



# यूनियन धारा Union Dhara

जिल्द. 50, सं. 3, मुंबई, जुलाई-सितंबर, 2025  
VOL. 50, No.3, Mumbai, July-September, 2025



**E**nanced  
**A**ccess &  
**S**ervice  
**E**xcellence  
**8.0**



गृह पत्रिका • House Magazine of

**यूनियन बैंक**  
ऑफ इंडिया  
अच्छे लोग, अच्छा बैंक



**Union Bank**  
of India  
Good people to bank with

गृह पत्रिका • House Magazine of

यूनियन बैंक  
ऑफ इंडिया  
अच्छे लोग, अच्छा बैंक

 **Union Bank**  
of India  
Good people to bank with

यूनियन धारा  
Union Dhara

प्रकाशन तिथि- 14-11-2025

जिल्द. 50, सं. 3, मुंबई, जुलाई-सितंबर, 2025

VOL. 50, No.3, Mumbai, July-September, 2025

‘ईज़’ विशेषांक • Special Issue on 'EASE'

### मुख्य संरक्षक / Chief Patron



आशीष पाण्डेय Asheesh Pandey

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ Managing Director & CEO

### संरक्षक / Patrons



नितेश रंजन Nitesh Ranjan

कार्यपालक निदेशक Executive Director



एस. रामसुब्रमणियन S. Ramasubramanian

कार्यपालक निदेशक Executive Director



संजय रुद्र Sanjay Rudra

कार्यपालक निदेशक Executive Director

### मुख्य संपादक / Chief Editor



सुरेश चन्द्र तेली Suresh Chandra Teli

मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं) Chief General Manager (HR)



ए. के. विनोद A.K. Vinod

मुख्य महाप्रबंधक Chief General Manager



अरुण कुमार Arun Kumar

मुख्य महाप्रबंधक Chief General Manager

### संपादकीय सलाहकार / Editorial Advisors

### संपादकीय सलाहकार / Editorial Advisors



विठ्ठल बनशंकरी Vithal Banashankari

महाप्रबंधक General Manager



अम्बरीष कुमार सिंह Ambarish Kumar Singh

उप महाप्रबंधक Dy. General Manager



विवेकानंद Vivekanand

सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.) Asst. General Manager (OL)

### संपादक / Editor

### संपादकीय सहयोग / Editorial Support



गायत्री रवि किरण Gayathri Ravi Kiran

मुख्य प्रबंधक (रा.भा.) Chief Manager (OL)



जागृति उपाध्याय Jagriti Upadhyay

सहायक प्रबंधक (रा.भा.) Asst. Manager (OL)



मोहित सिंह ठाकुर Mohit Singh Thakur

सहायक प्रबंधक (रा.भा.) Asst. Manager (OL)

## परिदृश्य PERSPECTIVE



प्रिय यूनियनाइट्स,

1. 'यूनियन धारा' के 'ईज़' विशेषांक के माध्यम से आप सभी से पहली बार जुड़कर मुझे अत्यंत गर्व और प्रसन्नता हो रही है। पिछले कुछ वर्षों से, हमारा बैंक निरंतर विकसित हुआ है। परिवर्तनों को आत्मसात करते हुए, प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हुए और बेहतर ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण से आज, हम भारत के बैंकिंग क्षेत्र की यात्रा में एक निर्णायक मोड़ पर खड़े हैं, जहाँ पारंपरिक शक्तियाँ लचीलेपन और नवाचार के साथ भविष्य के एक दृष्टिकोण के लिए सहज रूप से मिश्रित हो रही हैं।
2. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, हम एक ऐसे बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र (ईकोसिस्टम) की कल्पना करते हैं जो निर्बाध, समावेशी और भविष्य के अनुरूप हो। ईज़ सुधारों ने हमें इस दृष्टिकोण को साकार करने के लिए एक उचित मंच प्रदान किया है, जिससे हम अपने ग्राहकों को अधिक प्रभावी, पारदर्शी और वैयक्तिक सेवाएं प्रदान कर पा रहे हैं।
3. डिजिटल ऑनबोर्डिंग, एआई-संचालित अंतर्दृष्टि और उन्नत विश्लेषण के माध्यम से, हम अपने संचालन के तरीके को नया रूप दे रहे हैं, साथ ही यह भी सुनिश्चित कर रहे हैं कि वित्तीय सेवाएँ सबसे दूरस्थ समुदायों तक पहुँचें। त्वरित, कुशल और अभिनव समाधान प्रदान करने के लिए आधुनिक साधनों और उन्नत कौशल युक्त हमारे कर्मचारी इस परिवर्तन की आधारशिला हैं।
4. आगे चल कर बैंकिंग को सुगम, विश्वसनीय और क्रियाशील बनाने के लिए हमारा ध्यान प्रौद्योगिकी, डेटा और संवहनीय प्रथाओं का लाभ उठाने पर है। अपने विकास को भारत और उसके लोगों के अनुरूप ढालते हुए हम स्टार्टअप्स, एमएसएमई, किसानों और बड़े पैमाने वाली बुनियादी ढाँचे की पहलों को प्रोत्साहित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
5. जब भारत नए आत्मविश्वास के साथ आगे बढ़ रहा है, बैंकिंग क्षेत्र विकसित भारत संकल्पना को साकार करने में अग्रपंक्ति में खड़ा है। एक मजबूत नींव पर निर्मित और समर्पित कार्यबल द्वारा संचालित हमारा बैंक, इस परिवर्तनकारी यात्रा में एक प्रमुख भागीदार बनने के लिए तैयार है।
6. मैं आप सभी को आपके द्वारा किए जा रहे उत्कृष्ट कार्यों से आगे बढ़ने और उद्देश्यपूर्ण प्रभाव पैदा करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहता हूँ जो हमारी संस्था को भीतर से मजबूत करे और राष्ट्र निर्माण में योगदान दे।

शुभकामनाओं सहित

(आशीष पाण्डेय)

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ

Dear Unionites,

1. It gives me immense pride and joy to connect with you all for the first time through 'EASE' special issue of 'Union Dhara'. Over the years, our Bank has continuously evolved, embracing change, leveraging technology, and strengthening our customer-centric approach. Today, we stand at a defining moment in the journey of India's banking sector, where traditional strengths are being seamlessly blended with innovation, resilience, and a vision for the future.
2. At Union Bank of India, we envision a banking ecosystem that is seamless, inclusive, and future-ready. The EASE reforms have given us the perfect platform to turn this vision into reality, enabling us to serve our customers with greater efficiency, transparency, and personalization.
3. Through digital onboarding, AI-driven insights, and advanced analytics, we are reimagining the way we operate, while ensuring that financial services reach even the most remote communities. Our employees remain the cornerstone of this transformation, equipped with modern tools and enhanced skills to provide faster, smarter, and more innovative solutions.
4. Looking ahead, our focus is on leveraging technology, data, and sustainable practices to make banking accessible, reliable, and responsive. We remain committed to supporting startups, MSMEs, farmers, and large-scale infrastructure initiatives, aligning our growth with the aspirations of India and its people.
5. As India strides forward with renewed confidence, the banking sector stands at the forefront of enabling the vision of Viksit Bharat. Our Bank, built on a strong foundation and powered by a dedicated workforce, is poised to be a key partner in this transformative journey.
6. I encourage each of you to go beyond routine excellence and create purposeful impact that strengthens our institution from within and contributes to nation-building.

With best wishes,

(Asheesh Pandey)

Managing Director & CEO



## अवलोकन OVERVIEW



प्रिय यूनियनाइट्स,

'यूनियन धारा' 'ईज़' विशेषांक के माध्यम से अपने विचार साझा करते हुए मुझे अत्यंत खुशी हो रही है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, हमारा कार्यबल ही हमारी सबसे बड़ी शक्ति है। ईज़ सुधार हमें अपने संचालन, नवाचार और ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के तरीके की नई संकल्पना विकसित करने का एक उल्लेखनीय अवसर प्रदान करते हैं, साथ ही प्रत्येक कर्मचारी को सक्रियता के साथ बैंकिंग के भविष्य को तय करने हेतु सक्षम बनाते हैं। ये सुधार केवल मार्गदर्शक ढाँचा नहीं बल्कि एक कुशल, प्रौद्योगिकी-संचालित, ग्राहक-केंद्रित और आघातसहनीय बैंक के निर्माण की आधारशिला हैं।

ईज़ सुधार हमें इन अपेक्षाओं को आत्मविश्वास के साथ पूरा करने के लिए साधन, ढाँचा और प्रक्रियाएँ प्रदान करते हैं। डिजिटल ऑनबोर्डिंग और एआई-संचालित क्रेडिट आकलन से लेकर एनालिटिक्स-संचालित जोखिम प्रबंधन और क्लाउड-सक्षम प्लेटफॉर्म में, बैंकिंग को तेज़, स्मार्ट और अधिक विश्वसनीय बनाने हेतु हम प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहे हैं।

मानकीकृत प्रक्रियाएँ, मज़बूत निगरानी ढाँचा और पारदर्शी कार्यप्रवाह जोखिम प्रबंधन और नियामक अनुपालन को बेहतर बनाते हैं। साथ ही, ईज़ निरंतर सीखने और कौशल विकास पर ज़ोर देता है, कर्मचारियों को नई तकनीकों को अपनाने, नवीन समाधानों की खोज करने और आत्मविश्वास और सटीकता के साथ सेवाएँ प्रदान करने के लिए सक्षम बनाता है।

ईज़ सुधारों के द्वारा हम अपनी गतिविधियों को भारत की व्यापक आर्थिक महत्वाकांक्षाओं के अनुरूप ढालते हुए स्टार्टअप, एमएसएमई, किसानों और बुनियादी ढांचागत परियोजनाओं में सहयोग कर रहे हैं। संवहनीयता उन्मुख ऋण, विश्लेषणात्मक निर्णय प्रक्रिया और ग्राहक केंद्रित नवाचारों को एकीकृत करके हम भविष्य के लिए तैयार, समावेशी और वैश्विक स्तर पर प्रतिस्पर्धी बैंक का निर्माण कर रहे हैं।

इस परिवर्तनकारी यात्रा में आगे बढ़ते हुए, प्रत्येक कर्मचारी से मेरा आग्रह है कि वे अपनी भूमिका में गौरव की अनुभूति करें। आइए, हम नवाचार को अपनाएँ, सहयोग को बढ़ावा दें और उत्कृष्टता के उच्चतम मानकों को बनाए रखें। साथ मिलकर, हम न केवल एक बैंक, बल्कि का एक मजबूत, तकनीकी रूप से उन्नत और समाज के प्रति ज़िम्मेदार संस्था का निर्माण कर रहे हैं।

शुभकामनाओं सहित

**(नितेश रंजन)**  
कार्यपालक निदेशक

Dear Unionites,

It's a great pleasure to share my thoughts through 'Union Dhara' 'EASE' special issue.

At Union Bank of India, our greatest strength has always been our people. The EASE reforms provide us with a remarkable opportunity to reimagine the way we operate, innovate, and serve our customers, while simultaneously empowering every employee to play an active role in shaping the future of banking. These reforms are not merely guiding frameworks—they are a blueprint for creating a bank that is efficient, technology-driven, customer-centric, and resilient.

EASE reforms equip us with the tools, frameworks, and processes to meet these expectations with confidence. From digital onboarding and AI-powered credit assessments to analytics-driven risk management and cloud-enabled platforms, we are harnessing technology to make banking faster, smarter, and more reliable.

Standardized processes, robust monitoring frameworks, and transparent workflows enhance risk management and regulatory compliance. Simultaneously, EASE emphasizes continuous learning and skill development, empowering employees to embrace new technologies, explore innovative solutions, and deliver services with confidence and precision.

Looking ahead, the opportunities are immense. EASE reforms position us to support startups, MSMEs, farmers, and infrastructure projects, aligning our operations with India's broader economic ambitions. By integrating sustainability-driven lending, analytics-driven decision-making, and customer-focused innovations, we are shaping a bank that is future-ready, inclusive, and globally competitive.

As we continue on this transformative journey, I encourage every employee to take pride in their role. Let us embrace innovation, foster collaboration, and uphold the highest standards of excellence. Together, we are building not just a bank, but a resilient, technologically advanced, and socially responsible institution.

With best wishes,

**(Nitesh Ranjan)**  
Executive Director

## अवलोकन OVERVIEW



प्रिय यूनियनाइट्स,

'यूनियन धारा' के इस अंक के माध्यम से आपको संबोधित करना मेरे लिए प्रसन्नता की बात है। हमारे बैंक के लिए आघात-सहनीयता और नवाचार हमेशा से ही महत्वपूर्ण रहा है। अपनी यात्रा के हर चरण में, हमने बदलाव के अनुरूप स्वयं को ढालने और चुनौतियों को अवसरों में बदलने की अपनी क्षमता साबित की है। यह विरासत केवल अतीत की उपलब्धि नहीं है - हम इसी आधारशिला पर अपने भविष्य का निर्माण कर रहे हैं।

हाल के वर्षों में, ईज़ सुधारों की शुरुआत ने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को एक नई दिशा दी है। ये सुधार केवल दिशानिर्देश रूपांतरण ही नहीं हैं, बल्कि मजबूत अभिशासन, ग्राहक के प्रति अधिक उत्तरदायी और डिजिटल उत्पादों की ज़्यादा स्वीकार्यता हेतु मार्गदर्शक ढांचा है। हमारे बैंक के लिए, इन्होंने दक्षता बढ़ाने, पारदर्शिता बढ़ाने और हमारे ग्राहकों को मूल्य प्रदान करने के नए रास्ते बनाने में उत्प्रेरक का काम किया है।

सेवा दायरे से बाहर के समुदायों को वित्तीय सेवा प्रदान किया जाना, छोटे व्यवसायों का समर्थन करना और ग्रामीण परिवारों को सशक्त बनाना केवल व्यावसायिक लक्ष्य ही नहीं, बल्कि सामाजिक प्रतिबद्धताएँ भी हैं।

मुझे अपने कार्यबल के अटूट समर्पण पर सबसे ज़्यादा गर्व की अनुभूति होती है। आपका जोश, बदलाव को अपनाने की आपकी इच्छाशक्ति और उत्कृष्टता के प्रति आपकी प्रतिबद्धता, ईज़ जैसे सुधारों को ज़मीनी स्तर पर सार्थक परिणामों में बदलने में सहायक रही है।

जैसे-जैसे हम आगे बढ़ रहे हैं, हमें नवाचार करने, प्रक्रियाओं को सरल बनाने, ग्राहकों की ज़रूरतों का पता लगाने और सेवा गुणवत्ता में मानक स्थापित करने के लिए खुद को चुनौती के लिए तैयार रखना होगा।

मुझे विश्वास है कि उद्देश्य और दूरदर्शिता की स्पष्टता को साथ रखकर हम साथ मिलकर नई ऊँचाइयों को प्राप्त करते रहेंगे। आइए, हम अपने बैंक की सफलता का अगला अध्याय लिखने के लिए नई ऊर्जा और दृढ़ संकल्प के साथ आगे बढ़ें।

शुभकामनाओं सहित

(एस. रामसुब्रमणियन)  
कार्यपालक निदेशक

Dear Unionites,

It is a privilege to address you through this issue of 'Union Dhara'. Our Bank's story has always been one of resilience and innovation. At every stage of our journey, we have proven our ability to adapt to change and to convert challenges into opportunities. This legacy is not just an achievement of the past—it is the foundation upon which we continue to build the future.

In recent years, the introduction of EASE Reforms has given a new direction to Public Sector Banks. These reforms are not just a set of guidelines but a guiding framework for transformation—strengthening governance, improving customer responsiveness, and deepening digital adoption. For our Bank, they have acted as a catalyst to sharpen efficiency, enhance transparency, and create new avenues for delivering value to our customers.

Extending financial services to underserved communities, supporting small businesses, and empowering rural households are not just business goals but social commitments.

What makes me most proud is the unwavering dedication of our workforce. Your passion, your willingness to embrace change, and your commitment to excellence have been instrumental in translating reforms like EASE into meaningful outcomes on the ground.

As we move forward, we must continue to challenge ourselves—to innovate, to simplify processes, to anticipate customer needs, and to set benchmarks in service quality.

I am confident that with unity of purpose and clarity of vision, we will continue to scale greater heights together. Let us move ahead with renewed energy and determination to script the next chapter of our Bank's success story.

With best wishes,

(S. Ramasubramanian)  
Executive Director



## अवलोकन OVERVIEW



प्रिय यूनियनाइट्स,

बैंकिंग के महत्वपूर्ण विषयों पर विशेषांक तैयार करने हेतु मैं 'यूनियन धारा' टीम के प्रयासों की प्रशंसा करता हूँ।

यह देखकर खुशी होती है कि हमारा बैंक निरंतर विकसित हो रहा है और बैंकिंग के नए प्रतिमानों को अपना रहा है। जब मैं हमारी सामूहिक यात्रा पर विचार करता हूँ, तो मुझे याद आता है कि हमारा बैंक केवल एक वित्तीय संस्थान नहीं है - यह राष्ट्रीय परिवर्तन का एक माध्यम है। हम एक ऐसे मोड़ पर खड़े हैं जहाँ बैंकिंग को केवल वित्तीय स्थिति से नहीं, बल्कि समाज पर, हमारे प्रभाव, हम पर विश्वास और हमारे द्वारा संभव प्रगति से परिभाषित किया जाता है।

हाल के वर्षों में, हमने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की भूमिका की उल्लेखनीय पुनर्कल्पना देखी है। अब हम पारंपरिक बैंकिंग तक सीमित नहीं हैं, बल्कि नवाचार, समावेशन और विकास के वाहक बन रहे हैं। डिजिटलीकरण, उन्नत विश्लेषण और सबसे पहले ग्राहक सेवा - की दिशा में हमने जो कदम उठाए हैं, वे पृथक पहल नहीं हैं; यह भविष्य के लिए तैयार एक ऐसे संस्थान को आकार देने की दिशा में सोचा-समझा कदम है जो तेज़ी से विकसित हो रहे वित्तीय परिदृश्य में मज़बूती से टिका रह सके।

सुव्यवस्थित प्रक्रियाओं; उन्नत डिजिटल क्षमता तथा जवाबदेही एवं उत्कृष्टता की संस्कृति को बढ़ावा देते हुए ईज़ सुधारों ने इस परिवर्तनकारी यात्रा में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। तथापि, इन सुधारों का असली प्रभाव तभी सामने आता है जब प्रत्येक कर्मचारी समर्पण, नवाचार और ग्राहक-केंद्रित सोच के साथ इन्हें लागू करता है। परिचालन दक्षता में सुधार से लेकर व्यक्तिगत समाधान प्रदान करने तक हमारे दैनिक कार्य, बैंकिंग के भविष्य को आकार दे रहे हैं।

भविष्य की दिशा में अग्रसर होते हुए, नवाचार को अपनाने, ग्राहक संबंधों को मज़बूत बनाने और अपनी प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं में निरंतर निखार लाने हेतु अपनी क्षमताओं में सतत वृद्धि करना हमारी चुनौती रहेगी।

मुझे गर्व है कि मैं इस यात्रा का हिस्सा हूँ और यह विश्वास है कि सहयोग, प्रतिबद्धता और रचनात्मकता के माध्यम से, हम पहले की तरह अपने बैंक को उत्कृष्टता की नई ऊँचाइयों पर ले जाएंगे।

शुभकामनाओं सहित

संजय रुद्र

(संजय रुद्र)  
कार्यपालक निदेशक

Dear Unionites,

I appreciate the efforts of 'Union Dhara' Team in bringing out special issues on important banking topics.

It is heartening to see our Bank continually evolve and embrace new paradigms of banking. As I reflect on our collective journey, I am reminded that our Bank is not merely a financial institution—it is an instrument of national transformation. We stand at a juncture where banking is not defined only by balance sheets, but by the scale of impact we create in society, the trust we nurture, and the progress we enable.

In recent years, we have witnessed a remarkable reimagining of the role of Public Sector Banks. No longer confined to conventional banking, we are becoming engines of innovation, inclusion, and growth. The steps we have taken towards digitization, advanced analytics, and customer-first services are not isolated initiatives; they are deliberate moves towards shaping a future-ready institution that can stand tall in a rapidly evolving financial landscape.

The EASE Reforms have immensely contributed to this transformative journey—streamlining processes, enhancing digital capabilities, and fostering a culture of accountability and excellence. However, the true impact of these reforms comes alive only when each employee brings them to life through dedication, innovation, and a customer-focused mindset. From improving operational efficiency to offering personalized solutions, our everyday actions are shaping the future of banking.

As we advance, our challenge is to keep pushing boundaries embracing innovation, deepening customer relationships, and continuously enhancing our systems and processes.

I am proud to be part of this journey and confident that together, through collaboration, commitment, and creativity, we will continue to take our Bank to new heights of excellence.

With best wishes,

(Sanjay Rudra)  
Executive Director

## हार्दिक स्वागत



श्री आशीष पाण्डेय ने 30 सितंबर, 2025 को यूनिन बैंक ऑफ इंडिया के प्रबंध निदेशक एवं सीईओ के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। आप 27 से अधिक वर्षों के अनुभव के साथ एक अनुभवी बैंकर हैं। आपने अपने करियर की शुरुआत तत्कालीन कॉर्पोरेशन बैंक से की थी। वर्तमान पद संभालने से पहले, आपने बैंक ऑफ महाराष्ट्र के कार्यपालक निदेशक और यूनिन बैंक ऑफ इंडिया के मुख्य महाप्रबंधक के रूप में कार्य किया।

श्री पाण्डेय के पास क्रेडिट, क्रेडिट मॉनिटरिंग, ट्रेजरी और मर्चेन्ट बैंकिंग, विदेशी लेनदेन और संयुक्त उद्यम, विपणन और ग्राहक संबंध और बैंकिंग संचालन से लेकर विभिन्न पोर्टफोलियो संभालने का अनुभव है। एक प्रौद्योगिकी-प्रेमी बैंकर होने के नाते, आपने विचारों और नवाचारों को अपनाकर सफल डिजिटल बैंकिंग रूपांतरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आपने यूनिन बैंक ऑफ इंडिया के साथ ई-आन्धा बैंक और ई-कॉर्पोरेशन बैंक के समामेलन के दौरान री-इंजीनियरिंग, सामंजस्य, स्वचालन और डिजिटलीकरण में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

श्री पाण्डेय एक मैकेनिकल इंजीनियर हैं और साथ ही वित्त और विपणन में विशेषज्ञता के साथ प्रबंधन में स्नातकोत्तर भी हैं। आप भारतीय प्रबंधन संस्थान - बेंगलूरु के पूर्व छात्र हैं। आप इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकर्स के सर्टिफाइड एसोसिएट भी हैं। आपने आईआईएम, रोहतक द्वारा स्ट्रेटिजिक डिजिटल मार्केटिंग एंड एनालिटिक्स में कार्यपालक

कार्यक्रम - 2023 और हार्वर्ड बिजनेस पब्लिशिंग के सहयोग से एगॉन जेंडर द्वारा निदेशक विकास कार्यक्रम-2023 भी पूरा किया है। आपने आईआईएम बेंगलूरु द्वारा संचालित पीएसबी के वरिष्ठ प्रबंधन के लिए नेतृत्व विकास कार्यक्रम के साथ-साथ आईडीआरबीटी, हैदराबाद द्वारा संचालित वरिष्ठ प्रबंधन के लिए आईटी और साइबर सुरक्षा कार्यक्रम भी पूरा किया है।

हम यूनिन बैंक ऑफ इंडिया में आपका हार्दिक स्वागत करते हैं।



श्री रोहन चंद ठाकुर ने 24 जुलाई, 2025 को सरकार द्वारा नामित निदेशक के रूप में यूनिन बैंक ऑफ इंडिया में कार्यभार ग्रहण किया। आप हिमाचल प्रदेश कैडर के 2009 बैच के भारतीय प्रशासनिक सेवा (आईएएस) के अधिकारी हैं। वर्तमान में आप वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवा विभाग, भारत सरकार में निदेशक के रूप में कार्यरत हैं।

श्री ठाकुर ने सेंट स्टीफेंस कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय से अर्थशास्त्र में स्नातक और आईआईएम, अहमदाबाद से प्रबंधन में स्नातकोत्तर किया है।

आप हमीरपुर और शिमला के जिला कलेक्टर, हिमाचल प्रदेश सूचना प्रौद्योगिकी के निदेशक, कौशल विकास और उद्यमिता विभाग के प्रबंध निदेशक, हिमाचल प्रदेश वित्तीय निगम के प्रबंध निदेशक, उत्पाद एवं कराराधान आयुक्त, हिमाचल सड़क परिवहन निगम के प्रबंध निदेशक पद पर कार्यरत रहे। आपने सिविल सेवाओं में शामिल होने से पहले टीएएस के साथ कार्य किया है। साथ ही आप ऑक्सफोर्ड विश्वविद्यालय से शेवनिंग गुरुकुल फेलो और हार्वर्ड कैनेडी स्कूल, हार्वर्ड विश्वविद्यालय, कैम्ब्रिज, मैसाचुसेट्स से मास्टर ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन भी हैं।

हम यूनिन बैंक ऑफ इंडिया में आपका हार्दिक स्वागत करते हैं।

## भारत सरकार द्वारा प्रदत्त सर्वोच्च राजभाषा पुरस्कार



दिनांक 14 & 15 सितंबर, 2025 को भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा आयोजित हिंदी दिवस- 2025 एवं 5वें अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में हिंदी गृह पत्रिका 'यूनिन सृजन' को राजभाषा कीर्ति पुरस्कार के अंतर्गत प्रथम पुरस्कार प्रदान किया गया। श्री अमित शाह, गृह एवं सहकारिता मंत्री, भारत सरकार के कर-कमलों से श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक ने पुरस्कार प्राप्त किया। इसी कार्यक्रम में वर्ष 2024-25 के दौरान उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन हेतु यूनिन बैंक ऑफ इंडिया को राजभाषा कीर्ति पुरस्कार के अंतर्गत तृतीय पुरस्कार प्रदान किया गया। श्री अर्जुन राम मेघवाल, केन्द्रीय विधि और न्याय राज्य मंत्री तथा श्री दिनेश शर्मा, सांसद, राज्यसभा के कर-कमलों से श्री सुरेश चंद्र तेली, मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.) ने पुरस्कार प्राप्त किया।



# संपादकीय EDITORIAL



प्रिय पाठकगण,

'यूनियन धारा' का 'ईज़' विशेषांक आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए हमें अपार हर्ष और गर्व का अनुभव हो रहा है। भारतीय अर्थव्यवस्था के निरंतर विकास के साथ सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकिंग प्रणाली को अधिक सक्षम, उत्तरदायी और भविष्य-उन्मुख बनाने हेतु निरंतर सुधार किए जा रहे हैं। इसी क्रम में वर्ष 2018 में प्रारंभ की गई उन्नत पहुँच और सेवा उत्कृष्टता (ईज़) पहल सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए एक महत्वपूर्ण सुधार ढाँचे के रूप में उभरी है, जिसने ग्राहक-केंद्रितता, वित्तीय समावेशन, डिजिटलीकरण, ऋण प्रवाह तथा अभिशासन जैसे प्रमुख क्षेत्रों में बैंकिंग को नई दिशा दी है।

पत्रिका के इस अंक में कस्टमर सेंटर ऑफ एक्सिलेंस जैसी पहल से संबंधित लेख यह दर्शाते हैं कि बैंकिंग अब केवल लेन-देन तक सीमित नहीं, बल्कि एक सुविचारित और संवेदनशील अनुभव बन चुकी है। डिजिटल कासा ऑनबोर्डिंग, डिजिटल को-लेंडिंग, स्टाफ लोन डिजिटलाइजेशन, डिजिटल खुदरा ऋण और डिजिटल कॉल सेंटर्स पर केंद्रित लेख इस तथ्य को सहज रूप से उजागर करते हैं कि डिजिटल ईज़ के माध्यम से सेवाओं को न केवल तेज़, बल्कि अधिक सहज और भरोसेमंद बनाया गया है, जबकि डोरस्टेप बैंकिंग ग्राहकों के जीवन में बैंक की उपस्थिति को और निकट लाने हेतु किए गए प्रयासों को दर्शाते हैं।

समावेशन की भावना इस सुधार-यात्रा को गहराई प्रदान करती है। वित्तीय समावेशन, दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग तथा गिग वर्कर्स जैसे विषय पाठकों को यह अनुभव कराते हैं कि बैंक समाज के बदलते स्वरूप के साथ संवेदनशीलता और उत्तरदायित्व से कदमताल कर रहा है। यूनियन विद्या जैसे प्रयास ज्ञान और क्षमता-निर्माण की इस यात्रा को सुदृढ़ करते हैं, वहीं साइबर फ्रॉड मिटिगेशन पर दिया गया महत्व यह आश्वस्त करता है कि डिजिटल प्रगति के साथ विश्वास और सुरक्षा को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जा रही है।

'यूनियन धारा' की सृजनात्मक यात्रा को निरंतर गति देने हेतु संपादकीय सलाहकार समिति के सदस्यों से प्राप्त सुझाव अवश्य ही अमूल्य हैं। हमें बड़ी संख्या में प्राप्त लेखों में से पत्रिका के लिए लेखों के चयन में मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु हम श्री राकेश कोंडिल्य, सहायक महाप्रबंधक, वित्त एवं लेखा के प्रति आभार व्यक्त करते हैं। हमें विश्वास है कि यह 'ईज़' विशेषांक पाठकों को सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकिंग में हो रहे परिवर्तनों की स्पष्ट समझ प्रदान करेगा। हमें आपके बहुमूल्य सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी।

भवदीया

Dear Readers,

We take immense pride in presenting the 'Union Dhara' special issue on EASE of. With the continuous growth of the Indian economy, sustained reforms are being undertaken to make the public sector banking system more capable, accountable, and future-ready. In this context, the Enhanced Access and Service Excellence (EASE) initiative, launched in 2018, has emerged as a significant reform framework for public sector banks, providing new direction to banking across key areas such as customer centricity, financial inclusion, digitalisation, credit flow, and governance.

In this issue of Union Dhara, articles on, Initiatives such as the Customer Center of Excellence demonstrate that banking is no longer confined to transactions alone, but has evolved into a well-thought-out and sensitive experience. Articles focusing on Digital CASA Onboarding, Digital Co-lending, Staff Loan Digitalization, digital retail lending, and Digital Call Centers highlight how Digital EASE has made services not only faster, but also more seamless and reliable, while Doorstep Banking reflects the efforts made to bring the bank's presence closer to customers' everyday lives.

The spirit of inclusion adds depth to this journey of reforms. Themes such as financial inclusion, banking for persons with disabilities, and gig workers enable readers to appreciate how the bank is keeping pace with the changing fabric of society with sensitivity and responsibility. Initiatives like Union Vidya strengthen this journey of knowledge-sharing and capacity building, while the strong emphasis on Cyber Fraud Mitigation reassures that trust and security remain the highest priorities alongside digital progress.

The guidance from members of the Editorial Advisory Committee in sustaining the creative journey of 'Union Dhara' is truly invaluable. We express our gratitude to Shri. Rakesh Kondilya, AGM, Finance & Accounts for providing guidance in selection of articles from the multitude of entries received. We are confident that this 'EASE' special issue will provide readers with a clear understanding of the changes taking place in public sector banking. We look forward for your valuable suggestions.

Yours sincerely,

(गायत्री रवि किरण)

(Gayathri Ravi Kiran)

## अनुक्रमणिका

◆ The Road Ahead – Future of Ease Reforms.....	1	◆ Customer Center of Excellence.....	37
◆ Digital Casa Onboarding.....	3	◆ Pillars of EASE.....	39
◆ शिखर की ओर / शुभमस्तु .....	5	◆ Poem - Forlorn Soul.....	41
◆ ईज सुधार अजेंडा .....	7	◆ Digital Co-lending .....	42
◆ कविता – आशा का द्वीप .....	9	◆ Staff Loan Digitalization .....	45
◆ निवल शून्य अवधारणा .....	10	◆ Digital Call Centers.....	47
◆ सीएसआर गतिविधियां / हमें गर्व है .....	13	◆ कविता – हृद और जीवन .....	48
◆ दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग .....	15	◆ उद्घाटन .....	49
◆ यूनियन विद्या .....	17	◆ वित्तीय समावेशन .....	50
◆ कविता – विचारों से मुक्ति.....	18	◆ Cyber Fraud Mitigation.....	51
◆ डिजिटल खुदरा ऋण .....	19	◆ Doorstep Banking.....	54
◆ गिग वर्कर्स को सशक्त बनाने की दिशा में ईज 8.0 .....	21	◆ हामता दर्श .....	57
◆ जलवायु परिवर्तन .....	23	◆ Relationship Manager Vs. Virtual Relationship Manager .....	59
◆ यूनियन बैंक ऑफ का ई-ओटीएस प्लैटफार्म .....	26	◆ Contest.....	60
◆ ध्यान दिवस - सकारात्मकता की एक नई लहर.....	27	◆ अतीत के झरोखे से.....	61
◆ Enhanced Access & Service Excellence.....	29	◆ सेवानिवृत्त जीवन से .....	65
◆ सेंटर स्प्रेड .....	33	◆ समाचार .....	66
◆ Analytics Centres of Excellence in PSBs.....	35	◆ आपकी पाती .....	73

### आवरण पृष्ठ

ईज सुधार सूचकांक के अंतर्गत यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने उच्च कार्यनिष्पादन बैंक श्रेणी में वित्तीय वर्ष 2022-23 (ईज - 5.0) में द्वितीय स्थान, वित्तीय वर्ष 2023-24 (ईज - 6.0) में तृतीय स्थान और वित्तीय वर्ष 2024-25 (ईज 7.0) में तृतीय स्थान प्राप्त किया है।

### Cover Page

**Union Bank of India has bagged 2<sup>nd</sup> position in FY 2022-23 (EASE -5.0), 3<sup>rd</sup> Position FY 2023-24 (EASE -6.0) and 3<sup>rd</sup> Position in FY 2024-25 (EASE -7.0) in EASE reforms index under Top Performing Banks.**

ई-मेल E-mail: [uniondhara@unionbankofindia.bank.in](mailto:uniondhara@unionbankofindia.bank.in) | [gayathri.ravikiran@unionbankofindia.bank.in](mailto:gayathri.ravikiran@unionbankofindia.bank.in)

Tel.: 022-41829288 | Mob.: 9849615496

यूनियन धारा में प्रकाशित लेख आदि में व्यक्त विचार लेखक के अपने हैं और प्रबंधन का इनसे सहमत होना आवश्यक नहीं है।

The views expressed in the articles published in Union Dhara are solely that of the author and do not necessarily reflect the views of the management.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा आंतरिक परिचालन हेतु प्रकाशित।

Published by Union Bank of India for internal circulation



# The Road Ahead

## The Future of EASE Reforms and Financial Transformation in Public Sector Banks



**Avinash Prabhu**  
Chief Financial Officer

The journey of Enhanced Access and Service Excellence (EASE) Reforms has been a defining chapter in the evolution of Public Sector Banks (PSBs). It has not only fortified our financial systems and operational frameworks but also reignited the spirit of progress across the public sector banking landscape.

PSB cohort is witnessing this transformation closely — a journey that has combined technology, governance, and financial discipline into a unified roadmap for excellence. EASE has reoriented PSBs from being traditional custodians of capital to being forward-looking institutions driven by data, innovation, and customer centricity.

Over successive iterations, the EASE framework has enhanced governance, improved credit delivery, reduced NPAs, and accelerated digitization. But the true success of EASE lies in how it has prepared PSBs to think and act differently — to move from being process-oriented to being performance-oriented, from being reactive to being proactive, and from being service providers to being true financial partners towards India's growth story.

### Vision Ahead

The journey of EASE has laid a strong foundation for transformation in public sector banking, blending reform with innovation. The vision ahead includes the following:

- **Digital Synergy and Financial Intelligences**

The future of EASE will be driven

by the seamless integration of technology and financial intelligence. With cloud-based infrastructure already enabling scalable, secure, and efficient banking, the next leap will come from Agentic AI — capable of autonomous analysis and decision-making — which will transform how banks assess credit risk, optimize liquidity, and manage portfolios in real time. Generative AI will further enhance financial forecasting, capital planning, and scenario analysis by simulating complex outcomes and supporting data-driven strategic choices. At the same time, automation across treasury operations, reconciliations, and reporting will bring greater accuracy, agility, and transparency. Together, these technologies will empower financial leaders to move from historical reporting to forward-looking strategy, ensuring every decision is aligned with long-term value creation.

- **Data: The New Financial Asset**

In the era of intelligent banking, data has become as valuable as capital — powering insights, enhancing precision, and driving performance. The next frontier of EASE transformation recognizes data as a strategic asset that enables Public Sector Banks (PSBs) to monitor portfolio health, assess borrower behavior, and make real-time decisions. By integrating data across functions

and applying advanced analytics and AI, banks can improve decision-making, reduce inefficiencies, and ensure sustainable profitability. As custodians of financial prudence, our responsibility is to convert every data point into meaningful insights that supports smarter, faster, and more responsible banking.

- **Driving Financial Inclusion with Efficiency**

EASE Reforms have been instrumental in expanding financial inclusion — reaching citizens through digital banking, doorstep delivery, and simplified access. The coming years will see a renewed focus on ensuring that inclusion is financially sustainable. Through data-driven credit models, PSBs can enhance the viability of lending to small entrepreneurs and rural sectors while managing risks effectively. Leveraging fintech partnerships, PSBs can offer innovative micro-financial products at scale, driving both inclusion and profitability. As custodians of public trust, PSBs must continue balancing their social commitments with sound financial management.

- **Capital Efficiency and Financial Resilience**

The future direction of EASE may emphasize capital optimization and financial prudence as key levers of performance. The focus may increasingly shift toward improving capital efficiency,



optimizing RWA, and enhancing RAROC as key measures of performance.

Predictive analytics will help identify early signs of stress, rebalance portfolios, and guide optimal capital utilization across business segments. The finance function will play a pivotal role in striving growth strategies that deliver higher returns with measured risk. At the same time, automation and digitization are enabling leaner operations, while new income streams from digital products, transaction banking, and fee-based services are strengthening non-interest revenue. This dual strategy — enhancing operational efficiency while expanding income — is essential for building long-term financial resilience.

- **Governance, Transparency, and Trust**

EASE has been a catalyst for embedding governance and accountability in every layer of banking. The next chapter will build on these principles with predictive governance — using AI-driven monitoring, early warning systems, and real-time dashboards to enhance oversight and compliance. Transparency and ethical financial conduct will remain the cornerstones of trust. As PSBs, we carry a special responsibility — to safeguard public funds while driving economic growth. Upholding the highest standards of governance is not just a mandate; it is our identity.

- **Sustainability at the Core**

Environmental, Social, and Governance (ESG) principles have increasingly become integral to the EASE reforms agenda. PSBs are aligning their operations with

sustainability goals by adopting responsible banking practices, enhancing transparency through ESG disclosures, and financing green and inclusive projects. Regulatory frameworks like the RBI's Green Deposit guidelines and the Business Responsibility and Sustainability Report (BRSR) have further reinforced ESG integration, positioning PSBs as key enablers of sustainable and inclusive economic growth. Looking ahead, the future direction of ESG in EASE reforms is set to deepen through the adoption of advanced technologies such as Generative AI and cloud computing to support ESG data analytics, risk modeling, and green finance tracking. PSBs are expected to expand their ESG-linked lending portfolios, integrate climate risk into credit assessments, and enhance stakeholder engagement through transparent ESG reporting.

- **Empowering People for a Digital Future**

Technology and reform frameworks achieve their purpose only when powered by skilled and inspired people. The future of EASE will depend on developing talent that is digitally fluent, financially astute, and strategically agile. Our teams must be equipped to work alongside AI-driven systems, interpret data-driven insights, and make decisions with both analytical precision and human empathy. Building this capability will not only sustain transformation but accelerate it.

Aligning with India's Growth Ambitions India's vision for a robust, self-reliant economy offers an immense opportunity

for PSBs. As the country focuses on infrastructure development, MSME support, and digital innovation, banks will play a vital role in financing growth and enabling entrepreneurship. The future of EASE Reforms will align closely with these national priorities. PSBs must position themselves as strategic enablers — channeling capital efficiently, fostering innovation, and driving inclusive development. Financial stewardship will be key in ensuring that every rupee invested contributes to national growth and institutional sustainability.

### **Charting the Future: From Reform to Reinvention**

EASE reforms have not only transformed systems and processes but also reignited a purpose-driven approach to banking, shifting from traditional methods to digitally empowered, financially resilient institutions. The EASE journey has proven that when reform is guided by vision, discipline, and innovation, transformation becomes inevitable.

The next phase must evolve from reform to reinvention—embracing global best practices while remaining anchored in the public sector ethos of trust and service. This shift calls for a transition from historical reporting to forward-looking strategy, where decisions are guided by long-term value creation and sustainable impact.

For the above vision to be a success, it will have to be a team effort, with a significant contribution from each and every Unionite. Let us continue this journey together — harnessing the power of data, technology, and disciplined financial management to build a future-ready institution that stands for strength, innovation, and enduring value.

\* \* \*



# Digital CASA Onboarding

The Indian banking sector has been undergoing a paradigm shift over the last decade, driven by technology adoption, regulatory reforms, and a growing demand for customer-centric services. A major thrust in this transformation has come from the Enhanced Access and Service Excellence (EASE) reforms, introduced in 2018 by the Department of Financial Services (DFS), Ministry of Finance, in collaboration with the Indian Banks' Association (IBA).

One of the key outcomes of these reforms has been the introduction of Digital CASA (Current Account & Savings Account) onboarding, a service that allows individuals and businesses to open and operate accounts seamlessly through digital channels. This initiative not only enhances customer experience but also strengthens banks' deposit base, supports financial inclusion, and aligns with the Government of India's vision towards a Digital India.

## Evolution of CASA Onboarding in India

Traditionally, account opening in India required multiple visits to the bank branch, submission of extensive documentation, and long verification timelines. This was not only inconvenient for customers but also costly for banks in terms of manpower and paperwork.

The journey towards digital CASA onboarding augmented owing to several factors such as EASE reforms which emphasized on "technology-driven customer journeys", the

COVID-19 Pandemic which triggered adoption of contactless solutions, and RBI's regulatory push permitting Aadhaar eKYC, Digi Locker integration, and Video KYC etc., which strengthened digital onboarding.

Almost all the Public Sector Banks (PSBs) have now launched end-to-end digital CASA account opening journeys, supported by their mobile apps and online portals. In the FY 2024-25, over 10% of newly opened CASA accounts were facilitated through a fully end-to-end digital process.

## Key Features of Digital CASA Onboarding

Digital CASA Onboarding have streamlined the customer onboarding process. The key features include:

- **Paperless and Presence-less Journey:** Customers can open accounts from anywhere, eliminating branch dependency. Aadhaar eKYC and Digi Locker ensure paperless verification.
- **Video KYC (V-CIP):** V-CIP allows real-time video verification by bank officials, ensuring compliance with RBI norms.
- **Instant Account Activation:** Accounts are activated within minutes and can be immediately linked with UPI, debit cards, and internet banking, ensuring customers to start transacting instantly.
- **Omni-channel Access:** Customers can open accounts through websites, mobile apps, assisted kiosks, or even through

business correspondents equipped with digital tools.

- **Personalization through Analytics:** Banks use data analytics to offer relevant products—credit cards, personal loans, insurance—right at the time of onboarding.

