

यूनियन धारा Union Dhara

जिल्द. 47, सं. 4 VOL. XXXVII NO. 4, मुंबई अक्टूबर-दिसंबर, 2022



प्रधान संपादक

मुख्य महाप्रबंधक (मानव संसाधन)
लाल सिंह

Chief General Manager (HR)
Lal Singh

संपादक

डॉ. सुलभा कोरे

Editor

Dr. Sulabha Kore

संपादकीय सलाहकार

ए. के. विनोद
शैलेश कुमार सिंह

Editorial Advisors

A. K. Vinod

Shailesh Kumar Singh

Printed and published by Dr. Sulabha Kore
on behalf of Union Bank of India and
printed at UCHITHA GRAPHIC PRINTER PVT. LTD.
65, Ideal Ind. Estate,
Mathuradas Mill Compound, S. B. Marg,
Lower Parel, Mumbai - 400 013.
and published at Union Bank Bhavan,
Nariman Point, Mumbai-400021.

Editor - Dr. Sulabha Kore

E-mail : sulabhakore@unionbankofindia.bank

Our Address : Union Dhara,

Ground Floor, Union Bank Bhavan,

239, Vidhan Bhavan Marg,

Nariman Point, Mumbai - 400 021.

E-mail : uniondhara@unionbankofindia.bank

Mob. No. 9820468919

Tel.: 022-22896517

इस पत्रिका में व्यक्त विचारों से
प्रबंधन का सहमत होना अनिवार्य नहीं है।

Designed and Printed at

UCHITHA GRAPHIC PRINTERS PVT. LTD.,

Mumbai-400 013

अनुक्रमिका Contents

▶ परिदृश्य	3
▶ सुस्वागतम	4
▶ मुख्य परिचालन अधिकारी की डेस्क से	5
▶ संपादकीय	6
▶ Sustainable development and Business responsibility	7-8
▶ ग्राहक अधिकार नीति	9-10
▶ Digital Banking Unit	11-12
▶ सीकेवाईसी और उसका महत्व	13-14
▶ Door Step Banking / Death Claim settlement	15-18
▶ अच्छी ग्राहक सेवा का संचलन	19
▶ शाखा प्रबंधन एवं शाखा परिचालन	20-21
▶ काव्यधारा	22-23
▶ यूनियन वर्चुअल कनेक्ट - यूवीकॉन	24-25
▶ Digital Payment and Settlement	26-27
▶ चेकों/ लिखतों के संग्रहण एवं लिखतों के अनादरण	28-29
▶ वीडियो केवाईसी- ड्यू डिलिजेन्स को सहज और आसान बनाना	30-31
▶ साहित्य जगत से : मैथिल कोकिल कवि विद्यापति	32-33
▶ Management of Operation Risk	34-36
▶ Future of ATM, Debit Cards and Cash Recycler Machines	37
▶ सेंटर स्प्रेड	38-39
▶ भविष्य का शाखा बैंकिंग	40-41
▶ Various Aspects of grievance redressal policy and its importance	42-43
▶ हमें गर्व है	44
▶ ASBA (Application Supported by Blocked Amount)	45
▶ Positive Pay System A Measure Towards Fraud Avoidance	46-47
▶ Face in UBI Crowd - L. Srinivas Reddy, Kabaddi Team Coach	48-49
▶ Union SAHAJ / भारतीय रिजर्व बैंक की जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता निधि	50-51
▶ नई प्रतियोगिता / परिणाम	52
▶ क्षतिपूर्ति नीति और परिचालन पर उसके प्रभाव	53-54
▶ My Diary Portal	55
▶ 'यूनियन धारा' संवाददाता सम्मेलन, 2022	56
▶ सेवानिवृत्त जीवन से : वृद्धावस्था और स्वास्थ्य	57-58
▶ शिखर की ओर / शुभमस्तु	59
▶ Panel for resolution of disputes (PRD)	60
▶ पुरस्कार और सम्मान	61
▶ समाचार दर्शन	62-73
▶ हेल्थ टिप्स / व्यंजन	74
▶ आपकी पाती	75
▶ बैंक कवर	76



परिदृश्य PERSPECTIVE

प्रिय यूनियनाइट्स,

भारतीय बैंकिंग उद्योग हाल ही के वर्षों में महत्वपूर्ण परिवर्तनों के दौर से गुजर रहा है, विशेष रूप से शाखा बैंकिंग परिचालनों के संबंध में नई प्रौद्योगिकी के आगमन, ग्राहकों के व्यवहार में बदलाव और बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण भारतीय बैंकों द्वारा अपनी शाखाओं के संचालन के तरीके में बदलाव आया है।

बैंक डिजिटल बुनियादी ढांचे में भारी निवेश कर रहे हैं और अपने ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की एक विस्तृत शृंखला प्रदान कर रहे हैं। डिजिटल बैंकिंग की बढ़ती लोकप्रियता के साथ, वीडियो केवाईसी ग्राहक ऑनबोर्डिंग का पसंदीदा तरीका बनने और ग्राहकों की ऑनबोर्डिंग को और तेजी से एवं अधिक प्रभावी ढंग से करने के लिए तैयार है। इसके अलावा, बैंक अब व्यक्तिगत सेवाओं की पेशकश करके अपने ग्राहकों के लिए एक बेहतर शाखा अनुभव प्रदान करने का प्रयास कर रहे हैं। इससे पारंपरिक लेन-देन बैंकिंग के सापेक्ष अधिक परामर्शी दृष्टिकोण की ओर अंतरण हो रहा है, जहां बैंकों का लक्ष्य अपने ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाना है।

भारतीय शाखा बैंकिंग में आये इन परिवर्तनों का उद्योग पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा है। सबसे पहले, नवीन डिजिटल समाधानों के साथ बाजार में नए प्रतिभागियों के प्रवेश से प्रतिस्पर्धा में वृद्धि हुई है। दूसरे, इससे बैंकों की कार्यकुशलता और लागत बचत में वृद्धि हुई है, क्योंकि डिजिटल चैनलों को पारंपरिक शाखाओं की तुलना में कम संसाधनों की आवश्यकता होती है।

बैंक ने शाखा संचालन में सुधार और अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। साथ ही ऑटोमेशन और डिजिटलीकरण के क्षेत्र में हमारी पहल से बैंक को और अधिक कुशल, ग्राहक केंद्रित और समावेशी बनने में मदद मिलेगी। यूनियन सहज - ऑनलाइन खाता खोलना, वीडियो केवाईसी, डोर स्टेप बैंकिंग आदि की शुरुआत के साथ, न केवल ग्राहक के लिए गुणवत्ता में वृद्धि होगी बल्कि बैंक की लागत संरचना पर स्थायी प्रभाव पड़ेगा। दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) जैसी पहलों ने शाखाओं पर भार कम किया है और अनुपालन संस्कृति को भी मजबूत किया है।

मुझे यह जानकर खुशी हो रही है कि 'यूनियन धारा' का वर्तमान संस्करण बैंक के विभिन्न परिचालन पहलुओं को कवर करते हुए परिचालन वर्टिकल को समर्पित है, जो ग्राहकों और कर्मचारियों के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक है। मुझे उम्मीद है कि यह अंक आपके लिए जानकारी पूर्ण होगा और परिचालन संबंधी मुद्दों के विभिन्न पहलुओं पर अच्छी संदर्भ सामग्री प्रदान करेगा। मैं हर बार ऐसे जीवंत मुद्दों को लाने के लिए टीम यूनियन धारा की सराहना करती हूँ।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

Dear Unionites,

The Indian Banking industry has been undergoing significant changes in recent years, especially with regards to branch banking operations. The advent of new technologies, changes in customer behaviour and increasing competition have led to a transformation in the way Indian banks operate their branches.

Banks are investing heavily in digital infrastructure and offering a wide range of digital banking services to their customers. With the increasing popularity of digital banking, Video KYC is set to become the preferred method of customer onboarding and make customer onboarding faster and more efficient. Besides, the Banks are now striving to provide a better branch experience for their customers by offering personalized services. This has led to a shift from traditional transactional banking to a more consultative approach, where banks aim to build long-term relationships with their customers.

These changes in Indian branch banking have had a significant impact on the industry. Firstly, they have led to increased competition, as new players enter the market with innovative digital solutions. Secondly, they have resulted in increased efficiency and cost savings for banks, as digital channels require fewer resources than traditional branches.

The Bank has taken important steps for the improvement in the branch operations and conduct of good customer service. At the same time our initiatives on the automation and digitisation front will help the Bank to become more efficient, customer centric and inclusive. With the introduction of Union Sahaj - online account opening, Video KYC, Door Step Banking etc., the Bank will not only add value to the customer but will have an enduring influence on the Bank's cost structure. Initiatives like Document management System (DMS) have reduced the load on branches and also fortified the compliance culture.

I am happy to note that the present edition of Union Dhara is dedicated to the Operations Vertical, covering various operational aspects in the Bank that is required to protect the interest of the customers and employees. I hope that it is going to be informative and provide good reference material on various aspects of operational issues. I commend the team Union Dhara for bringing such vibrant issues every time.

With best regards,

(ए. मणिमेखलै)
प्रबंध निदेशक एवं सीईओ

(A. Manimekhalai)
Managing Director & CEO

सुस्वागतम



श्री श्रीनिवासन वरदराजन को 7 नवंबर, 2022 को यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के अंशकालिक गैर-सरकारी निदेशक के साथ-साथ गैर-कार्यकारी अध्यक्ष नियुक्त किया गया।

श्री श्रीनिवासन वरदराजन, कॉलेज ऑफ इंजीनियरिंग, अन्ना विश्वविद्यालय, चेन्नई से इंजीनियरिंग स्नातक हैं तथा आपने भारतीय प्रबंधन संस्थान, कोलकाता से प्रबंधन में पीजी डिप्लोमा किया है। आपके पास बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं में तीन दशकों से अधिक का अनुभव है। 2019 में अपनी सलाहकारी सेवाएँ प्रदान करने से पूर्व आपने एक्सिस बैंक के उप प्रबंध निदेशक के रूप में अपनी सेवाएँ दी हैं।

वित्तीय सलाहकार के रूप में, आपने एक प्रमुख अंतर्राष्ट्रीय परामर्श फ़र्म, एक सॉवरेन वेल्थ फ़ंड, एक बड़े कॉर्पोरेट समूह, एक एनबीएफ़सी समूह और एक निजी क्षेत्र के बैंक में अपनी सेवाएँ प्रदान की हैं। श्री श्रीनिवासन वरदराजन जेपी मॉर्गन, भारत के प्रबंध निदेशक और बाज़ार प्रमुख रहे हैं। ये भारत में जेपी मॉर्गन चैस बैंक के सीईओ भी रहे हैं।



आपने भारतीय रिज़र्व बैंक की विभिन्न समितियों में कार्य किया, जिसमें तकनीकी सलाहकार समिति, रेपो समिति और पंजीकृत ब्याज और मूल प्रतिभूतियों के अलग कारोबार के लिए समिति (स्ट्रिप्स) शामिल हैं। आप फ़िक्स्ड इनकम मनी मार्केट एंड डेरिवेटिव्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (पीडीएआई) के अध्यक्ष भी रह चुके हैं। आप इंडो- यूके फाइनेंशियल पार्टनरशिप फोरम के सदस्य भी रहे हैं। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में आपका हार्दिक स्वागत है।

श्री रामसुब्रमणियन एस. ने दिनांक 21 नवंबर, 2022 को यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्यपालक निदेशक के रूप में कार्यभार ग्रहण किया है। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया से जुड़ने से पहले, आप केनरा बैंक में मुख्य महाप्रबंधक थे। आपको बैंकिंग के विभिन्न क्षेत्रों जैसे कॉर्पोरेट क्रेडिट, एमएसएमई/खुदरा ऋण, अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट और फॉरेक्स में 25 वर्षों से अधिक का समृद्ध अनुभव है। आप विज्ञान में स्नातक हैं और सीएआईआईबी अहर्ता प्राप्त हैं।

अपने पूरे बैंकिंग कैरियर के दौरान, आपने प्राइम कॉर्पोरेट क्रेडिट विंग, बड़े कॉर्पोरेट, मध्य कॉर्पोरेट शाखाओं और केनरा बैंक की हांगकांग शाखा और प्रधान कार्यालय तथा प्रशासनिक कार्यालयों सहित विभिन्न स्थानों और अलग-अलग श्रेणी की शाखाओं में काम किया है।

आप शीर्ष कार्यपालक ग्रेड अधिकारी हैं, जिन्होंने वित्तीय सेवा संस्थान ब्यूरो (पूर्ववर्ती बैंक बोर्ड ब्यूरो) द्वारा आयोजित नेतृत्व विकास कार्यनीति कार्यक्रम में भाग लिया है। आप आईबीए की कॉर्पोरेट ऋण की स्थायी समिति के सदस्य हैं। आपको कोविड पुनर्रचना पर कामत समिति में भी नामित किया गया है। आप परिचालन और प्रशासन में समान रूप से दक्ष हैं। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में आपका हार्दिक स्वागत है।





मुख्य परिचालन अधिकारी की डेस्क से ...

From the Desk of Chief Operations Officer

प्रिय यूनियनइट्स

परिचालन विभाग को समर्पित हमारी त्रैमासिक गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' के इस परिचालन विशेषांक को प्रस्तुत करते हुए मुझे अपार प्रसन्नता हो रही है।

बैंकिंग परिचालन मुख्य रूप से उन प्रक्रियाओं और प्रणालियों का ध्यान रखता है जिनका उपयोग बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए करता है कि ग्राहकों के सभी प्रकार के लेनदेन चाहे वह मौद्रिक हों या गैर-मौद्रिक हों, विनियामक ढांचे के अनुपालन के साथ वितरण के विभिन्न चैनलों के माध्यम से सही ढंग एवं उचित रूप से पूर्ण किए जा रहे हों।

बदलते परिवेश में विनियामक आवश्यकताओं को पूर्ण करते हुए ग्राहकों की आवश्यकता, प्राथमिकता के अनुरूप, तकनीकी व्यवधान रहित, उत्पादों और सेवाओं को सुगमता से प्रदान करने में परिचालन विभाग महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।

बैंकों को भविष्य में बाजार में स्थायित्व एवं प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए तैयार तकनीकी कंपनियों की तरह अधिक कार्य करने की आवश्यकता है। वर्तमान समय में उत्पाद एवं सेवाओं की कम जानकारी के कारण कई बैंकिंग परिचालन गतिविधियां अभी भी पूर्ण रूप से सक्रिय नहीं हैं। अब समय है कि सक्रियता के साथ उत्पाद एवं सेवाओं को ग्राहक केन्द्रित कर उन्हें उसकी पूर्ण जानकारी प्रदान की जाए एवं ग्राहक के बैंकिंग अनुभव को सहज एवं सुगम किया जाए।

प्रक्रियाओं के स्वचालन एवं डिजिटलीकरण से न केवल ग्राहकों को पूर्ण संतुष्टि प्राप्त होगी बल्कि बैंक की लागत संरचना पर भी स्थायी प्रभाव पड़ेगा।

प्रिडिक्टिव एनालिटिक्स का गहन उपयोग परिचालन विभाग की दक्षता में प्रभावी रूप से सुधार करेगा। यह विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों एवं विभिन्न वितरण चैनलों के माध्यम से विशिष्ट उत्पादों और सेवाओं की मांग के संबंध में अनुमान करने में हमारी सहायता करेगा।

बड़ी मात्रा में ग्राहक डाटा पर एनालिटिक्स कार्यान्वित करने से समाधान प्रक्रिया सुगम व परिवर्तित हो जाएगी और ग्राहक स्तर पर त्रुटि या समस्या होने से पूर्व ही ग्राहक को उस त्रुटि या समस्या के बारे में सचेत कर उस गलती को होने से रोका जा सकता है। इस तरह के पूर्वगामी सहयोग से ग्राहकों की संतुष्टि में विशिष्ट वृद्धि होगी।

परिचालन विभाग टीम को भविष्य में 'कॉल ऑफ ड्यूटी' अर्थात् अपने नियमित कार्य से कुछ अलग करने की आवश्यकता होगी।

हमें डिजिटलीकरण और स्वचालन के लिए एक अति महत्वाकांक्षी एवं सामरिक रोडमैप विकसित करने की आवश्यकता है जिसे हम बदलते परिदृश्य में ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं को पूर्ण करने हेतु इस चालू दशक में पूरी तरह से डिजिटलीकृत रूप से परिचालित कर सकें।

आज हमारे पास अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट परिचालन के माध्यम से व्यक्तिगत, विशिष्ट एवं लक्ष्य निर्धारित सेवा प्रदान करने का अनूठा अवसर है।

शुभकामनाओं सहित!!

शैलेश कुमार सिंह
मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन)

Dear Friends,

I am delighted to present this special edition of our quarterly in-house magazine 'Union Dhara' dedicated to Operations vertical.

Banking operations primarily take care of procedures and practices that the bank uses to ensure that all kinds of Customers' transactions, be it monetary or non-monetary are completed accurately and appropriately through various sets of delivery channels in compliance with regulatory framework.

Proactive offering of products and services in line with rapidly changing customers. needs, preferences, technological disruptions, changing regulatory framework, the operations activities as a backbone of all activities

Banks, in future need to act more like tech companies, prepared to offer mass level customization. In the present day many of the banking operational activities are still anchored in the products and process with less focus on customer' detailing. Now it's time to reverse the dynamics and make customers experience and journey as a focal point of any product and process.

Automation and digitalization of processes will not only add value to the customers fulfilment experience but will also have a lasting impact on bank's cost structure.

Extensive use of predictive analytics will dramatically improve efficiency of operations vertical. It will help us in demand predictions of specific products and services in different geographies and through different delivery channels.

Applying analytics to large amount of customer data can transform resolution process and address an errors or customer problems and when it reaches a certain scale customers can be alerted about the mistake proactively with an information that it has been already corrected. This kind of preemptive support will dramatically boost customer satisfaction.

The future of Operations vertical Team will require going beyond just a "Call of Duty".

We need to develop an aggressive and tactical roadmap for digitization and automation so that we can have fully digitalized operations within a decade from now to meet changing customer's expectations

We have a unique opportunity to lay down the ground work to provide personalized, distinctive and advice focused value to the customers leading the Operations as a driver of profitability

With Best Wishes

Shailesh Kumar Singh
Chief General Manager (Operations)

संपादकीय EDITORIAL

प्रिय साथियो,

परिचालन का अर्थ है किसी संगठन के भीतर उच्च स्तर की दक्षता प्राप्त करने के लिए व्यावसायिक प्रथाएं. यह हमारे आकार के बैंक के लिए एक विशाल कार्य है जिसमें 75000 से अधिक कर्मचारी और एक व्यापक ग्राहक आधार है. विशेष रूप से परिचालन के कई आवश्यक पहलुओं को देखते हुए, जैसे शाखा कार्य, प्रतिस्पर्धी ब्याज दर, मानव संसाधन, रणनीति, उद्देश्य, संसाधन आबंधन, इन्वेंटरी सूची आदि.

हमारा बैंक परिचालन प्रबंधन में बहुत प्रगतिशील है. अपने ग्राहकों के अनुरूप विभिन्न नए उत्पादों और सेवाओं की शुरुआत के साथ, यह इस क्षेत्र में हमेशा अग्रणी रहा है. उद्योग में एक उच्च क्षमता बनाए रखने के लिए नवाचार का उपयोग करके, हम डिजिटलीकरण और स्वचालन के विकास में भी काफी मुखर रहे हैं.

बैंकर के रूप में, हमने अपने ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए हमेशा कड़ी मेहनत की है. ग्राहकों की उम्मीदों पर खरा उतरना विशेष रूप से चुनौतीपूर्ण है जो समय के साथ लगातार बढ़ रही हैं और बदल रही हैं. आज के दिन और काल में, युवा ग्राहक तकनीक-प्रेमी हैं और सब कुछ अपनी उंगलियों पर और अपने निकट चाहते हैं. लेकिन ग्राहकों का एक वरिष्ठ आयु वर्ग वाला समूह भी मौजूद है जो अभी भी अपनी बैंकिंग जरूरतों के लिए शाखा में जाना पसंद करते हैं.

यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि बैंकों के लिए दोनों ग्राहक आधारों को प्रभावी ढंग से संतुष्ट करना एक चुनौती है.

हमने श्री शैलेश सिंह, सीजीएम, ऑपरेशंस और उनकी टीम की मदद से ऑपरेशंस के सभी पहलुओं को कवर करने की कोशिश की. आशा है कि आपको यह अंक पसंद आएगा और हमेशा की तरह, आपकी प्रतिक्रिया निश्चित रूप से हमें बेहतर करने में मदद करेगी.

'यूनियन धारा' के संपादक के रूप में आप सभी को यह मेरा आखिरी संबोधन है. यह 20 साल का जुड़ाव था और मैं आप सभी के प्यार, स्नेह, सम्मान और प्रतिक्रिया के लिए बहुत आभारी हूँ. आप सभी को मेरी शुभकामनाएं और बैंकिंग उद्योग में 'यूनियन धारा' को अपने संचार तंत्र उपकरण और ब्रांड एंबेसडर के रूप में उच्चतम स्तर पर रखें.

हार्दिक धन्यवाद के साथ,

आपकी,

डॉ. सुलभा कोरे

Dear friends,

Operations means business practices to achieve a high level of efficiency within an organization. It is a mammoth task for a Bank of our size which has 75000 + employees and a widespread customer base. Especially given the many essential aspects of Operations, such as branch working, competitive rate of interests, HR, strategy, objectives, resource allocation, inventory etc.

Our Bank is very progressive in its Operations Management. It has always been a front runner in the space, with the introduction of various new products & services to suit its customers. We have also been considerably assertive in the development of digitization and automation, by using innovation to maintain a high calibre in the industry.

As bankers, we have always strived hard to satisfy our customers. It is especially challenging to live up to customer's expectations which are ever growing and changing with times. In today's day and age, young customers are tech-savvy and want everything on their fingertips and at their doorstep. But there also exists a senior demographic of customers who still prefer visiting the branch for their banking needs.

Needless to say, it is a challenge for banks to satisfy both customer bases effectively.

We tried to cover all aspects of Operations with help of Mr. Shailesh Singh, CGM, Operations and his team. Hope you like this issue, and, as always, your feedback would definitely help us do better.

This my last address to you all as Editor of 'Union Dhara'. It was a 20 year association and I am very thankful to each one of you for your love, affection, respect and response. My best wishes to all of you, and do keep 'Union Dhara' as your communication tool and brand ambassador in the Banking Industry at the highest level.

Thanking you with warm regards,

Yours truly,

Dr. Sulabha Kore

Sustainable development and Business responsibility: A key to Bank

Sustainable development is not only an arraying principle for fulfilling human development goals but also succouring the ability of natural systems to make available the natural resources and ecosystem services on which human economies and society depend. In simple words it means development that fulfils the requirements of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs. The core elements of sustainable development are economic growth, social inclusion and environmental protection.

There are four types of responsibilities for sustainable development of any business.

Environmental Responsibility: Environment plays a crucial role in living a healthy life as well as the existence of life on earth. Therefore, it is the utmost duty of each individual/entity to save and protect it.

Companies that seek to adopt environmental responsibility can take the following steps.

- Reducing harmful practices, such as diminishing pollution, greenhouse gas emissions, avoid usage of single-use plastics, consumption of water and general waste.
- Controlling energy consumption by increasing dependency on renewables, sustainable resources, and recycled or partially recycled materials.
- Countervailing negative environmental impact; for example, by planting trees, funding research, and donating to related causes.

Ethical Responsibility: Ethical responsibility is nothing but a watchdog in an organization, which keeps an eye on fair operation and ethical practices. Organizations which follow ethical responsibility always focus on ethical behaviour by means of fair treatment to all stakeholders.

Philanthropic Responsibility: It refers to business's objectives to actively make the world and society a better and peaceful place to live in. In addition to act as an ethical and environmentally friendly organization. Entities driven by philanthropic responsibility often give away a certain part of their earnings. While many organizations donate to charity that align with their guiding missions, others donate to worthy causes that are not proportionately/directly linked to their business activities.

Economic Responsibility: It is the practice of an organization backing all its financial decisions in its commitment to do

good. The end goal is not to simply maximize profits, but make sure the business operation has a positive impact on the environment, people and society.

The financial sector is one which is in a constant state of flux, necessitating change and transformation as and when required. Banks should make sincere efforts to adapt and operate efficiently in an environment filled with risks and opportunities. It should identify environmental and social focus areas and outline the general principles on which its sustainability initiatives will be designed and implemented. Bank should take the initiative to reduce its carbon footprint and focus on designing several products and services to be environmentally and socially friendly.

Banks should be more actively involved in playing a multi-faceted role in driving this transformation by means of the following: Environmental, social and governance (ESG) advisory:

Global banks are way ahead in this as they are closely working in tandem with their clients to create "decarbonisation pathways" which shall be a transition towards a low-carbon business model.

Some of the core environmental and social areas that banks will concentrate on.

Environmental Aspects:

- Lending at discounted rates for renewable energy projects with a clear focus on boosting investment.
- Promoting Digital Banking platforms.
- Focus on implementing Energy Conservation & Energy Efficiency initiatives.
- Reduction in Greenhouse Gas (GHG) emissions.
- Reduction in paper consumption and promotion of digital platforms.
- Reduction in Water consumption and focus on projects for recycling of waste water.
- Adopting Environmental best practices, such as, establishment of robust environmental management system, installation of mechanisms to harvest rainwater, commissioning of Solar ATMs across India, usage of natural lights and LED lights across all the office building, composting waste etc. wherever possible.

The Securities and Exchange Board of India (SEBI) has made it mandatory for submission of Business Responsibility

Report (BRR) in the prescribed format with details of Director responsible for Business Responsibility in the organization.

At present the Banking Sector are performing their banking activities more effectively in comparison with the past and have started working towards social banking Social Responsibility.



Some of the indicative areas where banks can show interest in CSR:

Energy Conservation: Reducing the environmental footprint of their business operations through widespread use of paperless statements, electronic payments, as well as carbon neutral buildings and tele-presence.

Environment: The financial services sector is facilitating the transition to a low-carbon economy. by funding green innovation and eco-friendly infrastructure development.

Education: Partnering with non- governmental organizations (NGOs) that work in the areas of educating underprivileged children. They also provide vocational training and essential money management skills to the youth.

