो गया माँ? कुछ बात हो गई है क्या? नहीं बेटा कुछ भी नहीं हुआ है. तुम लोग बड़े हो गए हो अब अपना ध्यान रख सकते हो. जब भी जी चाहे यहीं आकर हमसे मिल लेना. तुम्हारे पापा को मेरी ज्यादा जरूरत है बेटा. शिमला का नाम सुनते ही समीर की आँखें खुल गई. उसने बुझी आवाज में ही पूछा कौन जा रहा है शिमला? अंजली ने समीर की गर्दन में अपनी बाहें डालकर कहा मैं जा रही हूँ. अपने दूसरे हनीमून के लिए. इतना कहकर वह आगे आ गई और जमीन पर बैठ गई. समीर के घुटनों पर अपना सर टिकाये रोते हुए बस इतना ही कह पाई मुझे माफ कर दो समीर. यह सुनते ही समीर की आँखें भर आई. समीर भी अंजली के सर पर अपना सर टिकाये रोये जा रहा था. उसे उसका साथी, उसका प्यार, उसकी अंजली वापस जो मिल गयी थी.

❖❖❖



**सुनील कुमार सिन्हा**

वरिष्ठ प्रबंधक

क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूर दक्षिण





हम अक्तूबर-दिसंबर, 2022 के दौरान पदोन्नत हुए मुख्य महाप्रबंधकों, महाप्रबंधकों और उप महाप्रबंधकों को बॉबमैत्री की ओर से हार्दिक बधाई देते हैं और इनके उज्वल भविष्य की कामना करते हैं. - संपादक

### मुख्य महाप्रबंधक



श्रीमती अर्चना पांडेय,  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा



श्री मन मोहन गुप्ता,  
अंचल कार्यालय, हैदराबाद



### महाप्रबंधक



श्री सुशील कुमार लाल,  
बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई



श्री आर रवींद्र राय,  
विजया टॉवर्स, बंगलुरु



श्री यादव श्रवण ठाकुर,  
बीआरकेजीबी, अजमेर



श्री सोनाम टी भूटिया,  
अंचल कार्यालय, पटना

### उप महाप्रबंधक



श्री कृष्ण कुमार कश्यप,  
बड़ौदा उत्तर प्रदेश बैंक, गोरखपुर



श्री अरुण कुमार,  
नैनीताल बैंक, नैनीताल



श्री नलिन कुमार,  
प्रधान कार्यालय, वडोदरा



श्री मदन पाल सिंह,  
सीएफएस शाखा, अहमदाबाद



श्री सिद्धार्थ सिंह,  
बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई



श्री आर श्रीनिवास,  
सीएफएस बंगलुरु, बंगलुरु  
(डीआरटी में प्रतिनियुक्त)



श्री प्रवीण कुमार सिंह,  
बंगलुरु मध्य क्षेत्र,  
बंगलुरु



श्री सिबा प्रसाद सतपति,  
बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई

# कॉर्पोरेट एल्बम

## Corporate Album

### प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में निदेशक मंडल की बैठक का आयोजन



दिनांक 28 दिसंबर, 2022 को प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में बैंक के निदेशक मंडल की बैठक आयोजित की गई। बैठक की अध्यक्षता डॉ. हसमुख अढिया, गैर-कार्यकारी अध्यक्ष ने की। बैठक में बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा, कार्यपालक निदेशकगण श्री अजय के खुराना, श्री देबदत्त चांद, श्री जयदीप दत्ता राय, श्री ललित त्यागी तथा गैर-कार्यकारी निदेशक श्री अजय सिंघल उपस्थित थे। निदेशकगण श्री आलोक वाजपेयी, श्री श्रीनिवासन श्रीधर, श्रीमती सौंदरा कुमार, श्रीमती पार्वती वी सुंदरम तथा श्री मुकेश कुमार बंसल ऑनलाइन माध्यम से बैठक में जुड़े। बैठक का समन्वय एवं संयोजन श्री दिनेश पंत, मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) के नेतृत्व में परिचालन एवं सेवाएं विभाग की टीम ने किया।

### Our Bank announces Winners of Hackathon held in collaboration with Microsoft



On 29<sup>th</sup> November 2022 at Mumbai, Bank announced the winners of the online nationwide Hackathon, which was launched on July 20, 2022 with Microsoft as the Technology Partner. The Hackathon received over 23,000 applications proposing innovative Smart Banking solutions. Team Brenin, Team Forza Analytica and Team 1001001 were adjudged the first, second and third winning teams respectively. Shri Joydeep Dutta Roy, Executive Director, Shri Sanjay Mudaliar, Chief Technology Officer, Shri Vijayant Rai, Country Head – BFSI, Microsoft India and other dignitaries were present during Baroda's Hackathon Finale.

### Bank receives award at the Dun & Bradstreet PSU & Government Summit 2022

Bank was felicitated at the Dun & Bradstreet PSU & Government Summit 2022 in New Delhi on 29<sup>th</sup> September, 2022. Honouring PSUs who have been incorporated on or before 1947 and have played a critical role in India's growth journey. Zonal Head (New Delhi) Zone Shri Amit Tuli, received the award on behalf of the bank.





**bob**  
World

**B** बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
**Bank of Baroda**  
विजय VJAYA | डेनर DENA

75  
आज़ादी का  
अमृत महोत्सव

अब और अधिक ब्याज कमाएं

बड़ौदा  
तिरंगा **प्लस**  
जमा योजना



**7.800%**  
प्रति वर्ष\*

**399** दिनों के लिए

\*अन्य नियम एवं शर्तें लागू