## Benefits to Customers

For customers, Digital CASA onboarding has transformed the way they access banking services by making the process simple, fast, and hassle-free. The key benefits include:

- **Convenience:** Instead of visiting a branch multiple times and submitting physical documents, customers can now open a Savings or Current Account anytime, anywhere.
- **Speed & Transparency:** What earlier took days is now completed within minutes. With instant account activation and seamless integration with UPI and digital payments, customers are allowed to transact immediately. This not only saves time but also offers greater transparency through digital passbooks, e-statements, and real-time status updates.
- **Financial Inclusion:** Even rural and underserved segments can open accounts digitally, often with the support of Aadhaar-enabled payment systems (AEPS).

## Benefits to Banks

For banks, digital CASA onboarding has brought multiple strategic and

operational advantages to the Banks. A few advantages include:

- **Lower Operating Costs:** Digital onboarding reduces manpower requirements and paperwork leading to less acquisition costs and free up branch staff for more value-added services such as credit advisory and wealth management.
- **Wider Customer Reach:** The ease of opening accounts digitally has also led to higher CASA mobilization, helping banks to strengthen their low-cost deposit base, which is crucial for improving profitability and maintaining healthy margins. Moreover, digital onboarding expands the customer reach beyond physical branches, enabling banks to tap into new segments such as youth, gig-economy workers, rural customers, and MSMEs.
- **Cross-sell Opportunities:** With digital footprints created at the point of onboarding, banks can leverage data analytics to cross-sell loans, credit cards, insurance, and investment products, thereby enhancing fee income.
- **Regulatory Compliance:** Automation and Aadhaar/Digi Locker-based verification ensure better regulatory compliance and reduced fraud risks, aligning with the goals of the EASE reforms to make banking more efficient, transparent, and customer-centric.

### Challenges in Implementation

Despite many advantages, the

implementation of Digital CASA onboarding faces several challenges in India. Such few Challenges includes as well

- **Digital Divide:** Limited smartphone penetration, patchy internet connectivity, and lower digital literacy in rural and semi-urban regions restrict wider adoption.
- **Digital Literacy:** Many senior citizens and first-time users also find it difficult to navigate apps or complete processes such as Video KYC without assistance.
- **Cybersecurity Threats:** Cybersecurity remains another major concern, with risks of phishing, identity theft, deep fake-based impersonation, and synthetic identity fraud increasing in a fully digital environment.

### The Road Ahead

The road ahead for Digital CASA onboarding lies in making the process smarter, safer, and more inclusive. With the ongoing EASE iteration focusing on AI-driven, end-to-end digital journeys, banks are expected to adopt advanced analytics and machine learning to strengthen fraud detection and risk management while offering hyper-personalized onboarding experiences. Wider use of regional languages, voice-based assistance, and simplified app interfaces will help bridge the digital divide and make the process more inclusive for rural customers, senior citizens, and first-time users. Integration of CASA accounts with Central Bank Digital Currency (CBDC) wallets, Account Aggregator services,

and other layers of the India Stack will deepen digital adoption and open cross-selling opportunities. For MSMEs and startups, digital CASA will evolve into a comprehensive business onboarding platform, combining GST, PAN, and Udyam registration with instant credit assessment. Going forward, the success of digital CASA onboarding will depend on banks' ability to balance convenience with security, invest in digital literacy, and strengthen customer trust, thereby making it a cornerstone of India's modern banking ecosystem.

Digital CASA onboarding has emerged as one of the most impactful outcomes of the EASE reforms agenda, transforming account opening into a paperless, presence-less, and cashless journey. It has significantly improved customer experience, increased CASA mobilization, reduced costs for banks, and advanced financial inclusion in line with the vision of Digital India. As banking reforms progress, digital CASA will not merely be an entry point for customers but a foundation for end-to-end digital relationships, driving efficiency, innovation, and trust in the sector. Ultimately, this reform represents a milestone in India's banking transformation, ensuring that both banks and customers are better prepared for a fully digital future.



**Ajay Bansal**  
DGM, FnA - Ease  
C.O., Mumbai



## शिखर की ओर

मुख्य महाप्रबंधक के रूप में पदोन्नति पर हार्दिक बधाई



विपन सिंह

महाप्रबंधक के रूप में पदोन्नति पर हार्दिक बधाई



सुजीत एस तारिवाळ



नीरज सिंह



सुनील आहूजा



प्रशांत कुमार साह



संजीव कुमार



शलज कुमार सिन्हा

उप महाप्रबंधक के रूप में पदोन्नति पर हार्दिक बधाई



जी. आर. नागभूषण



कमलाकर गंटी



अमित कुमार पति



सुशील कुमार



एम सतीश कुमार



कमल नारायण राय



सचिन देव



भास्कर मण्डल

हम आपके नेतृत्व में बैंक के उज्वल भविष्य की कामना करते हैं

## शुभमस्तु



चन्द्र मोहन मिनोचा  
मुख्य महाप्रबंधक



जी. एन. वी. रमण  
महाप्रबंधक



नवीन जैन  
महाप्रबंधक



वी.एस.एस.एस.एस. शास्त्री  
महाप्रबंधक



पी.वी.जे. नरसिम्हा मूर्ति  
उप महाप्रबंधक



एम.वी.जे. शास्त्री  
उप महाप्रबंधक



वी. श्री वेंकेट नागेश  
उप महाप्रबंधक

हम आपके सुखद एवं सक्रिय सेवानिवृत्त जीवन की कामना करते हैं

## विदाई



श्री चन्द्र मोहन मिनोचा, मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.) एवं मुख्य संपादक, यूनियन धारा, दिनांक 30.09.2025 को सेवानिवृत्त हुए। यूनियन धारा के सफल प्रकाशन में आपके सक्रिय योगदान एवं अमूल्य मार्गदर्शन हेतु हम आभारी हैं। यूनियन धारा की ओर से सुखमय एवं स्वस्थ सेवानिवृत्त जीवन हेतु शुभकामनाएं।

## ईज़ सुधार एजेंडा

ईज़ सुधार एजेंडा भारतीय बैंकों में शासन सुधारों के लिए एक सामान्य एजेंडा है। ईज़ का अर्थ है उन्नत पहुंच और सेवा उत्कृष्टता यानि Enhanced Access and Service Excellence। इसका मूल उद्देश्य निर्बाध और स्मार्ट बैंकिंग को संस्थागत बनाना, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में अनर्जक आस्तियों को कम करना, डिजिटल परिवर्तन को बढ़ावा देना, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाना और समावेशी बैंकिंग को प्रोत्साहित करना है। इन सुधारों को जनवरी, 2018 में भारतीय बैंकों की प्रतिस्पर्धात्मकता और दक्षता बढ़ाने के लिए भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के माध्यम से तैयार किया गया था, जिसे बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप द्वारा लिखा गया था।

**ईज़ सुधारों के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित प्रकार से हैं:**

- ग्राहक-केंद्रित डिजिटल परिवर्तन:** ग्राहकों की बदलती जरूरतों के अनुरूप बैंकिंग सेवाओं को डिजिटल बनाना और उन्हें बेहतर अनुभव प्रदान करना।
- प्रौद्योगिकी का गहन एकीकरण:** डेटा-संचालित और तकनीक-सक्षम बैंकिंग समाधानों को अपनाना।
- स्वच्छ और पारदर्शी बैंकिंग:** अनर्जक आस्तियों के पारदर्शी समाधान पर ध्यान केंद्रित करना और बैंकों के कार्य-निष्पादन में सुधार करना।
- वित्तीय समावेशन:** वित्तीय समावेशन एवं समाज के सभी वर्गों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुंचाना।
- उच्च प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना:** सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच कार्य-निष्पादन को बेहतर बनाने के लिए स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहित करना।

**ईज़ सुधार सूचकांक:** ईज़ सूचकांक 120 से भी अधिक वस्तुनिष्ठ मानदंडों पर प्रत्येक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के कार्य-निष्पादन को मापता है। यह सूचकांक पूर्णतः पारदर्शी स्कोरिंग प्रणाली का अनुसरण करके बैंकों को उनकी शक्तियों के साथ ही सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने में मदद करता है।

ईज़ सूचकांक का मूल उद्देश्य है सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहित करके सकारात्मक परिवर्तन को निरंतर बनाए रखना।

**ईज़ सुधारों के मुख्य स्तंभ:**

- निर्बाध और स्मार्ट बैंकिंग:** इस स्तंभ का उद्देश्य बैंकों के संचालन में पारदर्शिता लाना और प्रौद्योगिकी का उपयोग करके बैंकिंग को अधिक कुशल व सुगम बनाना।
- एनपीए प्रबंधन:** ईज़ सुधारों का प्रमुख उद्देश्य है सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की अनर्जक आस्तियों को कम करना।
- ग्राहक-केंद्रित डिजिटल परिवर्तन:** यह स्तंभ ग्राहकों को आधुनिक डिजिटल सुविधाएं प्रदान करने, ऑनलाइन सेवाओं को बेहतर बनाने और प्रौद्योगिकी का उपयोग करके बैंकिंग अनुभव को समृद्ध करने पर केंद्रित है।
- समावेशी और अभिनव बैंकिंग:** इसका उद्देश्य छोटे व्यवसायों, कृषि क्षेत्र और समाज के कमजोर वर्गों तक बैंकिंग सेवाओं की पहुंच को बढ़ाना है।
- जोखिम मूल्यांकन और कार्य-निष्पादन में सुधार:** यह बैंकों के जोखिम मूल्यांकन प्रणालियों को मजबूत करने और पूरे बैंकिंग क्षेत्र में बेहतर कार्य-निष्पादन के लिए प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने पर जोर देता है।

**ईज़ का प्रभाव:**

- बैंकों के कार्य-निष्पादन में सुधार:** ईज़ सुधार के वर्षों में, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों अनर्जक आस्तियों को कम करने और वित्तीय समावेशन को बढ़ाने में महत्वपूर्ण प्रगति दिखाई है। कॉल सेंटर्स और 75,000 से भी अधिक बैंक मित्रों के माध्यम से घर-घर बैंकिंग सहायता में वृद्धि हुई है।
- उद्यमी मित्र:** ईज़ सुधारों के चलते बैंकों ने जिम्मेदार बैंकिंग और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) के लिए

उद्यम-मित्र के रूप में कार्य करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

- आसान ऋण प्रक्रिया:** बैंकों में ऋण देने की प्रक्रिया काफी हद तक सहज हो गई है। खुदरा ऋणों के लिए समय सीमा कम हुई है, जिससे ऋण प्राप्त करना आसान हो गया है।
- डिजिटल परिवर्तन:** ईज़ सुधारों ने बैंकों को प्रौद्योगिकी अपनाने और डेटा-संचालित कार्यनीतियों का उपयोग करने में सक्षम बनाया है, जिससे बैंकिंग में एक मजबूत डिजिटल आधार बना है। इन सुधारों ने बैंकों को डिजिटल प्लेटफॉर्म अपनाने और डेटा-संचालित, एकीकृत समाधानों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए प्रेरित किया है।
- स्वस्थ प्रतिस्पर्धा:** ईज़ सूचकांक ने बैंकों को अपनी खूबियों और खामियों को पहचानने के साथ ही एक-दूसरे से सीखने और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने के लिए प्रोत्साहित किया है।

**ईज़ सुधार के विभिन्न संस्करण:** ईज़ सुधार एक निरंतर चलने वाला एजेंडा है जिसके विभिन्न चरण ईज़ 1.0 से लेकर वर्तमान ईज़ 8.0 तक विकसित हुए हैं, जिनमें प्रत्येक चरण ने डिजिटल परिवर्तन, डेटा-संचालित रणनीतियों और ग्राहक-केंद्रित बैंकिंग समाधानों पर ध्यान केंद्रित किया है। ईज़ सुधारों के विभिन्न संस्करणों में हुए परिवर्तनों की एक झलक निम्नलिखित है:

- ईज़ 1.0:** वित्तीय वर्ष 2018-19 में लागू किया गया था ईज़ सुधार का पहला चरण जिसने अनर्जक आस्तियों के पारदर्शी समाधान पर जोर दिया था और बैंकों के कार्य-निष्पादन में सुधार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई थी।
- ईज़ 2.0:** ईज़ सुधार के दूसरे चरण, जिसे वित्तीय वर्ष 2019-20 में लागू किया गया था, इसमें प्रमुख सुधारों को मजबूत करने और कुछ प्रमुख क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए छह विषय पेश किए थे, जैसे की-

- क. जिम्मेदार बैंकिंग,  
ख. ग्राहक प्रतिक्रिया,  
ग. क्रेडिट ऑफ-टेक,  
घ. पीएसबी उद्यमी मित्र (एमएसएमई के ऋण प्रबंधन के लिए सीडबी पोर्टल),  
ङ. वित्तीय समावेशन और डिजिटलीकरण, और  
च. शासन और मानव-संसाधन।
- इस चरण में तरलता, प्रबंधन समिति और विलय पर भी ज़ोर दिया गया था। ईज़ 2.0 में शीर्ष प्रदर्शन करने वाले बैंक थैं बैंक ऑफ बड़ौदा, भारतीय स्टेट बैंक और पूर्ववर्ती ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स।
3. **ईज़ 3.0:** ईज़ के तीसरे चरण ने तकनीक का उपयोग करके सभी ग्राहकों के लिए बैंकिंग को आसान बनाने पर ध्यान केंद्रित किया था, जिसमें डाइल-ए-लोन और फिनटेक कंपनी के साथ साझेदारी जैसे उपाय शामिल थे। इस संस्करण को वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए लागू किया गया था। ईज़ 3.0 का उद्देश्य युवा भारत को एक आधुनिक नवोन्मेषी सार्वजनिक क्षेत्र की वित्तीय संस्था प्रदान करना था- जिसके तहत मॉल, रेलवे स्टेशन आदि जैसे सार्वजनिक जगहों पर कागज-रहित और डिजिटल बैंकिंग को सक्षम बनाया जाना था। इसके अलावा, इस चरण में प्रशासन ने उपभोक्ता अनुभव को बेहतर बनाने का प्रयास भी किया था- जिसमें टच पर ऋण, वैकल्पिक वित्तपोषण और अन्य क्रेडिट विश्लेषण उपकरण शामिल थे।
4. **ईज़ 4.0:** ईज़ के चौथे चरण में ग्राहक-केंद्रित डिजिटल परिवर्तन को आगे बढ़ाने और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के संचालन में गहराई से डेटा और प्रौद्योगिकी को शामिल करने के लिए प्रतिबद्ध किया गया था। इस सुधार को वर्ष 2021-22 में वित्तीय समावेशन, डिजिटल परिवर्तन और ग्रामीण व शहरी ग्राहकों को बेहतर बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के उद्देश्य से पेश किया गया था।
5. **ईज़ 5.0:** ईज़ के पांचवें चरण ने डिजिटल ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित किया था, जिसमें क्लाउड अपनाने, खाता अपग्रेडर्स और ओपन एपीआई जैसी प्रौद्योगिकी एकीकरण पर जोर दिया गया था। इसके तहत ग्राहकों की बदलती जरूरतों, तकनीकी परिवेश और बदलती प्रतिस्पर्धा के अनुरूप चल रहे सुधारों को भी मजबूत किया गया था। ईज़ 5.0 का उद्देश्य था डिजिटल ग्राहक अनुभव के साथ एकीकृत और समावेशी बैंकिंग पर विशेष ज़ोर देना, जिसमें छोटी कंपनियों, लघु व्यवसाय और कृषि पर विशेष ध्यान दिया गया था। इस संस्करण को वित्त वर्ष 2022-23 के लिए लागू किया गया था। ईज़ 5.0 के तहत सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को बैंक-विशिष्ट 3-वर्षीय रणनीतिक रोडमैप तैयार करना था, जिसके अंतर्गत ईज़ 5.0 से आगे की कार्यनीतिक पहल शामिल की गई थी।
6. **ईज़ 6.0:** ईज़ के छठा चरण तकनीक, डेटा-सक्षम क्षमता निर्माण और मानव संसाधन संचालन को बेहतर बनाने के माध्यम से ग्राहक सेवा उत्कृष्टता प्रदान करने पर केंद्रित था। वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए लागू किए गए इस संस्करण में शाखा रहित बैंकिंग पर ज़ोर दिया गया था। ईज़ 6.0 ने डिजिटल-प्रथम बैंकिंग की नींव रखी थी, जिसके प्रमुख स्तंभ निम्नलिखित प्रकार के हैं:
- क. **डिजिटल ग्राहक यात्रा:** खाता खोलने और ऋण आवेदन के लिए सुव्यवस्थित ऑनलाइन प्रक्रियाएँ।  
ख. **एनालिटिक्स के साथ 24x7 बैंकिंग:** सेवाओं को वैयक्तिकृत करने के लिए वास्तविक समय की जानकारी।  
ग. **निर्बाध डिजिटल ऑनबोर्डिंग:** त्वरित खाता सेटअप के लिए वीडियो केवाईसी और ई-हस्ताक्षर।  
घ. **शाखा-रहित बैंकिंग:** शाखा में गए बिना बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध होना।  
ङ. **डेटा-संचालित ऋण और प्रशासन:** बेहतर ऋण निर्णय और पारदर्शी संचालन।
7. **ईज़ 7.0:** ईज़ का सातवाँ चरण विशेष रूप से महिलाओं पर केंद्रित था, जिसका लक्ष्य उन्हें सभी प्रकार की वित्तीय सहायता प्रदान करना है। इस संस्करण में आर्थिक विकास, ग्राहक प्रसन्नता, लचीला बैंकिंग जैसे विषयों पर भी ध्यान दिया गया था। वित्तीय वर्ष 2024-25 में लागू किया गया ईज़ 7.0 में एआई-संचालित वैयक्तिकरण, उन्नत साइबर सुरक्षा और विविध आवश्यकताओं के अनुरूप समावेशी बैंकिंग समाधानों पर ज़ोर दिया गया था, जैसे की-
- क. **डेटा-संचालित व्यवसाय वृद्धि:** बिग डेटा आर्थिक सशक्तिकरण के लिए एमएसएमई और कृषि ऋण को बढ़ावा देता है।  
ख. **व्यक्तिगत डिजिटल अनुभव:** एआई हमारी विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप ऋण प्रस्ताव जैसी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है।  
ग. **उन्नत ग्राहक सेवा उत्कृष्टता:** वास्तविक समय फीडबैक और एआई चैटबॉट त्वरित, निर्बाध समर्थन सुनिश्चित करते हैं।  
घ. **सभी के लिए समावेशी बैंकिंग:** सुलभ ऋण योजनाओं के साथ महिला उद्यमियों और ग्रामीण क्षेत्रों को लक्षित करता है।  
ङ. **मजबूत साइबर सुरक्षा और धोखाधड़ी प्रबंधन:** उन्नत विश्लेषण और शून्य-विश्वास मॉडल लेनदेन को सुनिश्चित रखते हैं।
8. **ईज़ 8.0:** वित्त मंत्रालय द्वारा घोषित किया गया ईज़ 8.0 सबसे नवीनतम संस्करण है। इसकी घोषणा वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए किया गया है। यह चरण मूलतः 4 मुख्य स्तंभों पर खड़ा होगा- रिस्क एंड रेज़िलिएन्स (R), इनोवेशन (I), सोसीओ-इकनॉमिक इंपेक्ट (S) और एक्सेलेंस (E)। इस स्तंभों को एक साथ राइज़ (RISE) कहा जाता है।



ईज़ सुधार 8.0 एजेंडा के 4 मुख्य स्तंभ का विस्तृत विवरण निम्नलिखित प्रकार से है:

जोखिम और लचीलापन (रिस्क एंड रेज़िलिएन्स)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. वित्तीय/ऋण जोखिम लचीलापन।</li> <li>2. परिचालन लचीलापन।</li> <li>3. तकनीक आधुनिकीकरण और नवीनीकरण।</li> <li>4. डेटा-गुणवत्ता और गोपनीयता।</li> </ol>
नवाचार (इनोवेशन)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. कृत्रिम बुद्धिमत्ता।</li> <li>2. नए युग के चैनल (जैसे, मोबाइल बैंकिंग, फ्रंट लाइन सहायता संपत्ति आदि)।</li> <li>3. नए तरीकों के बिज़नेस मॉडल।</li> <li>4. बिज़नेस प्रणाली पुनर्रचना।</li> </ol>

सामाजिक एवं आर्थिक प्रभाव (सोसीओ-इकनॉमिक इंपैक्ट)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. समावेशी बैंकिंग।</li> <li>2. संधारणीयता।</li> <li>3. उभरते हुए खंडों का सशक्तिकरण (जैसे की स्टार्टअप)।</li> </ol>
उत्कृष्टता (एक्सेलेंस) [विकसित भारत के लिए]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ऋण और पूंजी का विकास (खुदरा, कृषि और एमएसएमई सहित)</li> <li>2. लागत अनुकूलन और आय वृद्धि।</li> <li>3. ग्राहक अनुभव परिवर्तन।</li> <li>4. प्रतिभा और नेतृत्व।</li> <li>5. पूंजी दक्षता।</li> </ol>

स्रोत - स्क्रिब्ड.कॉम

भारत में वित्तीय प्रणाली की स्थिरता, दक्षता और अखंडता को सुनिश्चित करने के लिए बैंकों में शासन सुधार महत्वपूर्ण हैं। ईज़ सुधारों के लागू होने के बाद से इस क्षेत्र में महत्वपूर्ण प्रगति देखने को मिली है, लेकिन लगभग हर दिन सामने आती चुनौतियों का समाधान करने और शासन मानकों को और बेहतर बनाने के लिए निरंतर कोशिशों की ज़रूरत है। पारदर्शिता, जवाबदेही और जोखिम प्रबंधन की संस्कृति को बढ़ावा देकर, भारत में सभी बैंक मिलकर एक मजबूत वित्तीय प्रणाली का निर्माण कर सकते हैं जो सतत आर्थिक विकास का मार्ग प्रशस्त करेगा।



**बिनीता देवी**  
बीके रोड शाखा,  
क्षे.का., कटक

## आशा का दीप

जब हम आशा का दीप जलाने चले,  
अंधकार और डर को दूर भगाने चले ॥  
तारों की रोशनी को एक पल चुराने चले ॥  
हार पे जीत हासिल करने चले ॥  
जब हम आशा का दीप जलाने चले ॥

थोड़ा अंधकार है सबका हिस्सा,  
थोड़ा संघर्ष है सबका किस्सा ॥  
आओ इसे मिलकर मिटाने चले ॥  
जब हम आशा का दीप जलाने चले ॥  
प्यार की जीत का गुणगान सबको बताने चले ॥

हम सब संग हैं, एक दूसरे के लिए,  
गमों के बादलों को सूरज की किरण से नहलाने चले ॥  
हर्ष और उल्लास का परचम हर जगह फहराने चले ॥  
बात जीने की है,  
मरने के डर से लड़ने के लिए दीप... जलाने चले,

जब हम आशा का दीप जलाने चले ॥  
अब फिर से चलना है, दौड़ना है,

थक कर हारने के खौफ को भगाने चले ॥  
जब हम आशा का दीप जलाने चले ॥  
दीए की टिम टिमाहट से अपना परिचय कराया जाए,  
हूँ अकेला और खामोश लेकिन भयभीत नहीं,  
जग संसार को बताया जाए ॥

एक चिंगारी, गहरे अंधेरे को चीर करने के लिए,  
इस दीप को जलाया जाए ॥  
भीड़ से अलग खड़े होने का हुनर पाने की जिद्द को,  
रोशन होने की खूबी की गुस्ताखी को,  
कभी इबादत के लिए, कभी खुशनुमा किसी की राह को....  
शाम से सजाने के लिए,  
इंसानियत को इंसानियत से रूबरू कराने चले

जब हम आशा का दीप जलाने चले ॥



**रितेश तलवार**  
क्षे.का., पुणे मेट्रो

# निवल शून्य अवधारणा

## ईज़ एजेंडा के माध्यम से सतत प्रगति

भारत की निवल शून्य अवधारणा भविष्य की ओर एक महत्वाकांक्षी यात्रा है। पूर्ण डिकार्बोनाइजेशन को हासिल करने के लिए सरकार ने वर्ष 2070 को लक्ष्य वर्ष निर्धारित किया है। राष्ट्र की वित्तीय रीढ़ के रूप में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक इस परिवर्तन को आगे बढ़ाने में अहम भूमिका निभा रहे हैं, चाहे वह जिम्मेदार ऋण वितरण, हरित वित्त उपलब्ध कराना हो या आंतरिक संचालन में सुधार। इस दिशा में सबसे प्रभावशाली पहलों में से एक है ईज़ एजेंडा, जिसे भारत सरकार ने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को डिजिटल, प्रक्रियागत और शासन सुधारों के माध्यम से आधुनिक बनाने के उद्देश्य से शुरू किया है।

निवल शून्य का अर्थ है वायुमंडल में छोड़ी गई ग्रीनहाउस गैसों की मात्रा को हटाई गई मात्रा के साथ संतुलित करना, जिसके परिणामस्वरूप निवल उत्सर्जन शून्य हो जाता है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए विभिन्न रणनीतियों का उपयोग किया जाता है, जैसे स्वच्छ ऊर्जा स्रोतों के माध्यम से उत्सर्जन को कम करना, दक्षता में सुधार करना और स्थायी प्रथाओं को अपनाना।

### महत्व:

- ✓ कृषि और बुनियादी ढांचे में जलवायु जोखिमों का प्रबंधन करता है।
- ✓ अक्षय ऊर्जा, ई.वी. और हरित बुनियादी ढांचे में व्यापार के अवसरों को खोलता है।
- ✓ भारि.बैं. के जलवायु - जोखिम दिशानिर्देशों और वैश्विक ई.एस.जी. मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करता है।
- ✓ निवेशकों के विश्वास को मजबूत करता है और पर्यावरण के प्रति जागरूक ग्राहकों के साथ विश्वास बनाता है।

### ईज़ एजेंडा: स्वच्छ और स्मार्ट बैंकिंग के लिए एक उत्प्रेरक:

ईज़ एजेंडा 2018 में शुरू किया गया और यह कई चरणों में विकसित हुआ। इस एजेंडा का फोकस प्रौद्योगिकी अपनाने और ग्राहक-केंद्रित सुधारों पर रहा है। शाखा संचालन, ऋण प्रक्रियाओं और ग्राहक सेवाओं को डिजिटल बनाकर तथा प्रणालियों को सुव्यवस्थित करके भारतीय बैंकों ने व्यावसायिक दक्षता, जोखिम प्रबंधन और ग्राहक संतुष्टि में उल्लेखनीय सुधार हासिल किया है।

### प्रत्यक्ष रूप से निवल शून्य लक्ष्यों का समर्थन करने वाले मुख्य स्तंभों में शामिल हैं:

- ❖ कागज रहित और डिजिटल संचालन।
- ❖ ऋण अनुमोदन, निगरानी और उत्पाद वितरण में तकनीकी नवाचार।
- ❖ एनालिटिक्स-आधारित तत्काल क्रेडिट निर्णय।
- ❖ नकदी-प्रवाह आधारित एमएसएमई ऋण और तकनीक-सक्षम कृषि ऋण।
- ❖ सरल और एकीकृत बैंकिंग अनुभवों के लिए सहयोग।

### स्कोप 1, 2, और 3 बैंकिंग में उत्सर्जन

बैंक का उत्सर्जन तीन श्रेणियों में आता है:

**स्कोप 1** उन प्रत्यक्ष उत्सर्जनों से जुड़ा है जो बैंकों के दैनिक संचालन से निकलते हैं, जैसे शाखाओं में बिजली की खपत, वाहनों के लिए ईंधन और डीज़ल जनरेटर का उपयोग। यदि बैंक सौर ऊर्जा संचालित शाखाएँ स्थापित करें,



ईंधन आधारित वाहनों की जगह इलेक्ट्रिक वाहन अपनाएँ और डीज़ल पर निर्भरता घटाएँ, तो वे अपने परिचालन कार्बन पदचिह्न को तुरंत कम कर सकते हैं।

**स्कोप 2** उन अप्रत्यक्ष उत्सर्जनों से संबंधित है जो बैंकों द्वारा अपने कार्यालयों, एटीएम और डेटा केंद्रों को चलाने के लिए खरीदी गई बिजली से उत्पन्न होते हैं। इस स्तर पर उत्सर्जन घटाने के लिए ऊर्जा-कुशल अवसंरचना का उपयोग, एलईडी प्रकाश व्यवस्था, क्लाउड-आधारित प्रणालियों का अपनाना और नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों की ओर स्थानांतरण बेहद महत्वपूर्ण है।

**स्कोप 3** बैंकों के कुल उत्सर्जन का सबसे बड़ा हिस्सा है, जो उद्योगों और परियोजनाओं में दिए गए ऋण और किए गए निवेश से जुड़ा होता है। इसे कम करने के लिए बैंकों को कोयला और अन्य उच्च-कार्बन क्षेत्रों से ऋण प्रवाह घटाना होगा, साथ ही नवीकरणीय ऊर्जा, इलेक्ट्रिक वाहनों और जलवायु-स्मार्ट कृषि के लिए ऋण बढ़ाना होगा। इसके साथ ही ईएसजी ढांचे के माध्यम से वित्तपोषित उत्सर्जन पर निगरानी रखकर बैंक निष्क्रिय फाइनेंसर्स से आगे बढ़कर भारत की हरित अर्थव्यवस्था के सक्रिय भागीदार बन सकते हैं।



## निवल शून्य में ईज़ एजेंडा की भूमिका: स्कोप 1, 2 और 3 उत्सर्जन में कमी

ईज़ सुधार क्षेत्र	निवल शून्य प्रभाव (स्कोप 1, 2, 3)	बैंकों के लिए कार्य बिंदु
डिजिटल और पेपरलेस संचालन	स्कोप 1 और 2	कागज का कम उपयोग, शाखा बिजली में कटौती, ई-केवाईसी का विस्तार एवं डिजिटल ऑनबोर्डिंग लागू करने में सहयोग।
क्लाउड & आईटी-सक्षम ऋण	स्कोप 2	आईटी बुनियादी ढांचे का अनुकूलन, कम ऊर्जा तीव्रता के साथ क्लाउड पर माइग्रेट करना।
ग्रीन लेंडिंग और एनालिटिक्स-आधारित क्रेडिट	स्कोप 3	हरित उत्पादों के साथ नवीकरणीय, ईवी, एमएसएमई को क्रेडिट और ईएसजी जोखिम मॉडल लागू करना।
उन्नत जोखिम प्रबंधन और डैशबोर्ड	स्कोप 3	वित्त पोषित उत्सर्जन को ट्रैक एवं ऋण पोर्टफोलियो में कोयला-गहन क्षेत्रों को कम करना।
रिपोर्टिंग में पारदर्शिता	स्कोप 1, 2 और 3	जलवायु से संबंधित प्रकटीकरण प्रकाशित करें तथा ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन की निगरानी करें।
कस्टमर एंगेजमेंट प्लेटफॉर्म	स्कोप 3	ग्रीन लोन, स्थायी निवेश विकल्प और खुदरा ग्राहकों को हरित उत्पाद अपनाने के लिए प्रोत्साहित करने की सुविधा देना

### ईज़ और निवल शून्य के बीच तालमेल

- डिजिटल परिवर्तन से उत्सर्जन में कमी:** पेपरलेस बैंकिंग, डिजिटल के.वाई.सी., क्लाउड-आधारित संचालन और दूरस्थ ग्राहक सेवाओं को अपनाकर, बैंकों ने शाखाओं, कार्यालयों और एटीएम से स्कोप 1 और 2 उत्सर्जन को सीधे घटाया है।
- ग्रीन लेंडिंग के माध्यम से निवेश प्रवाह:** तकनीक-संचालित क्रेडिट मूल्यांकन और नकदी-प्रवाह आधारित उधार मॉडल बैंकों को नवीकरणीय ऊर्जा, इलेक्ट्रिक वाहनों और जलवायु-स्मार्ट कृषि जैसी हरित परियोजनाओं में तेजी से निवेश करने में सक्षम बनाते हैं।
- जलवायु जोखिम उपकरण से पोर्टफोलियो पुनर्संतुलन:** एनालिटिक्स और रीयल-टाइम डैशबोर्ड के माध्यम

से, बैंक उच्च-कार्बन क्षेत्रों से अपने उधार पोर्टफोलियो को दूर स्थानांतरित कर टिकाऊ, कम कार्बन क्षेत्रों में आवंटन बढ़ा सकते हैं।

- मजबूत शासन और वैश्विक ईएसजी संरेखण:** ईज़ के तहत शासन सुधार बैंकों को उनके ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन को ट्रैक, माप और रिपोर्ट करने में सक्षम बनाते हैं। वैश्विक ईएसजी मानकों के साथ संरेखण से बैंक अपनी विश्वसनीयता बढ़ाते हैं और स्थायी निवेश आकर्षित करते हैं।
- ग्राहक जुड़ाव और हरित विकल्पों को प्रोत्साहित करना:** डिजिटल प्लेटफॉर्म और एनालिटिक्स-संचालित अंतर्दृष्टि ग्राहकों को सौर ऋण, ईएसजी-लिंकड डिपॉजिट और टिकाऊ निवेश फंड जैसे हरित उत्पाद अपनाने के लिए प्रेरित करती हैं, जिससे बैंक अपने संचालन

से परे निवल शून्य आंदोलन को बढ़ावा देते हैं।

**हरित वित्तपोषण पर समग्र दृष्टि:** निवल शून्य की दिशा में बैंकों की यात्रा का एक महत्वपूर्ण स्तंभ उनकी यह क्षमता है कि वे पूंजी को हरित वित्तपोषण की ओर आकर्षित और प्रवाहित करें। इस संदर्भ में कई पहलें अहम भूमिका निभा सकती हैं:

- ग्रीन बॉन्ड और स्थिरता-लिंकड ऋण (SLLs):** बैंक ग्रीन बॉन्ड जारी कर सकते हैं और ऐसे ऋण उत्पाद पेश कर सकते हैं जो उधारकर्ताओं को उनके पर्यावरणीय प्रदर्शन के आधार पर वित्तीय प्रोत्साहन दें।
  - अक्षय ऊर्जा:** पीएम सूर्य घर मुफ्त बिजली योजना के तहत रूफटॉप सोलर और पीएम-कुसुम के तहत सौर पंप जैसी परियोजनाओं के लिए वित्तपोषण, विशेषकर ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में, स्वच्छ ऊर्जा पहुंच को बढ़ावा देना।
  - इकोसिस्टम लेंडिंग:** केवल इलेक्ट्रिक वाहनों के लिए ऋण ही नहीं, बल्कि चार्जिंग स्टेशन, बैटरी नेटवर्क और आपूर्ति श्रृंखलाओं में भी निवेश करके बैंक स्वच्छ परिवहन व्यवस्था के संक्रमण को तेज कर सकते हैं।
  - ईएसजी-लिंकड सप्लाय चैन फाइनेंस:** जिन आपूर्तिकर्ताओं का ईएसजी प्रदर्शन बेहतर है, उन्हें अधिक अनुकूल शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराकर, बैंक उद्योगों और एम.एस.एम.ई. की पूरी मूल्य श्रृंखला में सतत प्रथाओं को प्रोत्साहित कर सकते हैं।
- इस प्रकार, जोखिम-संवेदनशील पोर्टफोलियो प्रबंधन और हरित उत्पादों के नवाचार को एक साथ जोड़कर, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि उनकी वित्तीय गतिविधियाँ भारत की निवल शून्य प्रतिबद्धताओं के साथ मजबूती से संरेखित हों।

**ग्रीन बैंकिंग के लिए मानव पूंजी और प्रशिक्षण:** निवल-शून्य अवधारणा का एक महत्वपूर्ण, लेकिन अक्सर अनदेखा पहलू मानव पूंजी है। ईज़ एजेंडा मानव संसाधन सुदृढ़ीकरण पर ध्यान केंद्रित करके अगली पीढ़ी के जलवायु-जागरूक बैंकों के निर्माण का अवसर प्रदान करता है। मुख्य पहलू इस प्रकार हैं:

- ✓ बैंकर क्षमता निर्माण: लक्षित प्रशिक्षण मॉड्यूल के माध्यम से हरित वित्त और ईएसजी में कर्मचारियों की दक्षता बढ़ाना।
- ✓ स्थिरता को मुख्य जिम्मेदारी बनाना: कर्मचारी प्रदर्शन मापदंड में स्थिरता लक्ष्यों को शामिल करना।
- ✓ प्रेरणा और पुरस्कार: पर्यावरण-अनुकूल ऋण या ग्राहक जागरूकता पहलू का नेतृत्व करने वाले कर्मचारियों को पहचानना और पुरस्कृत करना।

**ईज़ 8.0 और भविष्य का आउटलुक:** ईज़ 8.0, एन्हांस्ड एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस सुधारों का नवीनतम चरण, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की डिजिटल और परिचालन रणनीतियों में स्थिरता को गहराई से एकीकृत करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। पहले के डिजिटल-आधारित सुधारों की नींव पर निर्माण करते हुए, ईज़ 8.0 के प्रमुख संभावित पहलू होंगे:

- ✓ **क्रेडिट और जोखिम प्रबंधन में ईएसजी:** ईएसजी मैट्रिक्स को सीधे क्रेडिट मूल्यांकन और जोखिम ढांचे में शामिल करना, ताकि जलवायु विचार उधार निर्णयों का अभिन्न हिस्सा बनें।
- ✓ **हरित डिजिटल बुनियादी ढांचा:** ऊर्जा-कुशल डेटा केंद्र, क्लाउड अपनाना और कार्बन-तटस्थ शाखा मॉडल को बढ़ावा देना।

- ✓ **हरे उत्पादों का विस्तार:** खुदरा और कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए जलवायु-लिंक्ड ऋण, हरित जमा और ईएसजी निवेश चैनल जैसी सुविधाओं का विस्तार।
- ✓ **प्रकटीकरण और रिपोर्टिंग:** टी.सी. एफ.डी और नेट-ज़ीरो बैंकिंग एलायंस जैसे वैश्विक मानकों के अनुरूप जलवायु रिपोर्टिंग को मजबूत करना।
- ✓ **ए.आई. और उन्नत विश्लेषण का उपयोग:** वास्तविक समय जलवायु जोखिम तनाव परीक्षण और वित्तपोषित उत्सर्जन ट्रैकिंग के लिए उन्नत तकनीक का लाभ उठाना।

**भविष्य का दृष्टिकोण:** जैसे-जैसे भारत का बैंकिंग क्षेत्र निवल शून्य की ओर बढ़ रहा है, सुधारों का अगला चरण डिजिटल दक्षता से आगे बढ़कर बैंकिंग परिचालन में स्थिरता को मूल स्तर पर एम्बेड करेगा। संभावित अगले कदमों में शामिल हैं:

1. **कार्बन-तटस्थ शाखाओं का विस्तार:** अक्षय ऊर्जा, रूफटॉप सौर, ऊर्जा-कुशल डिजाइन और पेपरलेस वर्कफ्लोज़ को अपनाकर।
2. **क्रेडिट निर्णय में कार्बन का समावेश:** वित्तपोषित उत्सर्जन को क्रेडिट मूल्यांकन में शामिल करके उधारकर्ताओं की कार्बन तीव्रता को निर्णय कारक बनाना।
3. **हरित नवाचार के लिए साझेदारी:** कार्बन-क्रेडिट प्लेटफॉर्म, स्मार्ट कृषि वित्त और एआई-संचालित कार्बन ट्रैकिंग जैसे अभिनव उत्पाद पेश करने के लिए फिनटेक और जलवायु-तकनीक स्टार्टअप के साथ सहयोग।

### निष्कर्ष एवं सारांश

- ✓ **परिचालन उत्सर्जन में कमी:** डिजिटल वर्कफ्लो, पेपरलेस बैंकिंग और नवीकरणीय ऊर्जा अपनाकर, बैंक अपनी दक्षता बढ़ाते हुए स्कोप 1 और 2 उत्सर्जन को घटा रहे हैं।

- ✓ **हरित वित्त का संवर्धन:** तकनीक-सक्षम क्रेडिट और एनालिटिक्स का उपयोग करके, बैंक नवीकरणीय ऊर्जा, इलेक्ट्रिक वाहन, जलवायु-स्मार्ट कृषि और टिकाऊ बुनियादी ढांचे में निवेश कर भारत की हरित अर्थव्यवस्था को प्रोत्साहित कर रहे हैं।
- ✓ **शासन में जलवायु जोखिम का समावेश:** डैशबोर्ड और ईएसजी-संबंधित नीतियों के माध्यम से, बैंक अपने पोर्टफोलियो को उच्च-कार्बन क्षेत्रों से हटाकर निवल शून्य लक्ष्यों के अनुरूप बना रहे हैं।
- ✓ **स्थिरता की संस्कृति को बढ़ावा:** हरित प्रशिक्षण, प्रदर्शन-आधारित ईएसजी लक्ष्य तथा कर्मचारी और ग्राहक जागरूकता के माध्यम से, बैंक स्थिरता मानसिकता को प्रोत्साहित कर पर्यावरण-अनुकूल वित्तीय विकल्प बढ़ा रहे हैं।

ईज़ एजेंडा ने भारत के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 2070 के निवल शून्य लक्ष्य की प्राप्ति हेतु एक मजबूत आधार तैयार किया है। परिचालन उत्सर्जन में कमी, हरित अर्थव्यवस्था का वित्तपोषण, जलवायु जोखिम का समावेश और कर्मचारियों एवं ग्राहकों में स्थिरता की संस्कृति को बढ़ावा देकर, बैंक वित्तीय मध्यस्थों से जलवायु समर्थकों में बदल रहे हैं। लगातार नवाचार, नियामक समर्थन और वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ, पी.एस. बी. भारत के सतत भविष्य को गति देने में नेतृत्व की भूमिका निभाने के लिए पूरी तरह सक्षम हैं।



**पुनीत कुमार**  
यू.एल.ए., गुरुग्राम



दिनांक 13.08.2025 को अंचल कार्यालय, मेरठ की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत उत्तरकाशी जिले के धराली एवं हर्षिल क्षेत्र में आई आपदा के राहत कार्यों के लिए ₹1 करोड़ की राशि प्रदान की गई। राज्य के मुख्यमंत्री, श्री पुष्कर सिंह धामी को चेक सौंपते हुए श्रीमती अर्चना शुक्ला, अंचल प्रमुख, मेरठ। साथ हैं श्री बिभूति भूषण राउत, उप अंचल प्रमुख तथा श्री मनोहर सिंह, क्षेत्र प्रमुख।



दिनांक 29.09.2025 को अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत जम्मू एवं कश्मीर में बाढ़ राहत कोष को ₹1 करोड़ की राशि प्रदान की गई। राज्य के मुख्यमंत्री, श्री उमर अब्दुल्ला को चेक सौंपते हुए श्री मनोज कुमार, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़। इस अवसर पर श्री तनवीर सादिक, विधायक भी उपस्थित रहें। साथ हैं सुश्री मोनिका राणा, क्षेत्र प्रमुख, अमृतसर, श्रीमती रिचन ढोलमा, शाखा प्रमुख, श्रीनगर तथा श्री संजीव कुमार, उप शाखा प्रमुख।