Healthcare: Supporting healthcare of the underprivileged by providing finance and insurance solutions. Banks partner with NGOs to conduct healthcare awareness programs and free medical service camps.

Emerging Markets: Western and domestic banks are discovering new linkages between society and corporates by means of facilitating economic development through credit provisioning and microfinance initiatives.

Donation and Sponsorship: Promotion of sports and educational events, exhibitions of art and culture, disaster relief programs, etc., however there are certain budgetary constraints linked with the same.

Sustainable CSR: Call of the Hour: Financial Institutions can implement sustainable CSR initiatives by keeping them in line with the business strategy through a well-defined business process. A few suggestions may be considered:

Recognition: A reward and recognition (R&R) system can be inculcated to recognize employees who actively participate in CSR activities.

Benefits: Employees can earn redeemable points for CSR activities – these points can be redeemed for financial products such as discounts on home loan interest rate, insurance premiums, etc.

Policies: Employee-friendly policies such as telecommuting/ work from home policies for physically challenged employees and environment-friendly transport policies such as carpooling etc.

Inter-relationship: FIs can identify new revenue streams and create business verticals within the organisation to develop sustainable business solutions. The collaboration between units in an organization to offer new/effective services in agricultural /rural banking, microfinance organisations, sustainable investment banking and social banking.

Dedicated Products: Customised lending to low-income families, minorities, women, small businesses, communities as non-profit agencies.

Customised Products: Discounted mortgages or attractive mortgage rates can be offered as an incentive to install energy saving technologies in home and office.

Integrated Products: FIs can combine CSR areas and offer integrated products rather than contributing to one cause. For example, a customer of an environment-friendly product can gain a discount on health insurance for parents, Banks can explore carbon finance in emerging markets, FIs can partially finance the carbon emission reductions (CERs) model for energy conservation through carbon credits. Each CER amounts to the reduction of one ton of CO2 emission.



Conclusively, there are three suggestive measures which are advisable for a better CSR in the banking industry. 1) to enhance and accelerate Government's involvement in CSR activities, 2) utmost importance to be given towards formation of independent teams for the growth of CSR, 3)

Media should increase its interest and play a vital role in the era of CSR.

FIs must realize that CSR is an intrinsic part of a sustainable business. and needs to be embedded into every aspect of business, including product design, innovation, operations, supply chain, and marketing. Financial institutions must integrate CSR with their core strategy, product design, mission, and company policy. An effective CSR strategy should be well- formulated, articulated, and aligned with business objectives. It must also have the unstinting support of key stakeholders to become a long-term sustainability agenda.



Nibedita Dash
STC, Bhubaneswar

ग्राहक अधिकार नीति

आजकल बैंक में खाता होना आम बात है. हर किसी को किसी ना किसी कारण से बैंक में जाना ही पड़ता है. बैंक की सर्विस भी हर दिन बेहतर हो रही है और लोग पहले के मुकाबले जागरूक भी हैं. इसके बावजूद बैंक में ग्राहकों को कई ऐसे अधिकार मिलते हैं, जिनकी जानकारी आमतौर पर ग्राहकों को नहीं होती है. ग्राहक सुरक्षा फाइनेंशियल इन्क्लूसन का एक अभिन्न पहलू है.

ग्राहकों के इन अधिकारों को मद्देनजर रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ग्राहक अधिकार नीति बनाई गई जिसका पालन करना सभी सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए अनिवार्य है. इस नीति के अनुसार ग्राहक के साथ निष्पक्ष, सहानुभूति पूर्वक व्यवहार किया जाना चाहिए और बैंक के सभी लेनदेन ईमानदारी एवं पारदर्शी तरीके से होने चाहिए. इस नीति का उद्देश्य उत्पाद अथवा सेवा के सभी नियम, शर्तों, मूल्य निर्धारण और सुविधाओं, सेवा के आउटलेट, नीतियों, विपणन एवं प्रचार सामग्री आदि को स्पष्ट भाषा में परिचालित करना है. यह नीति बैंक या उसके प्रतिनिधियों द्वारा प्रस्तुत की गई सभी सेवाओं एवं उत्पादों पर लागू होती है.

बैंक ने सभी ग्राहकों को 6 ऐसे खास अधिकार दिए हैं जो बैंक से न मिले तो इसकी शिकायत सीधे भारतीय रिजर्व बैंक से की जा सकती है.

आइए जानते हैं वे 6 अधिकार क्या हैं?

1. समान व्यवहार का अधिकार (राइट टू फेयर ट्रीटमेंट) : ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को शिष्टाचार के साथ व्यवहार किए जाने का अधिकार है. वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- बैंक और ग्राहक के बीच उचित और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देना.
- कर्मचारियों को पर्याप्त और उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित करना.
- ग्राहकों के साथ विनम्रता से पेश आना.
- सभी उत्पाद एवं सेवाएं कानूनों और विनियमों के अनुसार हो.
- डिजिटल वातावरण में बैंकिंग के मामले में सुरक्षित और निष्पक्ष ग्राहक व्यवहार को बढ़ावा देना.

2. पारदर्शी, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार (राइट टू ट्रांसपैरेंसी, फेयर एण्ड ऑनेस्ट डीलिंग)

बैंक को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए कि वह जो भी कॉन्ट्रैक्ट या एग्रीमेंट बनाएं वह पारदर्शी

हो और आम ग्राहकों को आसानी से समझ आ सके. प्रोडक्ट की कीमत, उससे जुड़े जोखिम, नियम और शर्तों का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाना चाहिए. ग्राहक को गलत मार्केटिंग प्रैक्टिस का शिकार नहीं बनाया जा सकता है.

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- पारदर्शिता सुनिश्चित करें ताकि ग्राहक समझ सके कि वह बैंक से क्या उम्मीद कर सकता है.
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो.
- ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं, नियम और शर्तों, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों के बारे में सरल और आसानी से समझ आने वाली भाषा में पर्याप्त जानकारी और स्पष्ट जानकारी प्रदान करें ताकि ग्राहक उचित उत्पाद चुन सके.
- सुनिश्चित करें कि किसी भी तरह के बदलाव 1 महीने का नोटिस देने के बाद ही किए गए हों. अगर बैंक ने ऐसा नोटिस दिए बिना कोई बदलाव किया है जो ग्राहक के अनुकूल है तो वह ऐसे बदलाव के 30 दिनों के भीतर बदलाव की सूचना देगा. यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है तो कम से कम 30 दिन पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को संशोधित भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने का विकल्प प्रदान किया जा सकता है.

3. उपयुक्तता का अधिकार (राइट टू सूटेबिलिटी) : ग्राहक को दिया गया प्रोडक्ट उसकी जरूरतों के हिसाब से हो यह सुनिश्चित करना बैंक की जिम्मेदारी है. ग्राहक के आर्थिक हालात और अन्य जानकारी को ध्यान में रखकर ही उसको कोई प्रोडक्ट ऑफर किया जाए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि ऑफर किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त है और बैंक द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के लिए अनुपयुक्त नहीं है.
- ग्राहक को किसी भी थर्ड पार्टी प्रोडक्ट की सदस्यता लेने के लिए मजबूर नहीं किया जाना चाहिए.
- सुनिश्चित करें कि बेचे जा रहे उत्पाद या सेवा जिसमें थर्ड पार्टी प्रोडक्ट भी शामिल हैं, मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार है.

4. निजता का अधिकार (राइट टू प्राइवैसी) : ग्राहक की निजी जानकारी को तब तक सार्वजनिक नहीं किया जा सकता है जब तक कि उसने इसकी सहमति न दी हो या फिर कानूनी रूप से यह जरूरी ना हो. ग्राहक के पास अधिकार है कि वह खुद को ऐसे सभी तरह के कम्युनिकेशन से बचाए रख सकता है जो उसकी निजता के साथ छेड़छाड़ करें.

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखें (भले ही ग्राहक अब हमारे साथ बैंकिंग न कर रहा हो) और ऐसी जानकारी किसी भी अन्य वित्तीय संस्था या उसकी सहायक कंपनी/संस्थानों को प्रकट न करें जब तक कि:
- ग्राहक ने इसके लिए लिखित में न दिया हो
- बैंक कानूनी रूप से मजबूर न हो
- जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य है कि वह सार्वजनिक हित में प्रकट करें
- बैंक को अपने हितों की रक्षा करने के लिए ऐसा करना पड़े
- रेगुलेटरी मेंडेटेड बिजनेस कारण जैसे कि क्रेडिट के लिए डिफॉल्ट की सूचना या ऋण वसूली एजेंसियां
- बैंक मार्केटिंग उद्देश्य के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक ने विशेष रूप से इसके लिए अधिकृत न किया हो.

5. शिकायत निवारण का अधिकार (राइट टू ग्रीवान्स रिड्रेसल) : ग्राहक, उसे बेचे गए किसी भी प्रोडक्ट के लिए फाइनेशियल सर्विस प्रोवाइडर को जिम्मेदार ठहरा सकता है. इस स्थिति में ग्राहक को शिकायत करते समय किसी भी प्रकार की परेशानी नहीं होनी चाहिए. थर्ड पार्टी प्रोडक्ट की बिक्री से संबंधित सभी समस्याओं का हल भी सर्विस प्रोवाइडर को करना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- गलत होने वाली सभी चीजों के साथ सहानुभूति पूर्वक और शीघ्रता से निपटे.
- गलतियों को तुरंत सुधारें.
- गलत तरीके से या गलती से लगाये गए किसी भी शुल्क को तुरंत वापस करें.
- किसी भी वित्तीय नुकसान, जो कि बैंक की गलती के कारण हुआ हो के लिए ग्राहक को मुआवजा देना.
- एक मजबूत और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करना और शिकायत समाधान प्राधिकरण को स्पष्ट रूप से इंगित करना जिससे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं.
- ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र को आसानी से उपलब्ध कराना.

• शिकायत निवारण प्राधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करें. शिकायतों के समाधान की समय सीमा सभी सेवा वितरण स्थलों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें.

• इसके अलावा बैंक द्वारा सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों सहित) की स्वीकृति देना और 30 दिनों के भीतर इसे हल करने के लिए काम करना. ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिन की अवधि की गणना की जाएगी.

6. वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा प्रदान करना (प्रोवाइडिंग बैंकिंग फैसिलिटी फॉर सीनियर सिटीजन एण्ड डिफरेंटली एबल्ड पर्सन)

- एक स्पष्ट रूप से समर्पित काउंटर स्थापित करें जो कि वरिष्ठ नागरिकों, दृष्टिबाधित व्यक्तियों और दिव्यांग लोगों को प्राथमिकता प्रदान करें.
- पेंशन भोगियों को किसी भी शाखा में जीवन प्रमाण पत्र फॉर्म जमा करने की सुविधा प्रदान करें और यह सुनिश्चित करें कि इसे प्राप्त करने वाली शाखा इसे तुरंत सीबीएस में अपडेट करें.
- बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध जन्मतिथि के आधार पर ग्राहक के वरिष्ठ नागरिक हो जाने के बाद खाते को ऑटोमेटिक रूप से वरिष्ठ नागरिक खाते में बदलने की सुविधा प्रदान करें.
- दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा अंगूठे की पहचान के माध्यम से दृष्टिबाधित ग्राहक के खातों में परिचालन की अनुमति देने की सुविधा प्रदान करें और एक ऐसे व्यक्ति को अधिकृत करें जो ऐसे ग्राहकों की ओर से राशि निकालेगा.
- वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को वर्ष में एक बार फॉर्म 15 जी/एच प्रदान करें ताकि वह निर्धारित समय के भीतर इसे जमा कराने में सक्षम हो सकें.

ग्राहकों तक पहुंचने के लिए बैंक की पहल-ग्राहकों के लिए सपोर्ट सिस्टम : ग्राहक कॉल सेंटर, बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं एवं मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को फिजिकल कॉपी भेज कर तथा शाखा कार्यालय, कस्टमर केयर यूनिट, शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं.

इस तरह से ग्राहक सेवा नीति, ग्राहक और बैंक दोनों के लिए निश्चित रूप से बहुत ही फायदेमंद है. जहाँ एक तरफ यह ग्राहकों के हितों की रक्षा करती है और दूसरी तरफ हमारी ग्राहक सुविधा में सुधार लाती है.



अंकित कुमार
ट्रेजरी विभाग
के.का., मुंबई

Digital Banking Unit – Transforming Financial Inclusion to Digital Financial Inclusion

In recent times, digital banking has emerged as the preferred banking service delivery channel in the country along with 'brick and mortar' banking outlets. Finance minister Nirmala Sitharaman during the Union Budget presentation 2022-23 had announced the setting up of 75 digital banking units in 75 districts to commemorate the 75 years of India's independence (Azadi ka Amrit Mahotsav) with an objective to ensure benefits of digital banking reach every nook and corner of the country and everyone to be part of Inclusive Banking. In recent years, digital banking, digital payments and fintech innovations have grown at a rapid pace in the country. Our respective Prime Minister inaugurated the 75 DBUs on 16th October 2022.

The structure of setting up of Digital Banking Units seems to be a step for making traditional banks move to a Digital setup banks so to be future ready. The design and location of the DBU's was properly planned by the Bank setting up since "Customer Centricity" should be the mindset used by the bank's during its functionality, since the DBU's are having different machines available inside its premises so as to simplify things for the customers.

Let's understand what exactly a Digital Banking Unit is :

A specialized fixed point business unit / hub having certain minimum digital infrastructure for delivering digital banking products & services as well as servicing existing financial products & services digitally, in both self-service and assisted mode, to enable customers to have cost effective/ convenient access and enhanced digital experience to/ of such products and services in an efficient, paperless, secured and connected environment with most services being available in self-service mode 24/7.

Commercial Banks (other RRB's, Payment Banks and Local Cooperative Banks) with past digital banking experience are permitted to open DBUs in tier 1 to tier 6 centers, without having the need to take permission from Reserve Bank of India. Each DBU must offer 15 certain minimum digital banking products and services out of 26 services which have been mentioned by RBI.

Products should be on both liabilities and assets side of the

balance sheet of the digital banking segment. Digitally value-added services to conventional products would also qualify.

Services Offered

- The services include savings bank accounts under various schemes, current accounts, fixed deposits and recurring deposit accounts
- Digital kit for customers - Mobile banking, Internet banking, debit cards, credit cards, and mass transit system cards
- Digital kits for merchants - UPI QR code, BHIM Aadhaar and point of sale (PoS)
- Making applications and onboarding of customers for identified retail, MSME or schematic loans (end-to-end digital processing of loans starting from online application to disbursal)
- Identified Government sponsored schemes which are covered under the National Portal
- Cash withdrawal and Cash Deposit only through ATM and Cash Deposit Machines respectively- no physical cash acceptance/disbursal across counters. Transfer of funds (NEFT/IMPS support)
- Passbook printing / Statement Generation
- Internet Banking Kiosk which may also include facilities to provide all/majority of services available on internet banking including indent and issuance/processing of Cheque Book request, receipt and online processing of various standing instructions of clients.
- Lodging of grievance digitally and acknowledgement thereof and also tracking of resolution status
- Account Opening Kiosk, Kiosk with e-KYC/ Video KYC, Updation of KYC / other personal details, etc.

Digital on boarding of customers for Social Security schemes such as Atal Pension Yojana (APY) Insurance, Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) and Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY).

Infrastructure : Digital Banking Units are equipped with smart equipment such as Interactive Teller Machines,

Interactive Help Desk, Service Terminals, Teller and Cash Recyclers, Interactive Digital Walls, Document uploading, self-service card issuance devices, Video KYC Apparatus, secured and connected environment for use of own device for digital banking, Video Call / Conferencing facilities, to set up an DBU.

Customer's banking journey – PHYGITAL WAY : Buzzword rapidly making its way into every segment and customer experience. The objective is to bring the best parts of the physical customer experience into the digital realm and vice versa. For a phygital strategy to be successful, it needs to be I.C.E: Instant, Connected, and Engaging. Banks to make their customer journeys across retail and MSME products across assets and liabilities end to end digital through either self-service or assisted mode as this is a key requirement provided within the DBU. Customer journey encompasses all phases of the customer decision for a product or service. It captures all the processes, systems, and channels used in exploring various buying, selling, and investment options. It involves analyzing, evaluating, and creating list of products and services that interest customers. All stages of interaction are through phygital route, throughout the acquisition cycle and post account opening. From person-to-person payments, to automated savings tools, to consumer loan and mortgage loan options, new digital services are available that can improve the experience for anyone with a computer or a mobile device. If a seamless digital experience is provided, customers become promoters of the organization.

Digital Move: Customers will no longer base their experience perceptions solely on price, product or convenience. Instead, expectations will be based on digital speed, simplicity and contextuality.

Uniformity: More than ever, consumers will expect a consistent experience across all channels and platforms, in real-time.

Customer User Experience: Consumers will decide whether a website or mobile app is right for them in milliseconds based on the design alone.

Customized Product: The importance of personalization and proactive recommendations has increased significantly as consumers have become used to the experiences of digital tech firms like Amazon, Netflix, Google, and numerous new fintech players.

Technology as an Enabler: While consumers want the impact of what advanced digital technology can provide, they will mostly want things to work quickly and without friction.

Customer Grievance Impact: The impact of a poor customer experience will be faster and more dramatic than ever and often undetectable initially.

Metrics for measuring performance of DBU : Different metrics have been given based on which the performance will be assessed and for each metrics certain marks have been allotted

1) Availability and operationality of digital infrastructure

- 2) Business Development (New CASA, Term deposits,)
- 3) Digital awareness camps conducted
- 4) Grievances/complaints/Cyber security incidents received and resolved
- 5) Location of DBU
- 6) Timely processing of loan application and account opening through digital mode
- 7) Timely reporting of MIS to controlling office of DBU/IBA/RBI/Govt.

Consumer Financial Literacy : DBU has put in place appropriate digital tools for customer education for buying of financial products and services digitally especially through self-service mode. This is critical to further increase digital penetration.: In addition to on boarding of customers in a fully digital environment, various tools and methods are being used by DBUs to offer hands-on customer education on safe digital banking products and practices for inducting customers to self-service digital banking services.

DBUs are headed by a sufficiently senior and experienced executive of the bank, preferably Scale III or above for PSBs or equivalent grades for other banks who will be designated as the Chief Operating Officer (COO) of the DBU in order to accelerate digital banking initiatives.

Pros and Cons of DBUs : DBUs can enable last-mile financial inclusion as a lender can reach a wider customer base in a more cost-effective manner.

On the other hand, the limitations of DBU include low public awareness and internet penetration in lower-tier cities.

Further, challenges such as cyber security, data privacy and social engineering issues need to be resolved if DBUs are to reach their full potential.

Conclusion : In Consultation with RBI our Bank has established 7 DBUs: East Godavari, Machilipatnam, Palakkad, Bhopal, Nagpur, West Tripura, Patiala.

DBUs can be a game changing means for speedy transformation of digital economy. Digital Banking Unit intends to bring financial inclusion in the country. DBUs are expected to migrate to delivering more structured and custom-made products from standard offerings by use of their hybrid and high-quality interactive capabilities. The aim of DBU is to enable customers to have cost effective and convenient access and enhanced digital experience of such products and services in “an efficient, paperless, secured and connected environment.



Chetan Saraogi

ULA – Digital Transformation, Powai

सीकेवाईसी और उसका महत्व



की सूचनाएं एक ही सर्वर पर मौजूद रहती हैं। जिसे जब चाहे तब चेक किया जा सकता है। सेंट्रल केवाईसी का उद्देश्य देश भर में मौजूद सभी प्रकार के वित्तीय प्लेटफार्मों के बीच मौजूदा खाई को काट कर असमानता को खत्म करना है। जब कोई व्यक्ति सेबी द्वारा विनियमित संस्थान से अपनी सेंट्रल केवाईसी कराता है, तो उसे 14 अंकों वाली एक संख्या (Digit) प्रदान की जाती है। इस 14 अंकों वाले नंबर को ही CKYC Number कहा जाता है। यह एक विशिष्ट प्रकार की संख्या होती है जो सभी व्यक्तियों को अलग अलग दी जाती है। इस CKYC Number से कोई भी व्यक्ति अपनी वित्तीय पहचान स्पष्ट कर सकता है। जब भी आप किसी स्थान पर निवेश करना चाहें, तो आप अपनी 14 अंकों वाली संख्या दे दें। आप अपने नये निवेश के लिए तुरंत पात्र मान लिए जाएंगे। सेंट्रल केवाईसी कराने के लिए आपको सीकेवाईसी फार्म के साथ निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न करने होंगे :

- एक पासपोर्ट साइज फोटो (रंगीन)
- पहचान के प्रमाण पत्र के लिए कोई भी एक दस्तावेज (आधार कार्ड, मतदाता पहचान पत्र) स्वहस्ताक्षरित किया हुआ।
- घर के पते के लिए कोई एक उपयुक्त दस्तावेज (यह भी स्वहस्ताक्षरित कर प्रमाणित किया हुआ)
- भरा हुआ CKYC फार्म तथा इसको अपने हस्ताक्षर से प्रमाणित किया गया हो।

सेंट्रल केवाईसी की प्रक्रिया पूरी करने के लिए आपको सेंट्रल केवाईसी फार्म की जरूरत पड़ेगी। सेंट्रल केवाईसी फार्म को भरते समय आपको आधार नंबर, जन्मतिथि, पिता का नाम तथा निवेशक के पुराने नाम की जानकारी अनिवार्य रूप से भरनी पड़ती है। इसके अलावा पैनकार्ड नंबर देना अनिवार्य नहीं है। लेकिन सिक्वोरिटी मार्केट की केवाईसी के मुताबिक यह जरूरी है। इसलिए आपको पैनकार्ड संबंधी सूचना भी देनी होगी। सेंट्रल केवाईसी का फार्म डाउनलोड करने के बाद जब आप उसे ध्यान से पढ़ते हैं, तो आपको CKYC के कई प्रकार दिखाई पड़ते हैं। जिनकी जानकारी आपको विस्तार से नीचे दी जा रही है। सेंट्रल केवाईसी कराने वालों को बैंक कम जोखिम वाले व्यक्तियों की संज्ञा देते हैं। जो लोग इस प्रकार की केवाईसी कराते हैं उन्हें नीचे दिए गए दस्तावेजों में से कुछ को प्रस्तुत करना जरूरी होता है:

- राज्य अथवा केंद्र सरकार के विभागों द्वारा जारी फोटो युक्त पहचान पत्र
- सार्वजनिक उपक्रमों, वैधानिक नियामक प्राधिकरण, सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों तथा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के द्वारा जारी फोटो युक्त पहचान पत्र
- देश के किसी भी राज्य में राजपत्रित अधिकारी द्वारा व्यक्ति की विधिवत रूप से पहचान करने वाला फोटो युक्त पहचान पत्र।

सीकेवाईसी क्यों अस्तित्व में आया : यह कानून काले धन की कमाई और बचत के मुद्दे पर अंकुश लगाने के लिए अस्तित्व में आया था। धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 की धारा 73 के तहत,

भारत में KYC (अपने ग्राहक को जाने) की तरह एक और केवाईसी प्रक्रिया होती है जिसे CKYC यानि Central KYC के नाम से जाना जाता है। केवाईसी और सेंट्रल केवाईसी दोनों ही महत्वपूर्ण प्रक्रिया हैं। दोनों अलग अलग स्थानों पर मान्य हैं तथा डीटेल्स के साथ स्वीकार भी की जाती हैं। भारत में CKYC कार्यक्रम की घोषणा भारत सरकार ने सन 2012-13 के केंद्रीय बजट सत्र के दौरान की थी। लेकिन 2016 से यह पूरे देश में लागू हुई है। सेंट्रल केवाईसी को Central Registry of Securitization Asset Reconstruction and Security Interest of India के द्वारा किया जाता है। इसे सिर्फ 1 बार कराना होता है। एक बार कराने के बाद सेंट्रल केवाईसी को बार-बार कराने की आवश्यकता नहीं पड़ती है। केवाईसी देश के लगभग सभी प्रमुख संस्थानों में कराई जाती है। लेकिन केंद्रीय स्तर पर होने वाली केवाईसी प्रक्रिया को CKYC यानि Central KYC कहते हैं। सेंट्रल केवाईसी का प्रयोग बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंड कंपनियों तथा एनबीएफसी आदि के द्वारा किया जाता है। सेंट्रल केवाईसी का रजिस्ट्रेशन चूंकि केंद्रीय स्तर पर किया जाता है इसलिए देश के सभी नागरिक जो केंद्रीय स्तर पर अपने वित्तीय लेन देन करते हैं उनका रेकॉर्ड केंद्रीय स्तर पर संभाल कर रखा जाता है। वित्तीय संस्थान इन रेकॉर्ड्स की ऑनलाइन उपलब्धता के चलते किसी भी ग्राहक की पहचान जब चाहे तब कर सकते हैं।

यदि आप अपने लिए CKYC (सेंट्रल केवाईसी) कराना चाहते हैं, तो आप RBI (भारतीय रिजर्व बैंक) के द्वारा मान्यता प्राप्त विनियमित संस्थानों से संपर्क कर सकते हैं। सेंट्रल केवाईसी की पूरी प्रक्रिया का संचालन SEBI, IRDA तथा PFRDA के द्वारा किया जाता है। आप म्यूचुअल फंड, बीमा, स्टॉक ब्रोकर आदि के द्वारा भी CKYC करा सकते हैं। लेकिन शर्त यह है कि वह सेबी के द्वारा विनियमित होना चाहिए। असल में CKYC की प्रक्रिया को इसलिए लांच किया गया है ताकि देश के नागरिकों को अपनी वित्तीय पहचान प्रमाणित करने में आसानी हो सके। पहले केवल केवाईसी ही होती थी। जिसे म्यूचुअल फंड, बैंक तथा इश्योरेंस कंपनियों के द्वारा अलग-अलग कराया जाता था। लेकिन अब केंद्रीय स्तर पर सीकेवाईसी के कारण सभी ग्राहकों

केंद्र सरकार ने भारत के वित्तीय परिवेश में काले धन को प्रेरित करने वाली प्रणाली का पता लगाने के लिए एक रूपरेखा को अधिकृत किया। इस प्रकार, सीकेवाईसी उन लोगों के लिए लाया गया जो बाजार में खरीदना या निवेश करना चाहते हैं। इसके अलावा, CKYC रजिस्ट्री को सेंट्रल रजिस्ट्री ऑफ सिक्योरिटाइजेशन एसेट रिकंस्ट्रक्शन एंड सिक्योरिटी इंटररेस्ट (CERSAI) द्वारा प्रबंधित किया जाता है।

सीकेवाईसी के लाभ

- यह वित्तीय कंपनियों को दस्तावेजों को आसानी से सत्यापित करने में सक्षम बनाता है
- एक बार पंजीकृत होने के बाद, निवेशक को प्रत्येक वित्तीय सेवा का लाभ उठाने से पहले केवाईसी दस्तावेज जमा करने की आवश्यकता नहीं है
- निवेशक केवाईसी रजिस्ट्री पर जाकर आसानी से अपनी केवाईसी को अपडेट कर सकते हैं
- बीमा पॉलिसियों, म्यूचुअल फंड, स्टॉक और अन्य वित्तीय साधनों को खरीदते समय CKYC का उपयोग कर सकते हैं

सीकेवाईसी की विशेषताएं : वित्तीय संस्थान CKYC रजिस्ट्री की बंदौलत ग्राहक के ऑनबोर्डिंग की प्रक्रिया से बच सकते हैं। वे एक एकल विंडो प्रदान करते हैं जहां उपयोगकर्ता सभी प्रासंगिक उपभोक्ता डेटा तक पहुंच सकते हैं। यह महत्वपूर्ण श्रम और समय की बचत में भी योगदान देता है। सीकेवाईसी से पहले, बैंक खाता खोलने के लिए एक लंबी प्रक्रिया की आवश्यकता होती थी। वित्तीय संस्थानों को आवश्यक कागजी कार्रवाई करने के लिए बहुत प्रयास और भागदौड़ करनी पड़ती थी। हालाँकि, यदि आप किसी अन्य वित्तीय संस्थान में निवेश करना चाहते हैं, तो आपको एक बार फिर उसी कागजी कार्रवाई से गुजरना होगा। सीकेवाईसी के आगमन के बाद, ग्राहक को अब उसी श्रमसाध्य कागजी कार्रवाई से गुजरने की आवश्यकता नहीं है। जानकारी एक स्थान पर रखी जाती है। इसके अतिरिक्त, यह जानकारी मान्यता प्राप्त वित्तीय संगठन के लिए सुलभ है। ऐसा करने से उपभोक्ता और बैंक कागजी कार्रवाई की परेशानी से बच सकते हैं। सीकेवाईसी में निम्नलिखित विशेषताएं हैं:

- सीकेवाईसी नामक 14 अंकों का नंबर ग्राहक के आईडी प्रूफ के साथ जुड़ा होता है।
- उसके बाद, डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप में सुरक्षित रूप से सहेजा जाता है।

- प्रदान किए गए दस्तावेज को जारीकर्ता के साथ जांचा जाता है।
- जब केवाईसी की जानकारी बदलती है, तो सभी संबंधित संस्थानों को सूचित किया जाता है।

कोई भी निवेश करने से पहले अब सेंट्रल केवाईसी पूरी करना आवश्यक है। यह ग्राहक की समझ में सुधार करता है और निवेश को और सुरक्षित करता है। वित्तीय संस्थान प्रत्येक ग्राहक की केवाईसी जानकारी की एक प्रति रखता है। यह वित्तीय उद्योग में धोखाधड़ी गतिविधियों को कम करने में भी सहायता करता है। किसी भी फर्म में निवेश करने से पहले उपभोक्ता को केवाईसी फॉर्म भरना होगा और आवश्यक कागजी कार्रवाई के साथ जमा किया जाना चाहिए। केवाईसी दस्तावेजों को CERSAI द्वारा सत्यापित किया जाता है। CERSAI ने जिन KYC दस्तावेजों को मान्य किया है, उन्हें डिजिटल रूप से एक ही सर्वर पर रखा जाता है। उपभोक्ता को 14 अंकों का एक नंबर दिया जाता है और यह उसके आईडी प्रूफ से जुड़ा होता है। यह केवाईसी पुष्टि की गई संख्या होगी। यदि उपभोक्ता प्रक्रिया समाप्त होने के बाद किसी अन्य फंड हाउस के साथ निवेश करना चाहता है, तो उसे फिर से केवाईसी के लिए बाध्य नहीं किया जाएगा। CKYC नंबर प्रदान करके, फंड हाउस CERSAI को ग्राहक के रिकॉर्ड जारी करने के लिए कह सकता है। सभी अधिकृत वित्तीय संस्थानों के पास उस डेटा तक पहुंच है जिसे इस प्रकार सहेजा गया है। डेटा का उपयोग वित्तीय संस्थान द्वारा आवश्यकतानुसार किया जा सकता है।

एक निवेशक सीकेवाईसी की सहायता से कोई भी वित्तीय साधन प्राप्त कर सकता है या म्यूचुअल फंड में निवेश कर सकता है। एक केवाईसी पहचान संख्या दी गई है। ग्राहक के आईडी प्रूफ को फिर नंबर से जोड़ा जाता है। इस नंबर का इस्तेमाल निवेशक म्यूचुअल फंड में निवेश करने के लिए कर सकता है। एक बार सीकेवाईसी प्रमाणीकरण पूरा हो जाने के बाद, निवेशक को किसी अन्य फंड फर्म के साथ बातचीत करते समय फिर से इसके माध्यम से जाने की आवश्यकता नहीं होती है।



रविन्द्र कापसे
क्षे.का. नागपुर



Door Step Banking : Needs and Importance

Introduction: Door step banking is an initiative taken by our honourable Finance Minister for Public Sector Banks to provide convenience in banking services to the customers at their Door step through universal touch points of Call Centre, Web portal or Mobile app. Recently public sector banks have gone through many challenges in terms of customer convenience and services. To revamp public sector banks and provide better experiences to customers of Public sector banks, EASE (Enhanced Access and Service Excellence) reform program has been launched and as a part of EASE agenda Door Step Banking comes into existence in a new way on 09-09-2020, inaugurated by honourable Finance Minister, through Video Conferencing for all public sector banks at hundred centres across the country.

Background of Door Step Banking: When we see the background of Door Step Banking we find that it is an old concept which was issued by RBI in the year 1983, 2005, 2007 and 2017. At first it was started at the request of various Government Departments Like Railways and others for making available banking services including collection of cash from the premises. After representations from banks, RBI in April 30th 2005, advised banks a scheme for providing services at the premises of the customer within the framework of section 23 of Banking Regulation Act, 1949. In February, 2007, in order to ensure transparency in respect of rights and obligation of customers and to provide uniformity in approach RBI laid down general principles and broad parameters to be followed by member banks while offering Door Step banking services to their corporate customers/ Government Departments/ PSUs etc. Later, based on suggestions received by IBA and other member banks, RBI included the individual customers also under the purview of Door Step Banking for delivery of Cash/Draft in May 2007. Since then the Door Step Banking Service is in force but the response of the customers was very weak and patchy especially in individual customer segment. RBI observed that there are occasions when banks discourage or turn away the senior citizens and differently abled persons from availing banking facilities in branches and they face a lot of problem while transacting in branch. In

view of that in November 9, 2017 RBI advised all the banks to put in place appropriate mechanism for meeting the needs of such customers, so that they are able to avail the banking services without difficulties.

Doorstep banking services has already been mandated by the Reserve Bank of India (RBI) which gave banks two separate deadlines that is 31st December 2017 and again 30th April 2020, but the awareness among the customers across India was not up to the mark. The success of Atmanirbhar Bharat Package and Pradhan Mantri Gareeb Kalyan Yojna in seamless and hassle free transfer of amount to the beneficiaries has given an another scope to the Department of Financial Services to relook Door Step Banking services operating procedure, and make it more robust to improve the acceptability of the services among the customers. Now the government through a fresh notification wants to make these services mandatory with strict instructions for time-bound implementation. The Finance Minister, Government of India has launched it in a new way on 09-09-2020 through video conferencing for all PSBs and advised the banks to create a mass awareness among the customers. Customers can avail the Door Step Banking through the following uniform ways:-

- Door Step Banking app available in app store and Google play store
- Web portal: WWW.psbdsb.in
- Toll free numbers: 1800 121 37 21/ 1800 103 71 88

Doorstep banking scheme offers a host of banking services including financial and non financial transactions for the customers. The services under DSB have been launched in a phased manner. In a focused new way of door step banking, all 12 public sector banks are offering the services under the same Standard Operating Procedure with the help of PSB alliance PVT Ltd., an umbrella set up for delivering Door step banking services by engaging two corporate selling agent M/s Atyati Technologies Pvt. Ltd. & M/s Integra Microsystem. Initially DSB services had been launched for Non Financial Transactions and the services provided are:-

S.N.	Detail of Services	Non Financial services
1	Pick up Services	Pick up of : a. Cheque/Demand draft/Pay order b. New Cheque book requisition slip c. 15G/15H forms d. IT CHALLAN/Govt. Business/GST e. Issuing Standing Instruction
2	Delivery services	Delivery of: a. A/c Statement b. Non personalize chq book/ DD /Pay order c. Prepaid instrument/Gift Card d. TDS/Form 16 e. Term Deposit receipt/Acknowledgement

After the successful launch of Non financial transactions under DSB services, financial services such as Cash withdrawal for individual with a minimum limit of 1000.00 and maximum limit of 10000.00 are also included in Door Step Banking. Digital life certificate for pensioner under Non financial transaction are also added to provide ease to the senior citizens.

Different Channels for availing Door Step Banking Services in our bank:

Union Bank of India is always forefront in the implementation of Government initiatives and schemes. To provide Door Step Banking services to its customers through universal touch points like Call centres, web portals and mobile app our bank has taken the initiative and below given channels are made accessible to our bank's customers for availing seamless and hassle free services:-

- Detailed information on door step banking with URLs for DSB application are provided on bank's website for the customers
- To redirect customers to the common web link for DSB a tab for DSB application is made available on Bank's Internet Banking home page.
- A sub tab named with "Door Step Banking" is provided on bank's mobile application to redirect the customer for common link of DSB.
- A facility for SMS banking is made available for the customers through which the customer will get a web link on his registered mobile number which redirects them for DSB Services.

Needs of Door Step Banking: Door Step Banking is an initiative taken at the request of its stake holders. The Banking scenario is changing. Door step banking gives a better service experience through which a customer can avail services at his door. Apart from enhanced customer experience there are some other factors which generate the need of Door Step Banking as below:-

1. Sizeable old aged and disabled customers:- Over 50 million senior citizens above 70 years of age and an equally large number of differently abled customers are present in the banking system. To provide them seamless and hassle free banking experience there is a need of Door Step Banking
2. Change in customer Behaviour:- In the present day behaviour of customers are changing at a fast pace. New age customers want services at their door step for convenience which gives scope for Door Step Banking
3. Competition with Peer Private and Foreign Banks:- There is a tough competition among PSBs, Private and Foreign banks. To make PSBs relevant and provide better service experience to customer Door Step Banking services are needed.
4. To change Customer Perception:- Customers especially young age customer understand that the services given by private and foreign banks are better than Public sector banks. Door Step Banking will play an important role in changing this perception of customers.
5. Increasing Nuclear Family:- Increasing nuclear family in our country gives scope for Door Step Banking as the customer finds convenience in getting important banking services at the door step.

Challenges of Door Step Banking:

- Awareness of door step banking and its modus operandi among customers, as they show reluctance in availing services.
- Door step banking services are generally delivered by corporate agents and hence customers face a trust issue.
- Young age customers who are also on the target group of Door Step Banking Services finds themselves comfortable in banking with the help of mobile banking and internet banking.
- Old aged customers especially pensioners and others are very particular about the charges of door step banking. As the charge in door step banking is to be borne by customers, it acts as a roadblock are sometimes.
- Increasing online fraud also a challenge for door step banking as customers fear frauds in availing services.

Importance of Door Step Banking:

- Door step banking is important for customers who want to avail banking services at their door step. They opt for the services and save their valuable time.
- Door step banking is a preferred way of banking for old aged customer and differently abled customers who find it difficult to go to the bank.
- It gives an opportunity to the bank and its staff to extend good customer services as well as good customer convenience.
- Door step banking provides ease at the branch as the foot fall in branches can be reduced.
- Door step banking helps the bank to provide personalized services to customers which increases the level of satisfaction.

Conclusion: It is clear that Door Step Banking is reintroduced in a new way in public sector banks to improve customer satisfaction and align the PSBs services at par or better than peer private and foreign banks. It has created a greater value for psbs and It has given a new hope and energy to Public sector banks to make them competitive and retain their market share.



Md Nasim Anwer
STC Visakhapatnam

Death Claim settlement

The Death Claim Policy covers the claim settlement function of all the Domestic Branches/Offices. For Foreign Branches/Offices the rule of the land exists, hence, claims received abroad will be governed as per the laws of that land.

1. Methods of Settlement -A claim on the credit balance or the assets of a customer can be settled in any one of the following ways:
 - 1.1. Payment to Nominee: Bank is fully discharged by making payment to the Nominee who is considered as a trustee of the legal heirs. Payment to nominee can only be stopped by producing a valid Court order.
 - 1.2. Payment to Legal Heirs on production of Legal Representation:
 - 1.2.1. Probated Will: It is a copy of the will certified under the seal of the Court of competent jurisdiction confirming that the will has been duly executed and has the force to be acted upon.
 - 1.2.2. Letter of Administration: Where there is no will or when a person dies leaving a Will without appointing an Executor or if an executor appointed is legally incapable or refused to act or died, an administrator can be appointed by a Competent Court.

1.2.3. Succession Certificate: It is a Certificate/order issued by a Court of competent jurisdiction declaring the names of legal heirs of a deceased person and percentage of their share in the property of the deceased.

When a Legal Representation/court order is produced, Bank is bound to make payment to the persons mentioned therein according to their share.

Payment to Legal Heirs in the absence of Legal Representation
It involves making payment to the legal heirs when: The depositor dies intestate (not leaving behind any will), There is no nomination, there is no Legal Representation/Court order.

2. Procedure for payment

- 2.1. Payment to Nominee: Documents- Application form (Annexure - I), death Certificate , Verify whether any loan is outstanding , verify the name of nominee and deceased account holder as per records.
- 2.2. Payment to Legal Heirs on production of Legal Representation: Verify the original legal representation/court order where details of deposit/other properties are mentioned, Identification of the legal heirs mentioned in the legal representation and Payment through "Account Payee only" Pay Order/Demand Draft or as per

court order, No sanction of higher authorities be sought only if there is any doubt to be got clarified, No Indemnity Bond or surety is required.

2.3. Payment to Legal Heirs in the absence of Legal Representation-

2.3.1. For claim up to Rs 5000- if BH is fully satisfied he/she can settle the claim on obtaining declaration without insisting for legal heir certificate, affidavit and Indemnity Bond.

2.3.2. For Claim above 5000 and up to 50000-Documents:-Estate Claim form, Original death Certificate Legal Heir Certificate (not mandatory) , affidavit stating that the deceased died intestate and there are no other legal heirs other than the one mentioned and if claim is less than Rs.25000, letter of indemnity has to be obtained with two sureties and if claim is above Rs 25000 then indemnity bond has to be obtained with 2 sureties. Means of the sureties should not be less than the claim amount.

2.3.3. Claim above Rs. 50,000/--(Documents)- Documents as required for claim of Rs 25000 to Rs 50000 and in absence of legal heir certificate from revenue authority, a declaration from a respectable person well known to the deceased family and bank preferably an existing depositor of bank should be obtained.

3. Settlement of claims in respect of Missing Persons (Section 108, Indian Evidence Act, 1872) :

3.1. For claim amount Up to Rs.50000/- Claimant should lodge an FIR in respect of missing person, Copy of FIR from the concerned police authorities, On completion of 7 years from the date of filing of FIR, obtain a non-traceability certificate from the concerned police authorities where FIR was filed, To obtain a copy of Newspaper publication made in respect of the missing person in the local daily, if any, Affidavit and declaration as per the provisions of settlement of death claim.

3.2. For amount exceeding Rs. 50,000/-, such claim is to be referred to respective delegated authority covering the above details along with antecedent of missing person for its disposal on case to case basis.

4. Claim settlement in Partnership Account:

4.1. When the partnership is dissolved upon death of a partner: The account operations to be stopped and balance to be paid to the surviving partners along with the legal heirs of the deceased partner and if

there is any dispute between surviving partners and legal heirs then it is advisable to get court order.

4.2. When the partnership is not dissolved upon death of the partner: Surviving partners can continue to operate the account.

4.3. If there is any dispute among the surviving partners and the legal heirs of the deceased partner, they should be advised to get a court order.

4.4. Generally, It is advisable to stop operations in partnership account when fact of death of a partner is known till documents/proof are produced and legal position is clear. Remaining partners can open a new account and operate this new account.

4.5. It is suggested to take opinion of the local advocate on the matter.

5. Pipeline flows: remittances received after the death of the depositor, are known as pipeline flows. In such cases branches are advised to suggest to the survivors/nominees to give an authorization letter in favour of the branch, for adopting any one of the following options:

5.1. Authorizing bank to open an account styled as "Estate of Shri, the deceased" where all the pipeline flows in the name of the deceased account holder could be allowed to be credited subject to the condition that no withdrawal should be allowed OR

5.2. Authorizing bank to return the pipeline flows to the remitter, with the remark "Account holder deceased" and to intimate the survivors or nominee accordingly.

6. Turnaround Time: if the claim is within the delegated power of BH then claim has to be settled within 2 working days and if sanctioning authority is other than BH, maximum time for settlement of claim is 15 days.

7. Online application: Death claim application can be lodged online by visiting our bank's website www.unionbankofindia.co.in- apply online.

8. DCFE Menu: all death claims after settlement have to be entered using DCFE menu in finacle.

For Detailed Guideline kindly refer the Bank's IC no. 03164-2022 dated 30.03.2022.



Anoop Kumar Payasi
Operations Department, CO, Mumbai

अच्छी ग्राहक सेवा का संचलन



आज के प्रतिस्पर्धी बाजार में हर कंपनी विज्ञापन, आकर्षक सुविधाओं, छूट, रेफरल प्रोत्साहन, डिजिटल उत्पादों जैसे विभिन्न माध्यमों से ग्राहकों को आकर्षित करने की कोशिश कर रही हैं।

लेकिन इन सभी में सबसे महत्वपूर्ण कारक ग्राहक सेवा है। हमें यह समझने की आवश्यकता है कि अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना इतना महत्वपूर्ण क्यों है? खुश एवं सन्तुष्ट ग्राहकों के आपके साथ उद्यम करने की अधिक संभावना है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने की तुलना में वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखना बहुत कम खर्चीला है। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के कुछ मुख्य बिंदु हैं जैसे कि:

चेहरे की मुस्कुराहट : उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने का सबसे आवश्यक नियम एक मुस्कुराता हुआ चेहरा है। मुस्कुराहट के साथ ग्राहकों का अभिवादन करने का प्रयास करें और हमेशा विनम्र और सम्मानजनक बनें। ग्राहक की जरूरतों को सुनकर सहायता प्रदान करें।

सेवा या उत्पाद की जानकारी : अपने ग्राहकों को अच्छी सेवा प्रदान करने के लिए, आपको अपने द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं या उत्पादों के हर पहलू को समझना होगा। तभी आप इसकी क्षमताओं और उपयोगों के बारे में चर्चा करने की स्थिति में होंगे, अपने ग्राहकों को आपकी सेवा या उत्पाद के उपयोग से मिलने वाले लाभ को दिखा सकते हैं। जानकारी के अभाव में हम सही ग्राहक को सही सेवा मुहैया कराने में विफल होंगे और इसे गलत बिक्री (मिस्सेलिंग) के रूप में भी समझा जा सकता है जिसके परिणामस्वरूप संगठन की नकारात्मक ब्रांड छवि बनती है।

अपने ग्राहकों पर ध्यान दें : प्रथम श्रेणी ग्राहक सहायता प्रदान करने के लिए सुनना सबसे सरल तरीकों में से एक है। कभी-कभी ग्राहक केवल सुनना चाहते हैं, इसलिए सक्रिय रूप से उस पर ध्यान केंद्रित करना सुनिश्चित करें जिसका उन्हें उल्लेख करना है। उनके पास एक वैध बिंदु हो सकता है जिसका उपयोग आप अपने उत्पाद या सेवा को और भी बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं। ध्यान से सुनने से, आप ठीक-ठीक समझ सकते हैं कि आपका ग्राहक आपसे क्या चाहता है। ग्राहक को बीच में टोक देने से उसे लगता है कि आप उसकी बात या तो सुनना नहीं चाहते या फिर आप उसकी मुश्किल को सुलझाने में असमर्थ हैं।

तुरंत जवाब दें : आज के समय में ज्यादातर ग्राहक तकनीकी जानकारी रखते हैं उन्हें ज्यादा समय रुकना व्यर्थ की समय बर्बादी लगती है। सटीक ग्राहक सहायता में हर दूसरा मुद्दा आपकी प्रतिक्रियाओं की समयबद्धता पर जोर देता है। ग्राहक अपनी पूछताछ

पर त्वरित प्रतिक्रिया की सराहना करते हैं, विशेष रूप से जब उनके पास समय-संवेदनशील अनुरोध होता है। शिकायतों का समयबद्ध निस्तारण या त्वरित सेवाएं प्रदान करने से ग्राहक प्रसन्न होते हैं। अपने ग्राहकों से किए गए वादों को बनाए रखने से आपको उनके साथ एक मजबूत संबंध बनाने में मदद मिलेगी। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि कोई भी समर्पण एक वादा है, चाहे वह संगठन की इंटरनेट साइट पर लिखा गया हो या सेलफोन पर कॉल में टिप्पणी की गई हो।

टिप्पणियों के लिए पूछें : फीडबैक के लिए अपने ग्राहकों से पूछना उन्हें दिखाता है कि आप उनकी राय की परवाह करते हैं और अपनी सेवाओं को और उपयोगी बनाना चाहते हैं। उन्हें प्रतिक्रिया देने का मौका देने से उन्हें प्राथमिकता का अहसास होता है। ग्राहक क्या चाहते हैं और वे आपके व्यवसाय, उत्पादों या कैरियर के बारे में क्या सोचते हैं, आप टिप्पणी फॉर्म, ग्राहक सर्वेक्षण, प्रश्नावली या प्रत्यक्ष टिप्पणियों का उपयोग कर सकते हैं।

प्राप्त फीडबैक का उपयोग करें : एकत्रित किए गए फीडबैक या प्रतिक्रिया का सही उपयोग नहीं किया गया तो ये सिर्फ एक डाटा मात्र बनकर रह जाएगी। एक बार जब आपको अपने ग्राहकों से प्रतिक्रिया मिल जाए, तो आपको इसका उपयोग अपनी ग्राहक सेवा प्रणाली को बढ़ाने के लिए करना चाहिए। आप अपने द्वारा की जा रही टिप्पणियों की जांच करने के लिए अक्सर समय ले सकते हैं ताकि आप उन क्षेत्रों की पहचान कर सकें जिनमें आप सुधार कर सकते हैं और आपके द्वारा किए जा सकने वाले किसी भी विशिष्ट समायोजन से अवगत हो सकते हैं।

डिजिटल आउटरीच : आज की डिजिटल दुनिया में ग्राहक चाहते हैं कि सभी सेवाएं उनकी उंगलियों पर और उनकी सुविधानुसार उपलब्ध हों। संगठन को अपने ग्राहकों को तदनुसार अपनी सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए सभी प्रयास करने चाहिए।

अंत में निष्कर्ष यह है कि आज कंपनियां अपने ग्राहक आधार को आकर्षित करने या बनाए रखने के लिए करोड़ों रुपये खर्च कर रही हैं, लेकिन यह सब आसान हो सकता है अगर हम ग्राहक सेवा के इस पहलू पर ध्यान केंद्रित करें क्योंकि एक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा सबसे अच्छा प्रचार करती है एवं व्यवसाय में सहायता करती है।



अजय सुरेश मिश्रा
क्षे. का. मुंबई (वाशी)

शाखा प्रबंधन एवं शाखा परिचालन



प्रस्तावना : किसी भी बैंक का मुख्य कार्य जमा प्राप्त करना और ऋण प्रदान करना है जिसे परंपरागत बैंकिंग के नाम से भी जाना जाता है और इसे शाखा के माध्यम से ही किया जाता है. यद्यपि आज बैंकिंग का दायरा बहुत व्यापक हो गया है और निधि अंतरण, लॉकर सुविधा, बीमा, बैंक गारंटी, हामीदारी, परिपक्वता निधि, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, गिफ्ट कार्ड, ट्रैवलर कार्ड, सामाजिक सुरक्षा योजना इत्यादि भी इसके दायरे में आ गया है और इन्टरनेट बैंकिंग एवं विभिन्न मोबाइल एप तथा विभिन्न पेमेंट गेटवे के अस्तित्व में आने के बाद ऑनलाइन लेन देन में अप्रत्याशित वृद्धि हुई है, तथापि बैंक और बैंकिंग में शाखा का महत्व कम नहीं हुआ है. सच तो यह है कि बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से ही अपने ग्राहकों से जुड़ता है और अपना कारोबार करता है. सेवा प्रदान करने या ग्राहक की किसी विशिष्ट वित्तीय आवश्यकता की पूर्ति का स्थल शाखा ही होता है और इसीलिए शाखा को सेवा प्रदान करने वाली इकाई (सर्विस आउटलेट) के रूप में जाना जाता है.

परिचालन और प्रबंधन : ग्राहकों के साथ कारोबार करने या ग्राहकों को सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया को परिचालन के रूप में परिभाषित किया जाता है जबकि उपलब्ध संसाधनों विशेषतः मानव संसाधनों को इस प्रकार विनियोजित करना कि अधिकाधिक परिणाम की प्राप्ति हो, बैंक द्वारा निर्धारित कारोबार संबंधी प्रमुख मानदंडों के अंतर्गत लक्ष्यों की प्राप्ति हो, प्रबंधन कहलाता है. यद्यपि परिचालन और प्रबंधन - दोनों एक दूसरे के पूरक हैं और बैंकिंग के किसी भी स्तर विशेषतः शाखा स्तर पर उसमें पार्थक्य संभव नहीं है, तथापि सुविधा के दृष्टिकोण से आंतरिक कार्यों अर्थात् स्टाफ संबंधी कार्य यथा: किस स्टाफ को कौन सा कार्य आबंटित किया जाए और किसे कहाँ पर बैठने की जगह दी जाए, प्रबंधन है जबकि ग्राहकों को सुविधाजनक ढंग से यथासंभव कम समय में उनकी वित्तीय आवश्यकता और सामर्थ्य के अनुरूप सेवा प्रदान करना परिचालन है.