दिनांक 30.09.2025 को अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत हिमाचल प्रदेश में बाढ़ राहत कोष को ₹1 करोड़ की राशि प्रदान की गई। राज्य के मुख्यमंत्री, श्री सुखविंदर सिंह सुखु को चेक सौंपते हुए श्री मनोज कुमार, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़। साथ हैं श्री रजनीश रोहिल्ला, क्षेत्र प्रमुख, शिमला तथा श्री सुमित गर्ग, उप क्षेत्र प्रमुख।



दिनांक 20.09.2025 को अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत पंजाब में आपदा प्रबंधन प्राधिकरण को ₹2 करोड़ की राशि प्रदान की गई। राज्य के मुख्यमंत्री श्री भगवंत मान को चेक सौंपते हुए श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक। साथ हैं श्री मनोज कुमार, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री सुशील कुमार, उप अंचल प्रमुख, श्री संजीव कुमार, क्षेत्र प्रमुख तथा श्री प्रशांत गौड़, सहायक महाप्रबंधक।



दिनांक 24.09.2025 सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक द्वारा यात्री सुविधा हेतु वाराणसी कैंट स्टेशन को वॉटर कूलर, पंखे, स्टील बेंच आदि प्रदान किए गए। साथ हैं श्री धीरेंद्र जैन, अंचल प्रमुख, वाराणसी सहित रेलवे एवं बैंक के अन्य कार्यपालकगण।



दिनांक 21.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, हल्द्वानी की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत गोविंद बल्लभ पंत कृषि एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय, पंतनगर में महिलाओं एवं दिव्यांग के लिए शौचालय निर्माण तथा स्थानीय ग्रामीण निवासियों को वॉटर कूलर प्रदान किया गया। इस अवसर पर श्रीमती अर्चना शुक्ला, अंचल प्रमुख, मेरठ, डॉ. श्री मनमोहन सिंह चौहान, कुलपति, श्री बिभूति भूषण राउत, उप अंचल प्रमुख, श्री नवीन निश्चल, क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे।



दिनांक 11.07.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, अनंतपुर की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत जवाहरलाल नेहरू प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय के छात्रों हेतु कुल 30 साइकिल प्रदान किया गया। इस अवसर पर श्री एच. सुदर्शन राव, कुलपति, श्री कृष्णय्या, रजिस्ट्रार, श्री जितेंद्र कुमार मिश्रा, क्षेत्र प्रमुख, श्री सरोज ठाकुर, श्री के.श्रीनिवास, उप-क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे।

दिनांक 29.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, ग्रेटर पुणे की सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत संत ज्ञानेश्वर माध्यमिक विद्यालय, द्वारि गाँव, मावल तालुका में स्कूली छात्राओं को सायकल प्रदान किया गया। इस अवसर पर श्री उपेंद्र कुमार पाल, क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य स्टाफ तथा विभिन्न विद्यालयों के अध्यापक व विद्यार्थी उपस्थित रहे।

## हमें गर्व है



दिनांक 03.08.2025 को श्री राजेश कुमार, क्षेत्रीय कार्यालय, रायगड़ा ने रायपुर, छत्तीसगढ़ में श्री रावतपुरा विश्वविद्यालय टूर्नामेंट में आयोजित चैस प्रतियोगिता में 06वां स्थान हासिल किया।



दिनांक 10.08.2025 को 5वें आंध्र प्रदेश राज्य स्तरीय कराटे चैम्पियनशीप में (बालिका श्रेणी; 10-11 आयु वर्ग, 55 किलो) श्री अशोक चक्रवर्ती डी, शाखा प्रमुख, कर्नूल मुख्य शाखा की सुपुत्री सुश्री आद्या देवरा ने गोल्ड मेडल प्राप्त किया और राष्ट्रीय स्तर के लिए चयनित हुई।



दिनांक 19.08.2025 को श्रीमती लिटीशिया फ़र्नांडेस, एडपल्ली शाखा, एर्णाकुलम के सुपुत्र मास्टर आरोन मार्टिन डिसिल्वा ने जर्मनी में आयोजित डब्ल्यूएमएफ मिनीगोल्फ वल्ड चैम्पियनशिप में भारत का प्रतिनिधित्व किया।



दिनांक 28.09.2025 को श्री दिनेश जॉर्ज, मुख्य प्रबंधक, अंचल कार्यालय, एर्णाकुलम तथा श्रीमती लिन जॉर्ज, सहायक प्रबंधक, तेवरा शाखा, एर्णाकुलम के सुपुत्र मास्टर लिवान दिनेश जॉर्ज ने कोषीकोड में आयोजित प्राइमल ओपन नेशनल किक बॉक्सिंग चैम्पियनशिप तथा प्रो फाइट 2025 में राष्ट्रीय स्वर्ण पदक जीता।



# दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग

## समावेशन, सम्मान और सशक्तीकरण का एक नया अध्याय

**बैंकिंग केवल लेन-देन नहीं, बल्कि हर नागरिक को आर्थिक स्वतंत्रता से जोड़ने का संकल्प है।**

एक बैंकर का कार्य न केवल खातों का प्रबंधन या धन का हस्तांतरण करना बल्कि हमारा मूल उद्देश्य प्रत्येक व्यक्ति को वित्तीय प्रणाली से जोड़कर उसे आर्थिक रूप से सशक्त बनाना है। इस उद्देश्य की सार्थकता तब और बढ़ जाती है, जब हम समाज के उन सदस्यों की बात करते हैं जिन्हें विभिन्न शारीरिक या मानसिक चुनौतियों के कारण अक्सर मुख्यधारा से अलग-थलग महसूस करना पड़ता है। दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग, 'ईज़' (Enhanced Access and Service Excellence) सुधार एजेंडे की आत्मा को सही मायने में प्रतिबिंबित करती है, जिसका लक्ष्य ही बैंकिंग को हर किसी के लिए सुलभ और उत्कृष्ट बनाना है। यह केवल एक सुविधा प्रदान करना नहीं है, बल्कि यह सम्मान, समानता और आत्मनिर्भरता के संवैधानिक अधिकारों को वित्तीय धरातल पर साकार करने का एक संकल्प है। एक सुगम्य बैंकिंग प्रणाली का निर्माण यह सुनिश्चित करता है कि देश का कोई भी नागरिक अपनी विकलांगता के कारण वित्तीय अवसरों से वंचित न रहे। यह निबंध इसी महत्वपूर्ण विषय के विभिन्न आयामों—नियामक ढांचे, ढांचागत सुगमता, तकनीकी नवाचार और सबसे महत्वपूर्ण, मानवीय संवेदना—का विश्लेषण करेगा।

**नियामक ढांचा और वैधानिक अनिवार्यता: आरबीआई और दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम के आलोक में बैंकों का उत्तरदायित्व:** दिव्यांगजनों के लिए सुगम्य बैंकिंग अब केवल एक नैतिक दायित्व नहीं, बल्कि एक सुस्पष्ट वैधानिक और नियामक अनिवार्यता है। इस दिशा में दो प्रमुख स्तंभ हैं - दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 (RPwD Act) और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देश। दिव्यांगजन अधिकार

अधिनियम, 2016 एक ऐतिहासिक कानून है जो दिव्यांगता को एक सामाजिक कल्याण के मुद्दे से मानवाधिकार के मुद्दे के रूप में पुनर्परिभाषित करता है। इसकी धारा 46 स्पष्ट रूप से सभी सेवा प्रदाताओं, जिनमें बैंक भी शामिल हैं, को यह सुनिश्चित करने का निर्देश देती है कि उनकी सेवाएँ दिव्यांगजनों के लिए भेदभाव रहित और सुगम्य हों। इस अधिनियम ने बैंकों के लिए एक कानूनी ढांचा तैयार किया है जिसके तहत उन्हें अपनी नीतियों और प्रक्रियाओं को समावेशी बनाना अनिवार्य है।

इसके समानांतर, भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'बैंकों में ग्राहक सेवा' पर अपने मास्टर सर्कुलर के माध्यम से दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं को लेकर विशिष्ट निर्देश जारी किए हैं। इन निर्देशों में यह अनिवार्य किया गया है कि बैंकों को दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित सभी दिव्यांग व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करनी चाहिए। इसमें चेक बुक सुविधा, लॉकर, ऋण और एटीएम/डेबिट कार्ड जैसी सभी बुनियादी सेवाएँ शामिल हैं। भा.रि.बैं. ने स्पष्ट किया है कि किसी भी शाखा को केवल दिव्यांगता के आधार पर किसी व्यक्ति का खाता खोलने से मना करने की अनुमति नहीं है। ये दिशा-निर्देश यह भी सुनिश्चित करने पर जोर देते हैं कि दिव्यांग व्यक्तियों को दूसरों के समान ही सम्मान और शिष्टाचार के साथ सेवा दी जाए। इन नियामक और वैधानिक प्रावधानों ने एक मजबूत नींव रखी है, जिस पर बैंक अपने समावेशी सेवा मॉडल का निर्माण कर रहे हैं।

**भौतिक पहुँच से परे: शाखाओं और एटीएम को वास्तव में 'सुगम्य' बनाने की चुनौती:** जब हम सुगम्यता (Accessibility) की बात करते हैं, तो सबसे पहले ध्यान शाखा के प्रवेश द्वार पर एक रैंप की ओर जाता है। निस्संदेह, रैंप और व्हीलचेयर की उपलब्धता लोकोमोटर दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए पहला और सबसे महत्वपूर्ण कदम है,

लेकिन सच्ची सुगम्यता इससे कहीं आगे है। एक ग्राहक सेवा सहयोगी के रूप में, मैंने महसूस किया है कि शाखा का पूरा वातावरण ही समावेशी होना चाहिए। क्या हमारे काउंटर की ऊँचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ता के लिए सुविधाजनक है? क्या जमा और निकासी फॉर्म जैसी आवश्यक सामग्री ऐसे स्थान पर रखी गई है जहाँ तक वे आसानी से पहुँच सकें? क्या शाखा के भीतर आवागमन के लिए पर्याप्त जगह है? ये कुछ ऐसे व्यावहारिक प्रश्न हैं जिन पर ध्यान देने की आवश्यकता है।

इसी प्रकार, एटीएम की सुगम्यता भी एक महत्वपूर्ण पहलू है। भा.रि.बैं. ने बैंकों को निर्देश दिया है कि वे अपने एटीएम को दिव्यांगजनों के लिए सुलभ बनाएँ, जिसमें रैंप की सुविधा भी शामिल है। इसके अतिरिक्त, 'टॉकिंग एटीएम' की अवधारणा दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए एक क्रांतिकारी कदम है। ये एटीएम ऑडियो जैक के माध्यम से दिशा-निर्देश देते हैं, जिससे दृष्टिबाधित व्यक्ति गोपनीयता और स्वतंत्रता के साथ लेनदेन कर सकते हैं। हालाँकि, चुनौती इन सुविधाओं के व्यापक कार्यान्वयन और उनके उचित रखरखाव में है। यह सुनिश्चित करना हमारी सामूहिक जिम्मेदारी है कि ये सुविधाएँ केवल कागजों पर या कुछ चुनिंदा शाखाओं तक सीमित न रहें, बल्कि बैंक के पूरे नेटवर्क में एक मानक अभ्यास बनें, ताकि कोई भी दिव्यांग ग्राहक किसी भी शाखा में आत्मविश्वास के साथ प्रवेश कर सके।

**डिजिटल क्रांति में समावेशन: प्रौद्योगिकी को दिव्यांगजनों के लिए एक सहायक शक्ति कैसे बनाया जाए?** आज का युग डिजिटल बैंकिंग का है। मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग और डिजिटल भुगतान हमारे जीवन का अभिन्न अंग बन चुके हैं। यह डिजिटल क्रांति दिव्यांगजनों के लिए एक दोधारी तलवार हो सकती है। यदि इसे समावेशी सिद्धांतों के साथ डिजाइन नहीं किया गया, तो यह उन्हें और भी

पीछे छोड़ सकती है। लेकिन अगर इसे सही तरीके से उपयोग किया जाए, तो यह अभूतपूर्व स्वतंत्रता और सुविधा प्रदान कर सकती है। इस दिशा में सबसे महत्वपूर्ण मानक 'वेब कंटेंट एक्सेसिबिलिटी गाइडलाइन्स' (WCAG) हैं, जो वेबसाइटों और मोबाइल ऐप्स को सभी के लिए, विशेष रूप से दिव्यांगजनों के लिए, सुलभ बनाने के लिए एक वैश्विक मानक प्रदान करती हैं।

एक सुगम्य मोबाइल बैंकिंग ऐप (जैसे हमारा यूनियन बैंक का Vyom ऐप) में स्क्रीन रीडर संगतता होनी चाहिए, ताकि दृष्टिबाधित उपयोगकर्ता सुनकर ऐप को नेविगेट कर सकें। इसमें टेक्स्ट का आकार बदलने का विकल्प, बेहतर कलर कंट्रास्ट और सरल यूजर इंटरफेस होना चाहिए। श्रवण बाधित ग्राहकों के लिए, वीडियो केवाईसी या ग्राहक सेवा में सांकेतिक भाषा दुभाषियों का एकीकरण एक महत्वपूर्ण कदम हो सकता है। इसी तरह, बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण उन लोगों के लिए मददगार हो सकता है जिन्हें पासवर्ड याद रखने या टाइप करने में कठिनाई होती है। बैंकों को अपनी डिजिटल संपत्तियों को विकसित करते समय 'जन्म से सुगम्यता' (accessible by design) के सिद्धांत को अपनाना होगा, न कि इसे बाद में जोड़े जाने वाले एक फीचर के रूप में देखना। प्रौद्योगिकी में दिव्यांगजनों को सशक्त बनाने की अपार क्षमता है, बशर्ते हम इसे मानवीय जरूरतों को केंद्र में रखकर विकसित करें।

**मानवीय संवेदना का महत्व: प्रौद्योगिकी और नियमों से बढ़कर, प्रशिक्षित और संवेदनशील बैंक कर्मियों की भूमिका:** नियम बनाए जा सकते हैं और तकनीक लागू की जा सकती है, लेकिन सच्ची समावेशिता का जन्म मानवीय संवेदना और सम्मान से होता है। बैंक के फ्रंटलाइन स्टाफ, जैसे कि हम ग्राहक सेवा सहयोगी, इस प्रयास में सबसे महत्वपूर्ण कड़ी हैं। एक दिव्यांग ग्राहक जब शाखा में आता है, तो उसे सबसे पहले एक सहायक और सम्मानजनक व्यवहार की अपेक्षा होती है। इसके लिए स्टाफ का नियमित संवेदीकरण और प्रशिक्षण अत्यंत आवश्यक है। हमें यह

जानने की जरूरत है कि विभिन्न प्रकार की दिव्यांगताओं वाले ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से और सम्मानपूर्वक कैसे संवाद किया जाए। उदाहरण के लिए, दृष्टिबाधित ग्राहक से बात करते समय सीधे उनसे मुखातिब होना, श्रवण बाधित ग्राहक के साथ संवाद करते समय धैर्यपूर्वक लिखित संचार का उपयोग करना, या बौद्धिक अक्षमता वाले व्यक्ति को सरल और स्पष्ट भाषा में जानकारी समझाना।

हमें यह समझना होगा कि हमारा लक्ष्य उनकी मदद करना नहीं, बल्कि उन्हें अपना काम स्वयं करने में सक्षम बनाना है। धैर्य, सहानुभूति और सम्मान वे गुण हैं जो किसी भी तकनीक या नियम से बढ़कर हैं। जब एक दिव्यांग ग्राहक यह महसूस करता है कि बैंक का स्टाफ न केवल प्रशिक्षित है, बल्कि वास्तव में उनकी जरूरतों को समझता है और उनका सम्मान करता है, तो इससे बैंक और ग्राहक के बीच एक अटूट विश्वास का रिश्ता कायम होता है। यह मानवीय स्पर्श ही है जो बैंकिंग को एक यांत्रिक प्रक्रिया से एक सार्थक सेवा में बदल देता है।

**उत्पाद और सेवाओं का अनुकूलन: क्या हमारे बैंकिंग उत्पाद सभी के लिए डिज़ाइन किए गए हैं?:** समावेशी बैंकिंग केवल सुगम्य चैनलों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि यह उत्पादों और सेवाओं के डिज़ाइन तक भी जाती है। हमें यह सुनिश्चित करना होगा कि हमारे वित्तीय उत्पाद, जैसे कि ऋण, बीमा और निवेश, दिव्यांगजनों की विशिष्ट आवश्यकताओं और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए डिज़ाइन किए गए हों। उदाहरण के लिए, ऋण आवेदन प्रक्रिया को सरल बनाना, आवश्यक दस्तावेजों को समझने में सहायता प्रदान करना और यह सुनिश्चित करना कि आय का आकलन करते समय दिव्यांगता से संबंधित किसी भी भत्ते या पेंशन पर विचार किया जाए। बीमा उत्पादों में दिव्यांगता के आधार पर कोई अनुचित भेदभाव नहीं होना चाहिए।

'द्वारस्थ बैंकिंग' जैसी सेवाएँ, जो ईज़ एजेंडे का एक हिस्सा भी हैं, विशेष रूप से उन ग्राहकों के लिए वरदान हैं जिनकी गतिशीलता सीमित है।

यह सेवा उन्हें अपने घर के आराम से नकदी जमा करने, निकालने और अन्य आवश्यक बैंकिंग लेनदेन करने की अनुमति देती है। इसी प्रकार, सभी महत्वपूर्ण दस्तावेजों, जैसे कि नियम और शर्तों की पुस्तिकाओं को ब्रेल लिपि में या बड़े प्रिंट में उपलब्ध कराने पर भी विचार किया जाना चाहिए। उत्पादों और सेवाओं का यह अनुकूलन सुनिश्चित करता है कि दिव्यांगजन न केवल बैंकिंग प्रणाली तक पहुँच सकें, बल्कि इसके द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी अवसरों का पूरी तरह से लाभ भी उठा सकें।

**निष्कर्ष: सुगम्य बैंकिंग केवल एक अनुपालन नहीं, बल्कि एक सशक्त और समावेशी भारत के निर्माण की दिशा में एक नैतिक और व्यावसायिक निवेश है।**

दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग को एक अलग या विशिष्ट सेवा के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए; यह सार्वभौमिक बैंकिंग का एक अभिन्न अंग है। यह 'सबका साथ, सबका विकास, सबका विश्वास' के राष्ट्रीय दर्शन का वित्तीय प्रतिबिंब है। एक बैंक के रूप में, जब हम अपनी शाखाओं, एटीएम और डिजिटल प्लेटफॉर्म को सुगम्य बनाते हैं, और अपने कर्मचारियों को संवेदनशील बनाते हैं, तो हम केवल भा.रि.बैं. के दिशा-निर्देशों का पालन नहीं कर रहे होते हैं। हम एक ऐसे समाज का निर्माण कर रहे होते हैं जहाँ हर व्यक्ति को समान अवसर और सम्मान मिलता है। यह एक व्यावसायिक रूप से भी विवेकपूर्ण कदम है, क्योंकि यह ग्राहकों के एक बड़े और निष्ठावान वर्ग को आकर्षित करता है। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, हम इस यात्रा का हिस्सा बनकर गौरवान्वित हैं, और हमारा दृढ़ विश्वास है कि प्रत्येक दिव्यांग नागरिक को सशक्त बनाकर, हम वास्तव में एक मजबूत, आत्मनिर्भर और समावेशी भारत का निर्माण कर रहे हैं।



**रोहित पाण्डेय**  
क्ष.का., नई दिल्ली



# यूनियन विद्या

## (विद्या सर्वस्य भूषणम्)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा विकसित "यूनियन विद्या" ऐप एक मोबाइल-आधारित "लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम" है जो विशेष रूप से बैंक के कर्मचारियों और उन उपयोगकर्ताओं के लिए डिज़ाइन किया गया है, जो कर्तव्य या समय-सारिणी से बंधे नहीं होते हैं। यह ऐप मुख्यतः कर्मचारियों में सीखने की प्रवृत्ति को प्रोत्साहित करता है। यह ऐप विद्या (ज्ञान) की महत्ता को परिलक्षित करता जिसे हम सुभाषित से लिए गये संस्कृत के इस श्लोक से समझ सकते हैं-

**विद्या नाम नरस्य**

**रूपमधिकं प्रच्छन्नगुप्तं धनम्.**

**विद्या भोगकरी यशः**

**सुखकरी विद्या गुरुणां गुरुः ॥**

अर्थात् विद्या मनुष्य का मुख्य रूप है, छिपा हुआ धन है। वह सुख, यश और आनंद देने वाली है, और गुरुओं की भी गुरु कहलाती है। मार्च 2024 में लॉन्च किया गया यूनियन विद्या एक आधुनिक, लचीला और इंटरैक्टिव एलएमएस प्लेटफॉर्म है जो विभिन्न लोकेशन से बैंक कर्मियों को जोड़ने और सीखने की प्रक्रिया को मज़ेदार बनाने के लिए दृष्टिगत हैं। इसकी कुछ प्रमुख विशेषताएँ इस प्रकार हैं:

**ऑफ़लाइन उपलब्धता:** जब आप ऑफ़लाइन होते हैं तो भी कोर्स पूरे कर सकते हैं; जैसे ही आप ऑनलाइन होंगे, ऐप स्वचालित रूप से सिंक (सिंक्रोनाइज़ेशन) हो जाता है।

**गेमिफ़िकेशन सुविधा:** लर्निंग को मज़ेदार बनाने के लिए "मिनी मिशन्स", "मिशन्स" और "बॉस मिशन्स" जैसे टास्क होते हैं, जिनके पूरा होने पर आपको पॉइंट्स, बैज और क्लब में मेंबरशिप मिलती है—और लीडरबोर्ड पर आपका रैंक बढ़ता है।

**इंटरैक्टिव फ़ीचर्स:** इसमें डिस्कशन फोरम है जो सीखने के दौरान सवाल पूछने और ट्रेनर

या साथियों से जवाब पाने की सुविधा देता है।

**ओपिनियन पोल और सर्वे:** यह आपकी राय माँगने और फीडबैक लेने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

**कैलेंडर और टु-डू सूची:** इसके तहत तारीख अनुसार विभिन्न गतिविधियाँ और प्राथमिकता सूची बना सकते हैं।

**पूर्व और पश्चात मूल्यांकन:** इसके द्वारा कोर्स शुरू होने से पहले और समाप्त होने के बाद आपकी तैयारी और सीखने की क्षमता का आकलन किया जाता है।

**फीडबैक माड्यूल:** इससे कोर्स की प्रभावशीलता को परखने के लिए फीडबैक प्राप्त किया जाता है।

**विस्तृत रिपोर्टिंग और व्यवस्थापक नियंत्रण:** एसक्रोम(1.2 और 2004) कम्पैटिबिलिटी द्वारा एडमिन और सुपरवाइज़र्स के लिए रिपोर्ट, विश्लेषण और टीम के कोर्स पूरा होने की ट्रैकिंग की जाती है।

**बहुभाषिकता:** यह एक बहुभाषी ऐप है और अलग-अलग प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है। भाषाओं में हिन्दी और अंग्रेज़ी के अलावा अरबी, असामी, बंगाली, मलयालम, मराठी, ओडिया, तेलगु आदि भी शामिल है।

**डेटा प्राइवैसी:** इस एप में डेटा गोपनीयता को काफी महत्व दिया गया है। यह ऐप थर्ड पार्टी को कोई डाटा शेयर नहीं करता है तथा इसमें यूजर का कोई डाटा संग्रह भी नहीं किया जाता है।

वर्तमान "यूनियन विद्या ऐप" एलएमएस और टीएमएस का एकीकृत प्लेटफ़ार्म है, जिसमें ज्ञानार्जन और प्रशिक्षण दोनों समाहित है।

**एलएमएस (लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम):** एलएमएस सीखने की प्रक्रिया पर बल देता है और इसमें कर्मचारी को असाइन किए गए कोर्स यूनियन विद्या ऐप में दिखते हैं। इसमें

गेमिफिकेशन के साथ सीखने को रोचक बनाया गया है। यूज़र वीडियो, स्लाइड्स, क्विज़, और इंटरैक्टिव सामग्री के माध्यम से तेजी से सीखता है। इसमें हर कोर्स की प्रगति और परफॉर्मेंस ट्रैकिंग होती है। कम्प्लेशन पर्सेंटेज, स्कोर, और बैजेज़ इत्यादि सिस्टम में ट्रैक होती है।

**टीएमएस (ट्रेनिंग मैनेजमेंट सिस्टम):** 28 मार्च 2025 को यूनियन विद्या ऐप में "प्रशिक्षण प्रबंधन प्रणाली" (टीएमएस) का शुभारंभ किया गया जिससे ज्ञानार्जन एवं विकास में क्रांतिकारी परिवर्तन हुआ है। यह निश्चित रूप से एक स्मार्ट और डिजिटल रूप से सशक्त कार्यबल बनाने की यात्रा में अभूतपूर्व योगदान देता है। यह अग्रणी पहल प्रशिक्षण और विकास में एक नए युग की शुरुआत करती है, जो ज्ञानार्जन को अधिक सुगम, कुशल और भविष्य हेतु तैयार करके सीखने के तरीके को फिर से परिभाषित करती है। टीएमएस के तहत बैंक के कर्मचारियों के लिए अलग-अलग लर्निंग मॉड्यूल और मिशन प्लान किए जाते हैं। ट्रेनिंग के प्रगति स्तर, स्कोर और प्रमाणपत्र भी यहीं से प्रबंधित होते हैं। इसमें स्क्रोम कॉम्पेटिबल मॉड्यूल होते हैं जो इंटरैक्टिव और ट्रैकिंग-सक्षम होते हैं। डैशबोर्ड से मैनेजमेंट यह देख सकता है कि किसने ट्रेनिंग पूरी की और किसकी लंबित है। कोर्स के बाद यूज़र से फीडबैक और सर्वे लिया जाता है। प्री और पोस्ट असेसमेंट के आधार पर ज्ञान में बदलाव आंका जाता है। सफलतापूर्वक कोर्स पूरा करने वाले को डिजिटल सर्टिफिकेट दिया जाता है।

**टीएमएस की प्रमुख भूमिका इस प्रकार है:-**

- ट्रेनिंग प्लान बनाना और प्रबंधित करना:** किस कर्मचारी को कौन सा प्रशिक्षण देना है। प्रशिक्षण की

तिथि, अवधि और मोड (ऑनलाइन/ऑफ़लाइन) तय करना।

2. **कोर्स आबंटित करना:** कर्मचारियों को उनके रोल या जरूरत के हिसाब से कोर्स आबंटित करना।
3. **उपस्थिति और भागीदारी ट्रैक करना:** कौन कर्मचारी ट्रेनिंग में शामिल हुआ और किसने पूरी की।
4. **फीडबैक और असेसमेंट:** ट्रेनिंग पूरी होने के बाद फीडबैक और टेस्ट लेना।
5. **रिपोर्ट और एनालिसिस:** ट्रेनिंग के प्रभाव को आंकने के लिए रिपोर्ट और ग्राफिकल डैशबोर्ड।

टीएमएस एक वन-स्टॉप डिजिटल प्लेटफॉर्म के रूप में काम करता है जो सभी कर्मचारियों के लिए संरचित ज्ञानार्जन मार्ग सुनिश्चित करते हुए पूरे प्रशिक्षण जीवनचक्र को कैचर करता है। टीएमएस ज्ञानार्जन के भविष्य को एक आकार देता है। यूनियन विद्या में टीएमएस का शुभारंभ निरंतर ज्ञानार्जन, नवोन्मेष और पेशेवर विकास की संस्कृति को बढ़ावा देने के

हमारे दृष्टिकोण को रेखांकित करता है।

### यूनियन विद्या में एलएमएस और टीएमएस का कार्यप्रवाह:-

1. **लॉगिन और पोर्टल एक्सेस:** सर्वप्रथम कर्मचारी या यूज़र यूनियन विद्या ऐप/पोर्टल में लॉगिन करता है। बैंक की क्रेडेंशियल्स या रजिस्टर्ड यूज़र आईडी से प्रवेश किया जाता है।

2. **योजना और असाइनमेंट:**  
**प्रशिक्षण प्लानिंग:** मानव संसाधन व प्रशिक्षण विभाग तय करता है कि किस कर्मचारी को कौन-सा प्रशिक्षण देना है।  
**कोर्स असाइनमेंट:** कर्मचारियों को उनके पद और भूमिका के आधार पर ट्रेनिंग मॉड्यूल असाइन होते हैं।

**शेड्यूल मैनेजमेंट:** तारीख, अवधि, और मोड (ऑनलाइन/क्लासरूम) सेट किए जाते हैं।

संक्षेप में कहे तो, टीएमएस मतलब योजना, असाइनमेंट और प्रबंधन तथा एलएमएस मतलब सीखने, गेमिफिकेशन और इंटरैक्शन।

ये दोनों मिलकर एक संपूर्ण डिजिटल प्रशिक्षण और विकास प्रणाली बनाते हैं।

अंततः हम कह सकते हैं कि "यूनियन विद्या" हम सभी कर्मचारियों को इस क्रांतिकारी ज्ञानार्जन की पहल में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करता है, हमारी ज्ञानार्जन के प्रति भागीदारी, जिज्ञासा एवं प्रतिबद्धता को आगे बढ़ाता है और एक अधिक सुदृढ़ और भविष्य हेतु तैयार बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र को आकार देने में अग्रिम भूमिका निभाता है।

आइए हम सभी यूनियनाइट्स एक साथ हमारे बैंक की पेशेवर उत्कृष्टता एवं भविष्य की सफलता के लिए नई संभावनाओं को अनलॉक करते हुए इस "यूनियन विद्या" रूपी क्रांतिकारी परिवर्तन की यात्रा पर चलें भविष्य में प्रगति का मार्ग प्रशस्त करें।

**शशि भूषण कुमार**  
क्षे.का., पटना



## विचारों से मुक्ति ही- सच्चा बोध

बाहरी ज्ञान में उलझा प्राणी,  
खुद को कभी जान न पाए।  
जो मन को पढ़े, उसे जान सके,  
वही सच्ची मुक्ति पहचान सके।

मन है विचारों का गहन संगम,  
हर सोच समय से बंध कर आए।  
कभी भूत के अनुभव से बंधा,  
तो कभी भविष्य की चिंता सताए।

पूर्वग्रहों की पकड़ में फंसा,  
नई सोच फिर जन्म न पाए।  
मुश्किल है इसके जाल को समझना,  
ये नित्य नए प्रपंच रचाए।

जो वर्तमान में जीना सीखे,  
भय और चिंता से मुक्त हो जाए।  
विचारों के जाल से निकल कर,  
जीवन का असली आनंद उठाए।

जब शांत दृष्टा बन कर प्राणी,  
मन के विचारों का करे अवलोकन।  
तब वह समय और विचार से ऊपर उठकर,  
परम आनंद को प्राप्त कर पाए।

**सत्येंद्र कुमार**  
जगनपुरा शाखा,  
क्षे.का., पटना





## डिजिटल खुदरा ऋण

ऋण वह है, जो किसी से माँगा या लिया जाता है। सामान्यतः यह ली गयी संपत्ति को व्यक्त करता है। जो आपके पास है वो आपकी जरूरत के लिए पर्याप्त नहीं है अथवा आप भविष्य में कुछ करने जा रहे हैं जिसके लिए आपको धन की जरूरत पड़ती है तो आप ऋण लेते हैं। आज का दुनिया में सब कुछ कम्प्यूटरीकृत होता चला जा रहा है। सब कुछ डिजिटल होता चला जा रहा है। तो, जाहिर सी बात है कि बैंकिंग भी तेजी से डिजिटल होती जा रही है।

**डिजिटल खुदरा ऋण वस्तुतः** बैंक एवं अन्य प्रामाणिक गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा कर दाताओं को ऑनलाइन, वेब पोर्टल आधारित मोबाईल ऐप्लिकेशन अथवा अन्य ऐप्लिकेशन के माध्यम से ऋण प्रदान करने की आधुनिक प्रणाली है। डिजिटल खुदरा ऋण यानी डिजिटल कर्ज, नए जमाने का कर्ज देने की पद्धति है, जिसके तहत ऑनलाइन तकनीक प्लेटफॉर्म का उपयोग करते हुए कर्ज दिया जाता है। आपको बस किसी भी ऑनलाइन कर्जदाता के पोर्टल या ऐप पर जाने और कर्ज के लिए ऐप्लिकेशन फॉर्म को भरकर आवेदन करने की आवश्यकता है। भारतवर्ष में विभिन्न प्रकार की कम्पनियाँ जिनमें बैंक, NBFC इत्यादि आजकल मोबाईल ऐप्लिकेशन व वेब पोर्टल के जरिए लोगों को ऋण मुहैया करा रहे हैं। वे अपना डिजिटल प्लेटफॉर्म लॉन्च किया है और कुछ इस तरह की सेवाएं देने वाली तकनीकी, खास तौर पर वेब या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म जैसी कंपनियों के साथ भागीदारी, सहभागिता किया है। डिजिटल ऋण व्यवस्था में क्रेडिट गारंटी के लिए सत्यापित तकनीक का उपयोग किया जाता है। इस तकनीक में वेब प्लेटफॉर्म युक्त ऐप्लिकेशन के द्वारा ऋण लेने वाले व्यक्ति का सत्यापन किया जाता है। सत्यापन पूरा होने के बाद ही उस व्यक्ति को ऋण प्रदान किया जाता है। इस व्यवस्था में ऋण की वसूली भी ऑनलाइन, वेब पोर्टल,

मोबाईल ऐप्लिकेशन इत्यादि माध्यमों से ही किया जाता है। ये व्यवस्था मुख्यतः खुदरा जरूरतों जैसे व्यक्तिगत ऋण, गाड़ी लोन, आवास ऋण, छोटे मोटे स्टोर के संचालन हेतु इवेंट्री खरीदने इत्यादि के लिए बेहतर है। इससे बैंको से पारंपरिक तरीके से ऋण लेने में जो जटिलताएं थीं, जो लंबा समय लगता था, बैंक व इस तरह के संस्थाओं को ऋण भुगतान व मॉनिटरिंग, ऋण उगाही इत्यादि में जो लागत आती थी उसमें बहुत हद तक कमी आई है। ये व्यवस्था खास तौर पर छोटे कर्ज, कम समय के लिए कर्ज के लिए बहुत उपयुक्त व प्रभावी साबित हो रहा है।

ऋण लेने के लिए हमेशा ही बैंक अथवा भारि.बैं. द्वारा स्वीकृत कंपनियां या वित्तीय संस्थाओं या इकाइयों से संपर्क करना चाहिए। अन्यथा ऋण के तलाश में ग्राहक कई बार धोखा भी खा जाते हैं।

भारत डिजिटल ऋण/ डिजिटल लेंडिंग के क्रांति के कगार पर खड़ा है। पिछले कुछ वर्षों में भारतवर्ष में सरकारी प्रबंधन, देखरेख और अगुवाई में डिजिटल/कैशलेस अर्थव्यवस्था की ओर तेजी से कदम बढ़े हैं। साथ ही इन कवायदों को वित्तीय समावेश की दिशा में मोड़ने और उनके सामाजिक-आर्थिक प्रभावों पर भी जोर दिया गया है। इसके लिए नियमन और नीतिगत स्तर पर प्रगतिशील ढांचा सामने रखा गया है। सार्वजनिक स्तर पर बुनियादी ढांचे, तेजी से फलते-फूलते इंटरनेट और डेटा-इकोसिस्टम और गतिशील युवा आंकाक्षी जनसंख्या के बूते इन कवायदों में काफ़ी तेजी आई है। भारत ने सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हालिया दिनों में काफ़ी तरक्की किया है, बल्कि कई क्षेत्र में तो विश्व भर में अगुवाई कर रहा है। इससे डिजिटल ऋण व्यवस्था के लिए बेहतर हीन हालात पैदा हुए हैं। मोटे तौर पर इस श्रेणी के तहत- डिजिटल तरीके से ऋण देने (पेपरलेस, बगैर आमने-सामने मुलाकात,

इंटरनेटों से मुक्त और भौतिक रूप से बिना संपर्क के) की बात आती है। मौजूदा और उभरती उपभोक्ता जरूरतों के निपटारे को लेकर साख के आकलन के लिए वैकल्पिक डेटा/रुखों का इस्तेमाल भी इसमें शामिल है। वेतनभोगी और स्वरोज़गार में लगे युवाओं और बाक़ी लोग जिन्हें निजी जरूरतों, कारोबार, नकद प्रवाह और पसंदीदा वस्तुओं/सेवाओं की खरीद के लिए छोटे-छोटे अल्पकालिक अनौपचारिक व्यक्तिगत कर्जों की दरकार होती है, उनके लिए ये डिजिटल खुदरा ऋण की व्यवस्था बहुत उपयोगी साबित हो रही है। नतीजतन इसकी लोकप्रियता और इसके बारे में जानकारी खुद ब खुद संतुष्ट ग्राहकों के माध्यम से एक दूसरे के बीच तेजी से बढ़ रही है।

आने वाले समय में हम फिजिटल (फिजिकल और डिजिटल का मिलाजुला रूप) से पहले डिजिटल और फिर सिर्फ़ डिजिटल की ओर बढ़ने लगेंगे। डिजिटल ऋण व्यवस्था के तहत ग्राहक घर बैठे बड़ी सहूलियत से, अपनी जरूरत, अवधि, ब्याज दर इत्यादि का आकलन कर के अपनी पसंद से कर्ज ले सकता है, वो भी अपनी निजता व सम्मान से कोई समझौता किए बगैर। देश की विशाल युवा आबादी और सस्ती लागत वाले इंटरनेट डेटा पहुंच से भारत के कोने-कोने में उपभोक्ता बड़ी तादाद में डिजिटल वित्त का प्रयोग करने लगे हैं।

आने वाले दिनों में भारत में सूचना प्रौद्योगिकी, कंप्यूटर, इंटरनेट एकोसिस्टम, डाटा प्रबंधन, साइबर प्रबंधन और साइबर सुरक्षा व्यवस्था व तकनीक की और अधिक और तेजी से विकास होने वाला है। इन विकास के कारण भारतीय अर्थव्यवस्था में कृत्रिम बुद्धिमत्ता एल्गोरिदम जैसे तकनीकी प्रगति से डिजिटल कर्जदाताओं को हर तरह के वित्तपोषण तक पहुँचने में सामर्थ्य मिलेगा।

वीडियो के वाई सी, आधार आधारित के वाई सी, जैसी सेवाओं और अत्याधुनिक कार्यक्षमताओं के साथ वेबसाइटों और अनुप्रयोगों के साथ, ऋण आवेदन प्रक्रियाएं अधिक कुशल और कम बोझिल हो जाएंगी।

इसके अतिरिक्त, पारंपरिक क्रेडिट हामीदारी (अन्डरराइटिंग) प्रक्रिया एक कड़े परिवर्तन से गुजरेगी। वैकल्पिक क्रेडिट स्कोरिंग को सक्षम बनाने वाली तकनीक के साथ, उधारदाता एक साथ अधिक संख्या में व्यक्तियों व इकाइयों को ऋण दे सकेंगे। इससे वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ने व कामयाब होने में और बल मिलेगा। ग्राहकों के पास भी एक ही समय में एक ही पटल पर चुनने के लिए कई विकल्प होंगे। डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था यदि बारीकी से विनियमित हो और उपभोक्ता अपने संयम, विवेक, बुद्धि और सतर्कता से काम लें तो आने वाले समय में डिजिटल खुदरा ऋण छोटे, गैर वर्गीकृत, गैर परंपरागत, खास तौर पर समाज के वंचित वर्गों, ग्राहक पीरामिड के सबसे निचले हिस्से के लोगों के बीच ऋण वितरण का नया मानदंड बन कर उभर सकता है।

वर्तमान समय में सब कुछ डिजिटल प्लेटफॉर्म पर या तो हो गया है या उस ओर बढ़ रहा है। नेटवर्क मार्केटिंग, नेटवर्क व्यापार, ऑनलाइन पढ़ाई, ऑनलाइन बाज़ार, बीमा, ऑनलाइन कन्सल्टेन्सी, ऑनलाइन मेडिकल कन्सल्टेन्सी, ऑनलाइन कॉउसेलिंग, विडिओ कॉन्फ्रेंसिंग, इत्यादि सब कुछ डिजिटल हो चला है और इसका दायरा और प्रसार लगातार बढ़ता ही जा रहा है। जाहिर सी बात है, जिस ओर बाज़ार बढ़ रहा, वाणिज्य बढ़ रहा, अर्थव्यवस्था बढ़ रही उस ओर अन्य वित्तीय संस्थाएं, उनकी तकनीक, कार्यप्रणाली, वित्तीय इकाईयां भी बढ़ रही हैं। बैंक, गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाएं और उनकी कार्यप्रणाली भी तेजी से डिजिटल होती चली जा रही हैं। इस ऑनलाइन इकोनॉमी, डिजिटल इकोनॉमी में डिजिटल ऋण व्यवस्था को अपने पैर, अपना दायरा, अपना प्रचलन बढ़ाने की भरपूर अवसर व संभावनाएं व्याप्त हैं।

डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था के आगे चुनौतियाँ भी कम नहीं हैं। इस डिजिटल होती अर्थव्यवस्था, बाज़ार, व्यवसाय व डिजिटल इकोनॉमी के दौर में सब कुछ नेट आधारित हो गया है। पूरी दुनिया एक इंटरनेट पटल पर सिमट के आ गई है। इसके कारण इंटरनेट के माध्यम से पूरी दुनियाँ पूरी दुनियाँ की संपर्क में आ गई है। साथ ही साथ साइबर अपराध की घटनाएं व दायरा भी बढ़ता जा रहा है। तकनीकी व प्रौद्योगिकी विकास, इंटरनेट की सुगमता इन अपराधियों को और बढ़ावा दे रहे हैं। साइबर अपराध में अपराध की सही व सटीक स्थान को पहचान पाना बहुत मुश्किल हो गया है। अपराधी सीमापार से भी किसी को भी और एक साथ बड़े समूह को भी अपना शिकार बना सकते हैं। ये भय और खतरा कई नए उपभोक्ताओं को डिजिटल दुनियाँ में कदम रखने से रोकते हैं। ये डिजिटल ऋण व्यवस्था में नए उपभोक्ताओं, नए अवसरों के उत्पन्न होने की राह में रोड़े का काम कर रहा है। डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था को इस चुनौती का समाधान ढूँढना होगा।

डिजिटल फ्रॉड, ऑनलाइन धोखाधड़ी, हैकिंग, फिशिंग इत्यादि की घटनाएं आए दिन सार्वजनिक पटल पर पूरी दुनियाँ के सामने नए किस्से ले कर आती रहती हैं। जालसाजी संदेश, फ्रॉड इनाम वाले संदेश आते हैं जिस पर आपराधिक लिंक दिया होता है जिसे क्लिक करते ही आपकी जानकारी अपराधी के साथ साझा हो जाती है और मुमकिन है की आपके बैंक खाते से पैसे चोरी हो जाए। ऐसे ही डुप्लिकेट वेब साइट, डुप्लिकेट एप्लिकेशन, डुप्लिकेट पोर्टल खुलने लगते हैं। यदि हम गलती से इन्हें क्लिक कर देते हैं तो मुमकिन है अपराधी हमारे बैंक बैलन्स को खाली कर दे। आने वाले समय में इन घटनाओं में भी इजाफ़ा होने की भरपूर संभावनाएं हैं। डिजिटल व्यवस्था को इस चुनौती का कारगर व स्थायी समाधान जल्द से जल्द ढूँढना होगा।

डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था में डिजिटल डाटा, ऑनलाइन क्रेडिट इतिहास व स्कोरिंग,

डिजिटल के.वाई.सी. व अन्य डिजिटल व वेब पोर्टलों से संपर्क इसके प्रक्रिया का हिस्सा है। इस पूरे प्रक्रिया में, उपभोक्ताओं के निजता, उनकी निजी जानकारियों के साथ कोई खिलवाड़ न हो, उनका हनन न हो, वो डाटा लीक न हो या किसी गलत हाथ में न पहुँच जाए, ये डाटा कोई हैक न कर ले, ये अपने आप में एक बहुत बड़ी चुनौती है। ये चुनौती इस पूरे प्रक्रिया को जिम्मेदार, जवाबदार और विश्वसनीय बनाए रखने की भी है, क्योंकि यदि इस क्रम में लोगों की जानकारियाँ सामूहिक रूप से हैक होने लगेगी तो इस पूरे व्यवस्था के सुरक्षा व विश्वसनीयता पर प्रश्नचिन्ह लग जाएगा। आम जनमानस के बीच ये संदेशा जाएगा कि डिजिटल ऋण व्यवस्था में निजता के लीक होने का जोखिम है। ये फायदा से अधिक नुकसान का सबब बन जाएगा। ये इस व्यवसाय पर प्रतिकूल असर डालेगा। डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था को इस चुनौती का सटीक व पुख्ता समाधान निकालना होगा।

डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था में आवेदक बिना बैंक के किसी भी कर्मचारी के रूबरू आए आवेदन करता है और ऋणदाता संस्थाएं भी पेपरलेस प्रोसेसिंग करते हुए ऑनलाइन आकलन कर के ऑनलाइन ही ऋण भुगतान कर देते हैं। अतएव इस व्यवस्था में, वर्तमान समय में, पारंपरिक ऋण व्यवस्था की तुलना में अधिकतम ऋण पात्रता कई बार कम निकल कर आती है, और ब्याज भी अधिक होता है। उपभोक्ताओं को कई अन्य शुल्क व प्रभार का भी भुगतान करना पड़ जाता है। आने वाले समय में, डिजिटल खुदरा ऋण व्यवस्था को पारंपरिक ऋण व्यवस्था से सस्ता और अधिक लाभकारी बनाने की चुनौती सरकार व बाजार के सामने है।



**ज्योति रंजन निधि**  
क्षे.का., ग्रेटर कोलकाता



## गिग वर्कर्स को सशक्त बनाने की दिशा में ईज़ 8.0

मुंबई की 28 वर्षीय प्रिया हर सुबह 6 बजे अपनी स्कूटर पर सवार होकर शहर की हलचल भरी सड़कों पर निकल पड़ती है, ज़ोमैटो के लिए गरमा-गरम डोसे डिलीवर करती हुई। दोपहर तक वह अपने छोटे से अपार्टमेंट में लैपटॉप पर फिवर के लिए सोशल मीडिया पोस्ट डिज़ाइन करती है। शाम को, वह जूम के ज़रिए दुनिया भर के क्लाइंट्स को योग सिखाती है। प्रिया एक गिग वर्कर है, जो 9 से 5 की नौकरी की एक-रसता से मुक्त, अपने समय और काम को चुनने की आज़ादी का आनंद लेती है। लेकिन यह आज़ादी अनिश्चित आय, स्वास्थ्य बीमा की कमी, और भविष्य के लिए बचत की चुनौती के साथ आती है। प्रिया की कहानी भारत के लाखों गिग वर्कर्स की है, जो अर्थव्यवस्था को गति दे रहे हैं, लेकिन वित्तीय अनिश्चितता से जूझ रहे हैं। भारत सरकार ने "उन्नत पहुँच और सेवा उत्कृष्टता" (ईज़ 8.0) ढांचे के तहत सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को गिग वर्कर्स को वित्तीय मुख्यधारा में शामिल करने की ज़िम्मेदारी सौंपी है। यह लेख गिग वर्कर्स की दुनिया, उनकी उत्पत्ति, प्रभाव, और ईज़ 8.0 के ज़रिए उनके भविष्य को सुरक्षित करने के प्रयासों को सरल और रोचक तरीके से समझाता है।

"गिग" शब्द 1920 के दशक के जैज़ क्लबों से आया, जहां संगीतकार एक रात के प्रदर्शन को "गिग" कहते थे। 2000 के दशक में इंटरनेट ने इसे वैश्विक बनाया। उबर (2009) और टास्क रैबिट (2008) जैसे प्लेटफॉर्म ने स्मार्ट फोन्स और क्लाउड कंप्यूटिंग का उपयोग करके प्रिया जैसे लोगों को ग्राहकों से जोड़ा। 2008 का वित्तीय संकट एक मोड़ था जब पारंपरिक नौकरियां गायब हुईं और लोग गिग वर्क की ओर मुड़े। भारत में, स्विगी, अर्बन कंपनी, और ओला ने लचीली आय प्रदान की। 2024 तक, वैश्विक गिग इकॉनमी 556.7 बिलियन डॉलर की थी, और 2032 तक इसके 1,847 बिलियन डॉलर तक पहुंचने का अनुमान है। भारत में लाखों लोग डिलीवरी राइडर्स से लेकर फ्रीलांस कोडर्स तक इन प्लेटफॉर्म पर काम करते हैं।

शुरुआत में गिग वर्क ड्राइवर्स और कूरियर्स के लिए अतिरिक्त व्यवसाय था, लेकिन अब यह विविध रूपों में विद्यमान है। गिग वर्कर की परिभाषा डिलीवरी राइडर्स से लेकर योग प्रशिक्षकों, एकाउंटेंट्स, और सलाहकारों तक फैल चुकी है। यह बदलाव कार्य के प्रति नए दृष्टिकोण को दर्शाता है, खासकर युवाओं में, जो स्थिरता से ज्यादा लचीलापन चाहते हैं। उपवर्क और अर्बन कंपनी जैसे प्लेटफॉर्म ने कौशल के लिए बाज़ार बनाए। भारत में, एक्सिस बैंक की "GIG-A-Opportunities" पहल दिखाती है कि ऑडिटर्स और वित्तीय विश्लेषक जैसे पेशे भी गिग मॉडल में शामिल हो रहे हैं, जो करियर का एक नया तरीका है। गिग वर्कर्स भारत के कार्यबल के नायक हैं। वे आपका पिज़्ज़ा गर्म पहुंचाते हैं, वेबसाइट बनाते हैं, या टैक्स फाइल करते हैं। एक कंपनी से बंधे कर्मचारियों के विपरीत, गिग वर्कर्स ऐप्स के ज़रिए अपने प्रोजेक्ट्स और समय चुनते हैं। यह उन्हें विनिर्माण या सरकारी नौकरियों जैसे क्षेत्रों के श्रमिकों से अलग करता है, जहां यूनियन अनुबंध और निश्चित वेतन हैं। उच्च-स्तरीय कार्यकारी भी गिग मॉडल में फिट नहीं बैठते। प्रिया के लिए, योग, डिज़ाइन, और डिलीवरी के बीच बदलाव मुक्तिदायक है, लेकिन कोई बीमार छुट्टी, पेंशन, या नौकरी सुरक्षा नहीं है।

प्रिया अपने समय की मालिक है, ज़ोमैटो और जूम जैसे ऐप्स को आसानी से नेविगेट करती है। उसका काम प्रोजेक्ट-आधारित है, लेकिन आय अनिश्चित है, एक हफ्ते अच्छी कमाई, अगले हफ्ते मुश्किल। वह उद्यमी है, अपने वित्त और क्लाइंट्स को प्रबंधित करती है, लेकिन पारंपरिक कर्मचारियों को मिलने वाली सुरक्षा नहीं मिलती। वेतनभोगी कर्मचारी स्थिर जीवन जीते हैं, जबकि प्रिया का जीवन रोमांचक लेकिन जोखिम भरा है।

गिग इकॉनमी ने उद्योगों को बदल दिया है। उबर और ओला ने टैक्सी सेवाओं को एक टैप पर लाया। एयरबीएनबी ने अतिरिक्त कमरों को आतिथ्य केंद्रों में बदला। अमेज़न फ्लेक्स

और स्विगी इंस्टामार्ट ने उसी दिन डिलीवरी को वास्तविकता बनाया। व्हाइट-कॉलर क्षेत्रों में, कंपनियां फ्रीलांसर.कॉम के ज़रिए एकाउंटेंट्स या कोडर्स को किराए पर लेती हैं। भारत में, एचडीएफसी जैसे बैंक ऑडिटिंग के लिए गिग वर्कर्स का उपयोग करते हैं। इन बदलावों ने व्यवसायों को तकनीक अपनाने के लिए मजबूर किया।

आज, गिग वर्कर्स उद्योगों को नया आकार दे रहे हैं। वे व्यवसायों को त्योहारी बिक्री जैसे व्यस्त समय में विस्तार करने की चपलता देते हैं। फ्रीलांसर तकनीक और रचनात्मक क्षेत्रों में नवाचार लाते हैं। ग्राहकों के लिए, गिग वर्कर्स तुरंत भोजन डिलीवरी या ट्यूटर्स प्रदान करते हैं। भारत में, अर्बन कंपनी ने घरेलू सेवाओं को फिर से परिभाषित किया है। भविष्य में, गिग इकॉनमी वर्चुअल रियलिटी और एआई जैसे क्षेत्रों में फैलेगी, वैश्विक प्रतिस्पर्धा बढ़ाएगी। लेकिन यह नियामकों को श्रमिकों की सुरक्षा और नवाचार के बीच संतुलन बनाने की चुनौती देगी।

गिग वर्कर्स अन्य कार्यबल पर गहरा प्रभाव डाल रहे हैं। उनकी लचीलापन और लागत-दक्षता ने संगठनों को पारंपरिक, पूर्णकालिक कर्मचारियों पर पुनर्विचार करने के लिए मजबूर किया है। गिग वर्कर्स की उपलब्धता के कारण, कंपनियां अब दीर्घकालिक अनुबंधों के बजाय अल्पकालिक, परियोजना-आधारित काम को प्राथमिकता दे रही हैं। इससे पूर्णकालिक कर्मचारियों पर दबाव बढ़ रहा है, क्योंकि संगठन लागत कम करने के लिए गिग मॉडल को अपनाते हैं। उदाहरण के लिए, तकनीकी कंपनियां अब नियमित डेवलपर्स के साथ-साथ फ्रीलांस कोडर्स को किराए पर लेती हैं, जिससे पूर्णकालिक कर्मचारियों के लिए नौकरी की सुरक्षा और कैरियर विकास के अवसरों पर असर पड़ता है। दूसरी ओर, यह मिश्रित कार्यबल मॉडल संगठनों को लचीलापन देता है, जिससे वे बाज़ार की मांगों के अनुसार जल्दी अनुकूलन कर सकते हैं। हालांकि, यह पारंपरिक कर्मचारियों के बीच असंतोष पैदा कर सकता है, जो गिग वर्कर्स को कम लाभों

और कम लागत के कारण प्रतिस्पर्धी खतरे के रूप में देख सकते हैं। संगठनों को अब गिग और पूर्णकालिक कर्मचारियों के बीच संतुलन बनाना होगा, यह सुनिश्चित करते हुए कि दोनों समूहों का मनोबल और उत्पादकता बनी रहे। भविष्य में, कंपनियों को अपने एचआर नीतियों को फिर से परिभाषित करना होगा, जिसमें गिग वर्कर्स के लिए उचित मुआवजा और पूर्णकालिक कर्मचारियों के लिए प्रोत्साहन शामिल हों, ताकि एक सामंजस्यपूर्ण कार्यबल बनाया जा सके।

गिग वर्कर्स विकास को बढ़ावा देते हुए टीसीएस मैराथन जैसे आयोजनों ने स्थानीय अर्थव्यवस्थाओं में अरबों डाले हैं। वे ईजीपैसा जैसे प्लेटफॉर्म के ज़रिए वित्तीय समावेशन को बढ़ाते हैं। उनके कौशल नवाचार को प्रेरित करते हैं। छोटे शहरों में, प्रिया जैसे गिग वर्कर्स ट्यूटोरिंग या केयरगिविंग प्रदान करते हैं। लेकिन अनिश्चित आय, प्लेटफॉर्म शुल्क, और लाभों की कमी चुनौतियां हैं, जो ईज़ 8.0 के तहत सरकार के ध्यान को महत्वपूर्ण बनाती हैं।

ईज़ 8.0 गिग वर्कर्स के लिए एक गेम-चेंजर है। यह उनकी आर्थिक ताकत को मान्यता देता है और उनकी वित्तीय ज़रूरतों को समझता है। बैंकों को गिग वर्कर्स को बैंकिंग में लाने की ज़िम्मेदारी दी गई है, जो जन धन योजना के साथ संरेखित है। गिग वर्कर्स की अनियमित आय और क्रेडिट इतिहास की कमी उन्हें जटिल ग्राहक बनाती है, लेकिन एक बड़ा अवसर भी देती है। ईज़ 8.0 बैंकों को गिग जीवनशैली के अनुरूप उत्पादों, लचीले, तकनीक-प्रधान, और समावेशी विकास करने का आग्रह करता है।

प्रिया को बचत खाते चाहिए जो कम बैलेंस पर डंड न लगाएं। ज़ोमैटो की कमाई से जुड़े माइक्रोलोन उसे स्कूटर खरीदने या चिकित्सा बिलों में मदद कर सकते हैं। माइक्रो-पेंशन रिटायरमेंट के लिए मानसिक शांति देगी। स्वास्थ्य, दुर्घटना, या आय सुरक्षा बीमा आवश्यक है। डिजिटल वॉलेट्स उसके चलते-फिरते जीवन के लिए उपयुक्त हैं। बैंक कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करके प्लेटफॉर्म की कमाई का विश्लेषण कर क्रेडिट योग्यता

का आकलन कर सकते हैं। एचडीएफसी का गीगा प्लेटफॉर्म इसका मॉडल है।

ईज़ 8.0 बैंकों से अपेक्षा करता है कि वे इन उत्पादों को विकसित करें, कृत्रिम बुद्धिमत्ता जैसे तकनीक का उपयोग करें, और नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करें। मनी लोगी या स्विगी जैसे प्लेटफॉर्म के साथ साझेदारी से बैंक गिग वर्कर्स के कार्यप्रवाह में सेवाएं शामिल कर सकते हैं। यह वित्तीय समावेशन के बारे में है, यह सुनिश्चित करना कि गिग वर्कर्स डिजिटल अर्थव्यवस्था में पीछे न छूटें। प्रिया के लिए, एक ऐसा बैंक खाता जो उसकी मेहनत को समझता हो, जीविका और सुरक्षित भविष्य के बीच का अंतर हो सकता है।

गिग इकॉनमी श्रम कानूनों को चुनौती देती है। औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 जैसे कानून गिग वर्कर्स पर लागू नहीं होते। उन्हें ठेकेदार के रूप में गलत वर्गीकृत करने से मुकदमों का जोखिम है। न्यूनतम मजदूरी सुनिश्चित करना जटिल है। सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020, गिग वर्कर्स को परिभाषित करती है और प्रोविडेंट फंड्स व स्वास्थ्य लाभों को अनिवार्य करती है, लेकिन कार्यान्वयन धीमा है। राजस्थान का गिग और प्लेटफॉर्म वर्कर्स वेलफेयर एक्ट, 2023, स्वास्थ्य बीमा और आय सहायता प्रदान करता है। भविष्य में, यूनिवर्सल बेसिक इनकम या माइक्रो-पेंशन स्थिरता दे सकते हैं, जो कर्मालाइफ जैसे फिनटेक की पेशकशों को पूरक होंगे।

कंपनियों के लिए, गिग वर्कर्स एचआर को बदलते हैं। भर्ती अब उपवर्क जैसे प्लेटफॉर्म तक फैलती है। जुड़ाव अल्पकालिक परिणामों पर केंद्रित है। प्रिया को डिज़ाइन रुझानों में अप-टू-डेट रहना पड़ता है। कार्यबल नियोजन पूर्णकालिक और गिग वर्कर्स को मिलाता है। आय की अस्थिरता, प्लेटफॉर्म एल्गोरिदम, और तेज़ तकनीकी बदलाव चुनौतियां हैं। बैंकों के लिए, गिग वर्कर्स की साख सत्यापित करना मुश्किल है।

बैंकों के लिए अवसर बड़े हैं। गिग वर्कर्स लाखों की संख्या में हैं। डायनामिक लोन या गिग-विशिष्ट ऐप्स इस सेगमेंट को आकर्षित कर सकते हैं। प्लेटफॉर्म के साथ साझेदारी तुरंत भुगतान प्रदान कर सकती है। वित्तीय साक्षरता

कार्यक्रम वफादारी बनाएंगे। गिग वर्कर्स को मोबाइल-प्रथम बैंकिंग चाहिए। प्रिया के पास शाखा में जाने का समय नहीं है; उसे एक ऐसे ऐप की ज़रूरत है जो उसकी लचीली जीवनशैली के अनुरूप हो। सामुदायिक आयोजन या प्लेटफॉर्म टाई-अप्स बैंकों को केवल सेवा प्रदाता के बजाय साझेदार बना सकते हैं।

गिग इकॉनमी के प्रभाव व्यापक हैं। यह प्रिया जैसे महिलाओं को सशक्त बनाती है, जो प्लेटफॉर्म के ज़रिए लचीला काम पाती हैं, लैंगिक समावेशन को बढ़ावा देती हैं। यह युवाओं को आकर्षित करती है, 2023 में यू.एस. में 45% मिलेनियल्स ने फ्रीलांसिंग की, एक सह प्रवृत्ति भारत में भी दिखती है। यह स्थिरता को बढ़ावा देती है, क्योंकि व्यवसाय गिग वर्कर्स को किराए पर लेकर लागत कम करते हैं। लेकिन यह जटिल मुद्दे भी उठाती है: कई आय स्रोतों के लिए जटिल टैक्स फाइलिंग, प्लेटफॉर्म पर डेटा गोपनीयता जोखिम, और अनिश्चित काम से मानसिक तनाव। फिर भी, गिग मॉडल एक उद्यमी भावना को बढ़ावा देता है, काम को एकल करियर पथ के बजाय अवसरों की शृंखला के रूप में फिर से परिभाषित करता है।

प्रिया की कहानी एक व्यापक क्रांति की झलक है। गिग वर्कर्स भारत की विकसित अर्थव्यवस्था की धड़कन हैं, नवाचार और विकास को बढ़ावा दे रहे हैं। ईज़ 8.0 एक नीति से अधिक है, यह एक जीवन रेखा है, जो यह सुनिश्चित करती है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक गिग वर्कर्स को उनकी ज़रूरतों के अनुरूप उत्पादों के साथ समर्थन दें। तकनीक, समावेशन और विनियमन को मिलाकर, भारत एक ऐसा भविष्य बना रहा है जहां गिग वर्कर्स केवल जीवित नहीं रहते, बल्कि फलते-फूलते हैं, एक ऐसा राष्ट्र बनाते हैं जहां लचीलापन और सुरक्षा एक साथ चलते हैं।



**मनमोहन वैश्य**  
यू.एल.ए. गुरुग्राम



# जलवायु जोखिम और न्यूनीकरण

जलवायु परिवर्तन के इस युग में प्राकृतिक आपदाओं ने वैश्विक अर्थव्यवस्था के लिए गंभीर खतरा उत्पन्न कर दिया है। विश्व बैंक के आँकड़ों के अनुसार, पिछले दो दशकों में प्राकृतिक आपदाओं से होने वाला वार्षिक आर्थिक नुकसान 300 बिलियन डॉलर को पार कर चुका है। भारत जैसे विकासशील देशों के लिए यह स्थिति और भी चिंताजनक है, जहाँ जीडीपी का लगभग 2% हिस्सा प्रतिवर्ष प्राकृतिक आपदाओं की भेंट चढ़ जाता है। 21वीं सदी में जलवायु परिवर्तन सबसे बड़ा वैश्विक संकट बन चुका है। दुनिया भर में बाढ़, सूखा, तूफान, चक्रवात और तापमान वृद्धि जैसी घटनाएँ न केवल पर्यावरण को प्रभावित कर रही हैं, बल्कि लाखों लोगों की आजीविका, कृषि उत्पादन, खाद्य सुरक्षा और आर्थिक स्थिरता को भी खतरे में डाल रही हैं। ऐसे में जलवायु जोखिम बीमा अब सिर्फ एक वित्तीय साधन नहीं, बल्कि एक नीति उपकरण, एक सामाजिक सुरक्षा जाल, और एक अनुकूलन रणनीति बनता जा रहा है। परंतु इस बीमा प्रणाली को लेकर विभिन्न वर्गों की सोच और प्राथमिकताएँ अलग-अलग हैं। जलवायु परिवर्तन की तीव्र होती चुनौतियाँ पर्यावरणीय ही नहीं बल्कि सामाजिक, आर्थिक और राजनैतिक भी हैं। हर वर्ष लाखों लोग सूखा, बाढ़, चक्रवात और अत्यधिक तापमान से प्रभावित होते हैं।

इस संकट की पृष्ठभूमि में, जलवायु जोखिम बीमा एक व्यवस्थित समाधान के रूप में उभरा है। यह केवल एक वित्तीय साधन नहीं, बल्कि जलवायु परिवर्तन के प्रभावों से निपटने की एक समग्र रणनीति है। जलवायु जोखिम बीमा एक ऐसी वित्तीय व्यवस्था है जिसमें प्राकृतिक आपदाओं या चरम जलवायु घटनाओं के कारण हुए नुकसान की भरपाई बीमा दावों के ज़रिए की जाती है। यह बीमा किसानों, मछुआरों, छोटे व्यवसायों और कमजोर समुदायों को जलवायु संकट के प्रभावों से उबरने में मदद करता है। बीमा के अंतर्गत पूर्व निर्धारित मानकों के अनुसार मुआवज़ा भुगतान किया जाता है, जिससे जीवन व अर्थव्यवस्था की पुनर्बहाली तेज़ होती है। सरकारों के लिए जलवायु जोखिम बीमा, आपदा प्रबंधन बजट पर बोझ कम करने और

राहत को समय पर पहुंचाने का एक साधन है। जलवायु जोखिमों को तीव्र (अचानक घटनाएँ) और दीर्घकालिक (क्रमिक परिवर्तन) में वर्गीकृत किया जाता है, दोनों मानव-प्रेरित तापमान वृद्धि से बढ़ते हैं। जलवायु परिवर्तन की तीव्रता और बारंबारता ने पारंपरिक आपदा राहत उपायों की सीमाएं स्पष्ट कर दी हैं। आपदाओं के बाद राहत सामग्री वितरित करना आवश्यक है, लेकिन यह अक्सर देर से और अपर्याप्त होती है। इसके विपरीत, बीमा एक पूर्व-नियोजित रणनीति है, जो नुकसान होने पर तत्काल सहायता सुनिश्चित करती है। यह न केवल समाज को आपदा-प्रतिक्रिया के बजाय आपदा-तैयारी के रास्ते पर ले जाता है, बल्कि दीर्घकालिक अनुकूलन की प्रक्रिया को भी सशक्त करता है। जलवायु परिवर्तन का असर क्षेत्र विशेष पर अलग-अलग रूपों में प्रकट होता है। उदाहरण के लिए, भारत के उत्तर-पूर्वी राज्यों में भारी वर्षा और भूस्खलन, जबकि राजस्थान और गुजरात जैसे क्षेत्रों में सूखा और जल संकट प्रमुख हैं। तटीय क्षेत्रों को समुद्र स्तर में वृद्धि और चक्रवातों का सामना करना पड़ता है।

## ऐतिहासिक विकास की चरणबद्ध व्याख्या प्रारंभिक चरण (1970-1990)

- **1972:** यूरोप में पहली बार संगठित फसल बीमा योजनाएँ।
- **1979:** भारत में प्रायोगिक फसल बीमा कार्यक्रम।
- **1985:** अमेरिका में संघीय फसल बीमा निगम की स्थापना।

## संक्रमण काल (1990-2005)

- **1999:** भारत में राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना (NAIS) की शुरुआत।
- **2003:** विश्व बैंक द्वारा विकासशील देशों में जलवायु बीमा को बढ़ावा।
- **2004:** हिंद महासागर सूनामी के बाद तटीय बीमा पर जोर।

## आधुनिक युग (2005-वर्तमान)

- **2005:** क्योटो प्रोटोकॉल में अनुकूलन निधि की अवधारणा।

- **2015:** पेरिस समझौते में जलवायु बीमा को औपचारिक मान्यता।
- **2016:** भारत में PMFBY की शुरुआत।
- **2020:** आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित जोखिम मॉडलिंग का उदय।

**जलवायु जोखिम: एक अवलोकन:** जलवायु जोखिमों को तीन प्रमुख श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है: भौतिक जोखिम, परिवर्तन जोखिम, और सामाजिक-आर्थिक जोखिम। ये जोखिम विभिन्न क्षेत्रों और समुदायों को प्रभावित करते हैं, खासकर उन कमजोर क्षेत्रों को जो अनुकूलन के लिए सीमित संसाधनों से जूझ रहे हैं।

**भौतिक जोखिम:** तीव्र जोखिम उन अचानक होने वाली मौसमी घटनाओं से संबंधित हैं जो तत्काल नुकसान पहुँचाती हैं। इनमें शामिल हैं:

- **तूफान और चक्रवात:** तटीय क्षेत्रों में बुनियादी ढांचे और आजीविका को नष्ट करते हैं। उदाहरण के लिए, 2022 में पाकिस्तान में आई बाढ़ ने 30 बिलियन डॉलर का नुकसान किया और लाखों लोगों को विस्थापित किया।
- **गर्मी की लहरें:** स्वास्थ्य जोखिम, विशेष रूप से वृद्ध और कमजोर आबादी के लिए। 2024 में, यूरोप और एशिया में रिकॉर्ड-तोड़ गर्मी ने हजारों मौतें और फसल नुकसान को बढ़ावा दिया।
- **सूखा और जंगल की आग:** कृषि और जल आपूर्ति पर प्रभाव। उदाहरण के लिए, कनाडा में 2023 की जंगल की आग ने 10 मिलियन हेक्टेयर से अधिक भूमि को नष्ट किया।
- **समुद्र तल वृद्धि:** मध्यम उत्सर्जन परिदृश्यों (SSP2-4.5) के तहत, 2100 तक समुद्र तल 0.3-1.2 मीटर तक बढ़ सकता है, जिससे बांग्लादेश और मालदीव जैसे निम्न-स्तरीय क्षेत्रों को खतरा है।
- **तापमान वृद्धि:** IPCC के अनुसार, वर्तमान नीतियों के तहत 2100 तक वैश्विक तापमान 2.7 डिग्री सेल्सियस तक बढ़ सकता है, जिससे फसल पैदावार और जैव विविधता प्रभावित होगी।

- **पारिस्थितिकी तंत्र में व्यवधान:** ग्लेशियर पिघलने से जल संसाधन कम हो रहे हैं, और पर्माफ्रॉस्ट पिघलने से मीथेन जैसी शक्तिशाली ग्रीनहाउस गैसों रिलीज हो रही हैं।

वैश्विक स्तर पर, WMO की रिपोर्ट है कि 2025 तक उत्सर्जन चरम पर होने और 2030 तक 43% कम होने पर 1.5 डिग्री सेल्सियस को सीमित करना संभव है, हालांकि 2024 सबसे गर्म वर्ष था।

**परिवर्तन जोखिम:** परिवर्तन जोखिम कम-कार्बन अर्थव्यवस्थाओं की ओर बदलाव से उत्पन्न होते हैं। इनमें शामिल हैं:

- **नीतिगत परिवर्तन:** सख्त उत्सर्जन नियम, जैसे यूरोपीय संघ का 2030 तक 55% उत्सर्जन कटौती का लक्ष्य, जीवाश्म ईंधन उद्योगों को प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए, कोयला संयंत्रों के बंद होने से “स्टैंडेड एसेट्स” की समस्या उत्पन्न होती है।
- **बाजार परिवर्तन:** उपभोक्ता और निवेशक नवीकरणीय ऊर्जा और टिकाऊ उत्पादों की ओर झुक रहे हैं, जिससे पारंपरिक उद्योगों पर दबाव बढ़ता है।
- **प्रौद्योगिकी परिवर्तन:** इलेक्ट्रिक वाहनों और ऊर्जा भंडारण प्रौद्योगिकियों का उदय तेल और गैस क्षेत्रों को चुनौती देता है।

नवाचार और डिजिटलीकरण युवा उद्यमी और स्टार्टअप अत्याधुनिक तकनीकों की शुरुआत कर रहे हैं: आसान पंजीकरण के लिए मोबाइल ऐप, स्वचालित दावा प्रोसेसिंग और मौसम-संवेदनशील भुगतान ट्रिगर। उनका मानना है कि पारंपरिक बीमा क्षेत्र को बड़े सुधारों की आवश्यकता है, लेकिन स्वीकार करते हैं कि इन नवाचारों को बढ़ाने के लिए वित्तपोषण और सहायक सरकारी नीति दोनों की आवश्यकता होती है। विकसित और विकासशील देशों में कई प्रकार के जलवायु जोखिम बीमा कार्यक्रम संचालित हो रहे हैं। जैसे अफ्रीका में ‘अफ्रिकन रिस्क कैपेसिटी’, कैरिबियन क्षेत्र में ‘CCRIF SPC’, और बांग्लादेश जैसे देशों में सूचकांक आधारित बीमा मॉडल अपनाए गए हैं। इन उदाहरणों से यह स्पष्ट होता है कि जब सरकार, निजी क्षेत्र और अंतरराष्ट्रीय

संगठनों के सहयोग से योजनाएं चलाई जाती हैं, तब उनका प्रभाव अधिक व्यापक और स्थायी होता है। संयुक्त राष्ट्र, विश्व बैंक और GCF जैसी संस्थाएं जलवायु जोखिम बीमा को जलवायु न्याय का उपकरण मानती हैं। उनका मानना है कि विकसित देशों को अनुदान और तकनीकी सहायता देकर विकासशील देशों की बीमा योजनाओं में भागीदारी करनी चाहिए। उदाहरण के लिए, अफ्रीका में ARC, कैरिबियन में CCRIF, और एशिया में GIZ जैसे संस्थानों की पहल अंतरराष्ट्रीय सहयोग का मॉडल बन सकती है।

### सामाजिक-आर्थिक और क्षेत्रीय जोखिम

जलवायु परिवर्तन के आर्थिक प्रभावों को समझने के लिए हमें तीन स्तरों पर विचार करना होगा:

#### 1. प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसान:

- संपत्ति क्षति: 2000-2019 के बीच आवास, बुनियादी ढाँचे और कृषि को \$1.7 ट्रिलियन का नुकसान
- उत्पादकता हानि: तापमान वृद्धि से श्रम उत्पादकता में 5-10% की गिरावट
- स्वास्थ्य लागत: जलवायु संबंधी बीमारियों पर वैश्विक व्यय \$2-4 बिलियन प्रतिवर्ष

#### 2. अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव:

- बीमा उद्योग पर दबाव: 1980 के बाद से प्राकृतिक आपदा दावों में 600% वृद्धि
- वित्तीय बाजारों में अस्थिरता: जलवायु जोखिमों ने वैश्विक इक्विटी बाजारों को 4.2% तक प्रभावित किया

#### 3. दीर्घकालिक संरचनात्मक प्रभाव:

- जीडीपी विकास दर में कमी: कुछ देशों में 2100 तक 10-23% तक की गिरावट का अनुमान
- उप-सहारा अफ्रीका: बढ़ते सूखे और खाद्य असुरक्षा से लाखों लोग प्रभावित हैं। उदाहरण के लिए, 2023 में पूर्वी अफ्रीका में सूखे ने 20 मिलियन लोगों को भुखमरी के कगार पर पहुँचा दिया।

- छोटे द्वीपीय राष्ट्र: समुद्र तल वृद्धि से मालदीव और किरिबाती जैसे देशों का अस्तित्व खतरे में है।
- आदिवासी और ग्रामीण समुदाय: सीमित संसाधनों के कारण अनुकूलन में कठिनाई।

### न्यूनीकरण रणनीतियाँ: समाधान की ओर नवीकरणीय ऊर्जा की ओर संक्रमण

ऊर्जा उत्पादन को कोयला, पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस जैसे जीवाश्म ईंधनों से हटाकर सौर, पवन, जलविद्युत, भू-तापीय और बायोमास जैसे नवीकरणीय स्रोतों पर आधारित करना। वैश्विक ग्रीनहाउस गैस (GHG) उत्सर्जन का लगभग 75% हिस्सा जीवाश्म ईंधनों से आता है। नवीकरणीय ऊर्जा स्वच्छ, टिकाऊ और कम कार्बन उत्सर्जन वाली है।

- सौर ऊर्जा: फोटोवोल्टिक (PV) पैनल, सोलर पार्क (जैसे भारत का भादला सौर पार्क)।
- पवन ऊर्जा: समुद्रतटीय और स्थल आधारित पवन फार्म (जैसे यूरोप का नॉर्थ सी प्रोजेक्ट)।
- जलविद्युत: परंपरागत बांध और “रन-ऑफ-रिवर” परियोजनाएँ।
- भू-तापीय ऊर्जा: आइसलैंड अपनी 85% बिजली और ताप ऊर्जा भू-तापीय से प्राप्त करता है।
- बायोमास: कृषि अवशेष, लकड़ी के पेलेट्स और जैव ईंधन का उपयोग।

### ऊर्जा दक्षता

ऐसी तकनीक और व्यवहार अपनाना जिससे कम ऊर्जा खर्च कर समान सेवा मिल सके। उदाहरण के तौर पर

- स्मार्ट ग्रिड: डिजिटल ग्रिड जो मांग और आपूर्ति को बेहतर तरीके से नियंत्रित करते हैं।
- एलईडी बल्ब: परंपरागत बल्ब की तुलना में 75% कम ऊर्जा खर्च।
- ग्रीन बिल्डिंग्स: बेहतर इन्सुलेशन, प्राकृतिक रोशनी और ऊर्जा कुशल HVAC सिस्टम।
- ऊर्जा दक्ष उपकरण: 5-स्टार रेटिंग वाले रेफ्रिजरेटर, वॉशिंग मशीन, एसी।

अंतर्राष्ट्रीय ऊर्जा एजेंसी (IEA) के अनुसार ऊर्जा दक्षता 2040 तक आवश्यक उत्सर्जन कटौती का लगभग 40% हिस्सा दे सकती है। बिजली बिल कम, उत्सर्जन में कमी, और बिजली ग्रिड पर दबाव घटता है।

### सतत परिवहन

- परिवहन को स्वच्छ और टिकाऊ साधनों पर आधारित करना।
- इलेक्ट्रिक वाहन (EVs): कार, बस, बाइक - बैटरी पर आधारित। नॉर्वे में 2022 में 80% से अधिक नई कार बिक्री EV रही।
- सार्वजनिक परिवहन: मेट्रो, रेल, इलेक्ट्रिक बसें।
- गैर-मोटर चालित परिवहन: पैदल चलना, साइक्लिंग ट्रेक, पैदल अनुकूल शहरी डिज़ाइन।
- वैकल्पिक ईंधन: हाइड्रोजन, एथनॉल मिश्रण (E20), बायोडीज़ल।

शहरी प्रदूषण घटता है, तेल पर निर्भरता कम होती है, और स्वस्थ जीवनशैली को बढ़ावा।

### कार्बन कैप्चर और स्टोरेज

ऐसी तकनीकें जिनसे उद्योगों और बिजलीघरों से निकलने वाली CO<sub>2</sub> → गैस को पकड़कर भूमिगत संग्रहित किया जाता है। इसकी प्रक्रिया इस प्रकार : **कैप्चर** → **ट्रांसपोर्ट** → **इंजेक्शन** → **भंडारण**

- स्लाइपनर प्रोजेक्ट (नॉर्वे): हर साल लगभग 10 लाख टन CO<sub>2</sub> कैप्चर।
- बाउंड्री डैम प्रोजेक्ट (कनाडा): कोयला बिजलीघर में CCS तकनीक।

स्टील, सीमेंट, रसायन उद्योग जैसे "हार्ड-टू-अबेट" क्षेत्रों में उत्सर्जन घटाने का प्रमुख विकल्प। IEA के अनुसार 2050 तक वैश्विक CO<sub>2</sub> उत्सर्जन में 14% कमी संभव।

### वनीकरण और पुनर्वनीकरण

जंगलों का विस्तार और संरक्षण ताकि वे प्राकृतिक कार्बन सिंक की भूमिका निभाएँ। पुनर्वनीकरण: अमेज़न और भारत की ग्रीन इंडिया मिशन जैसी पहलें। वनीकरण: गैर-जंगल भूमि पर नए जंगल लगाना (जैसे चीन की "ग्रेट ग्रीन वॉल")। मैंग्रोव और वेटलैंड्स: तटीय सुरक्षा और "ब्लू कार्बन" भंडारण। जंगल हर साल लगभग 30% वैश्विक CO<sub>2</sub> अवशोषित

करते हैं। भूमि की उपलब्धता, व्यावसायिक दबाव (कृषि, खनन), मोनो-कल्चर वृक्षारोपण का खतरा।

### जलवायु-स्मार्ट कृषि

ऐसी खेती जो उत्सर्जन घटाए, जलवायु परिवर्तन से अनुकूलित हो और खाद्य सुरक्षा सुनिश्चित करे। कम उत्सर्जन तकनीक: धान की खेती में "अल्टरनेट वेटिंग एंड ड्राइंग" से मीथेन कम। प्रेसिजन फार्मिंग: GPS और सेंसर से पानी व उर्वरक का सटीक उपयोग। जैव उर्वरक: नाइट्रस ऑक्साइड उत्सर्जन घटाने में मदद। जैविक खेती: मिट्टी की सेहत बेहतर, रासायनिक दवाओं से बचाव। कृषि से लगभग 25% वैश्विक उत्सर्जन होता है (मुख्यतः मीथेन और नाइट्रस ऑक्साइड)। खाद्य उत्पादन स्थिर रहता है, किसानों की आय घट-बढ़ से सुरक्षित, और जलवायु अनुकूलन।

### नीति और वित्त

जलवायु शमन को लागू करने के लिए मजबूत नीतियाँ और वित्तीय साधन। उदाहरण तौर पर:-

- कार्बन टैक्स: कार्बन उत्सर्जन पर टैक्स (जैसे स्वीडन 1991 से लागू)।
- इमिशन ट्रेडिंग सिस्टम (ETS): EU ETS सबसे बड़ा कार्बन बाजार है।
- ग्रीन बॉन्ड: स्वच्छ ऊर्जा और हरित परियोजनाओं के लिए बांड।
- अंतर्राष्ट्रीय फंड: ग्रीन क्लाइमेट फंड (GCF), अडैप्टेशन फंड।
- सब्सिडी सुधार: जीवाश्म ईंधन सब्सिडी घटाना और नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा।

### निष्कर्ष एवं सिफारिशें

जलवायु परिवर्तन के बढ़ते प्रभावों के बीच, "न्यूनीकरण रणनीतियाँ" अब केवल एक वैकल्पिक साधन नहीं रह गया है, बल्कि यह एक अनिवार्यता बन चुका है, विशेष रूप से भारत जैसे विकासशील देशों के लिए, जो बार-बार प्राकृतिक आपदाओं जैसे बाढ़, सूखा, चक्रवात और गर्मी की लहरों से प्रभावित होते हैं। पारंपरिक राहत उपायों की सीमाएं स्पष्ट होती जा रही हैं, ऐसे में जलवायु जोखिम बीमा एक संरचनात्मक समाधान के रूप में उभर रहा है, जो न केवल प्रभावित

समुदायों को वित्तीय सुरक्षा देता है, बल्कि उन्हें तेजी से पुनर्निर्माण और अनुकूलन की दिशा में भी सक्षम बनाता है।

भारत को एक ठोस और समावेशी जलवायु बीमा तंत्र विकसित करने के लिए चार प्रमुख कदम उठाने चाहिए।

**पहला**, राष्ट्रीय जलवायु नीति का निर्माण - वर्तमान में भारत में इस विषय पर कोई समग्र नीति नहीं है। एक स्पष्ट नीति फ्रेमवर्क से सरकार और समुदायों के बीच समन्वय बढ़ेगा। यह नीति विविध जलवायु खतरों को ध्यान में रखते हुए योजनाएं विकसित करने में मदद करेगी।

**दूसरा**, डेटा-संचालित निर्णय प्रणाली विकसित करना - जोखिम का सही आकलन आवश्यक है, और यह केवल सटीक, अद्यतित और स्थान-विशिष्ट जलवायु डेटा से संभव हो सकता है। इसके लिए उपग्रह चित्रण, मौसम पूर्वानुमान प्रणाली और बिग डेटा एनालिटिक्स का उपयोग आवश्यक है।

**तीसरा**, स्थानीय संस्थाओं को सशक्त बनाना - ग्राम पंचायतों, स्वयं सहायता समूहों और कृषि सहकारिताओं को निर्णय प्रक्रिया में सम्मिलित किया जाना चाहिए, ताकि योजनाएं स्थानीय जरूरतों के अनुरूप हों और लाभार्थियों तक प्रभावी रूप से पहुंच सकें।

**चौथा**, अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अनुकूलित करना - जैसे कि जर्मनी का बहु-स्तरीय मॉडल या अफ्रीका में काम कर रहे "इंडेक्स आधारित मॉडल" को भारतीय परिप्रेक्ष्य में अनुकूलित किया जा सकता है।

इस लेख में हमने जलवायु जोखिम की अवधारणा, चुनौतियाँ, वैश्विक अनुभव, भारत की स्थिति और संभावनाओं का विश्लेषण किया। यह स्पष्ट है कि एक प्रभावी बीमा तंत्र न केवल आर्थिक नुकसान को कम करता है, बल्कि वह जलवायु न्याय, सामाजिक सुरक्षा और सतत विकास लक्ष्यों की दिशा में भी एक ठोस कदम साबित हो सकता है।



**रविन्द्र सिंह**  
अं.का., जयपुर

# यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का ई-ओटीएस प्लेटफॉर्म

आज के समय में बैंकिंग सेवाएँ लगातार डिजिटल रूप ले रही हैं। ग्राहक सुविधा, पारदर्शिता और समय की बचत को ध्यान में रखते हुए बैंकों ने अपनी प्रक्रियाओं को तकनीक से जोड़ना शुरू कर दिया है। इन्हीं प्रयासों की कड़ी में ई-ओटीएस (Electronic One Time Settlement) प्लेटफॉर्म की शुरुआत हुई है।

ओटीएस बैंकिंग क्षेत्र की एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, जिसके अंतर्गत डिफॉल्टर या ऐसे ग्राहक, जिनका खाता अनियमित हो गया है, बैंक द्वारा दी गई एकमुश्त राशि जमा कर अपने खाते का निपटान कर सकते हैं। पारंपरिक रूप से यह प्रक्रिया शाखा स्तर पर काफी समय लेने वाली और जटिल मानी जाती थी। लेकिन यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने इसे पूरी तरह डिजिटल बनाकर ग्राहक हितैषी पहल की है।