जैसा कि हम जानते हैं कि समुचित प्रबंधन और प्रशासनिक सुविधा को ध्यान में रखते हुए बैंकों में शीर्ष स्थान पर प्रधान कार्यालय, उसके बाद अंचल कार्यालय और फिर क्षेत्रीय कार्यालय और अंत में शाखा होती है. सामान्य बोलचाल की भाषा में प्रशासनिक कार्यालयों को प्रबंधन और शाखाओं को परिचालन का पर्याय माना जाता है.

शाखा परिचालन : बैंक ग्राहकों को अपनी शाखाओं के माध्यम से सेवा प्रदान करता है और अपना व्यावसायिक उद्देश्य अधिकाधिक कारोबार, आय और लाभप्रदता की प्राप्ति को शाखाओं के माध्यम से ही पूरा करता है. आम जनता या ग्राहकों को भी शाखा से

ही सरोकार होता है और उनके लेनदेन संबंधी समस्त वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति शाखा में अथवा शाखा की सहायता से ही होती है. उक्त दैनिक लेनदेन ही वस्तुतः परिचालन है. शाखा परिचालन के अंतर्गत सामान्यतः निम्नांकित कार्य/ दायित्व आते हैं:

1. **दैनिक लेनदेन** - किसी भी बैंकिंग शाखा का सर्वाधिक प्रचलित और महत्वपूर्ण कार्य दैनिक लेनदेन को सुनिश्चित करना है. छोटी शाखाओं में एक ही काउंटर/ खिड़की के माध्यम से लेनदेन किया जाता है किन्तु बड़ी शाखाओं में नकदी जमा और नकदी आहरण के लिए दो अलग-अलग काउंटर होते हैं. अत्यंत बड़ी शाखाओं में कार्य की मात्रा और विविधता के अनुरूप खिड़कियों की संख्या बढ़ाई जाती है. सामान्यतः नकदी आहरण हेतु चेक और नकदी जमा हेतु नकदी पर्ची का उपयोग किया जाता है. ग्राहकों को उक्त सेवा प्रदान करते समय विशेषतः चेक का भुगतान करते समय अधिक सतर्क रहने की आवश्यकता है.
2. **निधि विप्रेषण** - चेक, डिमांड ड्राफ्ट, भुगतान आदेश, डाक अंतरण, तार अंतरण इत्यादि निधि विप्रेषण के परंपरागत तरीके हैं. किन्तु हाल के वर्षों में एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से निधि विप्रेषण में भारी वृद्धि हुई है. चूंकि एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से निधि विप्रेषण अधिक त्वरित, सुगम, सरल और झंझटमुक्त होता है, अतएव यह तेजी से लोकप्रिय हो रही है. इसके लिए अलग से फॉर्म तैयार किया गया है और इसे प्रोसेस करने विशेषतः राशि की प्रविष्टि करते समय लिपिक को अधिक सजग रहने की आवश्यकता है.
3. **खाता खोलना** - ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकता/ अनुरोध पर उनका बचत खाता/ चालू खाता/ आवर्ती जमा खाता और सावधि जमा इत्यादि खोला जाता है. किसी भी प्रकार का खाता खोलने से पूर्व खाता खोलने संबंधी आवेदन फॉर्म में सभी आवश्यक जानकारियों की सही प्रविष्टि की जांच, पासपोर्ट आकार की फोटो और केवाईसी प्रलेखों की प्राप्ति सुनिश्चित की जाती है. इसके बाद ईकेवाईसी करना भी अनिवार्य होता है.
4. **क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड** - क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड एक वरदान सिद्ध हुआ है और इसने साथ में नकदी रखने और नकदी ले जाने के झंझट से पूरी तरह मुक्त कर दिया है. एक ओर यह एटीएम मशीन द्वारा नकदी निकालने की सुविधा देता है तो दूसरी ओर पीओएस के माध्यम से खरीददारी की भी सुविधा प्रदान करता है. क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड के इच्छुक ग्राहकों को फोटो और केवाईसी प्रलेखों के साथ इस आशय का

फॉर्म भरकर देना पड़ता है जिसे शाखा अपने उच्च कार्यालय को भेजती है. रजिस्टर में आवश्यक प्रविष्टि कर इसे ग्राहकों/ कार्ड धारकों को सुपुर्द किया जाता है.

5. **ऋण सुविधा** - उपलब्ध जमा को ऋण में परिवर्तित कर ब्याज अंतर के द्वारा आय अर्जित करना ही बैंकिंग का सार है. भारत में सामान्यतः कृषि उत्पादन, व्यापार, उद्योग इत्यादि के लिए वित्तीय अभाव को दूर करने हेतु बैंक द्वारा ऋण की सुविधा उपलब्ध करवायी जाती है. किन्तु हाल के वर्षों में बैंकों ने गृह, वाहन, शिक्षा, उपभोक्ता वस्तुओं की खरीद इत्यादि हेतु ऋण, पर्सनल, पेंशनर, आभूषण के बदले ऋण पर अधिक ध्यान देना प्रारम्भ किया है. ऋण संवितरण से पूर्व आवश्यक प्रलेखों को प्राप्त किया जाना और संबन्धित औपचारिकताओं को पूरा किया जाना चाहिए.
6. **लॉकर की सुविधा** - बैंक ग्राहकों को बहुमूल्य आभूषणों एवं महत्वपूर्ण प्रलेखों को रखने के लिए लॉकर की सुविधा प्रदान करता है. यह गैर ब्याज आय का एक आसान स्रोत है. इस सुविधा के लिए इच्छुक ग्राहकों से समुचित भरा हुआ आवेदन और एक निश्चित अवधि के लिए अग्रिम जमा लिया जाता है.
7. **बैंक गारंटी की सुविधा** - बैंक गारंटी गैर ब्याज आय का एक परंपरागत स्रोत है. अपने ग्राहकों की ओर से बैंक सरकारी विभाग/ निजी कंपनियों/ व्यक्तियों को समय पर समुचित रूप से काम के निपटान/ राशि के भुगतान की गारंटी देता है.
9. **ऋण अनुवर्तन** - दिए गए ऋण पर समय पर किस्त/ ब्याज एवं अन्य शुल्कों का भुगतान सुनिश्चित करने हेतु उधारकर्ताओं से लगातार संपर्क में रहना और ऋण के लिए अनुवर्तन किया जाना आवश्यक है ताकि ऋण एनपीए में न बदले. इसी प्रकार जो ऋण एनपीए हो गया है, उसकी वसूली के लिए हर संभव प्रयास किया जाना चाहिए.

शाखा प्रबंधन : मात्रा और विविधता - दोनों दृष्टिकोण से शाखा स्तर पर कार्य का बोझ सामान्य बात होती है. एक ओर स्टाफ की संख्या सीमित होती है तो दूसरी ओर कभी कारोबार का दबाव होता है तो कभी किसी रिपोर्ट के लिए जल्दबाजी होती है और कभी किसी स्टाफ के अवकाश पर जाने पर सामान्य परिचालन को सुचारुपूर्वक चलाना भी समस्या हो जाता है. किसी कंप्यूटर के खराब होने, लिंक फेल होने, पासबुक प्रिन्टर खराब होने या एटीएम के काम नहीं करने की स्थिति में प्रतिकूल परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है. ऐसी स्थिति में मानव संसाधन और उपलब्ध अन्य संसाधनों के उचित सामंजस्य द्वारा यथासंभव ग्राहक सेवा को अबाधित बनाना और अधिकाधिक परिणाम/ प्राप्ति सुनिश्चित करना ही वस्तुतः शाखा प्रबंधन है. इस प्रकार शाखा प्रबंधन के अंतर्गत सामान्यतः निम्नांकित कार्य आते हैं:

1. **शाखा/ एटीएम में नकदी की उपलब्धता** - शाखा / एटीएम

में पर्याप्त मात्रा में नकदी के स्तर को बनाए रखना और साथ ही इसे नकदी धारण सीमा के भीतर रखना शाखा प्रबंधन का एक अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है. रविवार या अन्य अवकाश के अवसर पर एटीएम में पर्याप्त नकदी रखना और एटीएम को खुला रखना भारतीय रिजर्व बैंक ने अनिवार्य कर दिया है.

2. **ऋण पात्रता का मूल्यांकन** - कोई भी ऋण देने से पूर्व केवल समुचित प्रलेखन और प्रतिभूति ही पर्याप्त नहीं है अपितु उधारकर्ता के चरित्र, ज्ञान, योग्यता, अनुभव, रुचि और पसंद को ध्यान में रखते हुए ऋण देने का निर्णय लेना ताकि वह ऋण कभी अनर्जक श्रेणी में नहीं आए, शाखा प्रबंधन के कौशल को उजागर करता है.
3. **अनुशासन** - सभी स्टाफ समय पर शाखा में आए, समय पर काउंटर खुल जाए, नियमानुसार उपस्थिति पंजिका में हस्ताक्षर कर सभी स्टाफ सदस्य काम पर लग जाएं, बैंक द्वारा निर्धारित ड्रेस कोड का अनुपालन हो तथा कार्य अवधि के दौरान स्टाफ सदस्यों द्वारा परिचय पत्र पहना जाए.
4. **सौहार्दपूर्ण माहौल** - शाखा में कार्यरत स्टाफ सदस्यों के बीच आपसी सौहार्द की भावना हो तथा उनके बीच किसी प्रकार का वैमनस्य या आपसी विवाद नहीं हो, यह बहुत हद तक शाखा प्रबंधन के व्यक्तित्व और प्रभाव पर निर्भर करता है.
5. **शाखा के कार्य पर निगरानी** - शाखा में कार्यरत सभी स्टाफ सदस्य समय पर पहुंचे और समय से अपने कार्य सम्पन्न करें तथा शाखा स्तर पर कोई भी कार्य उपेक्षित नहीं रहे, नियंत्रक कार्यालयों को सभी रिपोर्टें समय पर प्रस्तुत की जाएं, कारोबार के प्रमुख मानदंडों के अंतर्गत निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की दिशा में सभी स्टाफ सदस्य समर्पित भाव से कार्य कर रहे हो, इसे सुनिश्चित करना ही शाखा प्रबंधन की असली अग्निपरीक्षा होती है.

निष्कर्ष : यद्यपि सुविधा के दृष्टिकोण से शाखा में किए जाने वाले कार्यों को परिचालन और प्रबंधन - दो भागों में बांटा जा सकता है. दैनिक लेनदेन के कार्य अथवा दैनिक आधार पर या नियमित रूप से किए जाने वाले कार्यों को परिचालन तथा इसके विपरीत जहां शाखा प्रबंधन या शाखा के अन्य अधिकारियों को अपने विवेक के आधार पर किसी कार्य को करने/ नहीं करने अथवा कार्य को करने के तरीके और प्रक्रिया के बारे में अपनी सूझबूझ के प्रयोग को प्रबंधन के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है. किन्तु दोनों के बीच में पार्थक्य की लकीर अत्यंत महीन है और दोनों एक - दूसरे के पूरक हैं.

ओम प्रकाश वर्णवाल
एफजीएमओ, रांची



यह वर्ष भी आखिर बीत गया

रेस: उत्कृष्टता की ओर

रेस है कारोबार की,
बैंक के आधार की
रेस है अस्तित्व की,
बैंक के भविष्य की

दौड़ नहीं, पर रेस है
मंजिल अपनी विशेष है,

रेस है आचार की,
ग्राहक के संग व्यवहार की
रेस है विचार की,
बैंकिंग में भागीदार की

इस रेस के हैं, चार स्तम्भ,
रैम, कासा से प्रारम्भ

रेस है आगाज की,
डिजिटल उत्पाद की
रेस है नवोन्मेष की,
उत्कृष्टता के उद्देश्य की

लाभ अर्जन लक्ष्य है,
आस्ति गुणवत्ता संग है,

रेस है, आर-पार की,
सम्पूर्ण यूनियन परिवार की.



अखिलेश कुमार सिंह
क्षे.म.प्र.का. अहमदाबाद



प्रवीण मिश्रा
क्षे.का. कानपुर



Sparsh
R.O. Bareilly

कोई हार गया कोई जीत गया
यह वर्ष भी आखिर बीत गया.
क्या पाया क्या खोया हमने,
जो वर्तमान था बीत गया.
वो कितने वर्ष जो बीत गए,
न ध्यान रहा न ज्ञान रहा.
अपने भी मिले इन वर्षों में,
मिलकर बिछुड़े भी वर्षों में,
कुछ आए आकर चले गए.
कुछ स्वार्थ में मिलने आए थे,
हुआ स्वार्थ खत्म तो चले गए.
कुछ यादें मीठी छोड़ गए,
कुछ मन को यूँ ही तोड़ गए.
विश्वास दिलाते हैं तुमको,
हम भी एक दिन तो जायेंगे.
क्या दिल में तेरे छोटा सा,
एक कोना हम पा पाएंगे.
हम ही हम हैं कोई और नहीं,
ना सोच रही इस जीवन में,
तुम सब ही मेरे खास रहे,
मेरे इस छोटे जीवन में,
आओ सब मिलकर प्रेम करें,
विद्वेष मिटा दें जन-मन से,
हम ही हम हैं ये तज के हम
औरों का भी सम्मान करें.
अपना गुणगान छोड़ के हम
औरों का भी गुणगान करें.
कोई हार गया कोई जीत गया
ये वर्ष भी आखिर बीत गया.
आओ नव वर्ष के स्वागत में
संकल्प ये फिर ले लेते हैं.
मानवता की खातिर हम
जीवन अपना जी लेते हैं.
जो नहीं दिया है अब तक तो
वो इस समाज को दे देते हैं.

VYOM

When we work together, with a goal of
Customer Centricity,
Believe me we are reaching towards
Serendipity.

In order to create comfort,
for you at your Home,
We have invested in technology and
created a wonderful app for you which is
VYOM.

You wish to send money,
don't wait for Long,
Just open your phone and download
VYOM.

You wish to see, your balance don't Ask,
Just open the VYOM app, and go to Quick
Task.

You want to save money but how, that
you are not Sure,
Not a problem just open the VYOM app,
and go to Ok Invest and Insure.

When you have to do your further
studies, but you are financially alone,
Don't worry just open the VYOM APP
and apply for an Education Loan.

When the season is of crops,
but time is Hard,
You should not worry, open the VYOM APP
and apply for Kisan Credit Card.

When it's about something,
your eyes are upon,
Please don't forget your VYOM APP
which offers Loan Against Deposit.

When it's too cold outside, and your
account needs a Look,
Please don't forget your VYOM APP,
which offers m-passbook.

It's your place, it's your world dear
Customer,
We are happy to help you.



माँ

आँखों से आंसू जब भी बहते हैं
 माँ तू बहुत याद आती है.
 तू पोंछ दिया करती थी इन्हें
 तुझे पहचान थी, अहसास था
 कि ये खुशी के हैं, या गम के.
 पोंछती थी आँचल से
 और गोद में ले कहती थी
 बह जाने दे बेटा
 बहुत सुकून मिलता है.
 पर क्या करूँ माँ
 अब तो ये रोज बहते हैं.
 क्या कहने को
 किस दुःख में तड़पते हैं,
 किस खुशी में नहाएं,
 मैं नहीं जानता
 मेरी पहचान अब तक अधूरी है.
 पर मुझे विश्वास है
 जब एक दिन तू खुश होगी तो
 तेरे आंसुओं से मिलकर गले
 ये मेरे गमों को धो डालेंगे
 खाब समंदर होगा
 एक मृदु अहसास
 मैं और तू बस माँ.

राजशेखर सिंह
 के.का. एनेक्स
 हैदराबाद



कोना

कभी किसी ज़माने में हुआ करता था एक कोना.
 छत के मकान का, सूना, सुन्दर सलोना.

बचपन में खेलते थे जब छुपम छुपाई,
 कोई आवाज़ लगाता था आऊँ भाई,
 छुप जाते थे जाकर किसी कोने में,
 और ज़ोर से कहते थे आओ ना.

जब भी अपने-आप से लड़ते हुए आ जाता था रोना,
 चले जाते थे अपने मन पसंद किसी कोने में,
 बहा देते थे आँसुओं में अपने मन के सभी दुःख, शोक,
 स्वच्छ हो जाता था मन का कोना-कोना.

कोना कई बार साक्ष्यी हुआ करता था,
 हमारे छेड़-छाड़ मनोहार का,
 झिड़कियों का, प्यार का,
 अब मन के सारे भाव इमोजी में कंप्रेस हो रहे हैं,
 हम एक दूसरे से फोन पर ही इम्प्रेस हो रहे हैं,
 एक ही घर में होते हुए भी
 पता नहीं चलता हमारा होना, न होना.

कोना पहचान हुआ करता था, किसी स्थान का,
 जैसे कोने वाली गली, दुकान या मकान,
 अब कोना-कोना से कॉर्नर हो गया है,
 अंग्रेजी शब्द है इसलिए बेहतर हो गया है,
 जब शब्द खोते हैं तो केवल उस शब्द के अर्थ ही नहीं खोते,
 खो जाती है उससे जुड़ी संस्कृति,
 उसका देसीपन, उसका इतिहास, उद्भव और विकास,
 छोड़िये हम भी क्या लेकर बैठ गए ये पाना ये खोना.

कभी किसी ज़माने में हुआ करता था एक कोना.
 छत का, मकान का, सूना सुन्दर सलोना..

शैलेन्द्र कुमार
 क्षे.का. पटना



काव्यधारा



Mother - A portrait

When at midnight she tucks You in
 even in snoozy mood and makes sure
 You are well, suddenly You open Your
 eyes.

At midnight when darkness about to
 coming of age,

Each hand couldn't see its edge,
 I wanted to observe something there,
 For a while, I flogged a dead horse
 everywhere,

suddenly I heard about a melodious
 voice,

That looked after my emotion for her
 choice,

Descending rhythm met with sleep in
 a shake,

I was astonished how she found me,
 without opening her eyes as of my
 ones fake,

Concepts which You call conscious ,
 subconscious and numerous all,

Comes from that sacred soul,
 A philosopher and a psychologist,

Since ages, both in her womb exist,
 I was curious enough to know,

a Mother doesn't need a poem
 though....

"Dedicated to all Reverend Mothers"

Kailash Sharma
 Treasury Department
 C.O. Mumbai



यूनियन वर्चुअल कनेक्ट - यूवीकॉन

पृष्ठभूमि : वर्तमान प्रतिस्पर्धी बैंकिंग वातावरण में प्रत्येक बैंक ग्राहकों के लिए बैंकिंग अनुभव को सरल बनाने हेतु प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने का प्रयास कर रहे हैं। आज के इस तकनीक आधारित युग में बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं को ग्राहकों को सहजता एवं सुगमता से प्रदान करने के लिए बैंक को बैंकिंग के प्रत्येक क्षेत्र में नवोन्मेषी पहलों का समावेश करना होगा और इसी क्रम में वर्तमान परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए डिजिटल पैठ बनाने के लिए हमारे बैंक ने एक अनूठी पहल के रूप में यूवीकॉन के माध्यम से चैट बैंकिंग का आरंभ किया है। चैट बैंकिंग भविष्य की बैंकिंग को सूचित करता है। आने वाले समय में तकनीक में होते बदलाव के साथ ग्राहक बैंकिंग सेवाओं को चैट (इंटरनेट के माध्यम से लिखकर बातचीत के द्वारा) से ही सम्पन्न करना चाहेंगे। हमारे बैंक ने भी अग्र सक्रिय होते हुए इस सुविधा का शुभारंभ किया है।

परिचय: यूनियन वर्चुअल कनेक्ट (UVConn) ग्राहकों के लिए एक इंटरफेस के रूप में व्हाट्सएप चैट मैसेंजर का उपयोग करके बैंकिंग सेवाओं को दूरस्थ रूप से एक्सेस करने का एक अभिनव प्रयास है। यूवीकॉन को 3 फैक्टर प्रामाणिकता (ओटीपी, एमपिन और टीपिन) के साथ सक्षम किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उत्पाद का उपयोग सुरक्षित है। यूवीकॉन को चार भाषाओं अर्थात् अंग्रेजी, हिन्दी, कन्नड एवं तेलुगू में आरंभ किया गया है। यूनियन वर्चुअल कनेक्ट के तहत वर्तमान में उपलब्ध सुविधाओं का विवरण निम्नानुसार है :

1.1. पूछताछ

- क. खाते में शेष
- ख. मिनी स्टेटमेंट
- ग. चेक की स्थिति
- घ. लॉकर किराया पूछताछ
- ङ. पीपीएफ शेष
- च. सुकन्या समृद्धि खाता (SSA) शेष
- छ. निकास (Exit)

1.2. अनुरोध

- क. चेक बुक अनुरोध
- ख. चेक रोकें
- ग. पॉज़िटिव पे (जल्द आ रहा है)
- घ. निकास (Exit)

1.3. कार्ड सेवाएं

- क. डेबिट कार्ड बंद (Block) करना
- ख. डेबिट कार्ड चालू (Unblock) करना
- ग. ग्रीन पिन
- घ. निकास (Exit)

1.4. सहायक सेवाएं

- क. डोर स्टेप बैंकिंग
- ख. यू-मोबाइल एप्लीकेशन
- ग. रिटेल ऋण उत्पाद हेतु आवेदन
- घ. ईएमआई कैल्कुलेटर
- ङ. ब्याज दर
- च. अवकाश कैलेंडर
- छ. आधार नंबर लिंक करें
- ज. खाता खोलना
- झ. नामांकन की जांच / पंजीकरण
- ञ. स्पिन एन लर्न
- ट. साइबर सुरक्षा टिप्स
- ठ. एटीएम सर्च
- ड. शाखा सर्च
- ढ. एसएमसी ऑनलाइन खाता
- ण. एनपीएस ऑनलाइन खाता
- त. शिकायत निवारण

1.5. ऋण सेवाएं

- क. आवास ऋण विवरण
- ख. व्यक्तिगत ऋण विवरण
- ग. गोल्ड लोन कैल्कुलेटर

1.6. निकास (Exit)

पंजीकरण प्रक्रिया : बैंक CBS के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर वाला उपयोगकर्ता, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के आधिकारिक व्हाट्सएप नंबर अर्थात् 9666606060 पर 'Hi' टाइप कर सकता है। उपयोगकर्ता को एक ओटीपी मिलेगा और ओटीपी दर्ज करने पर, सिस्टम ओटीपी को प्रमाणित करेगा। ओटीपी के प्रमाणीकरण के बाद, सिस्टम व्हाट्सएप मैसेंजर में एक यूआरएल प्रदान करेगा जहां ग्राहक को एमपिन और टीपिन सेट करना होगा और नियम और शर्तों से सहमत होना होगा। एक बार जब उपयोगकर्ता एमपिन और टीपिन सेट कर लेता है, तो पंजीकरण की प्रक्रिया पूरी हो जाती है।

डी-रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया : यदि उपयोगकर्ता यूवीकॉन से डी-रजिस्टर करना चाहता है, तो उपयोगकर्ता के लिए निम्नलिखित माध्यम उपलब्ध हैं:

क. यूवीकॉन के माध्यम से स्व डी- रजिस्ट्रेशन : उपयोगकर्ता को अकाउंट सेटिंग्स पर जाना है -> यूवीकॉन से डी-रजिस्टर करने के लिए डी-रजिस्टर विकल्प को चुनें।

ख. ईमेल भेजकर : यदि मोबाइल खो जाता है, तो उपयोगकर्ता मोबाइल नंबर की सूचना देते हुए डी-रजिस्ट्रेशन के लिए

vbb.operations@unionbankofindia.com

पर एक ईमेल संचार भेज सकता है

री रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया : जिस ग्राहक ने डी-रजिस्टर्ड किया है, वह व्हाट्सएप नंबर 9666606060 पर 'Hi' भेजकर और एमपिन, टीपिन सेट करके एवं नियम और शर्तों को स्वीकार करके रजिस्ट्रेशन की प्रक्रिया को पूरा करके री रजिस्ट्रेशन कर सकता है. जिन उपयोगकर्ताओं ने उपर्युक्त मेल आईडी पर मेल भेजकर डी-रजिस्टर्ड किया है, वे उपयोगकर्ता निकटतम शाखा में जाकर री रजिस्ट्रेशन कर सकते हैं.

यूवीकॉन के लाभ :

1. कर्मचारी अपने समय का उपयोग अधिक उत्पादक कार्यों के लिए कर सकते हैं.
2. ग्राहक 24x7 आधार पर सहजता और सुविधा से यूवीकॉन के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं.
3. ग्राहक सहायक सेवाओं द्वारा, प्रदान किए गए 16 लिंक पर जा सकते हैं और अपनी वांछित बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं.
4. यूवीकॉन में एक विशेष सुविधा है जहां बैंक प्रत्येक सेवा अनुरोध के साथ बैंक के नवीनतम उत्पादों के बारे में रचनात्मक कार्य करता है. इससे बैंक को व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म का उपयोग करने वाले ग्राहकों तक पहुंचने में सहायता मिलेगी.
5. अब ग्राहक को ग्रीन पिन सेट करने के लिए हमारे बैंक के एटीएम में जाने की आवश्यकता नहीं है. कोई भी नया ग्राहक और मौजूदा ग्राहक जिसको नया कार्ड जारी किया गया है, यूवीकॉन आधिकारिक नंबर पर Hi टाइप कर ग्रीन पिन सेट कर सकते हैं.
6. एटीएम कार्ड खो जाने की स्थिति में ग्राहक अब सीधे यूवीकॉन पर सॉफ्ट ब्लॉक और एटीएम को अनलॉक कर सकते हैं.

सुरक्षा दृष्टिकोण :

1. यूवीकॉन को 3 फैक्टर प्रामाणिकता (ओटीपी, एमपिन और टीपिन) के साथ सक्षम किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उत्पाद का उपयोग सुरक्षित है. उपयोगकर्ता को ओटीपी सत्यापित करने और फिर एमपिन और टीपिन सेट करने की आवश्यकता होती है.
2. पंजीकृत मोबाइल नंबर के सत्यापन हेतु ओटीपी आवश्यक है. यह उपयोगकर्ता को यूवीकॉन में ऑनबोर्ड / पंजीकरण करने में सक्षम बनाता है.
3. एमपिन की आवश्यकता तब होती है जब उपयोगकर्ता को पूछताछ, अनुरोध, कार्ड सेवाएं, सहायक सेवाओं, ऋण सेवाओं और अकाउंट सेटिंग्स से संबंधित सेवाओं का उपयोग करना होता है.

4. टीपिन की आवश्यकता तब होती है जब उपयोगकर्ता को वित्तीय सेवाओं से संबंधित सेवाओं का उपयोग करना हो, जिसे दूसरे चरण में शुरू किया जाएगा.

5. ऑनबोर्डिंग की प्रक्रिया के दौरान, एमपिन और टीपिन सेट करते समय उपयोगकर्ता को इसे पढ़ने के लिए नियम और शर्तें लिंक पर क्लिक करना होगा और यूवीकॉन में आगे बढ़ने हेतु स्वीकृत करना होगा.
6. ऑन-बोर्डिंग प्रक्रिया के दौरान, उपयोगकर्ता को एमपिन और टीपिन दोनों सेट करने होंगे. लेकिन यूवीकॉन में उपलब्ध वर्तमान सेवाओं के लिए, सिस्टम टीपिन हेतु जोर नहीं देगा. यूवीकॉन के दूसरे चरण की विशेषताओं के लॉन्च के बाद टीपिन की आवश्यकता होगी.
7. उपयोगकर्ता को फ़िगरप्रिंट लॉक / स्क्रीन लॉक सेटिंग (सेटिंग - गोपनीयता - फ़िगरप्रिंट / फेस लॉक सुविधा) का उपयोग करना होगा. यह सेटिंग मोबाइल डिवाइस लॉक के अलावा एक अन्य 'एप्लिकेशन लॉक' के रूप में कार्य करती है जिसे व्हाट्सएप एप्लिकेशन को अनलॉक करने की आवश्यकता होगी. यदि उपयोगकर्ता ने डिवाइस को खुला छोड़ दिया है, तो सेटिंग व्हाट्सएप तक अनधिकृत पहुंच को रोक देगी और व्हाट्सएप एप्लिकेशन को अनलॉक करने के लिए मोबाइल धारक की उंगली / चेहरे की आवश्यकता होगी.
8. उपयोगकर्ता को व्हाट्सएप की टू स्टेप वेरिफिकेशन विधि (सेटिंग - टू स्टेप वेरिफिकेशन- इनेबल) का उपयोग करना होगा जिससे सिम क्लोनिंग जैसी धोखाधड़ी से बचा जा सके. इस सेटिंग का उपयोग करने के साथ, यदि कोई उपयोगकर्ता किसी अन्य या नई डिवाइस पर फिर से व्हाट्सएप पर अपना नंबर पंजीकृत करता है, तो उपयोगकर्ता को उस पिन को दर्ज करने के लिए कहा जाएगा जिसे उसने पहली बार इस सुविधा का उपयोग करते समय सेट किया है. इस सुविधा का उपयोग करते समय उपयोगकर्ता को अपना ईमेल पता इनपुट करने के लिए भी कहा जाता है. यदि उपयोगकर्ता इसे भूल जाता है तो पिन को रीसेट करने के लिए ईमेल पते का उपयोग किया जाता है. यदि व्यक्ति 'ए' किसी अन्य डिवाइस पर व्हाट्सएप पर व्यक्ति के नंबर के साथ पंजीकरण करने का प्रयास करता है, तो पिन 2FA के रूप में कार्य करेगा और अनधिकृत पहुंच को रोक देगा.
9. प्रत्येक पूछताछ के पूर्ण होने के बाद, सिस्टम गोपनीयता बनाए रखने के लिए 'कृपया अपने चैट इतिहास को हटाएं' का संदेश प्रदर्शित करेगा.



प्रणव बाजपेयी

परिचालन विभाग, के. का. मुंबई

Digital Payment and Settlement

OVERVIEW OF ANCIENT PAYMENT SYSTEM

Traditionally payment transactions used to happen through exchange of Goods and Services popularly called as Barter System. Since money or currency was not in existence in ancient times, goods were exchanged after evaluation of worth or value of the goods required by the other party in exchange. Therefore, barter system was a classical arrangement through which individuals got what they desired by giving out other commodities they do not require or have in surplus. Hence mutual benefit was estimated out of these exchanges. As value of exchange was totally dependent on demand of the commodity, sometimes it was hard to get a commodity exchanged.

In all such situations, fulfilling the exchange requirement as well as right valuation of the commodity used to be a challenge. Hence, money or currency was introduced in ancient times and economies started developing thereafter.

As economies evolved, the currencies were minted officially in the form of silver, gold, bronze, and coins made from different metals. Value was added to it. The paper currency was first introduced in 7th century, in Tang Dynasty in China. Currency and its trading measures evolved over the centuries across the globe.

In today's era, Govt. and regulated entities are responsible for managing and maintaining the money which are used for financial transactions in any form viz. in paper, plastic, or electronic form. Banking systems are in place for money valuation, trade, money circulation, lending, fund transfers etc.

EVOLUTION OF CURRENCY MODES IN INDIAN ECONOMY

Brick-and-mortar Banking is in-person banking wherein

customer visits a branch of his bank/financial institution for all his banking needs. Therefore, Banking and payments was done using instruments like cheque clearing, cash withdrawals through pink slips, DD's, Pay Order/Banker's cheque, ATM Cards for cash withdrawal using ATM machine etc.

The most popular paper-based instruments used in India are cheques and DDs which still holds 60% of non-cash transaction volume in the country. For smooth functioning of paper-based payments and their settlement. Reserve Bank had introduced MICR (Magnetic Ink Character Recognition) technology for speeding up the process with greater efficiency. Further Cheque Truncation System was introduced for automation of process electronically.

Electronic money is what we know as Credit Card or Debit Card which is also known as plastic money.

During early 2005, Payment system line Real Time Gross settlement (RTGS)/ National Electronic Fund Transfer (NEFT) were introduced into the economy as an electronic mode of fund transfer.

In 2008, bitcoin was introduced as first cryptocurrency. Systems like NACH, IMPS and UPI were introduced around the same time for a more safe, effective, and efficient mode of electronic payments. The evolution of money indicates technological and economic development of the country.

While keeping the objective of sustainable economic growth, innovation and customer centricity, RBI and government entities have been consistently working on evolution of its policy framework from time to time to meet the challenges of its increasingly complex economy.

PAYMENT AND SETTLEMENT ACT & DIGITAL PAYMENT

STRUCTURE IN INDIA

As a central bank, Reserve Bank of India (RBI) has been playing a key role in overall economic development of the country and has taken several initiatives for Safe, Secure, Sound, Efficient, Accessible and Authorized payment systems in the country.

As the means and ways of payments increased from physical mode to digital mode, there were more alternatives for domestic payments which were introduced over a period. Delivery channels like Mobile, internet banking were introduced besides branch, POS and atm banking for increasing the width and breadth of the payment alternatives. As the alternatives increased sporadically, the security risk and settlement risk also increased.

As electronic fund transfers are increasing, it is essential that all payments and related transactions be handled securely and are fenced with regulated guidelines. Therefore, to have a safe and robust payment process, RBI introduced the Payment and Settlement Act in 2007. This act is applicable to all payment systems such as credit card/debit card/smart card operations, money transfer operations or other similar operations in India. It broadly covers authorization rules in payment system, regulatory and supervisory controls by RBI, right and duties of system provider offenses and penalties to be imposed, settlement and dispute resolution mechanism etc.

RBI'S PAYMENT VISION FOR INDIAN ECONOMY:

As a Payment System is vital for the economic development, financial stability and financial inclusion of any country, RBI has a key objective of having safe, secure, reliable, accessible, affordable, and an efficient payment system. RBI has been taking a lot of initiative and has been releasing its Payment Vision documents periodically since 2001. The Government of India, RBI and all financial institutions have been relentlessly working on strategic direction and an implementation plan for payment and settlement systems in India. The most popular payment systems in India are UPI, IMPS, NEFT/RTGS, Adhar enabled payments (AePS), NACH, Rupay Debit and Credit Cards, CTS, e-RUPI, NETC Fastag, QR Code based payments, payments through Point of Sale (POS) terminals etc.

The journey of Payment system in India has been phenomenal in recent years. While RBI has already leveraged the SFMS (Structured Financial Massaging System) platform for various payment systems like NEFT, RTGS, LCBG etc, with ISO2022 message format adoption has a vision to expand it for seamless usage of cross border payments. With usage of mobiles many smart payment options are popular. The most

popular and loved payment mode is UPI (Unified Payment System) which allows users to transfer money from their account to beneficiaries' bank account in real time with single two-click factor authentication process. During the pandemic, UPI Payment volume increased to 1200% over the previous year. With its increasing popularity, NPCI (National Payment Corporation of India) is in the process of deployment of Rupay (domestic card scheme) and UPI (mobile payment solution) at international level.

Covid lockdown has completely changed people's mindset on digital payment adoption. During the lockdown, as a part of governments digital initiatives, honorable Prime Minister Modiji had launched QR Based voucher for covid-19 vaccination through identified banks for promoting cashless payment solution. Union Bank also actively participated in this initiative.

RBI has now announced to introduce CBDC (Central Bank Digital Currency) which is an electronic or digital form of cash which will be used as an alternative to fiat currency. India launched this digital currency called "e-rupee" in December 22 which will be primarily used for retail transaction. Initially it will be rolled out in cities like Mumbai, New Delhi, Bengaluru and Bhubaneshwar.

As a part of its vision document RBI which has set 5 goalposts of Integrity, Inclusion, Innovation, Institutionalization and Internationalization for achieving desired growth in Indian economy by 2025. RBI aims to register average annualized growth of 50% in UPI and IMPS/NEFT at 20%.

CONCLUSION

We have come a long way and achieved measurable transformation in terms of usage, access, and quality of financial and banking services. In this journey, the Govt. and RBI aim to do lot of technological innovation in payments for inclusive & sustainable economic growth of the country, it is important that every system that processes the transaction is secure and simple in use. While customer awareness and education should be the focus area for embracing new changes in the digital arena, Banks have a greater responsibility for adoption of RBI's payment vision and the implementation of necessary technology and infrastructure to roll out payment related initiatives in a timely manner.



Priya V. Choudhari

ULA – Digital Transformation, Powai

चेकों / लिखतों का संग्रहण एवं लिखतों का अनादरण

1. परिचय : भुगतान और निपटान प्रणालियों में तकनीकी प्रगति और कई बैंकों द्वारा परिचालन प्रणालियों और प्रक्रियाओं में किए गए गुणात्मक परिवर्तन को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने 1 नवंबर 2004 से पहले के अपने निम्न निर्देशों को वाणिज्यिक बैंकों से वापस ले लिया :

- स्थानीय / बाहरी चेकों का तत्काल क्रेडिट,
- स्थानीय / बाहरी लिखतों के संग्रहण के लिए समय सीमा एवं
- विलंबित वसूली के लिए ब्याज भुगतान.

इन अनिवार्य दिशा-निर्देशों को वापस लेने से बाजार की ताकतों, प्रतिस्पर्धा में आने, चेक और अन्य लिखतों के संग्रहण में दक्षता में सुधार करने में सक्षम होने की आशा प्रबल हो गई.

2. संग्रहण हेतु व्यवस्था:

2.1 **स्थानीय चेक:** स्थानीय रूप से देय सभी चेक और अन्य परक्राम्य लिखत केंद्र में प्रचलित समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत किए जाते हैं. निर्दिष्ट कट-ऑफ समय से पहले शाखा काउंटरो और शाखा परिसर के भीतर संग्रह बक्से में जमा किए गए चेक उसी दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए जाते हैं.

2.2 **बीटीएफ (बैच टू फाइल) मॉडल:** इस प्रक्रिया में शाखा द्वारा फिनेकल सिस्टम में डाटा प्रविष्टि की जाती है, वीसॉफ्ट पोर्टल में स्कैनिंग और सत्यापन किया जाता है और अंत में सीएचआई (क्लियरिंग हाउस इंटरफेस) को स्थानांतरित किया जाता है. बीटीएफ मॉडल जहां भी संगत स्कैनर उपलब्ध है वहां लागू होता है और शाखा में ही बाहरी समाशोधन गतिविधियां की जाती हैं

2.3 **सीटीएस चेक (सीटीएस आधारित क्लियरिंग सिस्टम के तहत चेक क्लियरिंग प्रक्रिया):** चेक ट्रंक्शन एक आहरणकर्ता द्वारा अदाकर्ता शाखा को जारी किए गए भौतिक चेक के प्रवाह को समाप्त करने की प्रक्रिया है. भौतिक जांचों को ट्रंक्टेड किया जाता है और चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवियों को संसाधित करने के लिए कैप्चर किया जाता है. भौतिक चेक प्रस्तुतकर्ता बैंक में ही रखे जाते हैं. डाटा के साथ कैप्चर की गई छवि का बैंकों में आदान-प्रदान किया जाता है.

3. स्थानीय / बाहरी / विदेशी चेक / लिखतों की वसूली के लिए समय सीमा:

3.1 स्थानीय चेकों के लिए समाशोधन में निधियों के निपटान की तारीख को वहन किया जाता है और खाताधारक को उस

केंद्र में प्रचलित वापसी समाशोधन मानदंडों के अनुसार T+1 या T+2 दिन पर धन निकालने की अनुमति होती है. चेक और अन्य लिखतों के लिए निम्नलिखित समय मानदंड लागू होते हैं:

- किसी अन्य केंद्र पर जमा हमारी किसी शाखा पर आहरित चेक / लिखत - उसी दिन
- अन्य बैंक पर आहरित चेक / लिखत और वसूली के लिए भेजे गए:
 - केंद्र जहां हमारे बैंक की शाखा है - अधिकतम टी+6 दिन
 - केंद्र जहां हमारे बैंक की कोई शाखा नहीं है:

केंद्र	अधिकतम समय सीमा (दिनों में)
राज्य की राजधानियाँ	7
बड़े शहर	10
अन्य स्थान	14

3.2 विदेशी मुद्रा में आहरित चेक : बैंक विदेशी मुद्राओं में आहरित और भारत के बाहर देय लिखतों के शीघ्र संग्रहण के लिए उन अन्य देशों में अपने संवाददाता बैंकों के साथ विशिष्ट संग्रहण व्यवस्था कर सकता है. बैंक अन्य देशों के लिए लागू कूलिंग अवधि को ध्यान में रखते हुए, संवाददाता बैंक के साथ बैंक के नोस्ट्रो खाते में आय की वसूली पर ग्राहक को क्रेडिट देता है.

3.3 अनादरित चेकों की वापसी / प्रेषण की प्रक्रिया

क. शाखाएं समाशोधन गृहों के माध्यम से प्रस्तुत अनादरित चेकों को बैंकों के समाशोधन गृहों के लिए समान विनियमों और नियमों के अनुसार संबंधित समाशोधन गृह के लिए निर्धारित वापसी नियमबद्धता के अनुसार लौटाता है.

ख. शाखा में दो खातों के बीच अंतरण के माध्यम से लेनदेन के निपटान के लिए शाखाओं को सीधे प्रस्तुत किए गए चेक के संबंध में, ऐसे अनादरित चेक आदाता / धारकों को तुरंत वापस कर देना चाहिए.

ग. चेक के अनादरण / वापसी के मामले में, भुगतानकर्ता बैंक को रिटर्न मेमो/आपत्ति पर्ची पर वापसी कारण कोड स्पष्ट रूप से इंगित करना चाहिए, जिस पर बैंक अधिकारियों के हस्ताक्षर/आद्याक्षर भी होने चाहिए.

- घ. भुगतान न किए गए चेक को बैंक के डाटाबेस में दर्ज पते पर 48 कार्य घंटों के भीतर डाक / कूरियर आदि द्वारा ग्राहक को वापस कर दिया जाना चाहिए, तथापि, यदि ग्राहक इसके लिए अनुरोध करता / करती है तो काउंटर पर वापस लौटाने के लिए इन्हें बैंक में रखा जा सकता है।
- ङ. जो चेक पे-इन स्लिप में उल्लिखित गलत खाता संख्या के साथ जमा किए जाते हैं, बैंक ऐसे चेक ग्राहकों को 48 कार्य घंटों के भीतर उल्लिखित पते पर वापस कर देता है। हालांकि, अपूर्ण पते, अपूर्ण फोन नंबर, पे-इन पर्ची पर उल्लिखित कोई फोन नंबर नहीं होने की स्थिति में, बैंक इन लिखतों को अधिकतम 3 महीने की अवधि के लिए रखने के लिए जिम्मेदार होता है।
- च. शाखाओं को समाशोधन के लिए प्रस्तुत चेकों की वापसी पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा व्यक्त की गई चिंता का संज्ञान लेने की आवश्यकता है। शाखाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रस्तुत किये गए चेक की वापसी भारतीय रिजर्व बैंक की प्रारंभिक सीमा अर्थात् प्रस्तुत किये गए कुल चेक के 10% से अधिक नहीं होनी चाहिए।

3.4 अनादरण की घटनाओं से निपटना :

3.4.1 रुपए 1.00 करोड़ और उससे अधिक के चेकों के नियमित अनादरण की घटनाओं का प्रबंधन

- क. ग्राहकों के बीच वित्तीय नियमबद्धता लागू करने की दृष्टि से, अपने बैंक ने चेक सुविधा के साथ खातों के परिचालन के लिए एक नियम शुरू करने का निर्णय लिया है कि एक करोड़ रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक के वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार पर्याप्त धनराशि के अभाव में अनादरण की स्थिति में विशेष खाते में आहरणकर्ता को कोई नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी एवम् बैंक अपने विवेक से चालू खाता बंद करने पर भी विचार कर सकता है।
- ख. यदि वित्तीय वर्ष के दौरान किसी विशेष खाते पर चेक तीसरी बार अनादरित होता है, तो संबंधित ग्राहक को एक चेतावनी सूचना (भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक) जारी की जानी चाहिए जिसमें उक्त स्थिति और चेक सुविधा के परिणामी रोक की ओर उनका ध्यान आकर्षित करना चाहिए। वित्तीय वर्ष के दौरान एक ही खाते में चौथी बार चेक अनादरित होने की स्थिति में, यदि बैंक खाता बंद करना चाहता है तो इसी प्रकार की चेतावनी सूचना (भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक) जारी करनी चाहिए।

3.4.2 रुपये 1.00 करोड़ से कम मूल्य के चेक के नियमित अनादरण की घटनाओं का प्रबंधन

- क. ऊपर उल्लिखित के अनुसार, ग्राहकों के बीच वित्तीय

नियमबद्धता लागू करने की दृष्टि से, अपने बैंक ने चेक सुविधा वाले खातों के परिचालन हेतु एक नियम शुरू करने का निर्णय लिया है कि 1.00 करोड़ रुपये से कम मूल्य के चेक के वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार पर्याप्त धनराशि के अभाव में अनादरण की स्थिति में, विशेष खाते में आहरणकर्ता को कोई नई चेक बुक जारी नहीं करनी चाहिए। बैंक अपने विवेक से चालू खाता बंद करने पर भी विचार कर सकता है।

- ख. यदि वित्तीय वर्ष के दौरान किसी विशेष खाते पर चेक चौथी बार अनादरित होता है, तो संबंधित ग्राहक को एक चेतावनी सूचना (भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक) जारी की जानी चाहिए जिसमें उक्त स्थिति और चेक सुविधा के परिणामी रोक की ओर उनका ध्यान आकर्षित करना चाहिए और परिणामस्वरूप चेक सुविधा बंद कर देनी चाहिए। वित्तीय वर्ष के दौरान एक ही खाते में पांचवीं बार चेक अनादरित होने की स्थिति में, यदि बैंक खाता बंद करना चाहता है तो इसी प्रकार की चेतावनी सूचना (भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक) जारी करनी चाहिए।

4. धोखाधड़ी को रोकने हेतु रैंडम नंबर के साथ चेक जारी करना

- 4.1 चेक से संबंधित धोखाधड़ी को रोकने के लिए, हमारे बैंक ने 27 नवंबर 2017 से चेक पर रैंडम नंबर की अतिरिक्त सुरक्षा सुविधा शुरू की है, इसके अनुसार सिस्टम शाखाओं / सेवा शाखाओं में रु. 2.00 लाख और उससे अधिक के चेक पासिंग के लिए रैंडम नंबर के लिए संकेत देता है।
- 4.2 इस दिशा निर्देश के अंतर्गत सभी ग्राहकों को अल्फ़ान्यूमेरिक रैंडम नंबर वाले चेक जारी किए जाने चाहिए। ग्राहकों को अपने पुराने चेक शाखाओं को भौतिक रूप से सौंपने चाहिए और ऐसे चेकों को सिस्टम में अभ्यर्पित के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए और भौतिक रूप से भी इन्हें रैंडम नंबर के साथ नए चेक जारी करने के तुरंत बाद नष्ट कर दिया जाना चाहिए।
5. अन्य: अदालत, उपभोक्ता फोरम या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी, बैंक के समक्ष अनादरित चेक से संबंधित किसी भी कार्यवाही में शिकायतकर्ता (अर्थात्, एक अनादरित चेक के धारक / प्राप्तकर्ता) की ओर से चेक के अनादरण के तथ्य को साबित करने के लिए साक्ष्य जोड़ने के उद्देश्य में बैंक पूरा सहयोग करता है और उन्हें चेक के अनादरण के तथ्य का दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत करता है।



अमित कुमार

परिचालन विभाग, के. का. मुंबई

वीडियो केवाईसी- ड्यू डिलिजेन्स को सहज और आसान बनाना



बैंक में जब ग्राहक खाता खुलवाने जाते हैं तो बैंक ग्राहक से उनकी जानकारी जैसे नाम, पता, उम्र, व्यवसाय आदि मांगता है, जिनके प्रूफ के तौर पर ग्राहक से कुछ दस्तावेज जैसे आधार कार्ड, पैन कार्ड, वोटर आईडी, मोबाइल नंबर आदि मांगे जाते हैं। ग्राहक की पहचान सत्यापित होने की यह प्रक्रिया पूरी होने के बाद ही उनका खाता खोला जाता है और इसी केवाईसी प्रक्रिया द्वारा ग्राहक का ड्यू डिलिजेन्स किया जाता है।

वीडियो कॉलिंग के माध्यम से जब यही केवाईसी यानी पहचान सत्यापित कराने की प्रक्रिया होती है तो उसे वीडियो केवाईसी (V-KYC) कहा जाता है। वीडियो केवाईसी एक प्रकार की डिजिटल सत्यापन (वैरिफिकेशन) की प्रक्रिया है। जिसमें किसी व्यक्ति की फोटो, पहचान प्रमाण पत्र (Identity Proof), पता प्रमाण पत्र (Address Proof) की सत्यापन की प्रक्रिया वीडियो कॉल की मदद से पूरी की जाती है।

इस प्रक्रिया के दौरान वीडियो कॉल की मदद से व्यक्ति की फोटो खींच ली जाती है। साथ ही साथ आधार कार्ड, पैन कार्ड आदि की फोटो भी वीडियो कॉल की मदद से ली जाती है या फिर ऐसे दस्तावेजों की इलेक्ट्रॉनिक कॉपियों (e-documents) को भी स्वीकार किया जाता है।

बैंकों और गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थानों (NBFCs) में वीडियो केवाईसी की इस प्रक्रिया को Video-Based Customer Identification Process (V-CIP) का नाम दिया गया है।

भारतीय रिजर्व बैंक के पत्र संदर्भ क्र. डीओआर. एएमएल. आरईसी. सं. 15 / 14.01.001 / 2021-22 दिनांक 10.05.2021 के अनुसार, वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP) चेहरे की पहचान के साथ ग्राहक की पहचान का एक वैकल्पिक तरीका है और RE (Regulated Entities) के एक प्राधिकृत प्राधिकारी द्वारा बिना किसी बाधा के, सुरक्षित, लाइव, ऑडियो-विजुअल आदान-प्रदान द्वारा स्थापित की जाने वाली प्रक्रिया को वीडियो केवाईसी कहते हैं।

रिजर्व बैंक ने नौ जून 2020 को, जबकि कोरोना काल था, वीडियो बेस्ड कस्टमर आईडेंटिफिकेशन प्रोसेस (video based customer identification process) यानी वी-सीआईपी (v-cip) का प्रयोग करने की इजाजत दी।

वीडियो केवाईसी के लिए जरूरी शर्तें

- वीडियो केवाईसी कराने वाले व्यक्ति की उम्र 18 वर्ष या उससे

अधिक होनी चाहिए।

- वह व्यक्ति भारत का नागरिक (Resident Indian individuals) होना चाहिए।
- सिर्फ व्यक्ति (Individuals) को ही इस्तेमाल की अनुमति है एचयूएफ, फर्म या कंपनी को नहीं।

वीडियो केवाईसी शुरू करने के पहले, ग्राहक के पास कुछ चीजें तैयार रहनी चाहिए-

- आधार कार्ड : आधार नंबर से जुड़े मोबाइल नंबर पर ही ओटीपी भेजा जाता है।
- पैन कार्ड (PAN Card): ग्राहक को अपने पैन कार्ड की मूल प्रति तैयार रखनी होगी।
- किसी भी वीडियो कैमरा युक्त मोबाइल, कंप्यूटर, लैपटॉप या टैबलेट से यह प्रक्रिया पूरी की जा सकती है।
- इंटरनेट कनेक्शन: वीडियो कॉल पर बातचीत के लिए इंटरनेट कनेक्शन होना चाहिए।



वीडियो केवाईसी कैसे होती है?

बैंक में अकाउंट खुलवाने के लिए Video KYC करने की प्रक्रिया के क्रम इस प्रकार हैं-

प्रणाली 1: ग्राहक को बैंक की वेबसाइट पर जाकर या फिर टेली-कॉलिंग के माध्यम से वीडियो केवाईसी के लिए आवेदन करना होगा और इसके लिए मुलाकात का समय (Appointment) तय करना होगा।

प्रणाली 2: बैंक की ओर से, ग्राहक को एक लिंक भेजा जाएगा। उस लिंक पर जाकर ग्राहक अपनी व्यक्तिगत पहचान संबंधी डिटेल्स भर सकते हैं, जैसे कि नाम, जन्म तिथि, पैन नंबर आदि।

प्रणाली 3: ग्राहक और बैंक अधिकारी के बीच तय हुए समय पर,

आमने-सामने की वीडियो कॉलिंग शुरू की जाएगी. डायनामिक वेरिफिकेशन कोड की मदद से यह प्रक्रिया पूरी की जाएगी साथ ही साथ रिकार्ड भी की जाएगी.