भारत जैसे विकासशील देश में बैंकिंग प्रणाली का आधार ऋण वितरण पर टिका हुआ है। लेकिन समय पर भुगतान न होने पर कई खाते अनर्जक आस्तियों (एनपीए) में बदल जाते हैं। ऐसे खातों की वसूली करना कठिन और समय-साध्य होता है। इसी स्थिति से निपटने के लिए बैंक ओटीएस स्कीम लाते हैं। इसमें ग्राहक को एकमुश्त राशि जमा करने का अवसर मिलता है। ब्याज या पेनल्टी में आंशिक छूट दी जाती है। बैंक को फंसा हुआ पैसा वापस मिल जाता है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपनी तकनीकी क्षमता और ग्राहक-केन्द्रित दृष्टिकोण के आधार पर ई-ओटीएस प्लेटफॉर्म विकसित किया है।

इस प्लेटफॉर्म का उद्देश्य ग्राहकों को ऑनलाइन माध्यम से ओटीएस स्कीम तक पहुँच देना है। प्रक्रिया को पारदर्शी और सरल बना कर बैंकिंग सेवाओं में डिजिटल इंडिया मिशन का समावेश करना। अब ग्राहक को शाखा में बार-बार चक्कर लगाने की आवश्यकता नहीं है। वह अपने मोबाइल

या कंप्यूटर से ही ऑफ़र देख सकता है और भुगतान भी कर सकता है।

**यूनियन बैंक का ई-ओटीएस प्लेटफॉर्म अत्यंत सरल और उपयोगकर्ता के अनुकूल है। इसकी प्रक्रिया इस प्रकार है:**

- लॉगिन और प्रमाणीकरण:** ग्राहक बैंक की आधिकारिक वेबसाइट या मोबाइल ऐप पर लॉगिन करता है। मोबाइल नंबर और ओटीपी के माध्यम से उसकी पहचान सुनिश्चित होती है।
- खाते का विवरण:** ग्राहक अपने लोन खाते का विवरण देख सकता है। यदि खाता ओटीएस स्कीम के अंतर्गत योग्य है, तो वहाँ ऑफ़र प्रदर्शित होगा।
- ओटीएस ऑफ़र देखना:** ऑफ़र में यह स्पष्ट रहता है कि ग्राहक को कितनी राशि जमा करनी होगी। किस्तों में या एकमुश्त भुगतान की सुविधा उपलब्ध होती है।
- ऑनलाइन भुगतान:** नेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड, यूपीआई या अन्य डिजिटल माध्यम से भुगतान संभव है। भुगतान के बाद ग्राहक को डिजिटल रसीद उपलब्ध होती है।
- निपटान की पुष्टि:** तय शर्तों का पालन होने पर बैंक खाते को "सेटल्ड" घोषित करता है। ग्राहक को ईमेल/एसएमएस के माध्यम से पुष्टि प्राप्त होती है।

**ग्राहकों के लिए लाभ:** ई-ओटीएस प्लेटफॉर्म ने ग्राहकों के लिए कई सुविधाएँ उपलब्ध कराई हैं: कहीं से भी, कभी भी प्रक्रिया पूरी की जा सकती है। शाखा में कतारों और बार-बार दस्तावेज़ जमा करने की आवश्यकता नहीं। ऑफ़र स्पष्ट रूप से ऑनलाइन दिखाई देता है। भुगतान का तुरंत प्रमाण मिल जाता है। ब्याज और पेनल्टी में छूट के कारण ग्राहक का बोझ कम होता है।

**बैंक के लिए लाभ:** यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को भी ई-ओटीएस से कई प्रकार के लाभ

प्राप्त हो रहे हैं:- फंसे हुए ऋण की वसूली तेज़ी से होती है। बैंक को तुरंत धन प्राप्त होता है। कागज़ी कार्यवाही और मैनुअल प्रक्रियाएँ कम होती हैं। डिजिटल प्लेटफॉर्म से वसूली प्रक्रिया पर निगरानी आसान होती है। डिजिटल सुविधा से ग्राहक का बैंक पर विश्वास बढ़ता है।

**ई-ओटीएस की विशेषताएँ**

- यूज़र-फ्रेंडली इंटरफ़ेस:** आसान और सरल डिज़ाइन।
- सुरक्षा:** ओटीपी आधारित लॉगिन और सुरक्षित भुगतान गेटवे।
- रीयल-टाइम अपडेट:** भुगतान और खाते की स्थिति तुरंत अपडेट होती है।
- मल्टी-चैनल एक्सेस:** वेबसाइट और मोबाइल ऐप दोनों पर उपलब्ध।
- ऑनलाइन ट्रैकिंग:** ग्राहक अपनी प्रक्रिया की स्थिति स्वयं देख सकता है।
- समय-सीमा आधारित ऑफ़र:** बैंक द्वारा तय समयावधि में ऑफ़र उपलब्ध।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का ई-ओटीएस प्लेटफॉर्म बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल परिवर्तन का उत्कृष्ट उदाहरण है। यह न केवल ग्राहकों को सुविधा और राहत प्रदान करता है बल्कि बैंक को भी अपनी वसूली में मजबूती देता है।

भविष्य में जब अधिकांश सेवाएँ पूरी तरह ऑनलाइन हो जाएँगी, तब ई-ओटीएस जैसे प्लेटफॉर्म ग्राहकों और बैंकों के बीच एक विश्वसनीय सेतु का कार्य करेंगे। यह पहल "डिजिटल इंडिया" अभियान को और अधिक मजबूती प्रदान करती है तथा बैंकिंग प्रणाली को अधिक पारदर्शी, सुलभ और सशक्त बनाने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।



**नाविन्य गुजर**  
क्ष.का., पुणे मेट्रो



## ध्यान दिवस - सकारात्मकता की एक नई लहर

सुबह 10:10 बजे, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक की एक व्यस्त शाखा, लगभग 30-32 साल का एक नौजवान जल्दी-जल्दी ऑफिस में दाखिल हुआ। वह हांफ रहा था और पसीने से तर-बतर था। उसकी सफेद शर्ट उसके शरीर से चिपकी हुई थी, उसने अपना बैग मेज पर रख दिया। तभी उसका फोन बजा, दूसरी तरफ उसकी पत्नी थी, जो उसे बता रही थी कि वह अपना टिफिन घर पर ही भूल आया है। यह सुनकर वह झुंझला गया और अपनी देर से आने की गलती के लिए उसे ही दोष देने लगा। जैसे ही वह अपनी नाराज़गी जता रहा था, तभी एक ग्राहक उसके पास आया और विनम्रता से बोला, "साहब, कृपया मेरा चेक पास कर दीजिए, यह ज़रूरी है।" गुस्से में, श्रीमान ने ग्राहक पर भी चिल्ला दिया।

उसी शाखा में, एक अन्य श्रीमान, जो अपनी उम्र के पचासवें वर्ष के शुरुआत में थे, खुशी-खुशी अपने सहकर्मियों को मिठाई बांट रहे थे। "आज शादी की 25वीं सालगिरह है," उन्होंने एक सौम्य मुस्कान के साथ कहा। अपनी समयपाबंदी के लिए प्रसिद्ध, श्रीमान हर दिन लगभग 9:45 बजे ऑफिस पहुंचते थे। बड़े ध्यान से अपनी मेज सजाते और अपने कंप्यूटर पर रखी भगवान गणेश की छोटी सी फोटो के सामने हाथ जोड़ते। एक ग्राहक जो उनकी मेज के पास खड़ा था, मुस्कान के साथ उसने भी मिठाई स्वीकार की और शुभकामनाएँ दी।

उसी दिन सुबह घर का दृश्य: रात को देर तक नेटफ्लिक्स पर वेबसीरीज़ देखने के बाद, वह नौजवान सुबह 8 बजे उनींदा सा उठा, पहले ही तय समय से पीछे था। जल्दी करने के बजाय, उसने बिस्तर पर ही सोशल मीडिया स्क्रॉल करना शुरू कर दिया और फिर जल्दी-जल्दी नहाने के लिए उठा। थोड़े से नाश्ते के बाद, उसे एहसास हुआ कि वह ऑफिस के लिए देर हो चुका है।

दूसरी ओर, वरिष्ठ श्रीमान, एक अनुशासित व्यक्ति, अपनी सुबह की शुरुआत दोस्तों के साथ पास वाली पार्क में प्रातः सैर और ध्यान सत्र के साथ शुरू की। घर लौटने के बाद, उन्होंने अखबार पढ़ा, फिर स्नान के बाद, पत्रि के साथ स्वादिष्ट नाश्ता किया। हमेशा की

तरह तैयार होकर समय पर ऑफिस के लिए निकल गये।

यह दृश्य किसी भी सार्वजनिक या निजी बैंक, या कार्यालय का हो सकता है। पात्र और परिवेश बदल सकते हैं, लेकिन इसका मूल भाव वही रहता है- हममें से अधिकतर लोग कभी न कभी ऐसे हालात का सामना कर चुके हैं। इस कहानी के माध्यम से मैं आधुनिक जीवनशैली की चुनौतियों को सामने लाना चाहती हूँ, जैसे- लगातार भागदौड़, समय की कमी, अस्पष्ट प्राथमिकताएँ, खराब खानपान, अपर्याप्त नींद, सोशल मीडिया की लत, बढ़ता कार्य दबाव आदि।

इन सभी कारणों से हमारे शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य के साथ-साथ जीवन की गुणवत्ता भी प्रभावित होती है। लेकिन ध्यान और योग के अभ्यास से हम इन समस्याओं का समाधान पा सकते हैं।

### ध्यान दिवस और सकारात्मकता

डॉ. बारबरा एल. फ्रेडरिकसन, जो यूनिवर्सिटी ऑफ नॉर्थ कैरोलिना, चैपल हिल में मनोवैज्ञानिक और भावनात्मक स्वास्थ्य की विशेषज्ञ हैं, कहती हैं कि सकारात्मक दृष्टिकोण रखने का मतलब यह नहीं है कि आप कभी भी नकारात्मक भावनाओं, जैसे कि उदासी या क्रोध, का अनुभव नहीं करेंगे। "सभी भावनाएँ, चाहे सकारात्मक हों या नकारात्मक, सही परिस्थितियों में अनुकूल होती हैं। वास्तव में, इन दोनों के बीच संतुलन बनाना ही कुंजी है।"

ध्यान का अभ्यास प्राचीन काल से विश्वभर में मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य के लिए किया जाता रहा है। इसकी ऐतिहासिक जड़ें भारत, मिस्र, चीन और विभिन्न आध्यात्मिक परंपराओं में मिलती हैं। इस महत्व को मान्यता देते हुए, संयुक्त राष्ट्र महासभा ने 6 दिसंबर 2024 को 21 दिसंबर को 'विश्व ध्यान दिवस' के रूप में घोषित किया। यह दिन शीतकालीन संक्रांति के साथ मेल खाता है, जो आत्मचिंतन और आंतरिक शांति का प्रतीक है। इस पहल का उद्देश्य ध्यान के लाभों के प्रति जागरूकता बढ़ाना और मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा देना है।

आपको यह जानकर प्रसन्नता होगी कि न्यूयॉर्क स्थित संयुक्त राष्ट्र मुख्यालय में भी एक ध्यान

कक्ष है, जो मौन और आत्मनिरीक्षण के महत्व का प्रतीक है।

इस विशेष दिवस पर एक्स पर अपनी एक पोस्ट में, प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी जी लिखते हैं- "आज, विश्व ध्यान दिवस पर, मैं सभी से ध्यान को अपने दैनिक जीवन का हिस्सा बनाने और इसकी परिवर्तनकारी क्षमता का अनुभव करने का आह्वान करता हूँ। ध्यान एक व्यक्ति के जीवन के साथ-साथ हमारे समाज और धरती पर शांति एवं सद्भाव लाने का एक सशक्त तरीका है। प्रौद्योगिकी के युग में, ऐप्स और निर्देशित वीडियो हमारी दिनचर्या में ध्यान को शामिल करने में मदद करने वाले मूल्यवान उपकरण हो सकते हैं।"

आइये समझते हैं, कैसे ध्यान के माध्यम से जीवन में सकारात्मक उर्जा और संतुलन को प्राप्त किया जा सकता है:

- ध्यान तनाव को कम करता है, मानसिक शांति लाता है और अवसाद-रोधी दवाओं जैसा प्रभाव देता है। यह तनाव हार्मोन कोर्टिसोल को कम करता है।
- नियमित ध्यान से रक्तचाप, अनिद्रा और हृदय संबंधी समस्याओं में सुधार होता है। यह मानसिक स्पष्टता और रचनात्मकता को बढ़ावा देता है।
- ध्यान सकारात्मक भावनाओं को उजागर करता है और करुणा, कृतज्ञता, व आशावाद को बढ़ाता है। यह व्यक्तिगत कल्याण और सामाजिक सामंजस्य को बढ़ावा देता है।
- ध्यान केंद्रित करने से संज्ञानात्मक कार्यक्षमता में सुधार होता है, जिससे उत्पादकता और कार्य प्रबंधन बेहतर होता है।
- ध्यान आत्मिक संतुलन और शांति लाता है, जिससे व्यक्ति अपने आसपास के लोगों और वातावरण पर सकारात्मक प्रभाव डालता है।

ध्यान न केवल व्यक्तिगत जीवन में बल्कि समाज में भी सकारात्मक ऊर्जा का संचार करता है। इसका नियमित अभ्यास जीवन को अधिक आनंदपूर्ण, उत्पादक और संतुलित बनाता है। ध्यान के इतने सारे फायदे होने के

बावजूद, लोग इसे अपनाने में हिचकिचाते हैं। आइये जानते हैं कुछ बाधाओं के बारे में, जो लोगों को लंबे समय तक ध्यान जारी रखने से रोकती हैं:

- व्यस्त जीवनशैली और अनियमित दिनचर्या के कारण लोग ध्यान के लिए समय नहीं निकाल पाते। इसे अनुत्पादक या "निष्क्रिय" मानने की धारणा भी इसे प्राथमिकता देने से रोकती है।
- ध्यान के दौरान मन का भटकना और विचारों पर नियंत्रण की कमी इसे चुनौतीपूर्ण बनाती है, जिससे लोग निराश होकर अभ्यास छोड़ देते हैं।
- ध्यान के प्रभाव धीरे-धीरे प्रकट होते हैं, और तुरंत परिणाम न मिलने से लोग धैर्य खो देते हैं। लंबे समय तक अनुशासन बनाए रखना भी कठिन होता है।
- सही विधि, तकनीक और मार्गदर्शन के अभाव में लोग भ्रमित हो जाते हैं, जिससे अभ्यास में रुचि कम हो जाती है।
- ध्यान के लाभ तुरंत महसूस न होने पर लोग इसे महत्वहीन मानते हैं। इसे जीवनशैली में शामिल करने की प्रेरणा और मानसिकता की कमी भी एक बड़ी बाधा है।

ध्यान को अपनी दिनचर्या का हिस्सा बनाने के लिए कुछ व्यावहारिक उपाय अपनाए जा सकते हैं। सबसे पहले, प्रतिदिन ध्यान के लिए समय निर्धारित करें- शुरुआत 5-10 मिनट के छोटे सत्र से करें और धीरे-धीरे अवधि बढ़ाएँ। दूसरा, प्रमाणित शिक्षकों, गाइडेड ऐप्स या विश्वसनीय वीडियो के माध्यम से सही मार्गदर्शन प्राप्त करें और शुरुआती दौर में निर्देशित ध्यान का अभ्यास करें। तीसरा, धैर्य और अनुशासन बनाए रखें; ध्यान को एक प्रक्रिया मानें और प्रारंभिक कठिनाइयों को स्वाभाविक मानकर निरंतर अभ्यास करें। चौथा, सकारात्मक सोच रखें और ध्यान के दीर्घकालिक लाभों पर ध्यान केंद्रित करें, जिससे प्रेरणा बनी रहे। अंत में, ध्यान समूहों से जुड़ें, जिससे अनुशासन और प्रेरणा मिलती है। इन उपायों से ध्यान को अपनाना और बनाए रखना सरल हो जाएगा।

आइए जानते हैं ध्यान के माध्यम से दुनिया की महान हस्तियों ने कैसे व्यक्तिगत चुनौतियों को पार किया, आंतरिक शांति प्राप्त की

और अपनी रचनात्मकता व प्रदर्शन को नई ऊंचाइयों तक पहुंचाया।

**स्टीव जॉब्स, (सह-संस्थापक, एप्पल इंक),** अपनी रचनात्मकता और एकाग्रता के लिए प्रसिद्ध हैं। 1970 के दशक में भारत यात्रा के दौरान उन्होंने आध्यात्मिकता, जैन और बौद्ध धर्म का अध्ययन किया और नियमित रूप से ध्यान किया। इस अभ्यास ने उन्हें मानसिक स्पष्टता और नई सोच दी, जिससे उनकी "थिंक डिफरेंट" क्षमता विकसित हुई। यही सोच एप्पल के उत्पादों के प्रसिद्ध मिनिमलिस्टिक डिज़ाइन सिद्धांतों की नींव बनी।

**ओपरा विनफ्रे (अमेरिकी टॉक शो होस्ट, टेलीविजन प्रोड्यूसर, अभिनेत्री व लेखिका),** जो मनोरंजन जगत की एक प्रमुख शख्सियत हैं, ट्रांसडेंटल मेडिटेशन का अभ्यास करती हैं और इसके लाभों के लिए प्रचार करती हैं। उन्होंने ध्यान को अपनी मानसिक और आध्यात्मिक भलाई का अहम हिस्सा बताया है। ध्यान ने उन्हें शांति, स्पष्टता और अपने उच्च आत्म से जुड़ने का अहसास दिया है।

**रसेल ब्रांड (कॉमेडियन और अभिनेता)** ने ध्यान को अपनी मानसिक शांति और मानसिक स्वास्थ्य को बेहतर बनाने के लिए अपनाया। उन्होंने ध्यान से न केवल अपनी व्यसन की समस्याओं से छुटकारा पाया, बल्कि अपनी रचनात्मकता और कार्य में भी सफलता प्राप्त की।

**राष्ट्रपिता महात्मा गांधी** ने ध्यान और प्रार्थना को अपने जीवन का अभिन्न हिस्सा बनाया था। उनका ध्यान अभ्यास उन्हें संघर्षों के बीच भी मानसिक मजबूती प्रदान करता था और जिसने भारत को स्वतंत्रता दिलाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

**स्वामी विवेकानंद** ने ध्यान और साधना के माध्यम से आत्म-ज्ञान प्राप्त किया और भारत में जागरूकता फैलाने का कार्य किया। उनके जीवन में ध्यान का अत्यधिक महत्व था और उन्होंने इसे भारतीय संस्कृति और आध्यात्मिकता के प्रचार में एक प्रभावी उपकरण के रूप में उपयोग किया।

**आर्ट ऑफ लिविंग (श्री श्री रविशंकर):** 21 दिसंबर को ध्यान दिवस मनाने में श्रीश्री रविशंकर जी का बड़ा योगदान है। उन्होंने ध्यान को वैश्विक स्तर पर लोकप्रिय बनाया,

180 से अधिक देशों में फैलाया और 80 करोड़ से अधिक लोगों को इससे जोड़ा। उनकी संस्था 'आर्ट ऑफ लिविंग' ने ध्यान और प्राणायाम के माध्यम से लाखों लोगों को तनावमुक्त जीवन जीने की कला सिखाई, जिससे वे एक प्रमुख आध्यात्मिक नेता बने।

हालिया प्रायोजित विश्व शतरंज चैंपियनशिप में 12 दिसंबर, 2024 को भारतीय ग्रैंडमास्टर डी. गुकेश ने चीन के डिंग लिरेन को हराकर 18 साल 8 महीने 14 दिन की उम्र में सबसे कम उम्र के विश्व चैंपियन बनने का गौरव प्राप्त किया। गुकेश ने भी "ध्यान" को थकावट से बचने, मानसिक स्वास्थ्य बनाए रखने और खेल के दबाव को संभालने में अपनी सफलता का महत्वपूर्ण आधार बताया।

वास्तविक जीवन की ये प्रेरक कहानियाँ इस बात का प्रमाण हैं कि ध्यान के माध्यम से व्यक्ति अपनी आंतरिक शक्ति को पहचानकर असंभव को संभव बना सकता है। विश्व ध्यान दिवस हमें यह स्मरण कराता है कि मानसिक स्वास्थ्य, भावनात्मक स्थिरता और शारीरिक संतुलन के लिए ध्यान कितना आवश्यक है। आज के तेज़ रफ्तार जीवन में, जहाँ तनाव और चिंता आम हो गए हैं, ध्यान एक ऐसी विधि है जो हमें वर्तमान में जीने, स्वयं से जुड़ने और जीवन की गुणवत्ता को बेहतर बनाने में सहायता करती है।

भगवद् गीता में भी ध्यान को आत्मज्ञान और आंतरिक शांति प्राप्त करने का मार्ग बताया गया है, यह एक ऐसी स्थिति है जहाँ मन स्थिर, एकाग्र और शांत होता है और व्यक्ति अपने सच्चे स्वरूप के साथ एकाकार हो जाता है। ध्यान न केवल मानसिक स्पष्टता और भावनात्मक संतुलन प्रदान करता है, बल्कि यह आत्म-जागरूकता और आध्यात्मिक विकास का भी माध्यम है।

आइए इस ध्यान दिवस पर संकल्प लें कि हम अपने मानसिक स्वास्थ्य को प्राथमिकता देंगे और ध्यान को अपने जीवन का अभिन्न हिस्सा बनाएंगे, ताकि हम एक संतुलित, शांत, समृद्ध और सुखद जीवन की ओर अग्रसर हो सकें।



**नीलोफर नाज़**  
जेड.एल.सी., पवई



# Enhanced Access & Service Excellence

## Why EASE Reforms Matter in Everyday Life

When a bank becomes more accessible and user-friendly, it transforms things beyond balance sheets. It transforms mornings, shopping choices, how a market pays its vegetable sellers, even how boldly a small business hires its tenth worker. That, in essence, is the promise of EASE—Enhanced Access & Service Excellence—India's multi-year, theme-based reform initiative for public sector banks (PSBs). Launched in 2018 and renewable every year, EASE has evolved from mere clean-up and controls to a comprehensive thrust towards digital convenience, honest credit, quicker grievance redress, and resilient banking.

This is the tale of those reforms as citizens live them—what's going well, what's changing, and where the way still needs to be smoothed.

### **The dawn queue that unobtrusively disappeared**

At 9:55 a.m., just before one of the branches in Gwalior opens, Ujjwala waits outside the shutters with her toddler. She used to fear these trips—token slips, several counters, an additional trip if the passbook printer was not working. This year she sees something new: the guard points to a little screen near the door and a queue-management system that schedules her slot. When she arrives at the first counter, her application is already marked in the system. "Bas do kaam aur," says the relationship officer to her—"just two taps more."

These little kindnesses are the tip of the iceberg of a greater EASE wave. The EASE 7.0 agenda, which was announced in April 2024, doubled down on "Customer Delight"—faster in-branch time, proactive notifications, easier digital experiences—while connecting it to "Economic Development" and "Resilient Banking." Behind the smile behind the counter are new customer-journey standards, analytics triggers, and internal escalation rails making the experience feel seamless.

### **The vendor who ceased saying "khulle nahin hain"**

On a mandi near Ranchi, Manoj sells fruit in kilos. He used to maintain a steel box for change and lose a bit to each bout of ping-pong with small notes. Today his stand bears a QR placard; hawkers, bus conductors, pensioners and other customers scan and pay. And if he wires money to a vendor in another town, a beneficiary name search feature reminds him that he hasn't entered a wrong account number—a subtle, reassuring change the authorities introduced for NEFT/RTGS last year.

These are not sporadic upgrades; They are the social impact of a gigantic thrust. By end of November 2024, UPI volumes surpassed 15,500 crore transactions for the period and digital payments as a whole reached unprecedented height, as campaigns converted entire markets and transport nodes into digitally empowered clusters. EASE did not

create UPI—but it is adamant that PSBs weave such tracks into routine banking and facilitate easy adoption by small merchants and elderly people.

### **The lender that today says "not yet" (and that's a relief)**

For Santosh, who operates a sheet-metal unit in Aurangabad, a "no" from his bank once felt capricious. Today, when his working-capital top-up is delayed, he also receives a reason code and a list of "get-credit-ready" actions—upload recent GST returns, reconcile a rejected invoice, correct a pledge mismatch. Under EASE, PSBs have invested years of getting prudential lending, early warning systems, and post-sanction monitoring embedded in their processes. The objective: lend boldly, but not again the NPA spiral that damaged banks and borrowers alike.

The country data reflects the arc. Gross NPAs in scheduled commercial banks declined from ₹10.36 lakh crore (March 2018) to ₹4.75 lakh crore (March 2024), as part of a range of tools that also include IBC resolutions and improved risk governance domains, that EASE measures and incentivizes in its performance index.

### **A dairy farmer's "same-day" credit**

In Palakkad, Latha provides milk to a cooperative. When fodder prices are high, her Kisan Credit Card is more important than ever before. She would wait days for limit increases;

now her branch encourages her in advance when her repayment history makes her eligible for an increase in limit. EASE's "credit outreach with discipline" philosophy combines analytics, streamlined documentation, and campaigns that reach saturation levels among eligible segments—including specific drives for animal husbandry and fisheries KCCs. The outcome is not only more accounts, but more timely credit that matches actual farm cycles.

Not every borrower fits outdated boxes. In Indore, Aditi operates a logistics-tech start up with riders whose incomes are gig-based. Her bank now has a product that considers platform cash flows and invoice histories, instead of solely old-fashioned salary slips. That push comes from the EASE 8.0 playbook, launched in 2025, which encourages PSBs to serve start-ups, gig economy workers, and new-economy MSMEs with re-imagined underwriting and quicker onboarding, and defend against fraud with AI-driven verification. The idea is access that's both broader and more tech savvy.

### **What's EASE—and how does it continue to improve?**

EASE is a standardized, theme-based reforms agenda for PSBs, guided by the Department of Financial Services and implemented through the Indian Banks' Association. Every annual edition identifies measurable themes—front-line service, digital journeys, risk and resilience, HR and incentives, financial inclusion—and then measures banks against their progress through an EASE Index and Awards. It has evolved over time from

clean-up (EASE 1.0–2.0) to digital scale-up (EASE 3.0–5.0), and recently to customer delight + resilience (EASE 6.0–8.0).

- **EASE 7.0 (FY 2024–25)** focused on Economic Development, Customer Delight, Resilient Banking—encouraging banks to make service stand out while maintaining risks under control.
- **EASE 8.0 (FY 2025–26)** honed four pillars—typically articulated as Risk & Resilience, Innovation, Socio-economic impact (Viksit Bharat), Excellence—and fostered product innovation for newer customer segments.

**The idea here is cultural:** Shift "EASE" is not special project but an organizing habit of public sector banking.

### **Real-time vignettes nationwide**

#### **1) A pensioner's straightforward transfer**

Raghavan in Thiruvananthapuram prefers double verification for everything. When he sends money to his granddaughter through NEFT, now he receives a name verification prior to sending. Such caution signals eliminate fraud fear for the elderly—evidence that "service excellence" is as much about calm of mind as it is about speed.

#### **2) Larger impact of a self-help group**

A Vidisha women's SHG once handled cash in passbooks; now the group pays via UPI for member deposits and gets SMS reminders prior to instalments

due. The bank has combined SHG information with micro-credit guidelines to auto-rate the group for increased limits—something that just was not possible prior to EASE-era data plumbing.

#### **3) MSME onboarding without a briefcase of papers**

In Surat, a dyeing unit applying for a term loan uploads IT returns, GST, and utility bills from one loan journey portal. With EASE 7.0/8.0, PSBs are to minimize touchpoints, signatures, and visits to branches and pre-fill wherever legal data is available. The customer has a clean screen; the bank has an integrated risk file.

#### **4) The banker whose dashboard changed her day**

An assistant manager in a Nagpur office starts her day on a service SSO that brings up pending complaints, KYC expiry dates, high-value notification, and MSME follow-ups. EASE connects promotions and citations to such outcome metrics—how fast she settles, how smoothly audits clear, how many customers she retains, not just how many forms she settled.

#### **Why the numbers matter—but people matter more**

When policymakers claim "NPAs are going down", it can be vague. But its translation is human: fewer dead loans equal reduced risk premia, which equals better rates for the next legitimate borrower. Similarly, digitally facilitated markets aren't flash in the pan; they imply a fruit vendor can accept a ₹27 payment



without fishing coins and can subsequently demonstrate income to obtain credit. The Ministry of Finance 2024 year-ender associated EASE-strengthened governance with such results: healthier balance sheets, flourishing digital payments, and financial-inclusion schemes used by millions.

### What transformed within PSBs

#### 1. Risk first, not risk last.

Pre-sanction checks, sectoral heat maps, and warning systems are now the norm. A recent government note captured it thus: EASE reforms have facilitated benchmarked advancement in governance, prudential credit, risk management, and data-driven banking in PSBs. The tone is uniform—grow, but with guardrails.

#### 2. Digital in the core, not as a wrapper.

From fraud filters based on AI to API-based doc pulls, PSBs are catching up with private counterparts. Even staff scheduling by branches is now affected by analytics on transaction highs and footfalls. The IBA leadership has recently emphasized how PSBs are embracing GenAI and cloud to accelerate service at the cost of heightened security.

#### 3. People practices rewarding outcomes.

EASE transformed HR from administrative to results-oriented—linking rewards and training to service quality, cross-

sell sanitation (not coercion), and risk adherence. Good service is not arbitrary; it is conceived, gauged, and rewarded in every EASE Awards cycle.

### Where EASE intersects with "access" most visibly

❖ **Doorstep and facilitated banking:** Business correspondents, micro-ATMs, and easy KYC enable banks to go to customers.

❖ **Large scale inclusive credit:** KCC saturation drives, MSME enrolling, and SHG upgrades now operate like campaigns, not an isolated camp.

❖ **Omni-channel coherence:** the same promise whether you walk into a branch, app, website, or call centre—one of EASE 7.0's service mantras.

If all these harmonize, banking becomes near-at-hand public service you can count on.

### The 2025 turn: EASE 8.0's

By mid-2025, the EASE discussion introduced new muscles:

➤ **Innovation for new customer segments:** solutions for new cohorts of customers such as start-ups and gig workers who employ alternative data responsibly, so a delivery rider's consistent earnings record can actually be considered.

➤ **Risk & resilience for a more turbulent world:** stress testing, cyber-drill frequency, and vendor-risk hygiene are no longer hidden in IT playbooks but show up on CEO dashboards.

➤ **Changing socio-economic impact:** the scheme clearly links banking to the Viksit Bharat vision—connecting credit to industry segments that increase employment and productivity, and not just those with the shortest pay-out cycles.

All this stays true to an August 2025 policy rhythm: Discipline in credit, Responsibility in recovery, and Evidence-based growth.

### Straightforward challenges

❖ Consistency in experience: Not all branches are equally "easy." Semi-urban and rural branches may continue to have connectivity, cash logistics, or language deficits that neutralize some digital advances.

❖ Human time versus screen time: A neater app does not substitute the calming minute a lost pensioner requires at a counter. Service excellence needs to plan for empathy, and not throughput.

❖ Credit depth for the "thin-filed": Alternative data assists, but it should be used responsibly with—clear consent, explainable models, grievance channels—to insure that inclusion does not equal opacity.

❖ Cyber vigilance, always: As PSBs scale cloud and AI, secure design and zero-trust habits need to be daily routines, not audit checklist items.

These aren't arguments against EASE; these are reminders of what is required to continue to learn.

### What success might feel

➤ **A student opening first**

**account:** An app that onboards you with e-KYC in minutes, warm "what next?" guide, and transparent fees.

- **For micro-entrepreneur:** A working-capital limit that increases as GST trail grows, a dashboard that reminds of dues before the penalty dates, and a relationship officer who calls before there is an issue.
- **For a farmer:** A KCC that shows up when the sowing window is open, not afterwards, and a claims process that informs what's going on without requiring to travel twice.
- **For a retiree:** A branch that values time—less paperwork, simpler signage, an actual person—and digital channels that buffer, not befuddle.

In other words, "enhanced access" is the entrance; "service excellence" is the reception within.

### The EASE habit: why continuity matters

Banking reform is best when it is consistent. EASE has now completed seven past editions and an eighth is in progress, with established themes, scorecards, and public acknowledgment. That rhythm is important. It sends a message to front-line employees, "This isn't a campaign that will pass away." It sends a message to customers, "Your experience is being monitored and enhanced." It sends a message to the system, "Inclusion and resilience accompany each other."

- ✓ By making targets institutionalized and

monitorable through the IBA's EASE Steering Committee, the agenda keeps away from being a slogan.

- ✓ By officially launching every year's themes—EASE 7.0 in April 2024, EASE 8.0 in 2025—it signals what good is before it measures it.

That's how cultures change: in open sight, step by step.

### A simple checklist for "service excellence," the EASE way

- I. **Clarity:** display fees, steps, timelines in simple language.
- II. **Proactivity:** prod prior to a problem—KYC reminders, EMI notifications, threshold alerts.
- III. **Speed with safety:** reduce clicks and visits, but avoid chopping controls—employ name look-ups, transaction notifications, and context-based warnings.
- IV. **Inclusion:** orient for the first-time user—guided journeys, local language options, grievance helplines that actually get answered.
- V. **Dignity:** Provide service to a ₹500 depositor with as much care as a ₹5 lakh borrower. That's not ethics; it's good banking.

### A road ahead

#### Three themes are likely to characterize EASE's next run:

- ✓ **Harmony between human and tech:** keeping branches cozy and apps minimal; equipping staff with digital empathy—how to lead without judging.
- ✓ **Accountability through design:** grievance clocks, audit trails, and

decisions explainable to and contestable by customers.

- ✓ **Credit with a purpose:** where lending makes sense in jobs and productivity—MSMEs, agriculture value chains, renewables—while remaining allergic to complacency.

The government is very clear in its objective: credit discipline and robust growth have to go hand-in-hand, with EASE as one of the principal vehicles.

### Conclusion: When banking seems like a public good

The ultimate compliment for a bank is not a rating of five stars; it is the lack of fear. It is when a young entrepreneur does not waste a week on forms, a farmer doesn't lose a season of not getting a signature, a pensioner is not fearful a fear of a mis-transfer, and a market does not bother about availability of "khulle." That's what Enhanced Access & Service Excellence means in the field: everyday lives flowing with less hassle and more respect.

EASE is not magic. It is standards, software, training, and grit—recycled annually, benchmarked in the open, and felt more and more in the little moments. If it holds to its compass—access for all, excellence for each—the long line at the bank can become one of those fond tales we share with our grandkids. And they will ask us, befuddled, why we put up with it to start with.

**C. BALAKRISHNA**  
R.O., Bengaluru (N)



# गोएचाला पीक





ज़िंदगी हमेशा हमारी समझ से परे होती है। शायद यह हमारी नज़र और हमारे विचारों तक ही सीमित है। जब मैं कोई पहाड़ देखता हूँ, तो यह मुझे एहसास दिलाता है कि यह ब्रह्मांड कितना विशाल है और उसके पार जो है, वह कई बार हमारी पहुँच से बाहर होता है। सुबह-सुबह, ठंडी ट्रेकिंग के दौरान गोएचाला पीक की चोटी पर पहुँचने के लिए खुद को धकेलते हुए, मेरे मन में कई विचार उमड़ रहे थे। पिछले पाँच दिनों से बारिश, पानी के रिसाव, साँस फूलने, बादलों और शून्य से नीचे के तापमान से जूझते हुए, इस भीषण ट्रेक के बाद, अब मंज़िल को देखने का समय आ गया है। अगर मौसम ने साथ दिया तो गोएचाला ट्रेक शिखर से हिमालय की विशाल चोटी, कंचनजंगा, दिखाई देनी चाहिए। तारे चमक रहे थे और हमें उम्मीद दे रहे थे, स्थानीय गाइड हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करते हुए कह रहे थे कि सूर्योदय के बाद बादलों का स्वरूप बदल सकता है और हम यह नज़ारा देखने से चूक सकते हैं। सूर्योदय का समय 4.55 है, इसलिए हमें सूर्योदय के समय सुनहरे पहाड़ों को देखने के लिए उससे पहले वहाँ पहुँचना होगा। जैसे-जैसे हम ऊँचाई पर पहुँचते गए, नज़ारे साफ़ होते गए, सूरज अपनी किरणें बिखेरने के लिए तैयार हो रहा था। इस नज़ारे को देख हम आनंद-विभोर हो गए। तरह-तरह के पहाड़, घाटियाँ, नीला आसमान, कुछ चहचहाते देशी पक्षी और ईश्वर की उपस्थिति, मुझे लगता है कि हम सांसारिक व्याख्या से परे इस अनुभव का आनंद ले रहे थे। गोएचाला ट्रेक सिक्किम में है, जिसमें लगभग 9 दिन लगते हैं। मार्च से मई और सितंबर से अक्टूबर ट्रेक के लिए सबसे अच्छा मौसम है। यह लगभग 76 किलोमीटर का सुंदर मार्ग है जिसकी चोटी समुद्र तल से 16000 फीट ऊँची है। तस्वीरें शायद उस वास्तविक सुंदरता की पूरी तरह से पृष्ठि न करें, तथापि ये उन स्मृतियों को अवश्य ताज़ा करती हैं और अगली यात्रा पर निकलने की प्रेरणा अवश्य देती हैं। जो हमने अपनी यात्रा के दौरान देखी थी, लेकिन ये कुछ अच्छी यादें और अगली यात्रा के लिए प्रेरणा हैं।



**प्रशांत एम**  
परिचालन विभाग  
कें.का., मुंबई



# Analytics Centres of Excellence in PSBs

## A Strategic Outcome of EASE Reforms

The Indian banking sector, particularly Public Sector Banks (PSBs), has been undergoing a significant transformation in recent years. A pivotal driver of this change has been the Enhanced Access & Service Excellence (EASE) reforms, introduced in 2018. These reforms aimed to modernize PSBs by focusing on digitalization, customer-centric services, and operational efficiency. A notable outcome of these reforms is the establishment of Analytics Centres of Excellence (ACoEs) within banks, which have become instrumental in driving data-driven decision-making and enhancing service delivery.

**Inception of Analytics CoEs:** EASE reforms agenda emphasizes on leveraging technology and data-driven decision-making as a core component of modern banking. In this context, Analytics CoEs have emerged as a natural extension, enabling banks to operationalize these objectives effectively. Several Indian banks have now successfully implemented Analytics CoEs aligning with EASE reforms, and thereby, standardized analytics practices across departments ensuring that data-driven decision-making becomes an integral part of their organizational culture.

**Understanding Analytics CoEs:** An Analytics Centre of Excellence is a centralized unit within a bank tasked with developing and implementing advanced analytics capabilities. These CoEs are specialized units designed to harness the power of data, enabling banks to make

informed decisions, improve customer experience, and optimize operational processes. By centralizing analytics capabilities, banks can leverage insights across functions, ranging from risk management to product development, thereby achieving sustainable growth. Their primary functions include:

- **Data Management:** Ensuring clean, structured, and well-governed data that can be used for decision-making.
- **Advanced Analytics:** Applying predictive models, artificial intelligence, and machine learning to generate actionable insights.
- **Business Intelligence:** Creating dashboards, reports, and visualizations for management and operational teams.
- **Process Optimization:** Using analytics to streamline operations, reduce costs, and improve service efficiency.
- **Innovation and Research:** Exploring new analytics techniques and technology adoption to maintain a competitive edge.

### Advantages of Analytics CoEs

The establishment of Analytics CoEs offers several advantages to banks. A few advantages include:

- **Enhanced Decision-Making:** By providing data-driven insights, ACoEs enable banks to make informed decisions, reducing risks and capitalizing on opportunities.

- **Improved Customer Experience:** By leveraging advanced data analytics, banks can offer personalized customer offerings, tailoring products and services to meet individual customer needs and preferences, which enhances engagement and satisfaction.
- **Customer Retention:** Improved analytics capabilities contribute to customer retention by identifying at-risk clients and enabling timely interventions.
- **Operational Efficiency:** Automation of processes and predictive analytics lead to cost savings and streamlined operations. Analytics also enable stress testing and feedback analysis, helping banks assess financial resilience under different scenarios and refine processes based on actionable insights.
- **Risk Management:** Advanced analytics assist in identifying and mitigating risks, such as fraud detection and credit risk assessment.
- **Collection Efficiencies:** Banks can also enhance collections by predicting repayment patterns and prioritizing follow-ups more effectively.
- **Employee Upskilling:** Internally, an Analytics CoE facilitates personalized learning for employees, allowing staff to upskill based on performance metrics and learning needs, thereby improving operational efficiency.

- **Compliance and Reporting:** ACoEs facilitate timely and accurate reporting, ensuring adherence to regulatory requirements by quickly identifying irregularities, detecting patterns of non-compliance, and generating regulatory reports with higher precision.

Collectively, these advantages empower banks to make informed decisions, improve profitability, and deliver superior value to both customers and stakeholders.

### Implementation Challenges and Considerations

While Analytics CoEs offer substantial benefits, banks must address several challenges to ensure successful implementation:

- **Data Quality and Integration:** Inconsistent or fragmented data across branches can impede analytics initiatives. Establishing robust data governance practices is essential.
- **Talent Acquisition and Skill Development:** Advanced analytics requires skilled professionals in data science, AI, and machine learning. Banks need to invest in training and hiring to build the right capabilities.
- **Technology Investment:** Setting up a CoE involves significant investment in IT infrastructure, cloud services, and analytics tools.
- **Regulatory Compliance:** Analytics must adhere to data privacy regulations and banking standards, such as the RBI's guidelines and the emerging DPDP Act.

Addressing these challenges ensures that Analytics CoEs deliver

sustainable value while supporting the broader objectives of EASE reforms.

### The Road Ahead

The banking sector is entering an era where data is not just an enabler but the core strategic asset. With increasing regulatory complexity, evolving customer expectations, and competitive pressures from fintech's and big tech players, the future of banking analytics lies in embedding intelligence into every layer of operations and governance. As banks enter in to the next phase of analytics adoption, the role of Analytics CoEs is expected to expand further. Future directions may include:

- **Hyper-Personalization at Scale:** Next-generation customer engagement will be powered by hyper-personalization. This shift will transform banks from transactional service providers into proactive financial partners.
- **Intelligent Risk and Compliance Ecosystems:** Risk and compliance may evolve into real-time, analytics-driven ecosystems. AI-powered anomaly detection, natural language tools for regulatory scanning, and dynamic compliance dashboards may replace manual, periodic reporting.
- **Alternative Data and Financial Inclusion:** The expansion of credit access in emerging markets will be supported by the use of alternative data such as digital footprints, telecom data, e-commerce spending patterns, and utility bill payments to assess creditworthiness. By blending traditional financial data with alternative data

sources, analytics can power inclusive growth while managing risk through more granular segmentation.

- **Cloud-Native Analytics Platforms:** The road ahead may involve a shift to cloud-native analytics platforms, offering scalability, agility, and cost efficiency.
- **Embedding Analytics into Decision Fabric:** The road ahead will also require banks to embed analytics deeply into their decision fabric. The emphasis will shift from centralized analytics teams to an "analytics-first culture" across the organization, where decisions at every level—strategic, tactical, and operational—are guided by data.

### Conclusion

The establishment of Analytics Centres of Excellence represents a major milestone in the digital evolution of Indian public sector banks. Born out of the EASE reforms, these CoEs are not merely technological tools—they are strategic enablers of operational efficiency, customer-centricity, and sustainable growth. By harnessing data-driven insights, banks can optimize processes, personalize services, mitigate risks, and foster innovation. In a financial ecosystem where data is the new currency, Analytics CoEs are set to become the backbone of smart, agile, and future-ready banking.