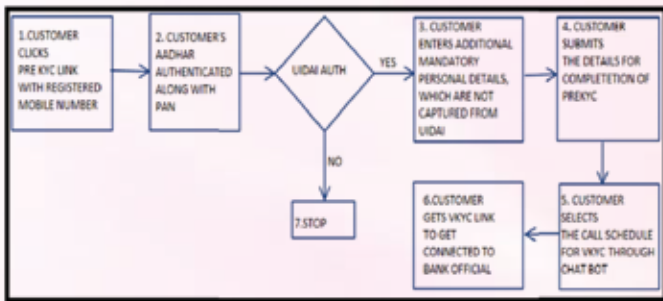
प्रणाली 4: वीडियो कॉल पर ग्राहक को अपना पैन कार्ड दिखाना होगा. अगर ग्राहक ने ई-पैन प्रस्तुत किया है तो फिर इसकी जरूरत नहीं होगी. ग्राहक की ओर से दिए गए पैन नंबर के डिटेल्स, उसे जारी करने वाली एजेंसी के डेटाबेस से सत्यापित किए जाएंगे.

प्रणाली 5: वीडियो कॉल के माध्यम से ही ग्राहक की फोटो ली जाएगी. बैंक अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि आधार या पैन डेटाबेस के साथ दर्ज ग्राहक की फोटोग्राफ और अन्य डिटेल्स मेल हो रहे हैं.

प्रणाली 6: जियोटैगिंग की मदद से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक भौतिक रूप से भारत में ही है. इन सारी चीजों का मिलान होने के साथ ही ग्राहक की वीडियो-केवाईसी पूरी हो जाती है.

प्रणाली 7: वीडियो केवाईसी की प्रक्रिया में, एकत्र हुए डिटेल्स के हिसाब से, भरे हुए आवेदन पत्र की पीडीएफ कॉपी ग्राहक को मिलेगी. इसे ग्राहक को ई-हस्ताक्षर की मदद से सत्यापित करना होगा. ई-हस्ताक्षर की प्रक्रिया ग्राहक ओटीपी, या डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट (DSC) की मदद से पूरी कर सकते हैं.

हमारे बैंक में ग्राहकों के लिए वीडियो-केवाईसी की प्रक्रिया प्रवाह निम्नानुसार है:



वीडियो केवाईसी में इस्तेमाल होने वाली तकनीकें

उपरोक्त विवरण से हमें जानकारी मिली कि वीडियो केवाईसी की प्रक्रिया में, निम्नलिखित तकनीकों की मदद ली जाती है.

फेसियल रिकोगनीशन (Facial recognition): इसमें कम्प्यूटराइज्ड तरीके से ग्राहक के चेहरे के लक्षण कैचर किए जाते हैं.

डायनामिक वेरिफिकेशन कोड (Dynamic Verification code): किसी सिस्टम या सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करते हुए परीक्षण करने को डायनामिक वेरिफिकेशन कहा जाता है.

एआई एनेबल्ड ओसीआर (AI enabled OCR): Optical character recognition यह ऐसी तकनीक होती है, जिसमें static documents जैसे कि कागज के फॉर्म आदि को ऐसे इलेक्ट्रॉनिक फॉर्मेट में बदल दिया जाता है, जिसे आसानी से सर्च और एडिट किया जा सके.

जियोटैगिंग (Geotagging) : यह तकनीक ग्राहक की Live location तय करने के लिए इस्तेमाल की जाती है. वीडियो केवाईसी पूरी करते वक्त वह व्यक्ति भारत में मौजूद है कि नहीं इससे सुनिश्चित किया जा सकता है.

वीडियो केवाईसी कितनी सुरक्षित है ?

सुरक्षा, मजबूती और एंड टू एंड एन्क्रिप्शन सुनिश्चित करने के लिए, RE(Regulated Entities) सॉफ्टवेयर और सुरक्षा ऑडिट वी-सीआईपी(V-CIP) एप्लिकेशन को रोल आउट करने से पहले उसका सत्यापन करेगा.

दृश्य-श्रव्य बातचीत को स्वयं के डोमेन से शुरू किया जाएगा, न कि तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता से. V-CIP प्रक्रिया इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित अधिकारियों द्वारा संचालित की जाएगी.

ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी को सुनिश्चित करने के लिए, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और फेस मैचिंग जैसे नवीनतम उपलब्ध तकनीक की सहायता लेने के लिए RE(Regulated Entities) को प्रोत्साहित किया जाता है. हालांकि, ग्राहक की पहचान की जिम्मेदारी RE(Regulated Entities) की होती है.

जहां बैंक मित्रों की सेवाओं का उपयोग किया जाता है बैंक उन बैंक मित्रों का विवरण रखेंगे. बैंक मित्र केवल ग्राहक की ओर से प्रक्रिया को सुगम बना सकते हैं और V-CIP के दूसरी ओर मौजूद अधिकारी अनिवार्य रूप से एक बैंक अधिकारी होना चाहिए.

वीडियो केवाईसी के फायदे

1. वीडियो केवाईसी में ग्राहक सारी प्रक्रिया घर बैठे बैठे ही कर लेते हैं और बैंक शाखा जाने की जरूरत नहीं पड़ती.
2. सारे दस्तावेजों की डिजिटल कॉपी प्रस्तुत की जा सकती है अतः कागजी दस्तावेज जमा नहीं करने पड़ते हैं
3. ग्राहक के सारे डिटेल्स ऑनलाइन दर्ज होने से गलती होने की गुंजाइश कम रहती है
4. कोई फोटो प्रति वगैरह न लगने से ग्राहक का पैसा बचता है और कोई अन्य शुल्क भी नहीं लगता
5. सी-केवाईसी में स्वचालन- वीडियो केवाईसी के माध्यम से खोले गए खाते के लिए शाखाओं को कोई सी-केवाईसी करने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि पूरी प्रक्रिया स्वचालित है.



गीतांजलि साहू
स्टा.प्र.केंद्र, भुवनेश्वर

मैथिल कोकिल, कवि विद्यापति



मैथिल कवि कोकिल, रसासिद्ध कवि विद्यापति, तुलसी, सूर, कबीर, मीरा सभी से पहले के कवि हैं। 'महाकवि कोकिल विद्यापति' का पूरा नाम 'विद्यापति ठाकुर' था। धन्य है उनकी माता 'हाँसिनी देवी' जिन्होंने ऐसे पुत्र रत्न को जन्म दिया, धन्य है बिस्फी गाँव जहाँ कवि कोकिल ने जन्म लिया। विद्यापति का जन्म उत्तरी बिहार में मिथिला के वर्तमान मधुबनी जिले के बिस्फी (अब बिस्फी) गाँव में एक शैव ब्राह्मण परिवार में हुआ था। किसी भी लिखित प्रमाण का अभाव है जिससे यह पता लगाया जा सके कि महाकवि कोकिल विद्यापति ठाकुर का जन्म कब हुआ था। विद्यापति मिथिला के ओइनवार वंश के विभिन्न राजाओं के दरबार में रहे। विद्यापति सर्वप्रथम कीर्ति सिंह के दरबार में थे, जहाँ उन्होंने 'कीर्तिलता' की रचना की, जो एक लंबी स्तुति-कविता थी। उनकी ज़्यादातर रचनाएं 1380 और 1406 के बीच की हैं, इस दौरान उन्होंने लगभग पाँच सौ प्रेम गीत लिखे। इसके बाद उन्होंने जिन गीतों की रचना की, वे शिव, विष्णु, दुर्गा और गंगा की भक्तिपूर्ण स्तुतियां थीं।

लोगों की धारणा यह है कि महाकवि अपने पिता गणपति ठाकुर के साथ बचपन से ही राजदरबार में जाया करते थे। विद्यापति शिव एवं शक्ति दोनों के प्रबल भक्त थे। शक्ति के रूप में उन्होंने दुर्गा, काली, भैरवी, गंगा, गौरी आदि का वर्णन अपनी रचनाओं में यथेष्ट किया है।

विद्यापति की मिथिला के राजा शिवसिंह से भी अच्छी मित्रता थी, शिवसिंह ने भी सिंहासन पर बैठते ही विद्यापति को अपना गृह ग्राम बिस्फी प्रदान किया। शिवसिंह के अनुकूल संरक्षण और दरबारी माहौल ने मैथिली में लिखे प्रेम गीतों में विद्यापति के प्रयोगों को प्रोत्साहित किया। विद्यापति की कविताएं शृंगारिक हैं और उनकी रचनाओं में राधा - कृष्ण, साधारण स्त्री-पुरुष के रूप में परस्पर प्रेम करते हैं। विद्यापति की दृष्टि में कृष्ण और राधा शृंगार रस के नायक-नायिका ही थे। इनकी रचनाएं आज भी बिहार तथा पूर्वांचल के क्षेत्रों में प्रसिद्ध हैं तथा इन्हें लोकगीतों के रूप में बड़े ही उत्साह से गाया जाता है। किसी भी वैवाहिक तथा मांगलिक कार्यक्रम में विद्यापति के गीतों को गाना आनंद का विषय होता है। राधा की वन्दना-विषयक एक पद देखिए-

देखदेख राधा-रूप अपार. अपुरुष के बिहि आनि मिला ओल..

खिति-बल लावनि-सार. अंगहि अंग अनंग मुरछायत, हेरए पडए अधीर.

अन्य कवियों की भांति विद्यापति के काव्य में नायक-नायिका भेद नहीं है। इनका साहित्य प्रेम के वशीभूत है।

विद्यापति मैथिली और संस्कृत कवि, संगीतकार, लेखक, दरबारी और राज पुरोहित थे। वह शिव के भक्त थे, लेकिन उन्होंने प्रेम गीत

और भक्ति वैष्णव गीत भी लिखे। उन्हें 'मैथिल कवि कोकिल' (मैथिली के कवि कोयल) के नाम से भी जाना जाता है।

विद्यापति का प्रभाव ओडिशा, बंगाल से होते हुए पहुंचा। ब्रज बोली में सबसे प्रारंभिक रचना, विद्यापति द्वारा लोकप्रिय एक कृत्रिम साहित्यिक भाषा, रामानंदा राय, ओडिशा के राजा, गजपति प्रतापरुद्र देव के गोदावरी प्रांत के राज्यपाल के रूप में वर्णित है। वह चैतन्य महाप्रभु के शिष्य थे। उन्होंने चैतन्य महाप्रभु को अपनी ब्रजबोली कविताओं का पाठ किया, जब वे पहली बार उनसे गोदावरी नदी के किनारे राजमुंदरी में मिले, राजमुंदरी 1511-12 में ओडिशा राज्य की दक्षिण प्रांतीय राजधानी थी। ओडिशा साहित्य में विद्यापति की कविताओं से प्रभावित अन्य उल्लेखनीय कवि चंपति राय और राजा प्रताप मल्ल देव (1504-32) थे।

बंगाली वैष्णव जैसे चैतन्य और चंडीदास ने वैष्णव भजनों के रूप में राधा और कृष्ण के बारे में विद्यापति के प्रेम गीतों को अपनाया। मध्यकाल के सभी प्रमुख बंगाली कवि विद्यापति से प्रभावित थे। नतीजतन, एक कृत्रिम साहित्यिक भाषा, जिसे ब्रजबोली के रूप में जाना जाता है, सोलहवीं शताब्दी में विकसित की गई थी। ब्रजबोली मूल रूप से मैथिली है (जैसा कि मध्ययुगीन काल के दौरान प्रचलित था) लेकिन इसके रूपों को बंगाली की तरह दिखने के लिए संशोधित किया गया है।

मिथिला के लोगों को 'देसिल बयना सब जन मिट्टा' का सूत्र देकर विद्यापति ने उत्तर बिहार में लोकभाषा के प्रति जनचेतना को जीवित करने का हरसंभव प्रयास किया।

विद्यापति के समय की भाषा, प्राकृत - देर से व्युत्पन्न अवहट्ट, पूर्वी भाषाओं जैसे मैथिली और भोजपुरी के शुरुआती संस्करणों में परिवर्तित होना शुरू हो गया था। इस प्रकार, इन भाषाओं को बनाने पर विद्यापति के प्रभाव को इटली में दांते और इंग्लैंड में चासर के समान माना जाता है।

कवि विद्यापति की संस्कृत में की गई रचनाएं पुरुष परीक्षा, भू-परिक्रमा, लिखनावली, शैवसर्वश्वसार, शैवसर्वश्वसार प्रमाणभूत पुराण-



संग्रह, गंगावाक्यावली, विभागसार, दानवाक्यावली, दुर्गाभक्तिरंगिणी, गयापतालक एवं वर्षकृत्य आदि एक ओर इनके गहन पाण्डित्य के साथ इनके युगद्रष्टा एवं युगसृष्टा स्वरूप की साक्षी हैं, तो दूसरी तरफ कीर्तिलता एवं कीर्तिपताका महाकवि के अवह भाषा पर सम्यक ज्ञान के सूचक होने के साथ-साथ ऐतिहासिक साहित्यिक एवं भाषा सम्बन्धी महत्त्व रखनेवाली आधुनिक भारतीय आर्य भाषा का अनुपम ग्रन्थ हैं. विद्यापति का एक पद देखिये -

जय जय भैरव असुर-भयाउनि, पसुपति-भामिनि माया.
सहज सुमति बर दिअहे गोसाउनि अनुगति गति तुअ पाया
बासर-रैनि सबासन सोभित चरन, चंद्रमनि चूड़ा.
कतओक दैत्य मारि मुँह मेलल, कतन उगिलि करु कूड़ा
सामर बरन, नयन अनुरंजित, जलद-जोग फुल कोका.
कट-कट बिकट ओठ-पुट पाँड़रि लिधुर-फेन उठ फोका
घन-घन-घनन धुधुर कत बाजए, हन-हन कर तुअ काता.
विद्यापति कवि तुअ पद सेवक, पुत्र बिसरु जनि माता

अर्थात् -

राक्षसों को आतंकित करने वाली भैरवी शिवानी तुम्हारी जय हो! तुम्हारे चरणयुगल ही इस दास के लिए एकमात्र सहारा हैं... देवी, मैं तुमसे 'सहज सुबुद्धि' का ही वरदान के रूप में याचना कर रहा हूँ. दिन-रात तुम्हारे चरण शव-आसन पर शोभित हैं. तुम्हारा सीमंत चंद्रमणि से अलंकृत है. कितने ही दानवों को मारकर तुमने अपने मुँह के अंदर डाल लिया, कितने ही दानवों को तुम हज़म कर गई हो... उगल दिए जाने पर कितने ही दानव सीठी (निःसत्त्व) बनकर धूल में मिल गए हैं. तुम्हारी सूरत साँवली है. आँखें लाल-लाल हैं. लगता है, बादलों में लाल-लाल कमल खिले हैं. पंखुड़ियों जैसे होंठ हैं तुम्हारे, जिनसे कट-कट की विकट आवाज़ निकल रही है. खूनी रंग के झाग बुलबुले पैदा कर रहे हैं. मेखला (करधनी) के घुँघरुओं से झन-झन-झनन घन-घन-घनन की मीठी आवाज़ निकल रही है. तुम्हारी कृपाण प्रहार करने के लिए हमेशा तैयार रहती है. तुम्हारे चरणों का सेवक विद्यापति कवि कहता है कि हे माँ अपने इस पुत्र को कभी न भूलो -

मिथिला के लोगों में यह बात आज भी व्याप्त है कि जब महाकवि विद्यापति काफी उम्र के होकर रुग्ण हो गए तो अपने पुत्रों और परिजनों को बुलाकर यह आदेश दिया-

'अब मैं इस शरीर का त्याग करना चाहता हूँ. मेरी इच्छा है कि मैं गंगा के किनारे गंगाजल को स्पर्श करता हुआ अपने दीर्घ जीवन की अन्तिम सांस लूँ. अतः आप लोग मुझे गंगालाभ कराने की तैयारी में लग जाएं. कहरिया को बुलाकर उस पर बैठाकर आज ही हमें सिमरिया घाट (गंगातट) ले चलें.'

परिवार के लोगों ने महाकवि की आज्ञा का पालन करते हुए चार कहरियों को बुलाकर महाकवि के जीर्ण शरीर को पालकी में सुलाकर सिमरिया घाट गंगालाभ कराने के लिए चल पड़े - आगे-आगे कहरिया

पालकी लेकर और पीछे-पीछे उनके सगे-सम्बन्धी. रात-भर चलते-चलते जब सूर्योदय हुआ तो विद्यापति ने पूछा: "भाई, मुझे यह तो बताओ कि गंगा और कितनी दूर है?"

"ठाकुरजी, करीब पौने दो कोस." कहरियों ने जवाब दिया. इस पर आत्मविश्वास से भरे महाकवि एकाएक बोल उठे: "मेरी पालकी को यहीं रोक दो. गंगा यहीं आएगी." "ठाकुरजी, ऐसा संभव नहीं है. गंगा यहाँ से पौने दो कोस की दूरी पर बह रही है. वह भला यहाँ कैसे आएगी? आप थोड़ा धैर्य रखें. एक घंटे के अन्दर हम लोग सिमरिया घाट पहुँच जाएंगे." "नहीं-नहीं, पालकी रोके" महाकवि कहने लगे, "हमें और आगे जाने की जरूरत नहीं. गंगा यहीं आएगी. अगर एक बेटा जीवन के अन्तिम क्षण में अपनी माँ के दर्शन के लिए जीर्ण शरीर को लेकर इतनी दूर से आ रहा है तो क्या गंगा माँ पौने दो कोस भी अपने बेटे से मिलने नहीं आ सकती? गंगा आएगी और जरूर आएगी."

इतना कहकर महाकवि ध्यानमुद्रा में बैठ गए. पन्द्रह-बीस मिनट के अन्दर गंगा अपनी उफनती धारा के प्रवाह के साथ वहाँ पहुँच गई. सभी लोग आश्चर्य में थे. महाकवि ने गंगा को दोनों हाथ जोड़कर प्रणाम किया.

इसके पश्चात् उन्होंने गंगा स्तुति की. इस गंगा स्तुति का अर्थ कुछ इस प्रकार स्पष्ट किया जा सकता है:- 'हे माँ पतित पावनि गंगे, तुम्हारे तट पर बैठकर मैंने संसार का अपूर्व सुख प्राप्त किया. तुम्हारा सामीप्य छोड़ते हुए अब आँखों से आँसू बह रहे हैं. निर्मल तरंगोंवाली पूज्यमती गंगे! मैं कर जोड़ कर तुम्हारी विनती करता हूँ कि पुनः तुम्हारे दर्शन हों. मेरे एक अपराध को जानकर भी क्षमा कर देना कि हे माँ! मैंने तुम्हें अपने पैरों से स्पर्श कर दिया. अब जप-तप, योग-ध्यान की क्या आवश्यकता? एक ही स्नान में मेरा जन्म कृतार्थ हो गया. विद्यापति तुमसे (बार-बार) निवेदन करते हैं कि मृत्यु के समय मुझे मत भूलना.'

इस तरह से गंगा के प्रति महाकवि ने अपनी अटूट श्रद्धा दिखाई और इसके बाद ही उन्होंने जीवन की अन्तिम सांस इच्छानुसार गंगा के किनारे ली. महाकवि गंगा लाभ करना चाहते थे, लेकिन उम्र की अधिकता के कारण गंगा तक पहुँचने में लाचार थे. उन्होंने आह्वान किया तो गंगा प्रकट हुई और वह उसमें समा गए. वह तिथि थी, कार्तिक धवल त्रयोदशी. इस तिथि को देशभर में बसे मैथिल हर साल विद्यापति स्मृति पर्व मनाते हैं.

कालान्तर में विद्यापति के वंशज किसी कारणवश बिस्फी को त्यागकर सदा के लिए सौराठ गाँव (मधुबनी जिले में स्थित समागाछी के लिए प्रसिद्ध गाँव) आकर बस गए. आज महाकवि के सभी वंशज इसी गाँव में निवास करते हैं.



समीर चन्द्र झा
क्षे.का, भोपाल (दक्षिण)

Management of Operation Risk

Introduction: Operating risk is one of the most important risks that financial institutions face. It is defined as the risk of loss resulting from inadequate or failed internal processes, people and systems, or external events. Our Bank is one of the largest public sector bank in India and like any other bank, it faces a number of operating risks. It is imperative to handle operating risks in order to protect its assets and reputation.

While undergoing daily activities, branches are not complying with standard norms which losses generat operating risk and are converted into to the Bank. Below are a few pointers, which if adhered to, operation risk the can be mitigated. Let us understand this mechanism in the following manner.

1. The first step in handling operating risks is to identify them in time, and their address, mitigate & company.

i. Security Aspect:

- Has an emergency alarm system been installed at the Branch?
- Is it working satisfactorily?
- Are the gun licenses valid and all retainers' names entered?
- Are all the important keys (such as those of strong Room, FBR safe for keeping security forms etc.) handled by authorized officials and a register maintained?
- Are the Routers, network cables etc. properly covered and locked in switch boxes?
- Are the ATM power and network cables properly concealed? Is power switch of ATM machine inside?
- Is the ATM machine properly grouted?
- Is CCTV & camera functional? are periodical backups available?

ii. Handling of Cash, Gold Ornaments, etc.:

- Is the Cash Department enclosure security system bolted from within at all times?
- Have effective arrangements been made to prevent the entry of strangers/intruders in the cash Department at all times?
- Are the cashiers seated in enclosures which can be locked from inside? Have they been provided with locks for their drawers containing cash?
- Do they invariably check their enclosures when they are at their desks and lock the drawers containing cash and cabins when they leave their seats?
- Does the Head Cashier and the Joint Custodian closely supervise the counting or packing of currency notes within the strong room?

- Are proper arrangements being made for segregation and safe keeping of safe deposit articles/gold ornaments pledged to the Bank?
- Whether surprise check of cash, gold is made? Whether there is significant amount of coins held in the branch?
- Whether Gold is kept in gold pouches & sealed properly and numbers recorded in Finacle? After every use the different pocket or pouch to be used?
- Have mutilated/cut notes been verified by the Branch Manager periodically? Whether guidelines are followed for accepting certain types of cut notes/ slightly mutilated/soiled notes.
- Whether figures of cash receipts and cash payments are checked daily with reports generated by computer system?
- Are the counterfoils in respect of cash issued only after they are countersigned by Head Cashier and entered in Finacle?
- Are all the late receipts and payments of cash, authorized by Branch Manager and shown separately in Cash Balance Book?

iii. Customer Accounts:

- Are the New Accounts which are not more than 6 months old monitored?
- Are letters of thanks being sent to account holders the very next day when new accounts are opened? Whether accounts have been frozen in case of return of letter of thanks?
- Do the staff members exercise caution while handling transactions for large amounts which are not commensurate with earlier transactions in old accounts?
- Are photographs of illiterate depositors held on record and scanned in the system?
- Do the passing officials satisfy themselves about the signatures on instruments before these are passed in the system?
- Are all accounts periodically scrutinized to avoid becoming inactive/ dormant?
- Is close monitoring of cash withdrawals for large amounts made? Presentation of third-party cheques, drafts etc., followed by cash withdrawals to be thoroughly checked/ probed.
- Are signatures of dormant/ inoperative accounts being available in the system while making them active and on cheques/withdrawal slips being compared with at the time of first drawing?

- Are notional transactions happening after changing the status of accounts from dormant to active?
 - Are AOF, Signature cards, other documents kept under proper custody as per laid down procedure & only authorized person given authority to handle these documents? These must be kept in FBR safe/strong room.
 - Is the complete address along with Pin code available in Finacle? Invalid Pin code the pin code can be an operational risk as articles will not be delivered at the right place.
 - Is proper care taken to verify the identity and signature of depositor for issue a duplicate Passbook?
 - Are 'KYC' guidelines issued by the bank followed for opening of new accounts?
 - In case of deposit accounts not operated for 10 years, there can be a loss if these accounts are transferred in DEAF Accounts.
 - Are customers staff being aware of recent simplification process of ReKYC? Pending ReKYC is fraught with risk.
 - Keeping CKYC pending bears risk.
 - Availability of mobile number and email address in the account will mitigate the risk and open the channel for communication.
 - Has income range/ turnover properly entered in the account? Are transaction within the income range or turnover?
- iv. General:
- Has the Branch been provided with an ultraviolet detector lamp (path finder)? and used regularly? Is it in working condition?
 - What action has being taken with regard to circulars issued from time to time cautioning branch staff to be on guard to prevent occurrence of frauds/irregularities attempted at other branches?
 - Are these being discussed at periodical meetings with the branch staff?
 - Are the arrangements for systematic and safe keep of records/vouchers satisfactory?
 - Are old records sent to record keeping agency (enforcement agencies) at regular intervals? and maintained both in physical and digital mode and can be easily accessed at the time of need. List of records can be seen in the My Diary Portal also.
 - Is there proper control over the custody of security forms? Are all security items maintained in inventory management system in Finacle?
 - Is utilization of security forms (like DD, Deposit Receipts) verified? Are blank security forms allowed to remain in the dual custody of authorized persons?
- Are undelivered cheque books kept under lock & key? Is a follow up made for delivery?
 - Are unused security items destroyed or not?
 - Whether mandatory & exceptional reports are generated and duly vouched by the BH & DBH.
 - Is scrutiny of daily vouchers done by Branch Manager/ Officer-in Charge on regular basis and entered in voucher register?
 - Whether Bank's special crossing stamp is branded immediately on receipt of all the instruments received for clearing/collection?
 - Whether cheques of ₹50000.00 & above duly scanned in the ultraviolet machine?
 - Whether every complaint is attended immediately and closed after reference to the Controlling Authority? Any delay may cause complaint to ombudsman and advisory/ award can occurred.
 - Whether impersonal accounts like Sundry/ Suspense/ POB are reconciled daily? Please note that outstanding entry older than 6 months invites 100% provision and it impact the profitability of the Bank.
 - Cash-in-Hand and balances with other bank should be hold minimum, the surpluses being remitted to near-by chest branches/ authorized designated branch for credit to Principal Account with RBI. The cash retention limit should be adhered to, it will not only mitigate risk; but also increase the profitability of the branch.
 - Whether customers drawing cheques of ₹2.00 lakhs and above in CTS clearing are using Positive Pay System of the Bank.
 - What are the manual processes in the branch? More manual process, more risk.
 - Whwther reconciliation happening daily? Are pointing entries of office accounts maintained? Are there any adverse nature of entries in office account like sundry accounts in debit and suspense account in credit?
 - Is OTMS, EFRMS alerts responded within TAT? Any delay is prone to high risk.
- v. Staff
- Whether Rotation of duties is carried out as per guidelines?
 - Whether regular scrutiny is made the staff accounts?
 - Whether lifestyle of the staff is within their means?
 - How is the behavior of frontline staff to the customers? What is their knowledge/ awareness level? What is level of soft skills?
 - What is the commitment level of staff to TAT?
- vi. Advances:
- Whether advances are not granted beyond discretionary

powers of Branch Managers.

- Whether discretionary powers exercised are reported to Controlling Authority through Control Returns within prescribed time.
 - Compliance certificates to be submitted before releasing sanctioned limits.
 - The drawings in the loans/advance's accounts should be permitted strictly within the drawing power which must be duly authenticated by the Branch Manager authorized officer. Excess drawings should be permitted with proper permission of Controlling Authority and should be recorded.
 - The stocks/articles pledged/hypothecated/charged to the bank must be inspected periodically.
 - All loan accounts must be reviewed well before (at least two months) expiry of the limits. Any unhealthy feature noticed should be brought to the notice of the Controlling Authority.
 - Sanctions within discretion are not made to grant any loan to self or near relatives of branch manager.
 - Branch Manager should extend credit facilities based on proper appraisal of financial statements etc.
 - Caution should exercised against attempts by borrowers floating various companies in order to facilitate sanction of larger limit ostensibly within the discretionary powers of the sanctioning authority obviating the need to put up the proposal to higher authorities for sanction.
2. Managing Operation Risks: Once operating risks have been identified, the branch must develop and implement strategies to manage them. The key strategies that can be used to manage its operating risks are:
- i. Implementing Robust Internal Controls: Branch/Offices can mitigate operating risks by implementing robust internal controls which include compliance of policies and procedures. The branch should also have clear lines of responsibility and accountability for each function to ensure that everyone knows their role in mitigating operating risks.
 - ii. Training Employees: Another key strategy for managing operating risks is to train the employees. Branch/ ROs can ensure that its employees are well-trained in all aspects of the bank's operations.
 - iii. Strict compliance of Regular Audits: Bank has a system in place to manage operating risks by conducting regular audits covering all areas of the bank's operations. The audit identifies the areas of weakness and provides recommendations for improvement, which should be complied & implemented in true spirit.
 - iv. Strengthening of Digital Platform: Migrating the

customers to digital platform can rule out risk on certain critical are as of any bank's operations. It will not only reduce the cost of operations but entice the customers to adopt more products. Our Bank is managing the operating risks by investing in robust IT systems that are designed to identify and mitigate potential risks. Branches should monitor their digital transaction report made available in the My Diary portal and sent by MIS department. Branches are advised to promote use of digital channels, to mitigate the risk.

- a) Mobile Banking (Vyom)
 - b) WhatsApp Banking (Uvconn)
 - c) Internet Banking
 - d) SMS Banking
 - e) IVR Facility
 - f) Use of ATM/CDM Machines
 - g) Debit Card
 - h) Credit Card
 - i) Online Opening of Saving Bank Account
 - j) Digital Document Execution
 - k) Doorstep Banking
 - l) Straight Through Loan Processing Applications
- v. Continuous use of My Diary Portal: Using My Diary portal exhaustively and focusing particularly on Alerts and Default accounts can mitigate the operation risk of the branch significantly. The portal vehemently focuses on compliances and caution on emerging risk.
- vi. Developing a Crisis Management Plan: In addition to the strategies above, the branch should also develop a crisis management plan. This plan should outline how the branch will respond to any potential crisis, such as a major security breach or natural disaster. The plan should include procedures for communication, disaster recovery, and business continuity.

Conclusion : A branch can manage operating risks by identifying and implementing robust internal controls, training employees, complying with regular audits, implementing IT systems, and developing a crisis management plan. By taking these steps, the branch can protect its assets, reputation, security and continuity to risk free services.



Subhash Sharma
Operations, C.O., Mumbai

future of ATM, Debit Cards and Cash Recycler Machines



Automated Teller Machines (ATMs) and debit cards have revolutionized the way people access and manage their financial resources. These technologies have made it possible for people to transact, withdraw cash, and check their account balances without the need to visit a bank. As a result, ATMs and debit cards have become an integral part of the financial landscape.

EVOLUTION & DEVELOPMENT : The evolution of ATM and debit card technology has been rapid and significant. The first ATM was introduced in the 1960s, and since then, technology has undergone numerous upgrades and innovations. Today, most ATMs are connected to the internet and offer a wide range of services beyond just cash withdrawals, such as the ability to deposit cheques, pay bills and transfer funds between accounts. Debit cards, which were introduced in the 1970s, have also become more sophisticated.

One potential development is the increasing use of mobile banking and digital payments, which may lead to a decrease in the use of traditional ATMs and debit cards. However, it is also possible that the use of these technologies will continue to grow alongside the adoption of mobile banking and digital payments. Recycler machines, which are used to deposit and dispense cash, may also become more widespread as they can improve the efficiency of financial transactions.

Significant growth has been observed in terms of increased on-site ATMs. There has also been a steady growth in offsite ATMs due to increase in contracts offered to MSPs with an aim to garner higher penetration in the market and improve retail banking for the customers. Remarkable growth has been observed in White Label ATMs.

Access to cash for many in India was essential during various lockdowns imposed by the Government in Covid time. The ATM machines in India played a critical role in ensuring that consumers had access to cash and wider banking services while branches had reduced hours of work and customers wanted to avoid face-to-face or in branch interactions completely.

The future of ATM and debit card technology is likely to evolve. One possibility is the integration of biometric authentication methods, such as facial recognition or fingerprint scanning, which could make it even more difficult for unauthorized users to access financial accounts. Additionally, the increased use of mobile banking apps and other digital payment systems

may lead to a decline in the use of physical debit cards.

The introduction of cash recycler machines represents another significant development in the way that people access and manage their financial resources. These machines, which are designed to accept deposits of cash and dispense the same denominations of cash, have several advantages over traditional cash registers or ATMs. For example, they can accurately count and sort cash, reducing the risk of errors or theft.

Despite these advantages, the future of cash recycler machines is somewhat uncertain. While they are likely to continue to be used in certain settings, such as casinos or large retailers, it is unclear whether they will gain widespread adoption in other sectors. One potential obstacle is the high upfront cost of purchasing and installing these machines, which may deter smaller businesses from adopting them. Additionally, the increasing use of digital payment methods may lead to a decline in the overall demand for cash, which could ultimately reduce the need for cash recycler machines.

FUTURE TRENDS : The ATM Managed Services Market in India is expected to grow owing to the higher deployment of ATM machines, especially Cash Recycling Machines. Increasing number of bank branches and the dependency on managed Service Providers would fuel the future growth of ATM managed services in India. The diversified service offerings provided by certain MSPs will also help in raising revenues in the near future.

The ATM Managed Services revenue in India is expected to grow over the next few years, with the increasing demand for managed services by the banks in rural and semi-urban areas.

In conclusion, the future of ATM debit cards and cash recycler machines are likely to involve a mix of continuity and change. While these technologies have already undergone significant evolution and are likely to continue to evolve in the future, it is difficult to predict exactly how they will change or what new technologies will emerge.



Neha Gaur

ULA, Digital Transformation
Powai, Mumbai

नागरहोल अभयारण्य

‘नागरहोल अभयारण्य’ को पहले राजीव गांधी राष्ट्रीय उद्यान के रूप में जाना जाता था, जिसका नाम ‘नागराहोल’ नदी के नाम पर रखा गया था, जिसका कन्नड़ भाषा में शाब्दिक अर्थ है ‘सर्प नदी’ (नागरा = सर्प; होले = नदी). नागरहोल अभयारण्य, ब्रह्मगिरी वन्यजीव अभयारण्य द्वारा पश्चिमी घाटों के अन्य क्षेत्रों और बांदीपुर टाइगर रिजर्व द्वारा पूर्वी घाटों के क्षेत्रों में बाघों और हाथियों के लिए एक महत्वपूर्ण संपर्क आवास बनाता है.

नागरहोल मैसूर एवं कोडागु के 847.981 वर्ग किमी क्षेत्रफल में फैला हुआ है. नागरहोल कर्नाटक में एक महत्वपूर्ण टाइगर रिजर्व है जो प्रोजेक्ट टाइगर और प्रोजेक्ट एलिफेंट के अंतर्गत संरक्षण का एक प्रमुख केंद्र है. संरक्षित क्षेत्र अनेक मांसाहारी और शाकाहारी जीवों जैसे : बाघ, तेंदुआ, एशियाई जंगली कुत्ते, आलसी भालू, एशियाई हाथी, गौर, चीतल, मुंटजेक (एक प्रकार का हिरण), चार सींगों वाला मृग, जंगली सुअर, माउस हिरण आदि का भरण-पोषण करता है. नागरहोल, दक्षिण में वायनाड वन्यजीव अभयारण्य (केरल) एवं दक्षिण पूर्व में बांदीपुर टाइगर रिजर्व से सटा हुआ है. पार्क में काफी संख्या में धाराएँ तथा छोटी-छोटी नदियाँ हैं. ‘काबिनी’ और ‘तारका’ जलाशय क्रमशः पार्क के उत्तर तथा दक्षिण-पूर्वी भाग में स्थित एक विशाल जल निकाय है. देश में कॉर्बेट और काजीरंगा बाघ अभयारण्यों के बाद क्रमशः उच्च घनत्व वाले बाघों की आबादी

के कारण नागरहोल को उनमें से एक माना जाता है. इसमें कई विस्मयकारी परिदृश्य एवं अद्भुत जलधाराएँ शामिल हैं जो एक साँप की तरह मुड़ती हैं, वन्यजीव उत्साही (प्रेमियों) एवं आगंतुकों को अपनी प्राकृतिक सुंदरता से चकित करती हैं. नागरहोल अभयारण्य अपनी अद्भुत किस्म के पक्षियों से पक्षी-प्रेमियों के लिए भी एक अवसर प्रदान करता है जिसके कारण नियमित रूप से उत्साही लोगों के साथ इस जगह पर आते हैं.

जी आर हरिप्रसाद

ब्याडरहल्ली-मागड़ि रोड़ शाखा,
क्षे.का. बेंगलूरु (उत्तर)





भविष्य का शाखा बैंकिंग

टेक्नोलॉजी ने वास्तव में शाखाओं के अस्तित्व पर एक सवालिया निशान खड़ा कर दिया है। कोर बैंकिंग प्रणाली (CBS) बैंकिंग में क्रांति लेकर आई है। बैंकिंग उद्योग नई-नई तकनीकों जैसे आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, बिग डेटा, बैंकिंग ऑफ थिंग्स, ब्लॉक चेन को अपनाने के लिए तैयार ही नहीं उत्सुक भी है और इसीलिए सवाल है कि बैंक शाखाओं का भविष्य में क्या होने वाला है। देश के अन्दर बैंकिंग में दो उदाहरणों को लें तो पता चलेगा कि शायद भविष्य में बैंक शाखाओं का कोई अस्तित्व ही नहीं रह जायेगा। पहला उदाहरण है गूगल पे (Google Pay) एवं दूसरा उदाहरण है पेटीएम (PayTM)। दोनों ही वित्तीय संस्थाओं की कोई भी शाखा नहीं है लेकिन फिर भी बैंकिंग लेनदेन में सबसे ज्यादा संख्याओं का रिकॉर्ड बनाते हैं। 2017 में पीक के बाद से भारत का PSB शाखा नेटवर्क 4% सिकुड़ गया है।

पिछले दशकों में हुई शाखाओं के समेकन और समापन के विपरीत, आने वाले बदलाव ग्राहकों की इच्छा से अधिक संचालित हुए हैं। एक सर्वेक्षण में पाया गया कि संयुक्त राज्य में, 88 प्रतिशत वयस्कों ने कहा कि उन्हें लगता है कि उन्हें अभी भी एक भौतिक शाखा की आवश्यकता है। चलिए जानते हैं भविष्य की बैंकिंग शाखाओं के बारे में।

- **क़ानूनी रूप से जरूरी कार्य के निष्पादन में** : बंधक आवेदन और नवीनीकरण जैसी सेवाओं के लिए जहाँ पर उपस्थिति अनिवार्य है वहाँ पर लोग क़ानूनी रूप से जरूरी कार्यों के निष्पादन के लिए शाखाओं में आएंगे। जैसे किसी पेचीदा मामले में सलाह देना या किसी कठिन समस्या का हल निकालने में मदद करना। डेटा के आधार पर ग्राहक के व्यक्तिगत अनुभवों को बेहतर बनाना।
- **आर्थिक सलाहकार के रूप में** : शाखा के कर्मचारियों का भविष्य में मुख्य काम ग्राहकों को व्यक्तिगत तौर पर सहायता प्रदान करना और उनके पोर्टफोलियो का प्रबंधन करना होगा। आज भी भारतीय समाज के लोग वित्तीय निर्णय लेने में अपने आपको बहुत पीछे पाते हैं, उन्हें सही जानकारी का अभाव है। बैंक की शाखाएं वास्तव में इस स्थान को भर सकती हैं। एक आर्थिक सलाहकार के रूप में बैंक की शाखाओं का भविष्य बहुत उज्ज्वल नज़र आता है। बैंक अपने सभी स्थानों को मित्रवत बनाने की कोशिश कर रहे हैं - ग्राहक शाखा में एक डिजिटल, व्यक्तिगत अनुभव की मांग करता है। नए युग में, अब विशेषज्ञ बैंकों का चलन बढ़ता जा रहा है, जैसे कि छोटी बचत का बैंक, माइक्रो फाइनेंस संस्थाएं, पेमेंट बैंक आदि।
- **पोर्टफोलियो मैनेजर की सेवाओं के लिए** : पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवा लगातार प्रतिलाभ देने के उद्देश्य से आपके निवेश का पेशेवर रूप से प्रबंधन करती है। यह नियमित समीक्षा, मजबूत जोखिम प्रबंधन फ्लेक्सिबिलिटी जैसी सभी निगरानी समस्याओं से आपको

राहत प्रदान करती है और इसे उच्च निवल मूल्य वाले निवेशों के लिए एक आदर्श निवेश मार्ग बनाती है। बैंक अपनी शाखाओं एवं कर्मचारियों को इसका प्रशिक्षण देकर या विशेषज्ञों की मदद लेकर शाखाओं का उपयोग कर रहे हैं। शेयर मार्केट से लोगों की अपनी अलग-अलग अपेक्षाएं होती हैं। कुछ व्यक्ति लंबी अवधि के लिए छोटी रकम खर्च करना चाहते हैं, जबकि संस्थागत निवेशकों के पास लंबे समय की निवेश सीमा के साथ अधिक राशि होती है। पोर्टफोलियो प्रबंधक अपने ग्राहकों के अपेक्षित रिटर्न और जोखिम झेलने की क्षमता को जानने के लिए उनसे बातचीत करते हैं। पोर्टफोलियो प्रबंधन क्षेत्र में सफलता के लिए कई आवश्यक कौशल हैं। पोर्टफोलियो प्रबंधक होने का अर्थ है कई निवेश निर्णय लेना।

- **उन्नत इंटरफेस के साथ शाखा में वित्तीय एवं डिजिटल शिक्षा** : वित्तीय साक्षरता का अर्थ है - धन के सही ढंग से उपयोग को समझने की क्षमता। दूसरे शब्दों में इसका मतलब किसी व्यक्ति में मौजूद कौशल तथा ज्ञान से है जिनके बल पर वह सोच समझकर प्रभावशाली निर्णय ले पाता है। वित्तीय शिक्षा का अर्थ होता है, धन के बारे में सही जानकारी प्राप्त करना, जिससे हम अपने धन का सही प्रबंधन करते हुए, अपने वित्तीय भविष्य को सुरक्षित एवं बेहतर बना सकें। विभिन्न देशों में वित्तीय साक्षरता की स्थिति अलग-अलग है। आज भारत में इसकी बेहद आवश्यकता है जहाँ आज भी वित्तीय साक्षरता की स्थिति अत्यंत ही दयनीय है। बैंक की शाखाएं वास्तव में इस दिशा में एक अमूल्य योगदान प्रदान कर सकती हैं। आज भी हमारे देश की एक बड़ी आबादी वित्तीय शिक्षा की बहुत कम जानकारी रखती है। बैंक वित्तीय शिक्षा की ऑनलाइन सामग्री को अधिक-से-अधिक भाषाओं में उपलब्ध कराने का लक्ष्य रखकर गाँव-गाँव में एक जागृति उत्पन्न कर सकते हैं।
- **स्वयं सेवा (self-service)** : शाखाएं एक लॉबी की तरह काम कर सकती हैं। इस लॉबी में बना एक सेल्फ-सर्विस ज़ोन, जो शहरी शाखाओं में चौबीसों घंटे सर्विस पहुँचा सकता है। यहाँ, ग्राहक आधुनिक, खुली जगह में एटीएम, प्रेषण, निकासी और जमा के लिए स्व-सेवा उपकरण, टैबलेट से सुसज्जित सिमुलेशन (ऋण, आदि) के लिए समर्पित स्थान, स्वयं-सेवा स्कैनर, स्टेटमेंट प्रिंटर, कैश-डिपॉजिट मशीन और बहुक्रियाशील उपकरणों का उपयोग कर सकते हैं, जो कि भविष्य की बैंकिंग भी होने वाली है। सूचना प्रौद्योगिकी के आने के बाद बैंकों में एक डिजिटल क्रांति



आ गई। जैसे-जैसे उद्योगों में डिजिटलीकरण बढ़ रहा है, ग्राहक को भी उनकी जरूरत के अनुसार ढाली जा सकने वाली विशिष्ट बैंकिंग चाहिए।

- **एक कर सलाहकार की भूमिका :** कर सलाहकार की पहली और सबसे महत्वपूर्ण जिम्मेदारी ग्राहकों को तार्किक वित्तीय सलाह प्रदान करना है, विभिन्न रणनीतियों को डिजाइन करना जो ग्राहक के वित्तीय बकाया को कानूनी ढांचे के भीतर कम करने में मदद करते हैं, कर सलाहकार देनदारियों को कम करने और ग्राहकों को करों की गणना करते समय उपलब्ध विकल्पों के बारे में शिक्षित करने में सहायता करता है। कराधान और वित्तीय प्रबंधन एक बहुत बड़ा स्पेक्ट्रम है। बैंक की शाखाएं विशेषज्ञों को नियुक्त कर व्यापक कर प्रबंधन समाधानों में सहायता के लिए अपने कौशल और विशेषज्ञता का उपयोग कर सकती हैं।
- **ग्राहकों की मदद करने के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से लाइव सलाहकार की भूमिका निभाना :** ग्राहकों की मदद करने के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से लाइव सलाहकार के रूप में बैंक की शाखाएं एक बेहतर तकनीकी सहयोग प्रदान कर सकती हैं जो कि वास्तव में बहुत सस्ता भी होगा। हम वास्तव में जानकारी को बनाए रख सकते हैं और उच्च स्तर पर ग्राहकों को सिखा सकते हैं - विशेष रूप से डिजिटल टूल जैसे स्क्रीन शेयरिंग, YouTube लाइव स्ट्रीमिंग, और बहुत कुछ। वीडियो कांफ्रेंसिंग तकनीक दुनिया के सभी कोनों से शिक्षार्थियों को एक स्थान पर लाने में सक्षम है। नतीजतन, अलग-अलग राय, अनुभव, विश्वास और पालन-पोषण वाले लोग वित्तीय ज्ञान को सीखने की समृद्धि में इजाजा करते हैं। कंटेनर वीडियो कांफ्रेंसिंग ऑफर में क्रॉस-कल्चरल बॉन्डिंग और शेयरिंग होती है। बदले में, यह बातचीत को खोलता है और ऑनलाइन सीखने के वातावरण को बढ़ावा देता है। वीडियो कांफ्रेंसिंग कर्मचारियों एवं ग्राहकों के लिए बहुत बड़ी सुविधा है। वीडियो कांफ्रेंसिंग पर निर्भर पाठ्यक्रम का अर्थ स्वतंत्रता और लचीलापन है। वे पूर्णकालिक या अंशकालिक हो सकते हैं और ग्राहक चलते-फिरते अपने काम को अपने साथ ले जा सकते हैं।
- **शाखा के भीतर कैफे स्थान :** भौतिक शाखाओं में लगातार बदलाव हो रहे हैं और ऐसा लगता है कि बैंक शहरों में, ग्रामीण इलाकों में, सड़कों पर और मॉल में पहले से कहीं ज्यादा तेजी से पुनर्विचार और नवीनीकरण कर रहे हैं। नई बैंक शाखा नकदी के कारखाने की तरह कम और हमारे पसंदीदा कॉफी लाउंज की तरह अधिक दिख रही है। नए लाइफस्टाइल स्पेस को टेक जनरेशन को ध्यान में रखकर डिजाइन किया जा रहा है, और यह उनकी बैंकिंग और लाइफस्टाइल जरूरतों को पूरा करने के लिए अत्यधिक डिजिटल अनुभव प्रदान करता है। इसमें रिटायरमेंट प्लानिंग के लिए इंडस्ट्री-फर्स्ट वीआर कॉर्नर है, जहां ग्राहकों को गाइड किया जाता है कि उन्हें अपनी रिटायरमेंट लाइफस्टाइल की दिशा में कैसे काम करना है। शाखा में, ग्राहक नकदी जमा

और निकासी दोनों को नकदी सेवा मशीनों पर कर सकते हैं - मशीनें भी अपने एटीएम कार्ड की सीमा से अधिक नकदी निकासी की अनुमति देती हैं। एक शाखा को एक कैफे कहना केवल रूपक नहीं है, यह सटीक भी है, क्योंकि कई शाखाएं पहले से ही ग्राहकों को मुफ्त में कॉफी पीने में मदद करने के लिए आमंत्रित करती हैं। कैश मशीनों के अलावा, वीडियो टेलर मशीन (वीटीएम) के माध्यम से चौबीसों घंटे ग्राहकों के लिए बैंकिंग सेवाएं भी उपलब्ध हैं, जो उन्हें गैर-नकदी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करती हैं जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग टोकन या डेबिट कार्ड जारी करना या बदलना। जिन ग्राहकों को सहायता की आवश्यकता होती है, वे लाइव वीडियो के माध्यम से तत्काल 'फेस-टू-फेस' सहायता प्राप्त करने में सक्षम होती हैं।

- **रोजगार स्किल के निर्माण में :** RSETI ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान हैं, जो ग्रामीण विकास मंत्रालय (MoRD) की एक पहल है, जो उद्यमिता विकास की दिशा में ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण और कौशल उन्नयन प्रदान करने के लिए देश के प्रत्येक जिले में समर्पित बुनियादी ढांचा है। RSETI का प्रबंधन बैंकों द्वारा भारत सरकार और राज्य सरकारों के सक्रिय सहयोग से किया जाता है। बैंकिंग शाखाएं इस दिशा में अपना जबरदस्त योगदान दे रही हैं और भविष्य में इनके और इस्तेमाल की आवश्यकता है। इस दिशा में कुछ सफल कदम निम्नलिखित हैं-

- ग्रामीण युवाओं का उद्यमिता विकास
- तमिलनाडु के कराईकुडी में कार्यरत प्रशिक्षु
- नाथद्वारा, राजस्थान में महिला सिलाई कार्यक्रम
- पंजाब नेशनल बैंक द्वारा हमीरपुर में इलेक्ट्रॉनिक्स मरम्मत प्रशिक्षण
- आरयूडीएसईटीआई, बीजापुर में से एक में परिधान प्रशिक्षण कार्यक्रम

निष्कर्ष : बैंकिंग टेक्नोलॉजी जितनी तेजी से बदल रही है उससे एक बात निश्चित तौर पर कही जा सकती है कि आने वाले समय में शाखाओं का महत्व बिलकुल अलग तरह से प्रभावित होगा। भविष्य में बैंक शाखाएं बहुत अलग तरह की भूमिका अदा करेंगी। बैंको को ग्राहक केंद्रित मॉडल को अपना कर अपने शाखा विस्तार का अनुकूलन करना होगा व पेशेवर सेवाओं में आना होगा। ग्राहकों को उत्कृष्ट बैंकिंग अनुभव देने के लिए, अपनी उद्योग पद्धतियों को आसान बनाना ही बैंक का प्रमुख उद्देश्य होगा तो शाखा का अस्तित्व हमेशा ही स्वीकार्य होगा।



सचिन बंसल
स्टा.प्र.म., बेंगलूरु

Various Aspects of Grievance Redressal Policy and its importance

Being a citizen of a democratic country, one always has the right to knock the doors of justice whenever troubled by the state machinery. However, knowing merely this much is not enough. One must be aware which door exactly to knock and how will the person opening it, resolve my grievance.

Many a times they do not require escalation to critical processes of justice, such as litigation in court or complaints to tribunal. Grievances lurking around issues of denial of service or hostile attitude of staff, etc. are effectively redressed by institution's internal consumer complaint settlement system.

The Grievance Redressal Policy of Union Bank of India is very novel and effective, and has been implemented in 2021-22.

A - Customer Rights : Before scouring for remedies, know your rights! The Charter of Customer Rights as well as Article 5.3 of UBI Grievance Redressal Policy (hereafter GRP) recognizes 5 types of rights which find mention as under:-

- i) Right to Fair Treatment,
- ii) Right to Transparency, Fair and Honest Dealing,
- iii) Right to Suitability,
- iv) Right to Privacy; and
- v) Right to Grievance Redressal and Compensation.

If you concede that any of your above listed rights have been violated, time to read the next section.

B - Definition of Complaint and Grounds of Raising One: Article 6.3 of UBI GRP provides for the definition of complaint, which goes as follows:-

"A Complaint is communication to the bank through any means (Oral/written/Email etc.,) which expresses the dissatisfaction about any aspect of the Banks Products, Services, Employee behaviour/attitude, Processes, systems etc."