**Chinmayee Kar**  
FnA - Ease  
C.O., Mumbai



# Customer Center of Excellence

"Building a good customer experience does not happen by accident. It happens by design."

- Clare Muscutt

Businesses across the world have reshaped the word "Customer Service" and are arriving with new ideas by continuous innovations and strategies not only to stay in business but also for growth, year after year. One such strategy is "Exceptional Customer Service" or "Service Excellence".

Exceptional customer service builds long lasting loyalty by creating great experiences. It involves exceeding customer expectations, demonstrating empathy and understanding, and going the extra mile to resolve issues and build loyalty to boost the business. It also sets high standards, making an organisation stand out and keeping customers coming back for more very often. For providing exceptional customer service, businesses are building Customer Centre of Excellence within the organisation.

## Customer Centre of Excellence (CX CoE)

A Customer Centre of Excellence is a strategic, cross-functional unit within an organization that drives customer centric innovation, best practices in the industry, and continuous improvement in customer service excellence. It is not just a department or a unit in the bank, but mindset and a mechanism for embedding customer experience into the DNA of the business.

## Core Objectives of a Customer Centre of Excellence

- ❖ To improve Customer Satisfaction & Loyalty.

- ❖ To reduce churn, boost Net Promoter Score (NPS), and enhance lifetime value.
- ❖ To drive Customer Centric Culture.
- ❖ To align departments around customer service excellence and foster customer centric decision-making.
- ❖ To enhance Operational Efficiency.
- ❖ To streamline processes and optimize customer journeys to reduce cost to service a customer.
- ❖ To fuel Innovation.
- ❖ To act as an incubator for new ideas, tools, and approaches to elevate customer experience.

## Requirements for building a Customer Centre of Excellence:

- ❖ **Vision & Strategy:** Organisation requires to establish a clear purpose aligned with business goals. For example, a banking organisation might aim to reduce churn by 75% through better customer approach and proactive support.
- ❖ **Secure Executive Sponsorship:** Financial allocation, support and guidance of the top management is essential for defining the quality of a centre. So, the budget allocation, organizational alignment of goals and removing internal roadblocks would be very important.
- ❖ **Assembling a Cross Functional Team:** Teams that build and manage Centre of Excellence should include representatives

from Customer service, Marketing, Product development, IT and Analytics. This diversity ensures holistic insights and collaborative execution.

- ❖ **Create a Customer Experience Operating Model:** This is very important, because once built it would be very difficult to alter or remodel. So, design principles should include, customer journey mapping, seamless cross functional collaboration, clear Customer Service Key Performance Indicators (KPIs) and accountability structures.

- ❖ **Leverage Technology & Data:** CRM systems, Artificial Intelligence tools, and analytics platforms are required to personalize interactions, predict customer needs and to monitor satisfaction in real time

- ❖ **Impact measurement:** For this the organisation needs to track metrics like:

- Net Promoter Service (NPS), a customer satisfaction metric that measures customer loyalty and likelihood of them recommending the products and services to others.
- Customer Effort Score (CES) is a customer satisfaction metric that measures the amount of effort a customer must expend to complete a task, get a question answered, or resolve an issue with the organisation.

- Customer Retention Rate (CRR), an indicator of a percentage of existing customers retained over a specific period. This is a key metric that indicates how well a business fosters loyalty and provides ongoing value, as it reflects the portion of customers who remain with the business rather than switching to competitors.
- Cost-to-serve (CTS) refers to the total expense an organisation incurs to deliver its products and services to a customer, covering all direct and indirect expenses from conceiving the product to its final delivery and support. Analysing CTS helps business to understand the profitability of different customers, products, and channels by pin pointing inefficiencies and high costs.
- Employee engagement is the extent to which an employee is passionate, committed, and dedicated to his/her work and organisation, demonstrated by the emotional connection, enthusiastic contributions, and discretionary efforts. Engaged employees think, feel and act in ways that support the organisation's success, often going 'the extra mile' to achieve goals and serving as campaigners for the organisation.

### Best Practices towards Sustained Excellence

- Consistency across customer touch points ensures uniform

messaging, service quality, and responsiveness.

- Personalization at Scale uses data to tailor customer experiences without losing efficiency.
- Empathy-Driven Design understands customer pain points and design solutions that resonate emotionally.
- Continuous Learning & Feedback Loops regularly gather insights from customers and frontline teams to refine strategies.

### Impact of a Customer Centre of Excellence on the business

A Customer Centre of Excellence drives measurable improvements across multiple dimensions of business performance as indicated below;

### Improved Customer Satisfaction & Loyalty

- Drive initiatives that reduce churn and increase Net Promoter Score (NPS).
- Enhances customer lifetime value through better onboarding and proactive support.
- Builds emotional connection and trust through consistent and personalized experiences.

### Revenue Growth

- Organizations leading in customer experience outperform laggards by nearly 80% in revenue growth.
- Satisfied customers spend more and are more likely to explore additional offerings.
- Loyalty programs and tailored experiences contribute significantly to business.

### Operational Efficiency

- Streamlines customer journeys and internal processes, reducing

the cost-to-serve.

- Identifies pain points and eliminates inefficiencies across touch points.
- Promotes cross-functional collaboration to align departments around customer needs.

### Innovation & Agility

- Acts as an incubator for new customer experience strategies, tools, and technologies.
- Encourages experimentation and rapid changes based on customer feedback.
- Keeps the organization ahead of evolving customer expectations.

### Employee Engagement

- Boosts employee morale by aligning teams with a clear customer-centric mission.
- Empowers employees with insights and tools to deliver better service.
- Can lead to a significant increase in employee engagement when customer experience is embedded in the operating model.

In today's hyper-competitive landscape, customer experience is no longer a "nice-to-have", rather it is a strategic imperative. A Customer Centre of Excellence ensures that customer centricity is not just a buzz word but a systematic, measurable, and scalable part of any organization's business DNA and it truly transforms the customer experience strategy when implemented effectively.



**S B Karimullah Sahib**  
R.O., Kadapa

## Pillars of EASE

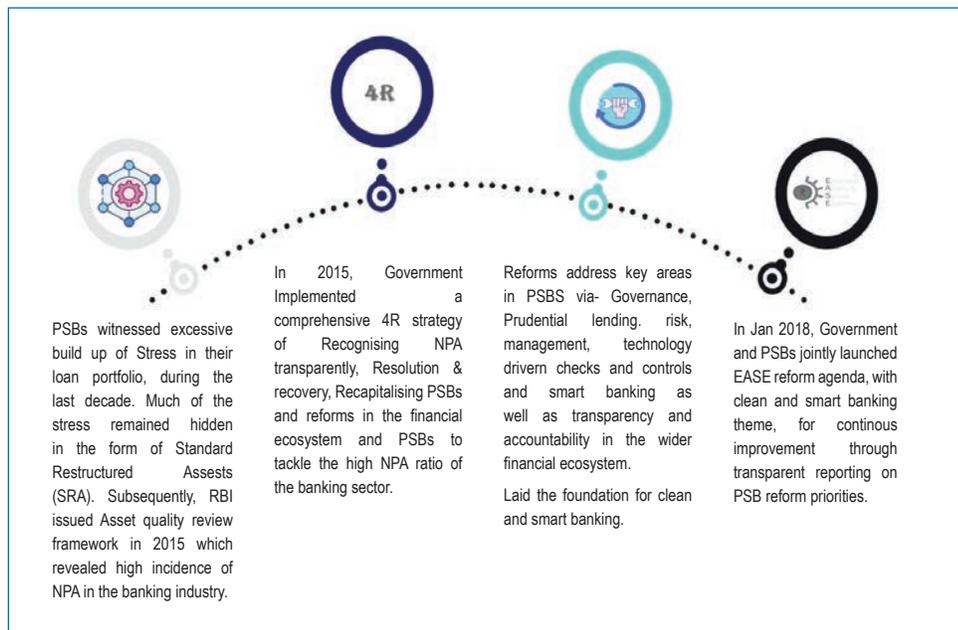
Over the last decade, Public Sector Banks (PSBs) witnessed excessive build-up of stress in their loan portfolio. Much of the stress remained hidden in the form of Standard Restructured Assets (SRA) on account of special regulatory treatment for classifying restructured accounts as standard accounts under certain conditions. With the recognition of the stress since 2015, the adverse impact of the hidden stress on key financials became manifest. Multiple drivers have been attributed by various observers for increase in stress, including, inter alia, aggressive lending, and lack of robust lending practices, wilful defaults, frauds, economic slowdown, and misconduct in certain cases.

To address the problem, the Government has implemented a comprehensive 4R's strategy of recognizing NPA transparently, Resolution and recovery, Recapitalizing PSBs and Reforms in the financial ecosystem and PSBs. As a result of the 4R's strategy, recognition of hidden stress as NPA has been largely completed, the creditor-debtor relationship was altered, significant recovery has been affected and significantly higher provisions built up against NPAs. With this, PSB balance-sheets are becoming healthier.

As a part of the reforms, in January 2018, the Government and PSBs jointly committed to and launched a common PSB Reforms Agenda for Enhanced Access and Service

Excellence (EASE), under the guidance of DFS. The progress of PSBs against the PSB Reforms EASE Agenda has been rigorously tracked through a first of its kind EASE Reforms Index, comprising of various metrics under different themes for holistic development of PSBs.

digitization. The agendas and roadmap were for transforming the PSBs into NextGen Banks for an aspiring and inclusive India through governance and focused on enabling the transformation of PSBs into digital and data-driven entities with innovations like "Dial-a-Loan" and



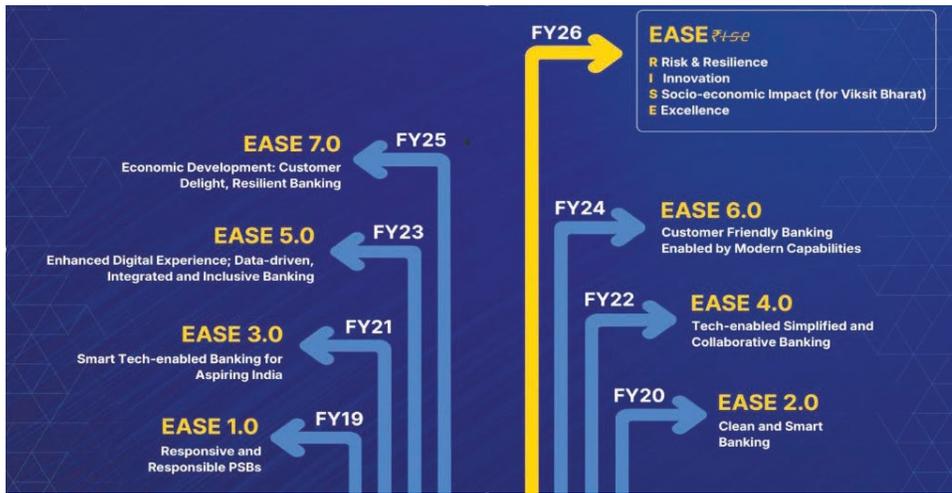
The initial set of EASE reforms, EASE 1.0 and EASE 2.0 aimed at institutionalizing CLEAN & SMART banking in PSBs, ensuring prudential and clean lending, better customer service, enhanced credit availability, focus on MSMEs, asset quality improvement and better governance. Subsequent annual editions of EASE continued to build on this foundation and ushered in successive waves of reforms focused towards "Banking of the Future".

EASE 3.0 and EASE 4.0 were designed to make customer interface more sophisticated with end-to-end

"Credit @ Click," etc. It also emphasized on technology-enabled, collaborative banking, expanding digital credit access across retail, agriculture, and MSME segments via SMS, chatbots, call centres, websites, and mobile apps.

In 2022, PSB Manthan was organized by DFS and IBA. After detailed deliberations in PSB Manthan, three reforms pillars have emerged to drive initiatives:

- **EASE Pillar-I:** The common reform agenda (EASE 5.0-Continuation of the common reform agenda into its 5th year)



- **EASE Pillar-II:** Bank-specific 3-year roadmaps: Creation of bank-specific three-year strategic roadmap, contextualized to each bank's strategic position and business priorities
- **EASE Pillar-III:** Collaboration: Identifying areas for joint capability building across public-sector banks

### EASE Pillar-1: Common Reforms Agenda:

EASE Pillar-1 outlines the common reform agenda which is applicable to all the 12 Public sector banks, with defined targets to be achieved within a one-year period. The primary objective of this framework is to drive uniform progress across banks, enhance operational efficiency, and strengthen customer-centric services. To ensure accountability and sustained improvement, the performance of each bank is monitored and evaluated on a quarterly basis, followed by ranking among peers.

Each year, a common theme is identified under Pillar 1, which is

further broken down into specific Action Points. These Action Points are translated into measurable metrics that capture the effectiveness of reforms. Each metric is assigned a pre-determined weightage, enabling a comprehensive and objective evaluation of the bank's performance. The consolidated scores across these weighted metrics form the basis for ranking the banks. It also promotes healthy competition among PSBs, driving them to consistently improve service delivery, adopt best practices, and align with the overarching goals of the EASE program. The quarterly ranking system serves as both a progress tracker and a motivator for continuous development.

Presently, the EASE Reforms Agenda has progressed to its eight iteration as EASE 8.0, which is broadly themed around Resilience, Innovation, Socio-economic impact, Excellence.

The evolution of EASE Common Reforms Agenda reflects a journey from basic process improvements (EASE 1.0) to deep digital transformation, customer centricity, and sustainability (EASE 8.0)- (depicted below)

### EASE Pillar-2: 3-year Strategic Roadmap:

Pillar-2 was introduced in May 2022, wherein Bank to set up their own bank specific 1-3-year strategic road map based on the individual lenders business priorities, which will entail strategic initiatives beyond EASE 5.0. The initiatives will be across diverse themes - business growth, profitability, risk, customer service, operations, and capacity building.

Accordingly, banks prepare their 3-year strategic roadmap, which are being monitored and reviewed by DFS and IBA on quarterly basis.

Our 3-year Strategic initiatives for FY 2026-28 are as detailed below, which are further sub-divided in to sub-initiatives with defined timelines for each activity.

1. Sustainable Growth in MSME
2. Sustainable Growth in Mid Segment Corporate
3. Expanding Agriculture Investment Credit
4. Strengthening Compliance & Enhancing Compliance Culture
5. Enhancing Retail Deposit Mobilization
6. Enhancing Customer Experience
7. Location Intelligence for Branch Network Expansion
8. Union Co-Fi - A Collaborative Finance

### EASE Pillar-3: Collaboration Amongst PSBs:

Pillar-3 was also introduced in May 2022 for joint capability build, sharing and synergies amongst the



PSBs. This pillar is expected to assist the banks in enhancing their capabilities in terms of cost, efficiency, revenue & Operations enhancement and competitive advantage.

This collaborative model also ensures uniform service quality and facilitates joint development of digital platforms and solutions. At present, Pillar-3 is at a nascent stage of development, with frameworks and initiatives gradually being shaped for implementation.

**Currently IBA has shortlisted the five collaborative ideas for implementation under Pillar-3.**

a. Digital Portal for Consortium Lending

- b. Shared Collections Utility
- c. Common Platforms for ESG planning & Reporting
- d. Shared vKYC hub
- e. Central Fraud Registry

EASE has progressively evolved from strengthening digitization, governance, and asset quality to building customer-centric, digital-first innovations. With successive editions, PSBs have transformed into more agile, technology-driven institutions focused on delivering seamless services and strengthening operational efficiencies. The introduction of PSB Manthan further

expanded reforms into three key pillars. Together, these pillars provide a structured framework to enhance competitiveness, foster innovation, and build resilience in the sector. Collectively, EASE reforms aim to ensure sustainable growth, improved compliance culture, and superior customer experience across India's public sector banking ecosystem.

**Rakesh Kondilya**  
AGM, FnA - Ease  
C.O., Mumbai



## Forlorn Soul

There're wounds,  
That carve deep,  
Maneuverer and failing to heal  
Whilst unabated storms raging on,  
Scar the psyche steep.

Yet, the machinated camaraderie  
That destiny offers  
To me; a frail naysayer, embrace  
Unsolicited, falteringly,  
With all my might, defying solitude.

And lone I walk, desolated,  
Stumbling, down the aisle, ambivalent,  
With my voice subdued,  
Besieged by deafening silence,  
Dying a sanctified death.

I behold from far, the world severing  
It's burdensome ties in entirety  
With me, seeking refuge in calm  
As I drift away silently for eternity  
With hopes on the wane, withered.

With no one to steer me  
Back from the labyrinthine trail  
I traverse wearily, servile to ennui,  
Deservedly, with all my heart  
Humming requiems unheard.

When long lost ecstasy  
Hysterically smirks  
Ensnared afar; too far  
For the soul to reach,  
I retreat from  
My fleeting pursuit for peace.

Acquiesced, I walk away as destined,  
Careful not to shatter  
The fragile sandcastles of bliss  
With futile hopes  
of painting the mirages again.

With only a few to look up to,  
I decipher, helpless, that some day  
A forlorn soul I shall be  
Weighing down heavily,

Either on the beknows or  
unbeknownst.

I'd be bound then, to  
Hold back the tears, miserably,  
Peeking at the edges of my gaze,  
Though unwilling,  
Wounding the scars deeper still.

Yet the Lord, my safe haven,  
By his grace, may hopefully forsake  
me not,  
He'll lead me through the dark,  
Through the recondite  
Pathways of life.

**Drisyaa Saseendran**  
RO, Udupi



# Digital Co-Lending

The Indian financial ecosystem is undergoing a significant transformation and digital co-lending stands at the heart of this change. This innovative model is rapidly redefining how banks and Non-Banking Financial Companies (NBFCs) approach credit delivery, blending regulatory discipline, technological efficiency and inclusive access to finance. For Indian bankers, digital co-lending is not just a new business practice—it is a strategic shift in operational methodologies, risk management frameworks and market growth strategies.

## What Is Digital Co-Lending?

Digital co-lending refers to a collaborative model where two or more regulated entities, usually a Bank and an NBFC or FinTech jointly fund and manage loans through a digital platform. The objective is simple yet powerful, leverage the complementary strengths of Banks, NBFCs and FinTech's to serve customers more effectively.

## In this arrangement:

Banks offer low-cost capital and regulatory oversight, backed by their large-scale operations and deposit base.

NBFCs and FinTech's focus on agile customer sourcing, rapid onboarding and advanced technology enabled credit assessment methods.

All steps of the lending process such as customer acquisition, credit appraisal, disbursement, servicing

and compliance are handled digitally, thereby eliminating redundant paperwork and improving transparency. This model aims to make credit more accessible, faster and affordable, especially for underserved segments like MSMEs, First-time Homebuyers and Rural Entrepreneurs.

## RBI Guidelines: Ensuring Fair Practices and Risk Mitigation

The Reserve Bank of India (RBI) has been proactive in setting a clear regulatory framework to guide the digital co-lending ecosystem. The RBI's latest Co-Lending Arrangements Directions, effective from January 2026, are designed to standardize practices and ensure the protection of both borrowers and lenders.

## Key components of the RBI framework include:

### Blended Interest Rate Structure:

The borrower pays a single blended interest rate, calculated as a weighted average of the bank's and NBFC's rates based on their respective contribution to the loan. This approach promotes fairness and reduces the overall cost for the borrower, compared to earlier practices where NBFCs often charged significantly higher spreads.

### Minimum Retention Requirement:

Each partner (bank and NBFC) is required to retain a minimum of 10% of the loan amount on their books. This measure promotes responsible lending practices and ensures that both parties have a vested interest in

the quality of the loan portfolio.

**Default Loss Guarantee (DLG):** A DLG up to 5% of the outstanding loan amount is permitted, providing an additional safety net while maintaining regulatory visibility and accountability.

**Escrow Account Usage:** All financial flows disbursement of loans, repayments and recoveries are routed through escrow accounts. This ensures greater transparency, auditability and prevents fund mismanagement.

## Customer Protection Measures:

Borrowers are entitled to a clear and comprehensive Key Fact Statement (KFS), detailing the effective Annual Percentage Rate (APR), processing fees and grievance redressal mechanisms. Importantly, a cooling-off period allows customers to opt out of the loan with minimal penalty.

**Consistent Asset Classification:** A loan classified as Non-Performing Asset (NPA) by one partner must also be classified as such by the other. This ensures uniform risk assessment and promotes prudent asset management.

These RBI guidelines ensure that digital co-lending practices do not compromise borrower rights while promoting systemic stability.

## How Digital Co-Lending Works? A Detailed Walkthrough

The digital co-lending model consists of several interconnected stages, each enhanced by technology for speed and efficiency:



**Customer Acquisition:** FinTech's and NBFCs use a variety of digital channels to acquire customers. These include mobile applications, web portals and online marketplaces. This digital-first approach enables outreach to previously underserved segments like rural entrepreneurs, MSMEs and informal sector workers, where traditional banking penetration remains low.

**Credit Assessment:** Advanced technologies such as Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) analyse both traditional financial data (credit history, income proof) and alternative data (utility bill payments, mobile usage, social media behavior, local business activity) to create a comprehensive borrower profile. This enables faster, more accurate, and inclusive credit decisions.

**Loan Funding and Disbursement:** Once approved, the loan is funded digitally by the bank and NBFC in a pre-agreed ratio. The entire process, including fund transfer and document management, occurs through integrated digital platforms, providing transparency and real-time tracking.

**Servicing and Collections:** Repayment schedules, customer service interactions and early warning signals are automated. Predictive analytics help identify potential defaults early, while automated reminders and payment processing ensure smooth servicing.

**Compliance and Reporting:** Both partners continuously share performance data and exposure classifications through APIs, allowing

real-time regulatory reporting and seamless updates to credit bureaus.

### Benefits of Digital Co-Lending in the Indian Banking Context

**Financial Inclusion:** Digital co-lending breaks traditional barriers to credit access by reaching underbanked populations in rural and semi-urban areas. Entrepreneurs and small businesses in remote regions now have easier access to working capital and growth financing, enabling them to scale operations and contribute to the local economy.

**Faster Turnaround and Lower Costs:** Thanks to automated KYC, credit decisioning and digital documentation, average loan approval times have shrunk dramatically from approximately 15 days under traditional processes to just 72 hours under co-lending models. The cost of processing per loan has decreased by 15–22%, making credit more affordable.

**Risk Diversification:** Shared risk between banks and NBFCs protects each from excessive exposure and enables entry into new customer segments. This makes the overall portfolio healthier and less vulnerable to systemic shocks.

**Regulatory Compliance:** The blended interest rate mechanism and minimum retention policies enforce responsible lending practices while preventing predatory lending.

**Market Expansion:** By tapping into the vast MSME and rural sectors, digital co-lending empowers banks to expand their market without investing heavily in physical infrastructure.

### Challenges in Implementation

Despite its many advantages, digital co-lending faces challenges that require strategic solutions:

**Integration Complexity:** Many banks operate on legacy systems that are ill-equipped to interface with NBFCs and fintech's. Substantial investment in scalable, API-driven infrastructure is critical to facilitate seamless integration.

**Grievance Redressal:** As borrower protection becomes increasingly important, banks and NBFCs must implement robust, transparent digital grievance redressal frameworks to manage customer complaints effectively.

**Operational Complexity:** Managing escrow accounts, ensuring real-time NPA classification and performing synchronized regulatory reporting require strict controls and coordinated effort between partners.

**Data Security and Privacy:** In an era where data breaches are frequent, maintaining high standards of customer data protection in line with RBI guidelines is non-negotiable.

Year	Total Digital Lending (₹ Crore)	Co-Lending Volume (₹ Crore)	CAGR	% Loans in Rural + MSME	Avg Blended Interest Rate (%)
2022	120,000	18,000	38%	43%	14.9
2023	280,000	57,000	45%	48%	14.3
2024	510,000	119,000	52%	52%	13.7
2025*	820,000	188,000	53%	57%	12.8

\*Projected data sourced from RBI and industry surveys.

### Technology: The Pillar of Digital Co-Lending

The success of digital co-lending



relies heavily on advanced technology, including:

**API Ecosystems:** Enable real-time integration between banks, NBFCs, credit bureaus and digital platforms, facilitating seamless data sharing and faster decision-making.

**Cloud Computing:** Provides a scalable, secure infrastructure that supports real-time analytics, on-demand resource allocation, and efficient data management.

**Blockchain Pilots:** Ensures tamper-proof digital contracts, immutable records of fund flow and transparent transaction trails, reducing fraud and enhancing accountability.

**Mobile-First Interfaces:** Simple smartphone apps allow last-mile financial inclusion, making credit accessible in rural and semi-urban areas where desktops or branches are impractical.

**AI and ML Analytics:** Powers advanced risk modelling, predictive portfolio management and dynamic credit offerings based on real-time borrower insights.

### **Real-World Transformation: A Quantitative Impact**

In 2024, the average loan approval time in co-lending models dropped from 15 days to just 72 hours, reducing operational costs by up to 22%. Simultaneously, NBFCs gained access to low-cost capital, allowing them to support micro-businesses in industries like dairy farming, logistics and small-scale manufacturing.

**Let's take the example** of Mr. XYZ, a garment manufacturer in Ludhiana,

who leveraged co-lending to scale his business. Thanks to digital KYC and credit assessment based on local business data, he received 80% working capital funds from a bank and 20% from an NBFC within 48 hours, enabling timely supplier payments and expansion.

### **Future Trends and Strategic Insights**

**Hyper-Personalization:** Platforms are evolving toward personalized lending offers, dynamically adjusting terms based on real-time customer behaviour, enabling tailored financial solutions.

**Green Co-Lending:** Eco-friendly lending partnerships focusing on solar energy projects, electric vehicles and climate-smart agriculture are expected to grow sharply in the coming years.

**Embedded Finance:** Co-lending is increasingly integrated into platforms like e-commerce, agri-tech, and logistics services, enabling contextual, just-in-time credit provision.

**Regulatory Sandboxes:** Banks, NBFCs and FinTech's are collaborating within regulatory pilot schemes, helping refine protocols related to data ethics, borrower protection, and algorithm transparency.

### **Strategic Recommendations for Bankers**

**Invest in Digital Infrastructure-** Building a scalable, API-driven system is essential for seamless co-lending partnerships.

**Ensure Data Security and Privacy**  
- Strict adherence to RBI guidelines

and customer consent protocols is mandatory.

**Prioritize Customer Experience** - Clear disclosures, fast processing, and robust grievance redressal mechanisms foster customer trust.

**Form Smart Partnerships** - Collaborate with NBFCs and fintech's that demonstrate strong compliance, advanced technology integration, and operational maturity.

**Automate Compliance** - Implement automated reporting and real-time NPA classification to stay audit-ready.

### **Digital Co-lending, A New Era in Banking**

Digital co-lending is far more than a simple partnership model. It is a transformational shift in the Indian financial sector. By harmonizing technology, data, regulatory safeguards and strategic collaboration. It provides inclusive, efficient and responsible credit access. Banks embracing this approach not only expand their market reach and reduce operational costs but also contribute significantly to financial inclusion.

The future is clear powered by technology, driven by data and shaped by evolving customer needs, digital co-lending is setting new benchmarks in customer-centric lending and transforming India's credit delivery ecosystem.

**Shashikant Singh**  
UBKC, Bengaluru





# Staff Loan Digitalization

## A Leap Towards Seamless Banking for Employees

Union Bank of India has consistently been at the forefront of adopting digital innovations to enhance customer and staff experience. With the implementation of Straight Through Processing (STP) for staff loans, the Bank has taken a major stride in aligning with the vision of EASE (Enhanced Access & Service Excellence) reforms, the Bank has demonstrated its commitment by reimagining the very foundation of staff benefits—access to credit.

The digitalization of staff loans—specifically Staff Conveyance Loan and Staff Clean Overdraft (COD)—marks a paradigm shift from traditional manual processes to a seamless, paper-light, and time-efficient digital journey. This initiative not only ensures faster delivery of credit facilities to employees but also embodies the Bank's commitment to innovation, efficiency, and staff welfare.

**Genesis of Staff Loan Digitalization:** Traditionally, staff loan applications required multiple steps—submission of physical forms, manual scrutiny, branch-level approvals, documentation, and finally disbursement. This process was time-consuming, taking 5–10 days on average.

Recognizing the need for a modernized system, the Bank introduced Straight Through Processing (STP), effective from 1st January 2025. With this, manual applications were discontinued, and all staff conveyance and COD loan requests began to be processed digitally, end-to-end.

This transition has significantly enhanced convenience, reduced

errors, and eliminated repetitive administrative tasks.

**The STP Journey – How It Works:** The Staff Loan STP Journey is designed to automate the entire lifecycle of a loan—from application to sanction, documentation, and account opening.

- **Easy Access:**
- Employees can initiate loan applications through multiple platforms:

UBINET > Fast Access > STP Journey for Staff Loans

EKAM Mobile App / Login Page

Union Parivar Mobile App / Login Page

- **Eligibility & Validation:** Payroll status must be active in Union Parivar.

Aadhaar and registered mobile number are mandatory for OTP validation.

Net take-home pay must meet scheme requirements.

- **Sanctioning:** Auto-Sanction: For employees meeting all criteria, the system sanctions the loan instantly, and the account is opened automatically.

Manual Intervention: In cases involving disciplinary issues or ER clearances, the application is routed to HR Department at Central Office for approval.

- **Digital Documentation Execution (DDE):**

Employees may choose digital or manual documentation.

For digital mode, documentation is executed via NeSL (National E-Governance Services Ltd.)

using e-Stamping and Aadhaar-based e-Signature.

Once completed, the loan account is activated instantly.

- **Branch Role:** Branches receive reports of sanctioned applications through the STP Banker's Login. They perform due diligence, inspection, disbursement, and maintain records as per scheme norms.

### Key Features of Staff Loan Digitalization

**Faster Turnaround Time:** Processing time has reduced from 5-10 days to a few minutes.

**End-to-End Digital:** Covers application, sanction, documentation, and account opening.

**Employee-Friendly:** Accessible via both internet and intranet.

**E-Sign & E-Stamp:** Ensures legally valid, paperless documentation.

**Real-Time Tracking:** Employees can monitor the status of their applications at any stage.

**Error-Free Processing:** Auto-validation of salary, Aadhaar, PAN, and other details minimizes manual errors.

**Transparency & Security:** Every transaction is OTP-based and Aadhaar-authenticated, ensuring compliance and safety.

### Benefits for Employee

**Convenience:** Apply anytime, anywhere using Union Parivar or EKAM apps.

**Transparency:** Real-time tracking of loan status eliminates ambiguity.

**Speed:** Loan accounts open within minutes upon sanction.

**Reduced Paperwork:** Digital journey minimizes physical documentation.

**Fairness:** Eligibility checks are automated, ensuring uniform treatment.

### Benefits to the Bank

**Operational Efficiency:** Significant reduction in manual workload at branches and HR units.

**Standardization:** Uniform processing across all regions, reducing scope for discrepancies.

**Cost Savings:** Paperless transactions lower administrative and storage costs.

**Compliance & Control:** Automated checks ensure adherence to policies and reduce risks.

**Enhanced Staff Satisfaction:** Quick disbursement of welfare loans builds trust and motivation among employees.

### Challenges and Mitigations

While the initiative is a breakthrough, certain challenges exist:

- **Technical Glitches:** Issues like Aadhaar mismatch, CIF data gaps, or connectivity interruptions may arise.
  - o **Mitigation:** Employees are advised to update details in Union Parivar and CBS before applying.
- **Digital Documentation Constraints:** Currently, loans for second-hand vehicles are not supported.
  - o **Mitigation:** Development is underway to include these options in future.
- **User Awareness:** Some employees may be unfamiliar with digital platforms.
  - o **Mitigation:** FAQs, user manuals, and training sessions are circulated to build confidence.

### Impact Across Segments

- **Employees**  
Direct beneficiaries with quicker

access to welfare loans;  
Less time wasted on forms, approvals, and visits and  
Sense of pride in being part of a digitally progressive organization.

- **Branches**
  - o Freed from clerical paperwork, allowing focus on due diligence and customer business;
  - o Clear and automated reports from STP simplify record-keeping and
  - o Fewer disputes with staff as processes are standardized.
- **HR Department**
  - o Integration with Union Parivar ensures only eligible, active staff apply;
  - o ER/disciplinary checks embedded into the journey maintain discipline while allowing welfare. and
  - o Transparent system improves trust between HR and employees.
- **IT Department**  
Successful integration of UBINET, EKAM, Union Parivar, CBS, and NeSL;  
Sets a framework for extending STP to more loan categories (housing, education, etc.) and Showcases the Bank's ability to deploy secure and scalable digital infrastructure.
- **Compliance & Risk Management**  
Aadhaar-based e-Sign & e-Stamp ensures legally binding contracts, Auto-validation of salary and employee status reduces fraud risks and  
Eliminates manual errors and discretionary decision-making.
- **Governance & Reputation**  
Strengthens the Bank's image as

a digital-first public sector leader,  
Improves staff morale, making employees ambassadors of EASE reforms and

Demonstrates that the Union Bank's ethos: "Good People to Bank With" start from within."

**Impact on Staff Benefits:** The digitalization of staff loans is more than just a technological advancement—it is an employee-centric reform. By ensuring quicker access to credit for personal needs like vehicle purchase or clean overdraft, the initiative strengthens the financial well-being of staff. It also reflects the Bank's vision of "Caring for its People", where technology is leveraged to simplify life for employees while maintaining transparency and compliance.

The introduction of Straight Through Processing for Staff Loans is a milestone in the Bank's digital transformation journey. It aligns seamlessly with the EASE reforms agenda, symbolizing efficiency, accountability, and service excellence. By combining speed, transparency, and convenience, this initiative sets a new benchmark for employee benefits and operational efficiency in the banking sector.

Union Bank of India has demonstrated that digital innovation, when driven with empathy, can transform lives—especially those of its own employees who are the backbone of the institution. Staff Loan Digitalization is where technology meets welfare, efficiency meets empathy, and progress meets people.



**Abhinav Singh**  
R.O., Mumbai Andheri



# Digital Call Centres

## A Modern Customer Support Solution

Initially, call centres were simple voice-based support systems where human agents answered customer queries over the phone. However, with the increasing number of customers and growing business needs, this system faced challenges like high costs, long waiting times, and limited efficiency. The digital revolution addressed these issues by integrating modern tools, making customer interactions seamless and effective. In today's fast-paced digital world, businesses are rapidly transforming the way they interact with customers. One such innovation is the digital call centre—a modern customer service solution that uses digital tools such as artificial intelligence (AI), chatbots, cloud computing, and omnichannel communication platforms to handle customer interactions. Unlike traditional call centres that rely heavily on voice-based human interaction, digital call centres integrate various channels like email, chat, social media, and IVRS to provide seamless support.

### Pros of Digital Call Centres:

- **24/7 Availability:** Round the clock availability is one of their biggest advantages. Customers can receive assistance at any time, even after regular business hours, by using AI-powered chatbots and automated systems.
- **Faster Response Times:**

Customers now have access to self-service portals and AI-based chats through automation and real-time data processing, so they do not have to wait in queues for an extended period of time. Issues can often be resolved instantly through self-service portals.

- **Cost-Effective:** The cost of human support can be reduced by minimising the need for large teams of support staff. Automated systems can handle thousands of interactions simultaneously without incurring additional expenses.
- **Multichannel Support:** The use of digital call centres provides customers with flexibility and convenience by allowing them to contact the company through a variety of platforms, including WhatsApp, Facebook Messenger, email, and the company's website.
- **Personalization:** By analysing customer data, a digital call centre can offer more personalized and tailored interactions, which fosters customer loyalty and boosts sales. Screen-pop technology can also provide agents with a customer's history automatically when they answer a call.
- **Data Collection and Analysis:** Analytics and reporting tools

provide valuable information on customer behaviour and agent performance, allowing businesses to make data-driven decisions and identify areas for improvement.

- **Improved customer satisfaction:** Customers can engage with a company using their preferred method, leading to quicker resolutions and a more personalized experience. Automation and AI help agents manage multiple conversations at once and focus on more complex tasks, boosting efficiency.
- **Better brand reputation:** Consistently providing efficient, professional, and accessible customer service builds trust and fosters stronger brand loyalty.

### Cons of Digital Call Centres:

- **Lack of Human Touch:** The solution to all problems cannot be provided by automated systems. Some customers may feel frustrated if they are unable to speak with a live representative, especially in cases involving complex or emotional issues.
- **Technical Glitches:** There is a possibility that digital platforms may experience errors, bugs, or outages from time to time. If a system goes down, customer

service may be severely impacted.

- **Privacy and Security Risks:** Data breach and cyberattack risks are increased when sensitive customer data is handled digitally without appropriate security measures.
- **Language and Cultural Barriers:** While AI is improving, it may still struggle to understand regional dialects, slang, or culturally sensitive communication.
- **Limited Problem-Solving Ability:** AI and chatbots work based on pre-defined scripts and may fail to handle unique or unexpected customer problems.

### How Digital Call Centres Help Customers in Daily Life:

Digital call centres have become an integral part of everyday customer service. Whether someone is trying to track a package, troubleshoot a product, reset a password, or inquire about a service, digital call centres provide quick and efficient support. For example:

- Digital call centres use AI-powered bots and IVR systems to handle basic queries instantly (like balance enquiry, transaction status, complaint status).
- A person ordering food or booking travel can get real-time updates and support without needing to make a phone call.
- Utility companies use digital call centres to notify users of outages, billing information, or service

updates through SMS or app notifications.

- Many requests like block/unblock cards, reset PIN, stop cheque, update contact details can be done instantly through digital call centres without visiting a branch.
- Digital call centres can alert customers about fraud, unusual transactions, EMI reminders, or new offers. This builds trust and enhances customer satisfaction.

These centres ensure that customers can get help anytime, from anywhere, using just a smartphone or computer—saving both time and effort.

Digital call centres represent a major step forward in customer service by offering fast, flexible, and cost-effective solutions. They improve daily life by providing 24/7 support through various channels, making it easier for people to resolve issues without long waiting times. However, they also come with challenges like the lack of human touch and data security concerns. Overall, when implemented well, digital call centres can significantly enhance customer satisfaction and operational efficiency and leads to the development of nation in implementing digitally enhanced tools and techniques.



**Jyoti Prakash Naik**  
R.O., Khammam

## हृद और जीवन

एक हृद थी अपनी, अपने जीवन की  
बस छोटा मन समझ नहीं पाया,  
बदहवास भागता रहा अक्सर  
एक अंतर्द्वंद्व व तिलिस्म के पीछे,  
समेटने थे अपने बहकते हुए कदम,  
और मैं चादर फैलाता रहा, ताउम्र।  
एक हृद है दरिया की भी,

जब पार करती है अपनी हृद,  
लाती है अथाह सैलाब और  
छोड़ जाती है अपने पीछे,  
बिछड़े मंजर तबाही के, बर्बादी के,  
और लूटे हुई गुलिस्तां चहुंओर।

हृद पहचान ले तो मिलती है राह,  
वरना भटकन ही बन जाती है चाह।  
सीमाएँ ही देती हैं जीवन को आकार,  
इनमें ही छुपा है अस्तित्व का सार।

सीखना हो अपनी हृद,  
तो और जाओ समंदर से सीखें,  
बड़ा समन्दर वो बड़ा मन,  
हृद में रहना आदत है लहरों की,  
छोटे अक्सर भूल जाते हैं अपनी हृद,  
जैसे छोटे दरिया और छोटे इंसान।



**उपेन्द्र कुमार सिंह**  
डभोई शाखा,  
क्षे.का., बड़ौदा

## उद्घाटन



केसुरा बाइपास शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर



रतहरा शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, रीवा



तमांडों शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर



चर्च कम्पाउण्ड शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, गाजीपुर



रेसकोर्स रोड शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा



थेरगांव शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, ग्रेटर पुणे



पोंडा शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, गोवा



कृष्णागिरी शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, सेलम



अथनी शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, बेलगावी



मनारकाडु शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, कोट्टायम



किंदगूर शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, कोट्टायम



उण्डी बाइपास रोड शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, भीमवरम

## वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान



क्षेत्रीय कार्यालय, सिद्दीपेट



दोड्डबेलवंगला शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूरु (उ)



क्षेत्रीय कार्यालय, एर्णाकुलम



क्षेत्रीय कार्यालय, मचिलीपट्टनम



क्षेत्रीय कार्यालय, रीवा



क्षेत्रीय कार्यालय, गाजियाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, समस्तीपुर



अंचल कार्यालय, पटना



क्षेत्रीय कार्यालय, जौनपुर



मागडी शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय, मैसूरु



कब्बालु शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय, मैसूरु



चिक्कबल्लापुर शाखा,  
क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूरु (उ)



# Cyber Fraud Mitigation

India's jump into the digital age has transformed everyday life. Paying for groceries, handling government bills, or shopping online now happens in just seconds with a tap, a scan, or a click. This incredible convenience has helped boost both businesses and access to financial services, but it's also created new opportunities for scammers, who are quick to adapt. Sometimes, all it takes is a smooth-talking caller, a misleading QR code, or a cleverly disguised app to turn a simple payment into an unfortunate loss.

Protecting ourselves from cyber fraud isn't about a single fix or a strict law. It's an ongoing process, a team effort involving rules and infrastructure, bank checks, technology, police work, and, crucially, keeping the public informed.

## The Current Situation:

Digital payments in India have exploded, especially with UPI (Unified Payments Interface), which is now used from small shops in villages to big malls in metros. But along with this growth, frauds have also increased.

People get fake calls pretending to be bank staff, asking for OTPs or UPI PINs.

QR codes are being tampered with what looks like a payment to a shopkeeper might send money to a fraudster.

Fraud apps are uploaded on play stores with names like trusted apps, tricking users into downloading them.

Newer tricks, like using AI-generated

voices of family members to ask for urgent money, are also emerging.

The losses are not just financial. For many, it shakes confidence in digital banking, which is the backbone of India's "cashless economy" dream.

## What government is doing?

### India's policy and enforcement backbone

- 1. Cyber incident reporting & logging (CERT-In):** Since 2022, India's Computer Emergency Response Team (CERT-In) has required entities to report specified cyber incidents within six hours, synchronize system clocks, and retain logs in India for 180 days. These obligations significantly improve national visibility and response timelines, and they push organizations to harden monitoring and forensics.
- 2. National Cybercrime ecosystem (I4C & NCRP):** The Indian Cyber Crime Coordination Centre (I4C) coordinates policy, alerts, and training for law enforcement; the National Cybercrime Reporting Portal provides citizens a single place to report fraud, with cases routed to state/UT police for action. Regular public advisories and alerts aim to disrupt mule networks and illegal payment gateways.
- 3. Data protection & breach transparency (DPDP Act, 2023):** The Digital Personal Data Protection Act requires organizations to implement safeguards and report breaches

promptly, improving transparency and enabling individuals to react (e.g., blocking accounts, changing credentials). While not a fraud law per se, it underpins trust and accountability across digital finance.

- 4. Payment data localization (RBI policy):** Payment system operators must store payment data within India, with narrow exceptions (e.g., fraud detection) requiring copies to remain domestically. This aids investigations and reduces exposure to cross-border data risks.

## Guidance, awareness, and consumer protection

Government messaging often via PIB notes, RBI awareness campaigns, and NPCI advisories has become more frequent and practical, focusing on real fraud patterns (fake customer care numbers, impersonation, romance scams, job scams, etc.). The aim is to reduce the "human hack" that fuels most financial fraud.

**Example:** Recently, when fraudsters used fake "KYC update" messages to trick people, CERT-In and I4C issued nationwide alerts, and telecom operators were asked to block such SMS senders immediately.

## RBI and Regulator's Role: Setting the Guardrails

The Reserve Bank of India (RBI) plays a key role in ensuring that banks and payment companies keep customer transactions safe. Some of its major steps include:

1. **Digital Payment Security Controls:** RBI made it mandatory for banks to use strong authentication, app security, fraud monitoring, and real-time alerts. For instance, if a customer logs in from a new device, many banks now ask for additional OTP or biometric confirmation.
2. **Digital Lending Rules:** Many frauds were happening through fake loan apps. RBI now requires that loan money must be transferred directly to the borrower's bank account and repayments must go only to regulated entities. These reduced cases of fraud apps vanishing with money.
3. **Tough Supervisory Actions:** RBI has not hesitated to stop new customer onboarding for some banks and fintech companies until they improve their IT security. This shows how seriously regulators treat fraud risks.
4. **Digital Payments Intelligence Platform (DPIP):** A new system being built where banks can share real-time fraud data with each other. This means if a fraudster tries the same trick in another bank, the system can alert and block it faster.

**Example:** RBI Innovation Hub's project MuleHunter.ai is already helping banks detect suspicious accounts that are used by fraudsters to route stolen money. This AI-based tool looks at transaction patterns and flags high-risk accounts for immediate action.

**NPCI and UPI Safety Enhancements**  
The National Payments Corporation

of India (NPCI), which runs UPI, RuPay, and other systems, has also introduced several safety measures:

- **Disabling risky features:** NPCI decided to stop "collect request" transactions in UPI because fraudsters were misusing this feature to trick people into authorizing payments.
- **Clearer transaction messages:** Banks and apps are required to show simple, easy-to-understand narration for UPI transfers, so people know exactly where their money is going.
- **Aadhaar and OTP onboarding:** Safer options have been introduced for linking bank accounts with UPI apps, reducing fraud during registration.
- **Awareness Campaigns:** NPCI regularly reminds people through SMS, apps, and social media not to share their UPI PIN or OTP with anyone.

**Example:** Some banks like HDFC Bank and SBI have introduced "cooling-off" periods for new UPI payees' large amounts cannot be transferred immediately to a new contact. This gives customers time to realize if they were tricked.

#### **What Banks Are Doing: From Monitoring to Awareness**

Indian banks have become more proactive in fighting cyber fraud. Some examples of steps taken include:

1. **Real-time monitoring systems:** Banks use AI-based fraud monitoring systems that analyse thousands of transactions per second. If a transaction looks suspicious, it can be blocked instantly.

2. **SIM and Device Binding:** Many banks now block transactions if a SIM card has been recently changed or if the device being used is new and unverified.
3. **Two-step checks for high-risk transactions:** Certain banks require additional verification when transferring money above a certain limit to a new payee.
4. **Awareness campaigns:** Banks run regular SMS and in-app alerts like "Bank will never call you for OTP or PIN". Union Bank of India has even launched special training for its staff and customers to spot common fraud tricks.
5. **Dedicated response teams:** Banks now have cyber fraud cells that coordinate directly with law enforcement to freeze stolen money as soon as a complaint is lodged on the NCRP portal.

#### **Opportunities: Turning the Challenge into Strength**

While fraud is a big threat, it also creates opportunities for India to build world-class security systems.

**AI-based detection:** Tools like MuleHunter.ai show how machine learning can outsmart criminals by spotting unusual transaction patterns.

**Stronger identity systems:** With Aadhaar, biometrics, and digital KYC, India has a strong foundation for verifying genuine users and blocking fake ones.

**Collaboration among banks:** With platforms like DPIP, banks can finally move from working in silos to sharing intelligence, making it harder for fraudsters to jump between banks.

**Consumer empowerment:** The more people are educated about fraud,



the harder it becomes for criminals to succeed. Features like warning pop-ups (“You are paying a new account created 2 minutes ago”) are small nudges that save people from mistakes.

### Challenges: Why Fraud Still Happens

Even with so many safeguards, fraud continues. Why?

1. **Social engineering:** Fraudsters manipulate emotions like fear, urgency, greed. No technology can stop someone from willingly giving their PIN if they believe the caller is genuine.
2. **Mule accounts:** Criminals use poor or unaware individuals’ bank accounts to move money. Closing this loophole remains difficult.
3. **Balancing security and convenience:** Too many checks can make digital payments slow and frustrating. Too few checks increase risks. Finding the right balance is tricky.
4. **Fast money movement:** UPI transfers happen in seconds. By the time a victim realizes and reports, money has already been split across multiple mule accounts.
5. **Awareness gaps:** Many first-time digital users in rural areas are not aware of fraud risks and fall prey easily.

### The way ahead: A coalition for confidence

- 1) **Make “shared defence” real**  
Operationalize DPIP quickly with privacy-preserving data sharing: hashed identifiers; event-level risk signals; standardized reason codes.

**Publish ecosystem-level KPIs:** time-to-freeze across corridors, mule account takedowns, and recovery rates.

### 2) Standardize consumer “safety rails”

**Uniform payee-first policies:** cooling-off periods and low limits for first-time beneficiaries across all apps/banks.

**Clean, consistent warnings** for risky actions, standardized across apps so that users learn once and benefit everywhere.

### 3) Focus enforcement on money-mule supply

Run continuous mule hunts via RBI’s MuleHunter.ai and bank EFRM stacks; score accounts and de-risk at scale (enhanced monitoring, outbound limits, or closure with due process).

Coordinate with telcos (SIM-swap data), e-commerce and job-portal platforms (fake job/earn-from-home rings), and state police for joint stings.

Penalize repeat mule “renters” with clear, published consequences.

### 4) Close the recovery gap

Expand inter-bank “rapid response” corridors with pre-agreed SLAs to freeze and recall funds within minutes mirroring card-scheme chargeback speed where feasible.

### 5) Double down on design and education

Keep removing confusing features (as with P2P collect).

### 6) Regulate for outcomes

Continue RBI’s outcome-based supervision (e.g., actions tied to

repeated outages or security lapses).

Encourage publication of fraud-outcome metrics by category (social engineering, account takeover, mule facilitation) so public debate focuses on what moves the needle.

### Conclusion: Trust is the Real Currency

India’s digital story is one of pride. From the smallest vendor to the largest corporation, everyone now uses digital payments. But this success depends on trust. If people start fearing fraud more than valuing convenience, the progress can slow down.

The good news is that India’s government, RBI, NPCI, and banks are not standing still. Whether it is MuleHunter.ai, ending UPI collect requests, or bank-level real-time monitoring, India is building one of the strongest fraud prevention systems in the world.

The journey ahead requires collaboration, customer awareness, and constant innovation. Cyber fraudsters are clever, but with the right mix of technology, regulation, and awareness, we can stay one step ahead.

Finally, cyber fraud mitigation is not just about stopping criminals, it’s about protecting people’s trust, which is the true currency for a digital economy.



**Sumit Roy**  
U.L.A., Powai

# Doorstep Banking

## Bringing Banking Closer to Every Customer

Banking has transformed dramatically over the past decade, guided by a core philosophy: services should adapt to customers' lives—not the other way around. Doorstep Banking Service was launched by Honourable Finance Minister on 09.09.2020 for the customer of all public sector banks at 100 selected centres including Union Bank of India, embodies this shift by delivering essential banking services right to customers' homes via authorized agents, supported by secure digital platforms. DSB is not just a convenience—it is inclusion, accessibility, and trust delivered at the doorstep.

Doorstep Banking is a service model where trained agents, empanelled under PSB Alliance, visit customers to facilitate a range of financial and non-financial transactions using standardized, secure processes across participating public sector banks. Access is provided through a mobile app, a web portal, and a multilingual call centre, ensuring that even customers less comfortable with digital interfaces can book services seamlessly. The initiative was launched at a national level under the EASE (Enhanced Access and Service Excellence) reforms, with the vision of “banking for customer convenience” across India.

In practical terms, Doorstep Banking means a customer can request services such as cheque pickup, demand draft delivery, cash

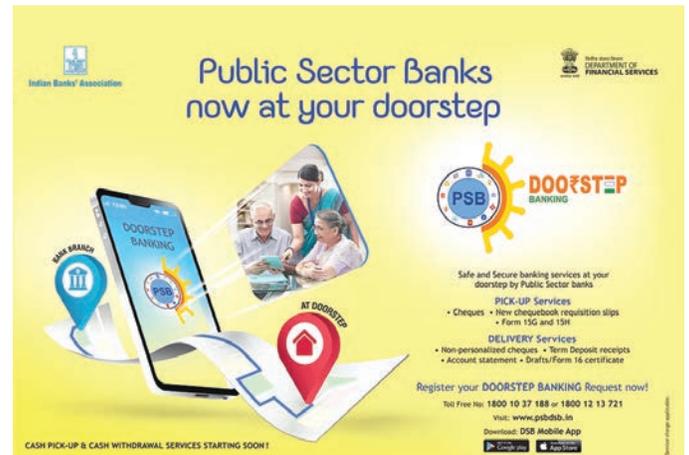
withdrawal, account statements, life certificate submission, and more—without stepping out of the house. The service is available across thousands of centres nationwide, delivered by vetted partners under PSB Alliance with uniform processes and service-level commitments.

### How It Works: Simple, Secure, Standardized

Customers can book DSB through any of the following channels:

- Mobile App: “PSB DSB” app, operated by PSB Alliance service providers.
- Web Portal: PSB Alliance customer portal for service booking and tracking.
- Call Centre: A centralized helpdesk for booking and support, with a toll-free number.

Once a service is booked by providing the PIN code, preferred date/time, and account details, a booking ID is generated along with a Service Verification Code (SVC). The visiting agent verifies the SVC on arrival before accepting documents or delivering items, ensuring an extra layer of customer protection. Agents strictly follow checklists—cross-tallying instrument details, sealing



envelopes on-site, and adhering to RBI and bank norms for financial services.

**Turnaround times are standardized:** services booked up to 3:00 PM on a working day are completed within 3 hours, while those booked after 3:00 PM are fulfilled by 1:00 PM on the next working day, subject to availability and service geography.

### Services Offered at the Doorstep

Doorstep Banking via PSB Alliance, covers a comprehensive catalogue of non-financial and financial services, designed around the most commonly needed branch interactions.

### Key service categories include:

- Pickup Services (from customer residence to branch):
- Cheques/instruments for clearing and collection.
- Cheque book requisition slips.
- IT/GST challan with cheque and standing instructions.
- Life certificate (Jeevan Pramaan) assistance and related forms.



- Nomination forms and fund transfer requests as per bank norms.
- Delivery Services (from branch to customer residence):
- Account statements and TDS/Form 16 certificates.
- Non-personalized cheque books.
- Demand drafts/pay orders and term deposit advice/acknowledgements.
- Prepaid instruments/gift cards, where applicable.
- Financial Services:
- Cash withdrawal through authorized workflow with limits as prescribed.
- Cash deposit/pick up where enabled via the branch channel for eligible customers.

The service catalogue evolves periodically, and some items—like cash pickup for deposits or certain form submissions—may be available through the branch-led DSB channel specifically for senior citizens above a threshold age, differently abled, or infirm customers, consistent with industry practice.

### Who Can Avail Doorstep Banking?

DSB is broadly available to individual customers of participating PSBs whose accounts are KYC-compliant and active, with mobile numbers registered in the account for verification and secure communication. Certain categories are typically excluded to ensure compliance and risk control, such as jointly operated accounts requiring joint signatures, minors' accounts under guardianship, accounts

operated through power of attorney, and non-individual entities, among others defined by PSB Alliance policies. For Union Bank customers, eligibility aligns with these standardized norms under the PSB Alliance framework.

### Special Focus: Senior Citizens and Differently Abled Customers

Doorstep Banking was designed with inclusion at its heart. Senior citizens, particularly those aged 60 and above, enjoy significant concessions through PSB Alliance across participating PSBs, including free-of-charge services for multiple pickup and delivery categories within defined caps per month. Services such as cheque pickup, cheque book requisition, IT/GST challan submission, standing instructions, life certificate submission, and more are supported without charge for seniors under the PSB Alliance channel, with specific monthly caps on certain deliveries like cash withdrawal and statements as per policy.

Additionally, differently abled customers are offered up to three free transactions per month under DSB via PSB Alliance, ensuring equitable access to essential banking needs. For senior citizens above 70 years, differently abled, infirm, or visually impaired customers, certain services—like pickup of Form 15G/15H, KYC documents, and cash pickup for deposit—are provided through the branch channel with appropriate safeguards, reflecting the sector-wide commitment to accessibility.

### Safety, Security, and Compliance

Delivering banking at home requires the highest standards of security. PSB Alliance's DSB employs multiple safeguards:

- Authorized agents with verifiable IDs and geo-tagged service requests.
- Service Verification Code (SVC) matching required before any handover or delivery.
- Sealed envelopes for instrument pickup, sealed in the presence of the customer with cross-tallying of details.
- Transaction limits and adherence to RBI/bank norms for cash services.
- Encrypted data transmission across digital channels and centralized service oversight.

Union Bank of India, through its official digital platforms, also cautions customers to avoid fake helpline numbers and fraudulent links, and to use only the official channels for booking and support, which include the bank website's DSB access points and the PSB Alliance app/portal/call centre.

### Pricing and Concessions

DSB follows a uniform, customer-friendly pricing model under PSB Alliance for participating PSBs:

- Standard service charge: Rs75+GST per fulfilled request for both financial and non-financial services booked via the PSB Alliance channel.
- Call centre enquiry (no agent visit): No charge.

- Concessions: Senior citizens and differently abled customers receive free services within defined caps via the PSB Alliance channel, with details such as “no cap” on several pickup services and limited free monthly deliveries (e.g., cash withdrawal and statement) as per published policy; additional requests beyond caps are chargeable at nominal rates.

Some banks also list branch-channel DSB charges separately for eligible categories, but for Union Bank customers using PSB Alliance channels, the uniform Rs75+GST model applies unless covered by concessions.

### Booking a Doorstep Service: Step-by-Step

- Register on the PSB DSB mobile app, web portal, or through the call centre using the registered mobile number linked to the Union Bank account.
- Enter the service PIN code, select the account and service needed, and choose a convenient time slot.
- Confirm the booking to receive a booking ID and SVC; keep the SVC confidential and ready for verification during the visit.
- Prepare documents or instruments (e.g., cheque, forms) as per instructions and ensure pay-in slips or challans are filled and signed where required.
- On agent arrival, verify credentials and share the SVC only after confirming the details;

observe sealing of envelopes and cross-verification steps.

- Track status via the app/portal or by referencing the booking ID with the call centre.

### Why It Matters: Union Bank’s Commitment to Inclusive Banking

Doorstep Banking addresses the needs of:

- Seniors and pensioners who value safety and convenience without travel.
- Differently abled and infirm customers who face mobility challenges.
- Busy professionals and caregivers who need flexible, reliable service windows.
- Customers in high-traffic urban zones or remote areas covered by PSB Alliance centres.

For Union Bank of India, DSB is a natural extension of its digital-first yet human-centric philosophy—combining the scale and reliability of PSB Alliance with the bank’s deep relationship banking ethos. It strengthens customer trust, reduces branch congestion for routine services, and promotes consistent service quality across geographies.

### Tips for a Smooth Doorstep Experience

- Ensure the mobile number is registered with Union Bank and KYC is up to date to avoid booking issues.
- Keep the SVC private until the agent arrives and credentials are verified.
- Prepare complete documents in advance—filled pay-in slips,

signed forms, and valid IDs if required—to minimize re-visits.

- For cash services, be aware of applicable limits and carry out transactions within prescribed thresholds.
- Use only official DSB channels listed on Union Bank’s site or PSB Alliance materials; avoid numbers found via unverified web searches.

### The Road Ahead

As more customers adopt Doorstep Banking, the service catalogue and coverage continue to expand under PSB Alliance, with app improvements, stronger SLAs, and additional safeguards becoming standard. The focus remains on speed, security, and inclusivity—values that align with Union Bank’s mission to deliver superior, accessible banking to every household.

In an era where trust is built through consistent, convenient service, Doorstep Banking stands out as a promise kept—bringing Union Bank of India closer to customers’ lives, one doorstep at a time.

**Note:** Service availability, limits, charges, and concessions are governed by PSB Alliance policies and participating bank guidelines and may be updated periodically; customers should consult official channels for the latest details and bookings.



**Malaya Kumar Pradhan**  
R.O., Rayagada

## हामता दर्रा

हिमालय श्रृंखला – यह पर्वतमाला पश्चिम में सिन्धु घाटी से लेकर पूर्व में ब्रह्मपुत्र घाटी तक फैली हुई है। यह श्रृंखला कई नदियों का श्रोत है। क्या कभी सोचा है आपने हिमालय पर्वत श्रृंखलाओं पर सैर करने की? मुझे तो हिमालय श्रृंखलाओं से प्रेम हो रखा है। उत्तर में पश्चिम से पूर्व तक फैली इस विशाल पर्वतमाला ने अपनी गहराइयों में न जाने कितने हिमनद, नदियाँ और कितने राज़ छुपा रखे हैं। मुझे जब भी मौका मिलता है, मैं निकल पड़ती हूँ इनसे मिलने। इन्हीं श्रृंखलाओं के बीच बसा है “हामता दर्रा”, जो हरी-भरी कुल्लु घाटी और शुष्क स्पीति घाटी को जोड़ता है। कभी यह दर्रा व्यापार के लिए इस्तेमाल होता था और आज भी यह हम जैसे लोगों के लिए ट्रेक करने की जगह है।

हामता दर्रा का नाम पास में ही बसे “हामता गाँव” के नाम पर रखा गया है। यह दर्रा 14065 ft ऊंची पर्वत है जिसे पार करने में हमें 5 दिन लगे। इसकी शुरुआत हमने मनाली स्थित “इंडिया हाइक्स” के मनाली बेस कैम्प से की। हमारे टीम में 3 देश के लोग शामिल थे – India, Maldives, & Netherland। ट्रेक कि सबसे अच्छी बात यह होती है कि इसमें अलग अलग देशों के लोग एक टीम बनाकर उत्साह और थकान के साथ ये साहसिक कार्य करते हैं। हमारा पहला पड़ाव था - “जोबरा” (8965 ft)। मनाली से हमने अपने ट्रेक का सफ़र दोपहर 2:00 बजे शुरू किया। मनाली से जोबरा जाते वक्त हमें 42 हेयरपिन मोड मिले जो काफी रोमांचक रहा। जहाँ पर सड़क समाप्त हुई वहाँ से 1 घंटे का ट्रेक था। शाम 6:00 बजे तक हम जोबरा पहुंच गए और सिर्फ यही एक ट्रेक था जहाँ हमें हरे घास का मैदान और जंगल का दृश्य देखने को मिला। इसके बाद जितने भी पड़ाव आए वहाँ हमें सिर्फ नदियां और ऊँचे-ऊँचे पर्वत देखने को



मिले। पूरी यात्रा के दौरान ऐसा लगा मानो ये पर्वत और नदियां हमारे साथ साथ चल रहे हों। हमारा दूसरा पड़ाव “ज्वारा” (11005 फीट) कि ऊचाई पर स्थित है। यहाँ पहुंचते हमारे कुछ साथियों को AMS (Acute Mountain Sickness) कि समस्या हो गई। AMS एक ऐसी स्थिति है, जहाँ इंसानों को सांस लेने में दिक्कत होने लगती है और सर दर्द कि भी शिकायत रहती है। ऐसा हमारे शरीर में पानी की कमी के कारण होता है, इसके लिए हमारे ट्रेक लीडर्स हमें लगातार पानी पीने का सुझाव देते हैं और उनका पूरा सहयोग हमें मिलता है, इसलिए हमें ट्रेक के पहले फिटनेस प्रमाणपत्र देना होता है ताकि हम सुरक्षित और स्वस्थ रहें। ज्वारा के लिए हमने चढ़ाई 9:00 बजे प्रातः काल शुरू कि थी और हम 2:00 बजे तक ज्वारा पहुंच गए। जोबरा से ज्वारा तक के सफर में हमने “रानी का नाला” पार किया जिसका पानी बहुत ही ठंडा था। जब हम लोगों ने पहली बार अपना पैर नदी में रखा तो ऐसा लगा कि हम यह नाला पार नहीं कर पाएंगे। पानी कि धारा बहुत तेज थी और उस पर यह ठंडा पानी। ट्रेक लीडर्स कि मदद से हमने यह नाला पार किया। यह नाला पार कर के ऐसा लगा मानो हमने कोई किला फ़तह

कर लिया हो। पर नहीं, आगे इससे भी बड़ी चुनौती हमारा इंतज़ार कर रही थी। दोपहर के खाने के वक्त तक हम ज्वारा पहुंच गए। रात में हमारे ट्रेक लीडर्स ने हमें निर्देश दिया कि अगली सुबह 8:00 बजे हमें अपने अगले पड़ाव के लिए प्रस्थान करना है। अगले दिन हमें “बालु का घेरा” (12,220 फीट) के लिए प्रस्थान करना था। “बालु का घेरा” नाम से आपको भी लग रहा होगा कि आखिर इसका नाम बालु का घेरा क्यों है? हमारा भी यही सवाल था और वहाँ पहुंचने पर हमें पता चला कि इसे “बालू का घेरा” क्यों कहा जाता है। हमने अपना सफ़र जारी रखा। प्रातः काल से ही वर्षा हो रही थी, हम सब पोंचो पहने “जादू” कि तरह चले जा रहे थे। इस सफर के दौरान हमने एक शिला देखी जिसमें “buddhist script” में कुछ लिखा था। इंद्रकिला देख के ऐसा लगा मानो वहाँ सच में इंद्र देव का दरबार लगा हो और इंद्र देव अपने बादल के सिंहासन में बैठे हमें देख रहे हो। “इंद्रकिला” एक पर्वत का नाम है। रास्ते भर वर्षा होती रही और सूर्य देवता हमसे आंख-मिचौली खेलते रहे। जितने ऊंचाई पर हम पहुंचते गए, हमने बादलों को हवा के संग अट्खेलियां करते पाया। यहाँ का मौसम हर पल बदलता रहता है। अभी धूप खिली होगी और अगले ही पल झमा – झम

वर्षा शुरू हो जाएगी। शाम तक हम “बालु का घेरा” पहुंच गए। देर-सबेर आखिरकार हम अपने अगले पड़ाव तक पहुँच गए। यहाँ पहुँच कर हमने देखा कि चारों तरफ से नदिया यहाँ आकर मिलती है और अपने संग बहुत सा रेत लेकर आती है जो यहाँ रह जाता है, इसलिए इस जगह का नाम “बालु का घेरा” है। अगला दिन हम लोगों के लिए बहुत ही कठिन होने वाला था क्योंकि अगले दिन हमें शिखर पार करते हुए अपने अगले पड़ाव “शिया गोरु” (12695 ft) तक पहुँचना था। अगले दिन प्रातः काल हमने 7:30 बजे अपनी ट्रेकिंग शुरू की। इंद्र देव ने प्रातः काल से ही हम पर अपनी कृपा बनाई रखी थी और सूर्य देव हमसे रुठे बैठे थे। लगातार 3:30 घंटे चलने के बाद आखिरकार हम अपने लक्ष्य “हामता दर्रा” (14065 फीट) तक पहुँच गए। सुबह के 11:00 बजे रहे थे, हम सबकी आंखों में शिखर तक पहुँचने की चमक और चेहरे पर खुशी झलक रही थी। वहाँ पर हमने फोटो खिंचवायी, एक दूसरे को शिखर तक पहुँचने की बधाई दी और फिर शिया गोरु की ओर प्रस्थान किया। दोपहर 2:00 बजे तक हम सब शिया गोरु पहुँच चुके थे और लगातार वर्षा होने के कारण हम सब भीग भी चुके थे।



दोपहर का भोजन करने के बाद हम सब अपने कैम्प में गए जहाँ निद्रा देवी ने हमें घेर लिया। वर्षा अपने चरम-सीमा पर थी। हमारे कैम्प से कुछ दूरी में नाला बह रहा था जो पूरे उफान पर था। ऐसा लग रहा था मानो अगर यह वर्षा नहीं रुकी तो यह नाला अपने साथ कैम्प को भी बहा ले जायेगा। रात में हम सबने भगवान से प्रार्थना की कि कल कि सुबह हमें सूर्य देव के दर्शन हो जाए। अगले दिन प्रातः काल 6:00 बजे आकाश में हल्की लालिमा छा गई, बादल छंट चुके थे और सूर्य देव धीरे-धीरे

उदित हो रहे थे। अभी हमारी आखिरी चुनौती बाकी थी, हमें नाला पार करना था जो अपने पूरे वेग में बह रहा था। सुबह के 9:00 बजे हमने अपने आखिरी पड़ाव की यात्रा आरम्भ की। एक दूसरे का हाथ पकड़ कर हम लोगों ने दो चैन बनाई और नाले में प्रवेश किया। पानी बहुत ही ठंडा था, कुछ ही देर में हम सबके पांव सुन्न हो चुके थे। चूंकि पानी का वेग बहुत तेज था, नाले को पार करने में हमें आधा घंटा लग गया। नाला पार करने के बाद हम सबने गीले जूते पहने क्योंकि नंगे पांव चलने की इजाजत नहीं थी। दोपहर 2:00 बजे तक हम अपने आखिरी पड़ाव “छतरु” (10,785 फीट) पहुँच चुके थे। पांच दिनों के बाद हम सबको सड़क और वाहन के दर्शन हुए। हम सबने एक दूसरे को बधाई दी, हमारे चेहरे पर सुकून था। इस बात की खुशी थी कि अगले दिन हम सब अपने घर जायेंगे तो इस बात का ग़म भी था कि हम इन पर्वतों और वादियों से दूर जा रहे हैं। अगले दिन हम सब अपने अंतर-मन में ढेर सारी यादें समेटे अपने-अपने घर की ओर रवाना हो गए।



**ऋषि धान**  
एम.एल.पी., रायपुर



# Relationship Manager vs. Virtual Relationship Manager

Banking today is very different from what it used to be. In the past, customers visited the branch only to deposit or withdraw money. But now, customers expect much more. They want advice, quick service and the feeling that the bank understands their needs. To meet these expectations, banks use two types of managers: Relationship Managers (RMs) and Virtual Relationship Managers (VRMs). Both have the same goal, customer happiness and building trust, but they work in different ways.

## Relationship Manager (RM)

A Relationship Manager is the person customers usually meet in the bank branch. They are the face of the bank. Their job is to talk with customers directly, listen to their needs, and guide them with financial products and services.

### What an RM does:

- Meets customers personally and builds trust.
- Understands what customers want and suggests the right products such as loans, savings, insurance, or investments.
- Helps important customers like High Net-Worth Individuals (HNIs) and businesses.
- Solves problems quickly when customers are worried.
- Helps the bank reach its targets in sales and growth.

we can think of an RM as the customer's trusted advisor who gives personal care and attention.

## Virtual Relationship Manager (VRM)

A Virtual Relationship Manager is like a Relationship Manager but works online or over the phone. They do not meet customers face-to-face. Instead, they connect using calls, emails, apps, or chat services. Their role has become very important because customers today like to save time and want quick service without going to the bank.

### What a VRM does:

- Talks to customers through calls, chat, or emails instead of meeting in person.
- Shares account details, product information, and offers quickly.
- Handles many customers at the same time, making it cost-effective for the bank.
- Encourages customers to try more banking products (cross-selling and up-selling).
- Helps customers who cannot or do not want to visit the branch often.

A VRM is like having a bank manager in your mobile phone or computer, always ready to help.

## Key Differences Between RM and VRM

Here is a simple comparison between the two roles:

### The Future of RM and VRM

Both RMs and VRMs are important

for banks. One is not a replacement for the other. Customers who want personal advice and face-to-face contact will always prefer RMs. Customers who are comfortable with technology and want quick service will prefer VRMs. In the future, most banks will use both together.

For example, a customer may talk to an RM when they need advice on a home loan or investment plan. But the same customer may talk to a VRM for quick updates on account balance, offers, or small queries. This shows how both roles are connected and important.

Technology such as Artificial Intelligence (AI) and data analytics will make VRMs more advanced, while human touch and personal care from RMs will always be valuable. Together, they will shape the future of customer service in banking.

To sum up Relationship Managers give personal care, trust, and detailed financial advice. Virtual Relationship Managers give fast, convenient, and digital service.

When combined, both create a strong system where customers can enjoy the best of both worlds—human connection and digital convenience. This balance will define the future of modern banking.



**Vinay Jaiswal**  
R.L.P., Rewa



**फोटो - सिनिबा वी कुमार**  
क्षे.का., मैसूर

एक हज़ार शब्द मौन में गूँजते हैं, स्मृतियां जागती हैं, भावनाएं अंकुरित होती हैं, रचनात्मकता खिलती है... अपने कलम को जादू बुनने दें ! यह चित्र कौन सा किस्सा बयां कर रहा ? यदि आप अपने भावों को चंद शब्दों में व्यक्त करना चाहें तो तुरंत अपनी कलम का जादू दिखाते हुए इस चित्र के लिए 04 पंक्तियों की एक लघु कविता लिखें और अपने कार्यालय/क्षेत्र के संवाददाता के माध्यम से हमें प्रेषित करें.

**अपनी प्रविष्टि भेजते समय निम्नलिखित का ज़रूर ध्यान रखें:**

- कविता अधिकतम 04 पंक्तियों (30-35 शब्द) की ही हो.
- प्रविष्टि हिंदी या अंग्रेजी में भेजी जा सकती है. परिपत्र सं. 8303-2024 दि: 12.06.2024 के अनुसार दोनों श्रेणियों में अलग-अलग पुरस्कार दिए जाएंगे.
- एक स्टाफ सदस्य एक ही प्रविष्टि प्रस्तुत कर सकते हैं, या तो हिंदी या अंग्रेजी में.
- प्रतियोगिता केवल बैंक के सेवारत कार्मिकों के लिए ही है.
- सभी संवाददाता अपने क्षेत्र से प्राप्त प्रविष्टियों को समेकित कर निर्धारित समय सीमा में uniondhara@unionbankofindia.bank.in पर प्रेषित करें. सारणी में प्रविष्टि के साथ स्टाफ का नाम, पदनाम, शाखा/कार्यालय का नाम, सोल आईडी की सूचना अवश्य दें.
- प्रविष्टियां भेजने की अंतिम तिथि **31 दिसंबर, 2025** है.
- शब्द संख्या का ध्यान रखते हुए अंतिम तिथि तक प्राप्त प्रविष्टियों को ही प्रतियोगिता में सम्मिलित किया जाएगा.

"A thousand words echo in silence, Memories awaken, emotions unfold, creativity stirs... Let your pen weave magic! What tale does this picture tell you? If you want to express your feelings in a few words, then let your pen create magic. Write a short poem of 04 lines on this picture and send it to us through the correspondent of your office/Region.

**Please ensure the following while submitting your entry:**

- Poem should be of max 04 lines (30-35 words).
- The entry may be sent in Hindi or English. In terms of circular no. 8303-2024 dt. 12.06.2024 separate prizes shall be awarded under each language category.
- **A staff member may submit only one entry, either in Hindi or in English.**
- This contest is open only for the staff members presently in service of the Bank.
- All correspondents are requested to consolidate the entries of their Region within stipulated time and send them to uniondhara@unionbankofindia.bank.in. Invariably give details of staff name, designation, branch/office name, SOL ID along with the entries.
- The last date for sending entries is **31 December, 2025**.
- Entries, duly, adhering to the specified word limit, received by the last date, shall only be included in the competition.

**यूनियन धारा प्रतियोगिता क्र 174 - 'ट्वीट लिखें' के पुरस्कार विजेता**

पुरस्कार	हिंदी श्रेणी	अंग्रेजी श्रेणी
प्रथम	सुश्री पूजा वर्मा, अं. का., पुणे	सुश्री स्पंदना कटंम, बाचुपल्ली शाखा
द्वितीय	श्री सौरभ राठी, क्षे. का., बड़ौदा	सुश्री वी मौनिषा, क्षे. का., पंजागुट्टा
तृतीय	सुश्री अंकिता पोरवाल, अन्नपूर्णा रोड शाखा, क्षे. का., इंदौर	श्री अडलारसन एस, क्षे. का., तिरुवनंतपुरम
प्रोत्साहन	श्री सत्य व्रत यादव, अं. का., विशाखपट्टणम	श्री जॉर्ज प्रकाश, क्षे. का., तिरुवनंतपुरम

## What makes business organisations tick?

EJ. CHINOY, Chief Executive, U.B.I., London Br.

Plans, budgets, organisation charts, policy statements, all have a useful place in the efficient running of a business organisation. As in an individual's life, discipline, orderliness, laying down of goals, provision of incentives, etc., are all necessary for the growth and success of a business organisation.

But, neither an individual nor a business organisation grows or progresses at a uniform pace throughout his/its life. Progress comes in spurts an individual is a complex being a bundle of hopes, fears and ambitions. There is an in-built dualism in his mental make-up. On the one hand is the desire to conform as a member of a team/organisation and on the other is the urge for self-assertion (to be a star in one's own right). A Company with a neat and tightly wound system is unlikely to be a successful or winning business entity, because it stifles the 'creative-ness of the individual. The accent is on the 'task', not on the 'individual'.

It is difficult to prescribe what makes a business organisation successful. For a manufacturing concern one may say an excellent product (e.g. IBM Computer), or, for a service organisation (like a bank), the quality of service to the people (people-orientation). Some of the great companies do not put profits, or products ahead of the need to earn goodwill and retain a satisfied customer.

McKinsey and Co., is a respected name of business consultants in the United States. One of their applied research studies was to ascertain what were the common ingredients of corporate success, based on

the study of several leading U.S. and overseas business organisations. The finding was that the excellent companies are excellent because they make extraordinary efforts to get the best from ordinary human beings. The astounding productivity of some of the giant Japanese corporations like SONY or HONDA is mainly explained by the attitude of the Japanese

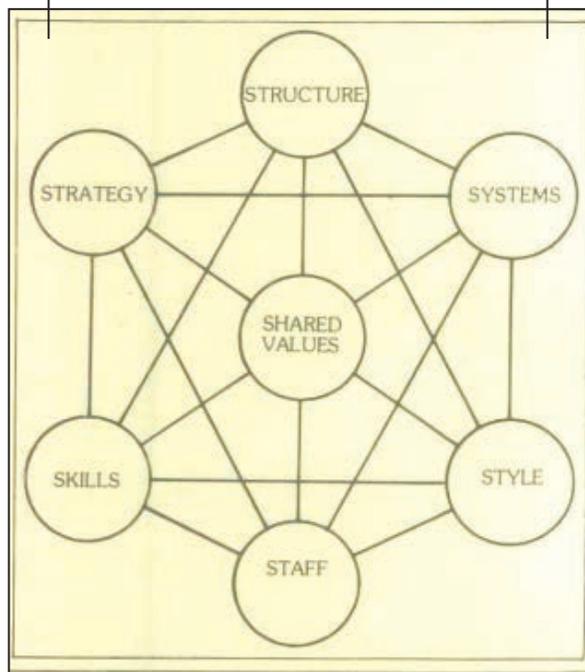
and the customer-orientation inculcated in his training, truly make an average Japanese worker, a model employee. (It is said that when Japanese employees stage protests, they simply put on black arm-bands, but work longer hours, doubling their productivity, just to make their management feel "small" No wonder their country is great!).

McKinsey and Co., in the light of their vast and varied research on the subject of corporate success (What makes the company tick?) pinpointed seven variable factors, described as the 7-S Framework.

The structure and strategy are called the 'hardware' the remaining five viz. systems, style, staff, skills (training) and shared values constitute the 'software'. The organisational ladder and plans are important to any business, but the five other factors (software) spell the difference between success and failure of an organisation. It is fashionable to argue that the above findings apply only to the advanced capitalist (Western) countries and not to a developing country such as ours. My submission is that these findings are good for all humans and all countries otherwise

with the richness of our natural resources and the human talent (we have the third largest pool of scientists, and technologists among the countries of the world), can one explain reasons for our backwardness?

*(The above article is based on a very readable book in U.B.I. Central Library "In Search of Excellence" by Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr.)*



worker. The set rules for making of a radio or a car are no doubt followed, but, what is more precious is that the average Japanese worker puts his heart in the making of the product so that the customer gets the best value and remains loyal to his company an identification of the worker's personal success with that of his organisation. This feeling of oneness with the organisation

## बंबई की लोकल ट्रेन

यही तो है सुपर फास्ट एज, तुम पहले चढ़कर भी 'बौदम' की तरह बगलें झांकते रहे और देखो बनाने वाले ने आनन-फानन में ही आठ बैठे लोगों में से नौवे की जगह निकाल ली. बस अब चारों तरफ के शोर से ध्यान हटा कर जरा अपना ध्यान डिब्बे तक ही समेट लीजिये.. अभी धीरे-धीरे इस सारे ऑपरेशन की पीड़ा को भुलाने की दवा करते हैं. अलिफ लैला के सारे किस्सों का रस यहीं इस संकीर्ण रंगमंच पर ही मिल जायेगा. जरा सनो ना उसकी सास ने उसकी देवरानी को क्या कहा... अ जरा एक मिनट 'तुम्हारा मराठी येते का?- नाही!' ओह यहां भी मारे गये गलफाम. कोई बात नहीं- अंग्रेजी तो आती है न. देन लीसन 'वॉट हर बॉस प्रेजेंटेटेड हर यसटरडे. एंड यू नो व्हेअर द लेटेस्ट सेल इज़ गोइंग ऑन'... अरे जरा इस आधुनिक प्यार भरी बोली का

रस भी तो चखिये. 'य फलीश, डोन्ट ट्राय टू बी ओव्हरस्मार्ट. देन व्हाय डीडन्ट यू पुश ऑन व्हेन आय आस्कड यू टू. यस यू थीक वी शूड हॅव गीवन द सीट ट्य. अँज इफ यू आर व्हेरी गुड फ्रेंड ऑफ अस. नो."

'जाने भी दो यारो', आओ कुछ काम की बातें सीखे. 'शटल' आता है, नहीं न तो वो देखो वो महतरमा अपनी फ्रेंड को 'शटल' सिखा रही हैं. बस वहां जाकर खड़े हो जाओ. जरा संभल कर जाना कहीं कोई दबा हुआ बम विस्फोट न कर जाये, क्या हुआ... हिम्मत नहीं है. चलो कोई बात नहीं यहीं से देखते रहो. घबराओ मत, यहां एक से एक 'सुजानमति' हैं. एक ही धागे को वह छः बार लेकर दिखायेगी. तब भी 'फ्रेंड' एक दयनीय सी मुस्कुराहट ही देगी और सातवीं बार में तो आप भी...

अर र उधर देखो न... नहीं-नहीं वो रस्साकस्सी

नहीं हो रही. अरे जनाब उनका स्टेशन आ गया है. उन्हें उतरना है. उसी के लिये यह 'दो कदम आगे चार कदम पीछे' वाली कदमताल हो रही है. आधे लोग तो 'हैडिल' के सहारे ही लटकते हुये हैं और कुछ तो हैडिल पकड़ने की जहमत ही नहीं उठाते. अरे भई आगे-पीछे बाले लोग जो हैं, संभालने को गिरे भी तो उन्हीं की गोद में गिरेंगे - जो उठा दे उसका भी भला और न उठाये तो अपना क्या बिगड़ा चलें भई, हम भी आगे निकलते हैं, नहीं तो दो स्टेशन आरो पहुंच जायेंगे. आप बैठेंगे? बैठिये न. वैसे भी काफी देर से खड़े हैं और सुनो 'शटल' सीखते बैठे मत रह जाना. जरा स्टेशन का भी ध्यान रखना और दो स्टेशन पहले ही उठ कर आगे चले जाना. अच्छा भैया राम-राम, जै हो बंबई की लोकल ट्रेन की !

उषा वर्मा

राजभाषा अधिकारी, के.का., मुंबई

## इतिहास के पन्नों से

न्यायाधीश कार्न डेफ ने जब कटघरे में खड़े युवक को फांसी की सजा सुनाने के बाद उसकी तरफ देखा तो वह हक्का-बक्का रह गया. वह युवक हँस रहा था. न्यायाधीश ने सोचा कि शायद इसने अपनी फांसी की सजा नहीं सुनी है. यह सोचकर उसने उस युवक को दोबारा कहा, "मुना तुमने, इंस्पेक्टर सैंडर्स पर बम फेंकने के जुर्म में तुम्हें फांसी की सजा दी जाती है."

युवक मुस्कराया और बोला, "बस साहब, फांसी। हम भारतीय मौत से नहीं डरा करते. यह तो मेरे लिए खुशी की बात है कि मुझे फांसी के फंदे पर झुनकर भारत माँ की सेवा करने का अवसर मिलेगा. इसके लिए आपका बहुत-बहुत धन्यवाद.

यह सुन कर न्यायाधीश को बहुत आश्चर्य हुआ. उसने फिर कहा "तुम्हें उच्च न्यायालय में अपील करने के लिए एक सप्ताह का समय

दिया जाता है.

तब युवक तिलमिला उठा, "नहीं-नहीं, इस की कोई जरूरत नहीं, यवि मुझे जीवन की भीख ही मांगनी होती तो मैं बम ही क्यों फेंकता? यदि मेरे प्रति आपके मन में जरा भी दया है तो मुझे 5 मिनट का समय दीजिए ताकि मैं अदालत में बैठे अपने साथियों को बता सकूँ कि बम कैसे बताया जाता है."

यह सुनकर न्यायाधीश झल्लाया और कर्सी छोड़कर चला गया सन् 1908 के अगस्त माह की 11 तारीख को यही युवक हंसता हसता फांसी के फंदे पर झूल गया.

यह युवक कोई और नहीं, बल्कि प्रसिद्ध क्रांतिकारी और महान देशभक्त सुदीराम बोस था.

घटना उस समय की है जब एक युद्ध में विजय प्राप्त कर सिकंदर महान और उसके गुरु अरस्तु एक साथ वापस लौट रहे थे.

ऊँचे-ऊँचे पर्वतों, घन जंगलों को पार करते हुए वे आगे बढ़े जा रहे थे कि उनके मार्ग में अचानक सामने एक गहरा नाला आधा अरस्तु में अपने शिष्य सिकंदर से कहा, "पहले नाला में पार करता है, फिर तुम करना सिकंदर गुरु की आज्ञा की अवहेलना कर उनसे पहले ही नाला पार कर गया. गुस अरस्तु को सिकंदर का यह व्यवहार अच्छा लगा. उन्होंने उससे कोच में पूछा "आब तक तुमने मेरी आशा की अवहेलना नहीं की, फिर आज यह गुस्ताखी कैसे हुई?"

सिकंदर ने बड़ी नम्रता से कहा. "गुरुदेव नान्य पार करते समय याद आपके साथ कोई दुर्घटना हो जाती तो मुझ में इतनी शक्ति कहाँ कि मैं दूसरा गुरु ला सकता, किन्तु मेरे बने पर बाप अपने ज्ञान से सैकड़ों सिकंदर बना सकते हैं।

\* \* \*

# Hello Computers! Goodbye Monotony!

K.T. Krishnan, Faculty Member, Staff Training Centre, Alwaye, Kerala

With the growing literacy of the Indian public and the exposure of a few elite to the electronic banking facilities provided by countries like Japan, U.S.A. and Germany, customers' expectations from the Indian Banking system have greatly increased. The numerous complaints raised in public platforms and other mass media, are indicative of their utter dissatisfaction of the appalling bullock cart speed with which banks pay cheques across the counter, collect outstation cheques, provide statements of accounts, etc. While a banker on the one side faces an irate customer, on the other side he is worried about unreconciled accounts, increasing frauds, piled-up pass books and pending statements. Today a bank employee has little time to attend to a customer. Almost all of his time is spent in highly mechanical, repetitive jobs like preparing vouchers, posting them and tallying books of accounts. Since the job is highly mechanical and monotonous, it makes him easily irritable and rude in his behaviour. If these monotonous jobs can be entrusted to machines, branch staff, can devote their time to more productive and creative work. It is in this context that computerisation has become relevant in banks today.

Computers are automated machines, which are capable of performing certain functions on the basis of pre-programmed instructions. The advantages of computers are that, once these instructions are fed to the computer, it can perform the specified tasks at fantastic speed: can repeatedly perform the tasks any number of times, without murmur and be

completely error-free, provided programmed instructions are correctly given. Whenever we get wrong answers from computers, what we should necessarily remember is that the error is not made by the computer, but that it has crept into the pre-programmed instructions.

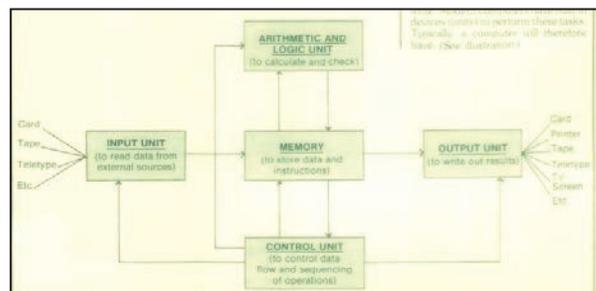
The function of a computer can be best understood with the help of the following example:

Suppose we want to calculate the half-yearly interest in SB Accounts of one ledger, for the half-year ended 30.6.1986. We would be required to take the following steps:

(a) Read the minimum monthly balance from 10th to month-end from Dec. 1985 to May 1986 from the ledger sheet of a particular account, (b) add up the balance for each month, (c) calculate the interest at the appropriate rate, (d) repeat the process (a) to (c) for the next account, and (e) check-up whether all accounts in the ledger has been completed.

If analyse the above actions we can divide them into:

Read, calculate, store the intermediate result (e.g., when the monthly balance of Dec, is added to the balance of Jan, a new figure is obtained, to which we again add the balance of Feb and so on) write (prepare) debit and credit vouchers. control (the task has to be performed in the same order. We cannot go from step (a) to step (d) directly without completing steps (b) and (c) and checking to see that interest is calculated for all accounts in the ledger).



If a computer has to do this work, it can perform only it can read, calculate, store, control check and write. Modern computers have built-in devices (units to perform these tasks. Typically, a computer will therefore have:

The computer receives the data and instructions through the input

unit; performs certain tasks as per the instructions and gives out the result, through output units. Since the computer has to perform operations as per instructions given, it is necessary that these instructions are given in a language that can be understood by the computer. It may be pertinent to mention here that a computer ultimately understands only 2 situations, i.e., YES or NO (ON or OFF). Technological developments have made it possible for us to give instructions to the computer in a language, which is very similar to our common English language, which is ultimately translated into ON or OFF situations, by devices available within the computer system itself.

Even with these technological developments, computers still remain mere machines, without any capacity to creatively think or critically judge. Therefore, if we "instruct" a computer that a day has 32 hours, it will not question us about the authenticity of the data, but will quickly proceed to carry out the instructions, believing that a day has 32 hours. Persons working in computer systems always use the word 'GIGO' (garbage-in garbage-out). If we have fed garbage into the computer, it will give us back garbage only. This serves as a big warning to all people who work with computers. No efforts should be spared to check and recheck the validity and correctness of data and instructions before it is fed to the computer, many systems therefore in the initial years, adopt a "parallel-run" approach, where manual as well as computerised operations are simultaneously performed to ensure that the results obtained, tally.

A computer is a friend of the banking system today. It can save us from the monotony of tedious, mechanical and repetitive jobs. Thus, we can concentrate on more productive activities and provide better customer service.

In this, our competitive age, we will shortly either have to computerise or perish!

## कैसे - कैसे लोग जी हाँ, मैं ही रमेश चन्द्र त्रिपाठी हूँ

फिल्मी परदे पर एक ही शकल के दो व्यक्तियों की कहानी अक्सर देखी गयी है। यदि बैंक में एक ही नाम के दो कर्मचारी हो जायें तो उनकी भी कहानी कम रुचिकर नहीं होती। अजी यह कहानी नहीं। एक ऐसी घटना है जिसका भुक्तभोगी मैं स्वयं हूँ।

दस वर्ष पूर्व जब मैं किशोरावस्था से युवावस्था में कदम ही रख रहा था, रोजी-रोटी के चक्कर में नौकरी तलाशनी पड़ गयी। उस समय मुझे शरण दिया "यूनियन बैंक" ने लेकिन मुझे जैसे स्वस्थ युवक को ज्वाइन करने भेज दिया बरेली (रांची और आगरा के बाद बरेली ही प्रसिद्ध है), मरता क्या न करता, नौकरी तो करनी ही थी बरेली चला गया। वहां मुझे बैंक में पहले ही दिन "बिल्स विभाग" में बैठना पड़ा। बिल्स विभाग के इन्चार्ज थे, श्री रमेश चन्द्र त्रिपाठी, बस यहीं से मेरी परेशानियों के दिन शुरू हो गए। मैं और मेरे विभाग के इन्चार्ज का नाम एक ही था, रमेश चन्द्र त्रिपाठी।

यहां मैं यह भी बता दूँ कि हम लोगों के उम्र में लगभग दुगुने का अंतर था। लोग उन्हें "सीनियर" और मुझे "जूनियर त्रिपाठी" कह कर सम्बोधित करने लगे। शाखा प्रबंधक मेरे इन्चार्ज को बुलाते तो मैं पहुंच जाता, मेरा टेलीफोन बड़े त्रिपाठी उठाने लगे, उनके पत्र खोलकर अक्सर में पढ़ने लगता, मंच में सीनियर त्रिपाठी का खाना अक्सर में खाने लगता, आदि छुटपुट घटनाओं से दोनों त्रिपाठी ही नहीं पूरी शाखा प्रभावित होने लगी।

लखनऊ में बस जाने के कारण नसों में "तहजीब" का खून तो था ही, जन्मभूमि रायबरेली ने राजनीति सी लच्छेदार बातें ऐसी और सिखा दी कि आये दिन लोग मुझसे प्रभावित होने लगे। इन्हीं लच्छेदार बातों में एक खूबसूरत लड़की मेरी "फ्रेन्ड" बन गयी। इससे पहले कि हम लोगों का प्रेम और रंग लाता, एक दिन वह बाजार में मिल गयी सेंडिल उतारकर बोली "धोखेबाज, रमेश त्रिपाठी हो, यूनियन बैंक में सर्विस करते हो न जाने क्या-क्या कहकर हमारे हरे भरे जीवन को रेगिस्तान बनाकर चली गयी। मैं अवाक सा सब

देखता रह गया, बैंक आने पर माजरा समझ में आया। वह लड़की मुझसे मिलने बैंक आयी तो "जी हां में ही रमेश चन्द्र त्रिपाठी हूँ कहते हुये सीनियर त्रिपाठी उससे मिलने आ गये। खूबसूरत लड़की को अपने सामने देखकर वह यह भी बताना भूल गये कि इस बैंक में एक और भी त्रिपाठी है। गर्लफ्रेंड गयी सो गयी उस दिन में मार खाते-खाते बचा। खैर मेरी पहली और आखिरी प्रेम लीला यहीं समाप्त हो गयी।

उपरोक्त घटना से मैं इतना दुखी हो गया कि शादी के बारे में सोचने के लिए मजबूर होना पड़ा। आये दिन घर बाने मेरी शादी के लिए रिश्ते भेजने लगे लेकिन यहां भी वही अड़चन, हर जगह हमारे सीनियर त्रिपाठी आ जाते। एक दिन शादी के लिए कुछ लोग मुझे देखने आये, पहुंच गये सीनियर त्रिपाठी के पास। 18 वर्ष की लड़की के रिश्ते के लिए सामने 36 वर्ष का मुबक बैठा हो तो लड़की के पिता पर क्या बीती होगी जाप स्वयं अन्दाज़ा लगा सकते है। कहिए क्या बात है?" कहकर सीनियर त्रिपाठी ने लड़की के पिता से पूछा "कछ नहीं" लड़की के पिता ने कहा बिल्टी छुड़वानी है, ड्रापुट बनवाना है कुछ तो बोलिए त्रिपाठी ने जोर देकर कहा नहीं, सिर्फ आप ये जान छहानी है लड़की के पिता सहित सभी लोग बैंक से बाहर चले गये। कुछ दिनों बाद मेरे घर से चिट्ठी आयी "तुम्हें शादी नहीं करनी तो मत करो लेकिन हम लोग जो रिश्ते भेजते हैं उनके साथ व्यवहार तो ठीक ढंग से किया करो, हमने रिश्ता भेजा, तुमने किसी अधेड़ व्यक्ति को उनके पास बिठा दिया। कम से कम लड़की के पिता के साथ इस तरह का भद्दा मज़ाक तो न किया होता, मैं अपना सर पीट कर रह गया।

अब मैं स्वयं अपने नाम से घबराने लगा था। ईश्वर की असीम कृपा से शीघ्र ही मेरी शादी हो गयी। भले ही "सीनियर त्रिपाठी को बुरा लगा हो लेकिन मैंने उन्हें अपनी बारात में ले जाना उचित नहीं समझा। शादी के बाद सबसे पहले मैंने बरेली से स्थानान्तरण के लिए अपना प्रार्थनापत्र दे दिया लेकिन कुछ दिनों बाद

सीनियर त्रिपाठी को स्थानान्तरित कर दिया गया। मेरी खुशी की सीमा न रही कि बरेली में मैं अकेला रमेश चन्द्र त्रिपाठी था। मैंने मन्दिर जाकर प्रसाद भी चढ़ाया लेकिन यह मेरा भ्रम था कि मेरी परेशानियां समाप्त हो चुकी हैं।

शादी के बाद मैंने केन्द्रीय कार्यालय के भविष्य निधि अनुभाग से प्रार्थना किया कि मेरे भविष्य निधि में नामांकित का नाम मेरी पत्नी श्रीमती ममता त्रिपाठी का नाम कर दिया जाये। लेकिन कुछ दिनों बाद जब भविष्य निधि का विवरण मुझे मिला तो उसमें मेरी पत्नी के बजाय सीनियर त्रिपाठी की पत्नी का नाम "श्रीमती विमला त्रिपाठी" लिखा हुआ था। उसी समय मुझे लगा कि यदि कुछ दिन बरेली में और रहना पड़ गया तो मैं पागल हो जाऊंगा और मैं बरेली बासी ही हो जाऊंगा।

खैर, पिछले वर्ष मेरा स्थानांतरण लखनऊ हो गया, उधर सीनियर त्रिपाठी देहरादून, लखनऊ होते हुये कानपुर पहुंच गये, यानी बरेली में किसी भी रमेश चन्द्र त्रिपाठी को रखना बैंक ने उचित नहीं समझा।

धीरे-धीरे मेरी परेशानियां समाप्त हो ही रही थी कि मेरे जीवन में एक "तीसरे" रमेश चन्द्र त्रिपाठी आ गये। "यूनियन धारा प्रतियोगिता 16 में मुझे द्वितीय पुरस्कार मिला लेकिन रिजल्ट में नाम छप गया "रमेश चन्द्र त्रिपाठी वाराणसी इसी सम्बन्ध में अंचलीय कार्यालय से मेरा प्रशस्ति पत्र वाराणसी वाले त्रिपाठी को भेज दिया गया। यही नहीं "यूनियन धारा" के माध्यम से मालूम हुआ कि केन्द्रीय कार्यालय के राजभाषा विभाग में भी एक और रमेश चन्द्र त्रिपाठी विराजमान हैं। यानी मुझे जैसे शरीफ रमेश चन्द्र त्रिपाठी के इर्द-गिर्द पिछले दस वर्षों से रमेश चन्द्र त्रिपाठी ही मंडरा रहे हैं। फिलहाल मैं बैंक की नौकरी तो छोड़ नहीं सकता और न ही बाकी त्रिपाठियों से इस सम्बन्ध में कह सकता हूँ अगली परेशानी ने जाने कब जा जाये यही सोचकर मैं परेशान हूँ।

**रमेश चन्द्र त्रिपाठी**

लिपिक, सचिवालय शाखा, लखनऊ (उ.प्र.)



## Are our children becoming the right kind of 'Social'?

India's present-day reality is witness to a majority of households being small, nuclear units with parents and one or two children living in apartments or gated communities. While this structure may satisfy the requirements of the city lifestyle, we've all experienced how it simultaneously creates an unarticulated problem: children living lonely and alienated lives.

The 2011 Census showed that nuclear families already comprised about 70% of the total number of households that were registered in India, a figure that has since escalated in the metropolitan cases as joint families become scarcer.

Parents are often engaged in challenging professions, and grandparents are no longer an internal support system for the family. We observe parents often utilizing electronic devices to fill this gap – an easy solution to redirect children's attention to televisions, iPads, tablets, video games, etc. But, this short-term strategy can be fatal in the long run. A survey of children aged 6 to 14 by the Indian Council of Medical Research (ICMR) in 2023 reported that children in urban areas now spend an average of 3 up to 4 hours a day on digital media content, time spent not for learning but passive entertainment. While these

gadgets may stop a child from feeling bored for a while, they do little to replace real connections or friendships.

We thus see many children subconsciously longing for company. Children struggle to build close friendships or find playmates nearby. In apartments, people often keep to themselves and children may not even know who lives next door. They do however know of personalities across the world through the magic of screens and social media platforms, that are marketed as tools to make human interaction easier. How ironic!

A major concern here becomes the impact of these lifestyles on the emotional and social development of children. Experts argue that essential skills, like sharing, teamwork and empathy, develop through frequent interaction with other people. When children lack adequate opportunities to communicate with peers and build meaningful relationships, they may find it harder to acquire these qualities. This inherently affects their emotional and mental health in the long run. A study by the World Health Organization (WHO) reported that 1 in 4, that is, 25% of Indian children aged between 13 and 15, suffer from depression, which is often a result of isolation or loneliness.

What can be done? A basic starting

point might be to set up neighborhood playgroups, plan weekend picnics with other families, or even regular phone conversations with grandparents. The schools, also, can add to this role by encouraging more group activities that are not limited to academic exercises.

India has always valued community and togetherness. With the popularity of nuclear families, ensuring that children feel a sense of belonging is crucial. The aim is not to resurrect the past social order, but to develop a rational balance where modern life makes room for warm relationships and meaningful social interactions that go beyond a double-tap on posts or an unending streak of snaps. Coercive strategies of shutting down access to social media and digital interface options are likely to backfire. What we must try is to strike a balance and make these interactions much more meaningful and intentional – humanize how we use digital technology and not the other way around. Let's redefine what 'social' means for upcoming generations.



**Karen D'souza**  
(Retd.,) Z.O., Mumbai

## समाचार केंद्र से



दिनांक 15.08.2025 को केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई में स्वतंत्रता दिवस समारोह में राष्ट्र-ध्वजारोहण के अवसर पर कार्यपालक निदेशकगण श्री नितेश रंजन, श्री एस रामसुब्रमणियन तथा श्री संजय रुद्र के साथ बैंक के उच्च कार्यपालकगण ।



दिनांक 18.08.2025 को केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई में सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2025 के प्रारंभिक अभियान की शुरुआत करते हुए कार्यपालक निदेशकगण श्री नितेश रंजन तथा श्री एस रामसुब्रमणियन, श्री विवेक कुमार गुप्ता, अपर सतर्कता अधिकारी द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2025 के बैनर, "पीआईडीपीआई" और "व्हिसलब्लोअर" पर इंटरैक्टिव क्लिज़ के लिए क्यूआर कोड का अनावरण तथा सतर्कता विभाग के गृह प्रकाशन, "यूनियन विजिल" और "सतर्कता से सफलता" का विमोचन किया गया।



दिनांक 14.08.2025 को यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को बैंकिंग में समावेशी नवाचार के प्रति प्रतिबद्धता हेतु 16वें एनसीपीईडीपी-एमफैसिस यूनिवर्सल डिजाइन अवार्ड 2025 से सम्मानित किया गया है। पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री संजय नारायण, अंचल प्रमुख, दिल्ली, श्री जितेंद्र मणिराम, महाप्रबंधक, डीआईटी। साथ हैं श्री राहुल गंभीर, मुख्य प्रबंधक, यूनियन एक्सिस तथा अन्य स्टाफ सदस्य।



दिनांक 31.07.2025 को आयोजित सीजीटीएमएसई रजत जयंती समारोह में, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को सीजीटीएमएसई के तहत कवर किए गए सबसे अधिक एमएसएमई खातों के लिए दो प्रथम श्रेणी पुरस्कारों से सम्मानित किया गया। श्री मनोज मित्तल, सीएमडी, सीजीटीएमएसई से पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री आलोक कुमार, महाप्रबंधक। साथ हैं श्री शशिकांत, श्री रंजीत वी नायर, उप महाप्रबंधक तथा सुश्री नेहा धवन, मुख्य प्रबंधक।



दिनांक 22.08.2025 को मुंबई में आयोजित पीपल टेक समिट, 2025 में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को ज्ञानार्जन एवं विकास तथा एचआर डिजिटल रूपांतरण पुरस्कारों से सम्मानित किया गया। पुरस्कार प्राप्त करते हुए डॉ. एच टी वासप्पा, महाप्रबंधक।



दिनांक 27.09.2025 को पंजीम में पीआरसीआई द्वारा बैंक की गृह पत्रिका यूनियन सृजन को रजत पुरस्कार तथा यूनियन धारा को प्रोत्साहन पुरस्कार से सम्मानित किया गया। पुरस्कार प्राप्त करते हुए श्री आशीष मालवीया, क्षेत्र प्रमुख, गोवा तथा श्रीमति गायत्री रवि किरण, संपादक। साथ हैं श्री अजीत गोयल, वरिष्ठ प्रबंधक (रा.भा.), गोवा।



दिनांक 01.07.2025 को शिक्षा, महिला, बाल, युवा एवं खेल से संबंधित संसदीय स्थायी समिति द्वारा वाराणसी का दौरा किया गया। समिति के सदस्यों का स्वागत करते हुए श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक। साथ हैं श्री धीरेंद्र जैन, अंचल प्रमुख, वाराणसी।



दिनांक 31.07.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, गुरुग्राम द्वारा श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया था। इस अवसर पर श्री जी. के. सुधाकर राव, मुख्य महाप्रबंधक, श्री संजय नारायण, अंचल प्रमुख, दिल्ली, श्री नवनीत दत्ता, क्षेत्र प्रमुख, गुरुग्राम सहित अन्य कार्यपालकगण तथा स्टाफ उपस्थित रहे।



दिनांक 05.08.2025 को श्री एस. रामसुब्रमणियन, कार्यपालक निदेशक के कर कमलों से अंचल कार्यालय, मेरठ का उद्घाटन किया गया। साथ ही वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान तथा मूक- बधिर विद्यालय, शांति निकेतन, मेरठ के बच्चों को फल वितरित किया गया। इस अवसर पर श्रीमती अर्चना शुक्ला, अंचल प्रमुख, मेरठ, श्री मनोज कुमार, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़, श्री राजेश कुमार, अंचल प्रमुख, लखनऊ सहित अन्य कार्यपालक गण एवं स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



दिनांक 08.08.2025 को अंचल कार्यालय, पटना द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया था। इस अवसर पर ग्राहकों को ऋण वितरित करते हुए श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक, श्री सुजीत कुमार अरविंद, क्षेत्रीय निदेशक, भारिबैं, पटना। साथ हैं श्री जी. के. सुधाकर राव, मुख्य महाप्रबंधक, श्री प्रभात कुमार, महाप्रबंधक, भारिबैं, पटना, श्री गुणा नंद गामी, अंचल प्रमुख, पटना, श्री पुष्पेंद्र सिंह त्रिपाठी, राज्य परियोजना प्रबंधक, जीविका, बिहार।



दिनांक 20.09.2025 को श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री मनोज कुमार, अंचल प्रमुख, चंडीगढ़ तथा श्री रेवतीरमन विकास सिन्हा, क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ उपस्थित रहे।



दिनांक 24.09.2025 को श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक के कर कमलों से आजमगढ़ दक्षिण तथा आजमगढ़ उत्तर के नवीन परिसर का शुभारंभ किया गया। साथ ही वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन तथा लोक कल्याण मेला का उद्घाटन किया गया। साथ हैं श्री धीरेंद्र जैन, अंचल प्रमुख, वाराणसी, श्रीमती आराधना ज्योति, क्षेत्र प्रमुख, आजमगढ़ (द), श्री मनीष कुमार, क्षेत्र प्रमुख, आजमगढ़ (उ) तथा अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य।



दिनांक 26.08.2025 को श्री अजय कुमार सिंह, मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा अंचल कार्यालय भोपाल का दौरा किया गया। इस अवसर पर श्री राजीव कुमार झा, अंचल प्रमुख सहित अन्य कार्यपालकगण उपस्थित रहे।

दिनांक 05.09.2025 को अंचल कार्यालय, पटना द्वारा ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री कुमार राजेश रंजन, बैंकिंग लोकपाल, श्री प्रभाकर झा, उप बैंकिंग लोकपाल, भारिबैं, पटना, श्री प्रवीण शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक, श्री गुणा नंद गामी, अंचल प्रमुख, पटना तथा श्री मुकेश कुमार, क्षेत्र प्रमुख, पटना उपस्थित रहे।



दिनांक 22.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, हल्द्वानी में श्रीमती अर्चना शुक्ला, अंचल प्रमुख, मेरठ की अध्यक्षता में समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। साथ हैं श्री बिभूति भूषण राउत, उप अंचल प्रमुख, मेरठ, श्री नवीन निश्वल, क्षेत्र प्रमुख, हल्द्वानी, उप क्षेत्र प्रमुख सहित समस्त शाखा प्रमुख। इस अवसर पर उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शाखा प्रमुखों को सम्मानित किया गया।

दिनांक 24.07.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, रीवा द्वारा स्थानीय प्रमुख विद्यालयों के कक्षा 12वीं कक्षा में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाले मेधावी विद्यार्थियों को "प्रतिभा सम्मान समारोह" में सम्मानित किया गया। इस अवसर पर श्री अजय खरे, क्षेत्र प्रमुख तथा विभिन्न विद्यालयों के प्राचार्य एवं विद्यार्थी उपस्थित रहे।



दिनांक 06.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, रीवा द्वारा स्थानीय कार डीलर्स मीट का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री अजय खरे, क्षेत्र प्रमुख, श्री मोहम्मद इब्राहीम, उप क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य कार्यपालकगण, स्टाफ सदस्य तथा ग्राहक उपस्थित रहे।

दिनांक 10.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली में सभी शाखा प्रमुखों की समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री बृजेश कुमार तिवारी तथा श्री विशाल मिश्रा, उप क्षेत्र प्रमुख उपस्थित रहे। साथ ही उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शाखा प्रमुखों को सम्मानित किया गया।

## समाचार (पूर्व)



दिनांक 16.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर में श्री अजय कुमार सिंह, मुख्य सतर्कता अधिकारी की अध्यक्षता में सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2025 हेतु वॉकथॉन का आयोजन किया गया। साथ हैं श्री हरे कृष्ण दास, अंचल प्रमुख, श्री निरंजन बारिक, क्षेत्र प्रमुख तथा अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य।



दिनांक 11.09.2025 को श्री अजय कुमार सिंह, मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, हावड़ा का निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर श्री लोकनाथ साहू, अंचल प्रमुख, कोलकाता, श्री सुरेन्द्र सिंह गुसाई, क्षेत्र प्रमुख, हावड़ा सहित अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ उपस्थित रहे।



दिनांक 19.07.2025 को भुवनेश्वर में श्री चन्द्र मोहन मिनोचा, मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.) की अध्यक्षता में टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया गया। साथ हैं श्री हरे कृष्ण दास, अंचल प्रमुख।



दिनांक 23.07.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, हावड़ा द्वारा श्री लोकनाथ साहू, अंचल प्रमुख, कोलकाता की अध्यक्षता में शाखा प्रमुखों हेतु समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। साथ हैं श्री सुरेन्द्र सिंह गुसाई, क्षेत्र प्रमुख तथा स्थानीय शाखा प्रमुख।

## समाचार (पश्चिम)



दिनांक 06.08.2025 को श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय, नाशिक द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम तथा जनसुरक्षा अभियान का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री प्रभात कुमार, क्षेत्र प्रमुख, श्री अमोल लोहकरे, डीडीएम, नाबार्ड, स्टाफ सदस्य एवं ग्राहक उपस्थित रहे।



दिनांक 18.08.2025 को श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय, ग्रेटर पुणे द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री विपिन कुमार शुक्ल, अंचल प्रमुख, श्री उपेंद्र कुमार पाल, क्षेत्र प्रमुख, ग्रेटर पुणे, श्री अभिषेक कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख तथा अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ उपस्थित रहे।



दिनांक 08.07.2025 को श्री नवीन जैन, अंचल प्रमुख, पुणे की अध्यक्षता में शाखा प्रमुखों की समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया तथा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शाखा प्रमुखों को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर श्री उपेंद्र कुमार पाल, क्षेत्र प्रमुख तथा श्री अभिषेक कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य स्टाफ उपस्थित रहे।



दिनांक 29.08.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा द्वारा श्री अखिलेश कुमार, अंचल प्रमुख, गांधीनगर की अध्यक्षता में एमएसएमई कैम्प का आयोजन किया गया। साथ ही श्री अंकुर सर्राफ, क्षेत्र प्रमुख, बड़ौदा, अन्य कार्यपालकगण तथा ग्राहक।



दिनांक 05.08.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, बोरीवली द्वारा महाराष्ट्र हाउसिंग एंड एरिया डेवलपमेंट अथॉरिटी (म्हाडा) के कर्मचारियों के लिए विशेष वेतन खाता के लाभ बताने के लिए विशेष कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री मुकेश कुमार बब्बर, क्षेत्र प्रमुख एवं श्री सावन शिव, उप क्षेत्र प्रमुख सहित बैंक एवं म्हाडा के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



अगस्त-सितंबर, 2025 माह में क्षेत्रीय कार्यालय, बोरीवली में राष्ट्रीय कर्मयोगी कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस क्रम में कुल 7 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित कर क्षेत्रीय कार्यालय के सभी अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया।



दिनांक 15.08.2025 को जिला परिषद पालघर और यूनियन बैंक के बीच हुए समझौते के अनुसार स्व. विलास दत्त मढवी के परिवार को 1 करोड़ 15 लाख रुपए का दुर्घटना बीमा दावा चेक सौंपा गया। इस अवसर पर चेक प्रदान करते हुए श्री मनोज रानडे, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद। साथ ही श्री सावन शिव, उप क्षेत्र प्रमुख- मुंबई-बोरीवली तथा अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य।

## समाचार (दक्षिण)



दिनांक 15.09.2025 को महिला सशक्तिकरण संबंधी संसदीय समिति द्वारा अंचल कार्यालय, तिरुपति के निरीक्षण के उपरांत समिति की अध्यक्ष डॉ. डी पुरंदरेश्वरी से प्रमाण पत्र प्राप्त करते हुए श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक साथ ही श्री सुरेश चन्द्र तेली, मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं), श्री पत्रि श्रीनिवास कुमार, अंचल प्रमुख, तिरुपति, श्री सी.वी.एन. भास्कर राव, अंचल प्रमुख, विजयवाडा, श्रीमती शालिनी मेनन, अंचल प्रमुख, विशाखपट्टणम, श्री गणेश प्रसाद, उप महाप्रबंधक (मा.सं), श्री संजय जे. लकड़ा, सहायक महाप्रबंधक।



दिनांक 15.09.2025 को सभा पटल पर रखे गए पत्रों संबंधी संसदीय समिति द्वारा अंचल कार्यालय, तिरुपति का निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर श्री लक्ष्मीकान्त बाजपेयी, समिति के अध्यक्ष तथा समिति के माननीय सदस्यों के साथ श्री संजय रुद्र, कार्यपालक निदेशक, श्री अविनाश प्रभु, मुख्य वित्तीय अधिकारी, श्री पत्रि श्रीनिवास कुमार, अंचल प्रमुख, तिरुपति, श्री गणेश प्रसाद, उप महाप्रबंधक (मा.सं), श्री संजय जे. लकड़ा, सहायक महाप्रबंधक, श्री एन सनल कुमार, सहायक महाप्रबंधक एवं अन्य स्टाफ सदस्य।



दिनांक 12.07.2025 हैदराबाद में आयोजित "रोजगार मेला" में अंचल प्रमुख श्री कारे भास्कर राव की उपस्थिति में श्री जी किशन रेड्डी, केंद्रीय कोयला एवं खनन मंत्री द्वारा बैंक में नियुक्त किए गए नए स्थानीय बैंक अधिकारियों को नियुक्ति पत्र सौंपा गया।



दिनांक 08.08.2025 को श्री एस रामसुब्रमणियन, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में क्षेत्रीय कार्यालय, सिद्दीपेट द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया था। इस अवसर पर श्री कारे भास्कर राव, अंचल प्रमुख, हैदराबाद, श्री बी. श्रीनिवास राव, क्षेत्र प्रमुख, श्री वाई वीर राघव, उप क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



दिनांक 14.08.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, विजयवाडा द्वारा वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री आर लक्ष्मी कान्त राव, कार्यपालक निदेशक, भारिबैं, श्री ए ओ बशीर, क्षेत्रीय निदेशक, भारिबैं, श्री सी. वी. एन. भास्कर राव, अंचल प्रमुख, श्री एम. वी. तिलक, क्षेत्र प्रमुख सहित अन्य कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



दिनांक 26.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, तिरुवनंतपुरम द्वारा आयोजित संगोष्ठी में श्री मनोज अब्राहम, आईपीएस एवं डीजीपी, निदेशक सतर्कता एवं भ्रष्टाचार निरोधक ब्यूरो, श्री विवेक कुमार गुप्ता, अपर मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री नरेश कुमार वाई, क्षेत्र प्रमुख तथा श्री सेंटिल कुमार, क्षेत्रीय सतर्कता अधिकारी उपस्थित रहे।



दिनांक 28.07.2025 को बेंगलूरु अंचल में टाउन हाल बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यक्रम का शुभारंभ करते हुए श्री सुरेश चंद्र तेली, मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.)। साथ हैं श्री कल्याण वर्मा, अंचल प्रमुख, श्री अक्षत तेलंग, प्राचार्य, यूबीकेसी तथा सभी स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालयों के क्षेत्र प्रमुख।



दिनांक 19.07.2025 को अंचल प्रमुख, विजयवाडा द्वारा बैंक की ओर से तीरंदाजी विश्व कप की पदक विजेता (दो रजत और मिश्रित टीम स्पर्धा में कांस्य पदक) सुश्री वेन्नम ज्योति सुरेखा को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर श्री सी.वी.एन भास्कर राव, अंचल प्रमुख, विजयवाडा, श्री. एम वी तिलक, क्षेत्र प्रमुख, विजयवाडा उपस्थित रहे।



दिनांक 24.07.2025 को अंचल कार्यालय, तिरुपति के चित्तूर जिला में पोल्ट्री किसानों के लिए आउटरीच कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री पत्रि श्रीनिवास कुमार, अंचल प्रमुख का स्वागत करते हुए श्री सोमंची शर्मा, क्षेत्र प्रमुख, तिरुपति।



दिनांक 02.08.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलूरु (दक्षिण) द्वारा बृहत बेंगलूरु महानगर पालिका में आस्ति कर जमा करने की सुविधा का विमोचन किया। इस अवसर पर श्री कल्याण वर्मा, अंचल प्रमुख, श्री अरविंद हेग्डे, उप अंचल प्रमुख, श्री असीम कुमार पाल, क्षेत्र प्रमुख तथा अन्य कार्यपालकगण उपस्थित रहे।



दिनांक 12.09.2025 को श्रीमती शालिनी मेनन, अंचल प्रमुख, विशाखापट्टणम को वित्तीय वर्ष 2024-25 में एनपीएस में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु पीएफआरडीए की ओर से सम्मानित किया गया।



दिनांक 19.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, कलबुरगी में श्री कल्याण वर्मा, अंचल प्रमुख की अध्यक्षता में शाखा प्रमुखों की समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु शाखा प्रमुखों को सम्मानित किया गया।



दिनांक 07.08.2025 को नगर परिषद, मेडचल में महा जन सुरक्षा अभियान का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री एस अरविंद कुमार, उप अंचल प्रमुख, हैदराबाद, श्री यु वि रजनि कांता राव, क्षेत्र प्रमुख पंजागुट्टा-हैदराबाद, श्री आई चन्द्रशेखर, उप क्षेत्र प्रमुख, पंजागुट्टा-हैदराबाद उपस्थित रहे।



दिनांक 25.09.2025 को क्षेत्रीय कार्यालय, श्रीकाकुलम द्वारा रिटेल आउटरिच अभियान का आयोजन किया गया। इस अवसर पर श्री पैडि राजा, क्षेत्र प्रमुख, सुश्री गायत्री आचार्य तथा श्री रवि पल्लीबोइना, उप क्षेत्र प्रमुख तथा श्री आईएनवीके चैतन्या, प्रमुख रिटेल लोन पॉइंट सहित अन्य स्टाफ एवं ग्राहक उपस्थित रहे।

## आपकी पाती

प्रिय यूनियन धारा टीम, मैंने 'यूनियन धारा' के अप्रैल-जून संस्करण को बड़े चाव से पढ़ा और मैं इसकी उत्कृष्ट प्रस्तुति और ज्ञानवर्धक सामग्री से अत्यंत प्रभावित हूँ। यह संस्करण वास्तव में बैंक की प्रगति, दृष्टिकोण और कर्मचारियों के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है। सामग्री की गुणवत्ता: इस अंक में प्रकाशित लेख अत्यंत प्रासंगिक और प्रेरणादायक थे। उन्होंने न केवल सूचना प्रदान की, बल्कि सोचने की एक नई दिशा भी दी। पत्रिका का लेआउट बहुत आकर्षक है और पाठकों को बांधे रखने वाला है। भाषा की सरलता और स्पष्टता ने इसे और अधिक पठनीय बना दिया है। यह संस्करण साबित करता है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया केवल एक वित्तीय संस्थान नहीं है, बल्कि एक ऐसा परिवार है जो अपने सदस्यों की सफलता और राष्ट्र के विकास के लिए लगातार प्रयासरत है। बैंक द्वारा किए जा रहे सामाजिक योगदानों और नई पहलों को देखकर एक सकारात्मक ऊर्जा का संचार होता है। आपकी पूरी टीम इस सराहनीय प्रयास के लिए बधाई की पात्र है। यह पत्रिका बैंक के भीतर सकारात्मक संवाद स्थापित करने और सभी हितधारकों को एक मंच पर लाने का एक सशक्त माध्यम है। हम भविष्य में भी आपके उच्च-गुणवत्ता वाले प्रकाशनों की प्रतीक्षा करेंगे।

**अनिल चौधरी**

पीएम श्री केन्द्रीय विद्यालय, महबूबनगर

यूनियन धारा की नवीन प्रति प्राप्त हुई, धन्यवाद। 'मेरा बैंक मेरा गौरव' को इंगित करते हुए बैंक की द्विभाषी गृह पत्रिका हमेशा की तरह ज्ञान का भंडार है। "यूनियन धारा" यूनियन बैंक की संस्कृति और प्रगतिशील दृष्टिकोण की सशक्त अभिव्यक्ति है। पत्रिका में बैंकिंग एवं सामाजिक सरोकार, नवाचार, डिजिटल पहल, ग्राहक सेवा और कर्मचारी योगदान जैसी विषय-वस्तुएँ संतुलित रूप से सम्मिलित की गई है। विकसित भारत की संकल्पना में पर्यावरण अनुकूल और नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग पर श्री राजीव रंजन का आलेख "नवीकरणीय ऊर्जा और भारत का भविष्य" एवं श्री अरूण सुदर्शन एस का आलेख "Renewable Energy and India's Future" एक साथ शामिल किया जाना, पर्यावरण के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाती है। यह पत्रिका न केवल बैंक परिवार की आवाज, बल्कि पूरे बैंकिंग क्षेत्र के लिए प्रेरणा का स्रोत बन सकती है। इसकी डिजाइन व चित्रों का उपयोग पत्रिका को रोचक बनाती है साथ ही बैंक की राजभाषा नीति को आगे बढ़ाती है और कर्मचारी को हिन्दी लेखन हेतु प्रोत्साहित भी करती है। बैंक की उपलब्धियां, प्रशिक्षण सीएसआर गतिविधियां, ग्राहक सम्मेलन, कविताएं, आलेख आदि का अच्छा सामंजस्य है। समग्र रूप से पत्रिका संपूर्ण, ज्ञानवर्धक एवं शानदार नजर आती है और इसके सफल प्रकाशन के लिए संपादक गण, रचनाकारों को हार्दिक बधाई।

**उपेंद्र कुमार पाल**

क्षेत्र प्रमुख, ग्रेटर पुणे



यूनियन धारा" (अप्रैल-जून 2025) का यह विशेषांक "विकसित भारत" विषय पर आधारित एक प्रेरणादायक और सारगर्भित पत्रिका है। इसमें आत्मनिर्भरता, नवाचार, समावेशी विकास और सतत प्रगति जैसे विषयों को अत्यंत प्रभावशाली ढंग से प्रस्तुत किया गया है। इसे पढ़कर कई नई जानकारी मिली। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के वरिष्ठ प्रबंधन के संदेश न केवल बैंक की उपलब्धियों को उजागर करते हैं, बल्कि कर्मचारियों में राष्ट्रनिर्माण की भावना भी जागृत करते हैं। "भारत@2047: शिक्षा, स्वास्थ्य और समानता" जैसे लेख भारत के सामाजिक-आर्थिक विकास की दिशा को स्पष्ट रूप से चित्रित करते हैं। दृष्टिबाधा के बावजूद माउंट एवरेस्ट फतह करने वाली बैंक अधिकारी श्रीमती छोजिन अंगमो को समर्पित कवर कहानी साहस और प्रेरणा का अद्भुत उदाहरण है। सुसंगठित संपादन, द्विभाषी स्वरूप, प्रांजल भाषा, आकर्षक प्रस्तुति और समसामयिक विषयवस्तु इस पत्रिका को न केवल बैंक कर्मियों बल्कि आम पाठकों के लिए भी उपयोगी और प्रेरक बनाती है। यह अंक "विकसित भारत" के सपने को साकार करने की ओर एक सार्थक प्रयास है।

**पुष्पक रंजन**

वरिष्ठ प्रबंधक, यूको बैंक, बेलगावी

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की नई पत्रिका "यूनियन धारा सितंबर-जून 2025" अंक प्राप्त हुआ पत्रिका में प्रस्तुत लेख अत्यंत रोचक और ज्ञानवर्धक है। पत्रिका में शिक्षा, स्वास्थ्य और समानता, स्किल इंडिया मिशन एवं रोजगार सृजन में प्रौद्योगिकी की भूमिका पर जैसे विभिन्न विषयों पर विस्तृत चर्चा की गई है यह बहुत ही सराहनीय है। इसके साथ ही साहित्य जगत, विभिन्न योजनाएं एवं सेवानिवृत्ति जगत एवं उदघाटन आदि क्षेत्रों से भी प्रस्तुत लेख इसके अलावा पत्रिका की सांस सजा भी बहुत आकर्षक है। मैं यूनियन धारा के लेखकों को बहुत बहुत बधाई देना चाहता हूँ साथ ही संपादक मंडल को भी बधाई देता हूँ कि वह इतनी ज्ञानवर्धक लेख को अपने पत्रिका के माध्यम से प्रस्तुत कर रहे हैं निश्चय ही पत्रिका के द्वारा पाठक वर्ग को एक नया दृष्टिकोण प्राप्त होगा इसके लिए पूरी टीम को बहुत-बहुत बधाई एवं शुभकामनाएं।

**दीपक सुमन**

एनपीसी, पटना

## संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, आगरा का निरीक्षण दि. 16.07.2025



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप-समिति के संयोजक श्री श्रीरंग आप्पा बारणे के कर-कमलों से निरीक्षण संबंधी प्रमाण पत्र प्राप्त करते हुए श्री देवेन्द्र कुमार चौबे, क्षेत्र प्रमुख, आगरा। साथ हैं श्री गिरीश चंद्र जोशी, महाप्रबंधक (मा.सं. एवं रा.भा.), श्रीमती अर्चना शुक्ला, अंचल प्रमुख, मेरठ, श्री विवेकानंद, सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.), श्रीमती नमिता प्रसाद, वरिष्ठ प्रबंधक (रा.भा.), श्रीमती रेणु बाला, प्रबंधक (रा.भा.), डॉ अभिजीत फुकन, आर्थिक सलाहकार, वित्तीय सेवाएँ विभाग तथा श्री धर्मबीर, उप निदेशक (रा.भा.), वित्तीय सेवाएँ विभाग।

## संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, ग्वालियर का निरीक्षण दि. 16.07.2025



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप-समिति के संयोजक श्री श्रीरंग आप्पा बारणे के कर कमलों से सफल निरीक्षण का प्रमाण पत्र प्राप्त करते हुए श्री अनुराग गुप्ता, क्षेत्र प्रमुख, ग्वालियर। साथ हैं श्री राजीव झा, अंचल प्रमुख, भोपाल, श्री गिरीश चंद्र जोशी, महाप्रबंधक (मा.सं. एवं रा.भा), श्री विवेकानंद, सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.), श्री अनुराग कुमार सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक (रा.भा.), श्री आनंद कुमार, प्रबंधक (रा.भा.), डॉ अभिजीत फुकन, आर्थिक सलाहकार, वित्तीय सेवाएँ विभाग तथा श्री धर्मबीर, उप निदेशक, (रा.भा.), वित्तीय सेवाएँ विभाग ।

## संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, गाजियाबाद का निरीक्षण दि. 09.09.2025



संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप-समिति के सह-संयोजक श्री सतीश कुमार गौतम के कर-कमलों से निरीक्षण संबंधी प्रमाण पत्र प्राप्त करते हुए श्री रवि रंजन, क्षेत्र प्रमुख, गाजियाबाद । साथ हैं श्री गिरीश चंद्र जोशी, महाप्रबंधक (मा. सं. एवं रा.भा.), श्री संजय नारायण, अंचल प्रमुख, दिल्ली, श्री विवेकानंद, सहायक महाप्रबंधक (रा.भा.), श्री सत्येंद्र कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक (रा.भा.), श्री विशाल दीक्षित, प्रबंधक (रा.भा.), श्री चंद्रदीप कुमार झा, उप महानिदेशक, वित्तीय सेवाएँ विभाग एवं श्री धर्मबीर, उप निदेशक (रा.भा.), वित्तीय सेवाएँ विभाग।



उमंगोट नदी, श्रौंगपडेंग, मेघालय  
अमित जी  
जॉनसन गंज शाखा,  
क्षे.का., प्रयागराज