Article 7 of the policy provides for reasons of lodging a complaint by a customer. There are 14 grounds for the same, enumerated as under:-

- i) Not resolving the customers query timely,
- ii) Not directing the customer properly,

- iii) Lack of Product Knowledge amongst staff,
- iv) Technical Issues,
- v) The attitudinal aspects of dealing with the customers,
- vi) Not adhering to Standard Practices,
- vii) Not adhering to Regulatory Guidelines,
- viii) Non-transparency in selling products and services,
- ix) Mis-selling of products,
- x) Misbehavior by officials,
- xi) Delay in providing Service,
- xii) Cumbersome Process and Practices,
- xiii) Non-availability of services as per EASE agenda,
- xiv) Non-availability of basic facilities leading to delay in services etc.

C - Where to raise the complaint:- There are multiple mechanisms of escalating a complaint. The ones relevant for this article have been reproduced as under:-

- i) Through Branch – Complaint Box / Complaint Register- Complaint book is also made available at all the branches. A customer can obtain it from the branch manager, record his grievances therein and obtain acknowledgement.
- ii) Telephonic Calls / Call Centre- : Complaints can also be lodged at UBI's Contact Centre on toll free number 1800222244, 18002082244 accessible 24 hours.
- iii) On-Line Complaints:- Online Complaints can be raised either at U-Mobile application, or through bank's website. Direct link to lodge a complaint goes as follows -<https://www.unionbankofindia.co.in/english/grievances-redressal.aspx>.
- iv) Through e-mails:- Complaints, pertaining to the grounds mentioned, can also be lodged via e-mails at 'cgo@unionbankofindia.com' or "customer@unionbankofindia.com". Complaints received by e-mail shall be acknowledged by e-mail.
- v) Submission in hard copy:- While above 4 mechanisms seem more consumer-friendly, complaints can also be

submitted in hard copies to respective branches, or Regional Offices / Zonal Offices.

vi) Via post- Customers who are not very tech savvy and whose written grievances are not being accepted by local branches can post them directly to the Chief Grievance Redressal Officer, as below :

The Principal Nodal Officer cum Chief Grievances Redressal Officer

Union Bank of India, Customer Care Unit, Operation Department, Central Office, The Arcade, Tower-4, IInd floor, World Trade Centre, Cuffe Parade, Mumbai-400005

D - Recording of Complaints:- So as to ensure that complaints once raised, do not stay confined to the registers, it is recorded in a portal. Complaint Management System i.e. Operation Customer Relationship Management System (OCRM) is made available to record complaints received online at Customer Care Unit, Central Office, Mumbai, Call Centre at Bangalore & Mumbai, Digital Banking Department (DBD), Department of Information Technology(DIT), ROs, ZO's and Branches.

As per the role, Customer Care Unit will be coordinating with the branches, Regional offices, Field General Managers Office regularly. Customer, who lodges the complaint online through Bank's Website, Internet Banking, Mobile Banking etc. receive automatic acknowledgement of his/her complaint along with a reference number on his/her Registered Mobile No./Mail.

All complaints, received by RO's/ZO's or RGRO's/FGRO's are to be entered into OCRM for tracking and closure of complaint. Each complaint entered into OCRM is attended to by Customer Care Unit (CCU) of the Bank.

All complaints lodged in OCRM package are uploaded in My Diary Portal to help the branches to know the outstanding complaints of their Branch/Region in order to speed up redressal of the same.

E - Time Limits / Limitation Periods:- Every Complaint needs to be resolved within a Turn Around Time (TAT), which finds mention in Article 17.3.1 of Grievance Redressal policy of UBI. The time line for resolution of complex and critical legal complaints is 30 days.

The maximum cases reported are misbehavior of staff which must be dealt with and resolved in 15 days. Death claims must be settled in 20 days. Internet banking/ATM/ Debit Card issues all within 7 days.

Overall, robustness in the process is ensured by capping the time limits and instituting individual responsibility of officials.

F - Escalation Matrix:- Complaints, once lodged, shall be escalated to higher authorities in the undersigned format:-

i) Escalation Matrix for General Complaints:-

Level. no.	Authorities	Day of Lodging	Days available for Redressal
1.	Branch /Call Center/ O C R M G e n e r a l Complaints other than Pension / Loan or Staff Behaviour Related	1st Day	1st - 5th Day (5 days)
2.	Regional Level	6th Day	6th - 8th Day (3 days)
3.	Field General Manager Officer (FGMO) Level	9th Day	9th Day (1 day)
4.	Central Office / Principal Nodal Officer	10th Day	10th Day (1 day)

ii) Escalation Matrix for Pension/Loan/Staff Behavior Related Complaints:-

Level no.	Authorities	Day of Lodging	D a y s available for Redressal
1.	Pension/Loan/Staff Behaviour Related Complaints	1st Day	1st - 4th Day (4 days)
2.	Regional Level	5th Day	5th - 7th day (3 days)
3.	FGMO level	8th Day	8th - 10th (3 days)
4,	Central Office / Principal Nodal Officer	11th day	11th - 14th day (4 days)

The next step of resolution of grievance is Ombudsman - which in Indian context is R.B.I. However, complaint before ombudsman can only be lodged once a customer has taken recourse to remedies offered by grievance resolution mechanism of the institution.

So, the complaints, if not resolved in time get escalated to Banking Ombudsman, Consumer Forum, Litigation in court etc. Customers approaching to higher authority for redressal may lead to Order against the Bank.

Further, a complaint is officially closed by receiving a letter of satisfaction by the customer. Consumer awareness is the central idea and consumer satisfaction, the foundation of Union Bank of India.



Pooja Arora
UMFB, R.O. Kanpur



प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा विज्ञान भवन में 3 नवंबर, 2022 को आयोजित एक भव्य कार्यक्रम में नैतिकता तथा सदाचार पर कॉमिक पुस्तिकाओं की सीरीज का डिजिटल विमोचन किया गया. उक्त पुस्तिकाएं हमारे सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्य एवं सुप्रसिद्ध कार्टूनिस्ट श्री आलोक भार्गव द्वारा केंद्रीय सतर्कता आयोग हेतु

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के सहयोग से बनाई गई हैं. यह 11 पुस्तिकाओं की एक सीरीज है. इन पुस्तिकाओं में छात्रों तथा नागरिकों को नैतिकता की शिक्षा देने तथा भ्रष्टाचार से संघर्ष करने की प्रेरणा है. यह पुस्तिकाएं सरल भाषा में अपना संदेश देती हैं. इस कड़ी की प्रथम पुस्तिका है- 'साथ है तो संभव है', इस पुस्तिका में केंद्रीय सतर्कता आयोग में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया बताई गई है. इस कड़ी की अन्य पुस्तकें हैं- आवाज उठाओ, ईमानदारी का इनाम, कर्तव्य सर्वोपरि, ना को अपनाओ, भ्रष्टाचार मिटाओ, सेवा में सत्यनिष्ठा, नैतिकता एक जीवन शैली, स्वार्थ से टकराव, फिल सम्मिट एंड रिलैक्स, प्रशिक्षण निवारक संसाधन, सार्वजनिक खरीद. इन पुस्तकों का उद्देश्य है कि नागरिक भ्रष्टाचार के खिलाफ आगे बढ़े और सतर्क नई पीढ़ी तैयार हो.



Mrs. Archana Agrawal (Manager, Digital Banking Department, R.O. Raipur) received a certificate from Mr. Prashant Agrawal, Senior Superintendent of Police Raipur (CG)

for prompt response against fraudulent cyber theft from the accounts of victims. She provided all the details regarding cash withdrawal location and other bank's ATM machine, which helped in finding the culprit.



दि. 16.12.22 को काशीपुर शाखा -2 के श्री रमेश भट्ट ने सुश्री अफ़रोज जहां द्वारा नकदी काउंटर पर भूलवश अधिक दिए 10000 रुपये सकुशल लौटाकर ईमानदारी की मिसाल कायम की है



Master Aarav Ranjan Jha S/o Mr. Rajiv Ranjan Jha, Senior Manager, RO Delhi Central won the 1st prize in SKCI 9th National Karate Championship 2022 organised by Shotokan Karate Council of India on 25th December 2022 at Hari Mandir, Ram Setu hall, GTB Nagar, Delhi. At the age of 9 Years he is a gold Medal Winner defeating his opponent in 7 seconds.



क्षे.का. राजमंडी में कार्यरत स्टाफ श्री एम. वेणु दुर्गा प्रसाद की सुपुत्री सुश्री एम. मोहनि कैरवि विजयवाड़ा में आंध्र प्रदेश, सरकार के खेल प्राधिकरण द्वारा आयोजित राज्य स्तरीय टेनिस चैम्पियनशिप में 10 वर्ष आयुवर्ग के तहत विजेता हुईं.



श्री कुलदीप पाठक, सहायक प्रबंधक, एमएसएमई विभाग, केंद्रीय कार्यालय के सुपुत्र स्वास्तिक पाठक ने आईएमएस इंडिया एबाक्स (एबीएसयूएस) द्वारा आयोजित अंतर्राष्ट्रीय विज्युअल प्रतियोगिता, 2022 की श्रेणी- ए3 में प्रथम उपविजेता का स्थान प्राप्त किया है.



श्री कारुण्य किरण केदारे पुत्र- श्री किरण केदारे, प्रबंधक, परिचालन विभाग ने दिनांक 06 नवंबर 2022 को बाळासाहेब म्हात्रे कॉलेज, पन्ना इंग्लिश हाईस्कूल, बदलापुर में वीराधा इंटरप्राइजेज़, बदलापुर द्वारा प्रायोजित एवं सूरज तायकोंडो अकादमी द्वारा आयोजित ठाणे जिला स्तरीय जूनियर एवं सीनियर तायकोंडो प्रतियोगिता, 2022 में स्वर्ण पदक जीता है.



क्षे.का., राजमंडी की वीरभद्रपुरम शाखा में कार्यरत स्टाफ श्री जी अमर (प्रबंधक) ने बेंगलूरु में आयोजित 31वीं 'सेंट वर्ल्ड मेमोरी चैम्पियनशिप 2022 (भारतीय संस्करण) प्रतियोगिता' में 'वयस्क श्रेणी' के तहत 'रैंडम कार्ड्स' इवेंट में तीसरा स्थान प्राप्त किया.

ASBA (Application Supported by Blocked Amount)

Definition: ASBA means “Application Supported by Blocked Amount”. ASBA is an application by an investor containing an authorization to Self-Certified Syndicate Bank (SCSB)/ Intermediaries to block the application money in the bank account, for subscribing to an issue. If an investor is applying through ASBA, his application money shall be debited from the bank account only if his/her application is selected for allotment after the basis of allotment is finalized. In ASBA IPO applicants accounts do not get debited until shares are allotted to them.

ASBA is stipulated by India’s Capital Market Regulator SEBI and available from most of the banks operating in India. It was initially introduced by SEBI w.e.f. 01.09.2008. It is available in all public issues through the Book Building route both Initial Public Offerings (IPOs) & Follow on Public Offerings (FPOs) as well as Rights Issues. It allows the investors’ money to remain with the bank till the shares are allotted after the IPO.

Currently as per SEBI guidelines all three categories of investors, i.e. Retail Investors, Qualified Institutional investors and Non-Institutional Investors making application in Public/ Rights issue shall mandatorily make use of ASBA facilities.

Initial Public Offer (IPO): An initial public offering under as stock launch is a public offering in which shares of a company are sold to retail individual investors and institutional investors. An IPO is typically underwritten by an investment bank who also arrange for the shares to be listed on one or more stock exchanges.

An ASBA investor shall submit an ASBA physically electronically through the internet banking facility or Unified Payment Interface, to the Bank (with whom, the account is to be blocked.) The Bank shall then block the application money in the bank account specified in the ASBA, on the basis of an authorization given by the account holder in the ASBA. The application money shall remain blocked in the bank account till finalization of the basis of allotment of the issue or till withdrawal/ failure of the issue or till withdrawal/ rejection of the application, as the case may be. The application data shall thereafter be uploaded by the Bank in the electronic bidding system through a web enabled interface provided by the Stock Exchange. Once the basis of allotment is finalized, the Registrar to the Issue shall send an appropriate request to the Bank for unblocking and transferring the requisite amount to the issuer’s account designated for this purpose. In case of withdrawal/ failure of the issue, the amount shall be unblocked by the Bank on receipt of information from the pre-issue merchant bankers through the concerned Registrar to the Issue.

In public issues and rights issue, all investors have to mandatorily apply through ASBA. Under ASBA physical application facility, investors can apply in any public/ rights issues by using their bank account. Investors can also apply for IPOs through online/ electronic mode/UPI platform. An investor submits the ASBA

form after filling the relevant details, to the bank branch by giving an instruction to block the amount in their account. In turn, the bank will upload the details of the application in the bidding platform.

Eligibility of Investors for ASBA: The following investors are eligible to apply through ASBA-

In public issues: All investors i.e. Individuals, Non-Institutional Bidders and Qualified Institutional Bidders, etc. are eligible to apply through ASBA in public issues;

In rights issues: All shareholders of the issuer company as on the record date provided if he/ she/it:

- is holding shares in dematerialized form and has applied for entitlements and /or additional shares in the issue in dematerialized form;
- has not renounced his/ her entitlements in full or in part;
- is not renounce to the Issue;
- applies through a bank account maintained with SCSBs.

ASBA Retail Application: Individuals can apply upto limit of Rs. 2.00 lacs under retail application category.

ASBA Non - Retail Application. Presently non- retail applications are above Rs.2.00 lac.

Syndicate ASBA: Syndicate ASBA is a process where brokers collect applications from public, and then deliver it to banks branches where applicant maintains his account.

Benefits of ASBA:

- The investor need not block his/ her bank account to the extent of the application money by payment through cheque.
- Till debit of the application amount on the basis of allotment, funds in the investor account continues to earn interest on application money.
- The ASBA facility is hassle free and does not involve any cost.
- The investors do not have to bother about refunds as in ASBA only an amount proportionate to the securities allotted is taken from the bank account when his/her application is selected for allotment after allotment is finalized.
- Customer can revise/ withdraw the bid before the end of the issue in the prescribed format with the bank or online if applied through online mode.



Kumar Deewaker Narayan Jaiswal
Operations Department, C.O. Mumbai



Positive Pay System A Measure Towards Fraud Avoidance

With increase in digital use in banking services, the present-day banking system has evolved better, faster and error free. However, it has exposed gullible customers towards lot of risks. Despite an increase in digital transactions, cheques still remain the best option due to its conventionality, feel of physical touch and trust of both drawer and payee. Businessmen use it as a tool of trust and convenience and the option of having a gap between issuance and payment to creditor. Organizations like educational institutions, land registry offices, fee collecting units depend more on its physical form of record keeping: As a result, the number of transactions through cheque has been increasing day by day despite digitalization of banking products. Of course, CTS is a form of digitalization only.

RBI, IBA, NCPI and other regulating authorities have issued a number of operational guidelines on cheque payment and clearing system for the protection and safeguard of a customer. One such recently issued guideline is Positive Pay System for Cheque Truncation System.

The Developmental and Regulatory Policies dated August 6, 2020 was issued wherein Reserve Bank of India (RBI) had announced introduction of Positive Pay System for Cheque Truncation System (CTS).

1. The concept of Positive Pay involves a process of reconfirming key details of large value cheques. Under this process, the issuer of the cheque submits electronically, through channels like SMS, mobile app, internet banking, ATM, WhatsApp banking etc., certain minimum details of that cheque (like date, name of the beneficiary / payee, amount, etc.) to the drawee bank, details of which are cross checked with the presented cheque by CTS. Any discrepancy is flagged by CTS to the drawee bank and presenting bank, who would take redressal measures.
2. Accordingly, National Payments Corporation of India (NPCI) has developed the facility of Positive Pay in CTS and made it available to participant banks. Banks, in turn, have enabled it for all account holders issuing cheques for amounts of ₹50,000 and above.
3. Only those cheques which are compliant with above instructions will be accepted under dispute resolution mechanism at the CTS grids. Member banks may

implement similar arrangements for cheques cleared / collected outside CTS as well.

4. Banks are advised to create adequate awareness among their customers on features of Positive Pay System through SMS alerts, display in branches, ATMs as well as through their web-site and internet banking.

Our Bank has published the following details for the benefit of all concerned customers on its website:

Positive Pay is a process of validating/confirming the key details of cheques to deter Cheque frauds (applicable on high value cheques amounting ₹50,000 and above).

Customers are requested to submit in advance the key details of cheques issued to the beneficiaries so that Bank can pass cheque in CTS clearing without contacting the customers. In case of any mismatch Bank can reject the cheque or take suitable action to prevent wrong payment or fraud.

The Positive Pay facility in our Bank is available free of cost.

Key details of Cheque to be submitted as below:

Account Number and Cheque Number.

Cheque Amount, Payee Name, Cheque Date, Transaction Code, SAN Number and MICR will be auto populated in the screen

Customer can avail this facility through any of the following channel.

Internet Banking, Branch Visit, SMS Banking, WhatsApp Banking, Through our mobile app VYOM, Corporate website.

General instructions:

The positive pay is currently applicable to cheque value of ₹50,000 and above

It was decided that w.e.f 01.09.2022, submitting positive pay details in case cheque value ₹5,00,000 (Rupees Five Lakhs) and above will be mandatory (however our Bank is still taking customers convenience into consideration and the period of compulsion is deferred).

There is no option for Modify/Delete confirmation in any mode as modification cannot be done once the data is submitted to NPCI.

Cheque will be honoured if provided details match with the actual cheque presented in the clearing and if otherwise in order viz. sufficient funds, Signature match, within valid date etc.

Confirmations through all/any mode submitted/verified up to 06.00 PM (daily) will only be forwarded to NPCI for next clearing session. Afterwards, all the confirmations will be processed for subsequent clearing session.

Only cheques with status as unused/already confirmed/ passed will be validated

Customer shall submit Positive pay confirmations through any one mode for the particular cheque.

Stale cheques (3 months older from date of confirmation) will not be accepted. Any future date of the cheque will be accepted.

Since cheque payment is still the most commonly used preferred method of payment a large number of cheques are presented in clearing at service branches/clearing branches on daily basis.

It is imperative that Bank provide a safe and secure means for making cheque payments and any lacunae will lead to loss of customer's trust in bank's systems causing reputational and operational risks.

There has been surge of Fraudulent incidents with unscrupulous elements using fake instruments to defraud Banks.

Analysis of Patterns (Common Modus Operandi): On scrutinizing such cases, some patterns have been observed which are as under: -

1. Fraudsters are tampering with Account Number, Cheque number, MICR code and Branch Address Fields.
2. The cheques are generally presented in a city other than where the base branch is located.
3. Institutional accounts like that of Municipal Corporations, Schools and Colleges, Development Authorities and other government bodies are commonly targeted.
4. In most of the cases, it is very difficult to detect the difference in signature. The difference is minuscule, and the flow of signature is mostly the same.
5. In case of new cheque series, where Alpha Numeric Random Number is available, the amount is kept below Rs 2.00 lakhs so that the system doesn't prompt for Alpha Numeric Code.
6. Nowadays, many fraudsters are also resorting to forged letterheads and fake email-IDs (similar to original e-mail IDs as registered with the Bank) of the companies and use it as a mandate form.
7. Fraudsters contact branch staff over phone, cite emergency situation and request branches to execute transactions based on oral communication followed by emails.

Cheque related:

Precaution needs to be taken by staff at branches and service branches in order to avert such cheque related frauds:

- a) Old series of cheque books should be replaced with new cheque books having Alpha Numeric Random Number as mentioned in I.C.No: 02258-2020 dated 14.10.2020.
- b) Passing branch/Service branch should ensure verifying all the physical security features including verification under UV Lamp, Watermark check etc. especially in case of Inter-SOL cheques and high value cheques of unknown customers who visit the branch for a single transaction.
- c) Branch should educate customers on Safe Keeping of Cheque Books.

KYC related:

- a) Update latest Mobile Number, E-Mail ID and other KYC details of the customers in accounts.
- b) Ensure that signature card uploaded in Finacle is properly scanned and uploaded immediately after opening of account. Rubberstamp as director/partner/proprietor should be clearly affixed. The mandate in the account should be clear and understandable.

Cheque Confirmation:

- a) Base branch should invariably generate a report of cheques lodged in clearing by invoking Query Option "15" and obtain confirmation from customers for all cheques of Rs 2.00 lakhs and above and send confirmation to Service Branches.
- b) The name of the official confirming/honoring such cheque should be recorded. Either a register should be maintained for such transactions recording the name of the official who has permitted the transaction or Printout of the list generated from QUERY option with signatures of Branch officials who have permitted the transaction should be held at the branch.
- c) Even in case of cheques below Rs. 2.00 lakh confirmation from the customer should be taken in case of doubt.
- d) Extra caution should be observed in case of high value transactions in newly opened accounts.
- e) Branches to create awareness among customers, communication to be sent to customers by the branch and their consent for opting Positive Pay System should be obtained.



Subrat Kumar Dhal
Service Branch, Raipur



L. Srinivas Reddy, Kabaddi Team Coach

India's traditional game Kabaddi is the oldest game in the world, whose history is 4000 years old. There has been an increase in the popularity of Kabaddi since the last few years. It was included as an exhibition sport in the 1951 and 1982 Asian Games, and became a permanent medal game in 1990.

From the point of view of the spectators, Kabaddi is a game of speed, aggression and power. The franchise-based Pro Kabaddi League, which started in India in the year 2014, has contributed in taking the popularity of the game to the global level. Kabaddi's World Cup was first played in 2004. After that it was played in 2007, 2010, 2012 and 2016.

Hu tu tu tu is a word that perfectly describes kabaddi in old days. A sport that is played in the soil and in which our country is the best and tops the chart in world ranking. We are going to meet a known kabaddi coach working in our own institution Union Bank of India. Before working as Coach he has been an excellent player too and won many medals for the country. Mr. Lingampally Srinivas Reddy is working as manager in Jubilee Hill road no. 45 branch of Punjagutta Region.

He completed his graduation from Osmania University Hyderabad in year 1998 itself. During his graduation he represented Osmania university from 1995 to 1997 in the kabaddi team. Playing in senior nationals he represented Hyderabad state 12 times and also played as captain for the state team in Kabaddi. In year 2002 he got an opportunity

to participate in the National games. In 2003 he represented kabaddi in the Afro Asian games Hyderabad. In 2003 he played for Team India in the Asian championship, at Malaysia. In 2005 he represented India in the Asian championship in Iran and won the GOLD for our country. In year 2009 he represented India in the Asian games held in China.

- Tell us about yourself and the association with the Bank.

Currently I am working as a manager in Jubilee Hills road branch. I joined the bank in 2006.

- Tell us about your family?

My wife Radhika Reddy an MBA (HR) is working as a commentator in all Olympics sports. My daughter Aanya Reddy is studying in 11th grade in Delhi Public School. My mother Pushpamma is home maker and my sisters Anjali and Arundhati are married. My Father was working in RTC department is no more.

- Who is your Role model?

My father is my role model. He taught me to work hard and respect elders. I am what I am today because of his teachings.

- Your favourite player in kabaddi?

My Favourite kabaddi player is Sanjeev Kumar.



- Tell us about your coaches and mentors?

My coaches are Subbarao, Jagmohan and the first Dronacharya awardee E Prasad Rao.

- How do you see the future of kabaddi in India ?

It's an Indian sport after cricket. You can see the pro kabaddi league, it completed its 9 season. In coming years kabaddi will become one of the Olympic events.

- Tell us about your journey as coach in KABADDI?

✓ In year 2014 I got my first assignment as HEAD Coach for the Korean MEN and WOMEN TEAM. That was my first ever coaching assignment on the biggest platform for Kabaddi. After six months of rigorous coaching in BUSAN, Korean men kabaddi Team won the bronze.

✓ In the 4th Asian games held in Phuket I was the Head coach for both Men and Women Korean kabaddi teams and the women team won the BRONZE medal for the 1st time in Korean kabaddi history.

✓ In year 2016, the 4th Asian Junior championship was held in IRAN and I was coach for the Indian Men's team which won the GOLD.

✓ In the year Kabaddi world Cup 2016 held in INDIA I was the head coach for Australian kabaddi Team. It was very special because it was Australia's first time participation in the sport.

✓ In the 2018 Kabaddi MASTER Cup was held in DUBAI I was the HEAD Coach for Indian Mens team and we won GOLD medal.

✓ In the year 2018 Asian games held in INDONESIA I was the head coach for the Indian kabaddi women team and they won the Silver for India.



I was appointed as HEAD coach for three teams participating in the PRO kabaddi league named TELUGU TITANS, HARYANA STEELERS, JAIPUR PINK PANTHERS.

In PKL season 2, 3 and 4 I was appointed as a coach for the Telugu Titans team.

In PKL season 5, I was appointed as the Coach for Haryana Steelers team.

In PKL season 6 & 7 I got an opportunity to work as HEAD COACH with Jaipur PINK panthers. which is owned by Mr. Abhishek Bachchan and got an opportunity to meet Mr. Amitabh Bacchan also.

- What is your advice to budding kabaddi players?

Always keep dreaming big and work hard for it until you reach your goal. Create your own identity in life then only people will know you. Always respect your elders, teachers and help others as much possible.

SONS OF SOIL : A sports documentary series that follows the journey of Bollywood star Abhishek Bachchan owned Kabaddi team – Jaipur pink panthers headed by coach L. Srinivas Reddy in their attempt to reclaim the champion's trophy of India's pro kabaddi league 2018-19. You can watch this documentary on amazon prime video.

L Srinivas Reddy was appointed as coach for Indian Men's kabaddi team for the 6th Asian Beach games which was to be held in China but was postponed due to COVID -19.

Currently Mr. L Srinivas Reddy is working as head coach for Bangladesh junior boys kabaddi team training for the 2nd junior world Kabaddi championship to be held from 25 Feb 2023 to 05 May 2023 in IRAN.



Upasana Sirsaiya
R.O. Panjagutta, Hyderabad

Union SAHAJ- A Novel process of Online Account Opening



In today's times we are driven by technology at each stage of our lives Banking sector has undergone a significant transformation, making various banking services more accessible for everyone. One such development that has redefined traditional banking is Online opening /access of Bank Accounts in the digital banking ecosystem. Online opening of bank accounts on the website of the bank. (<https://www.unionbankonline.co.in>)

This facility has been introduced as an alternate way of account opening for tech savvy prospective neo-generation customers. There is no need to go through any lengthy process or wait in queues. A customer can enter the required information online from his/her home/workplace as per convenience. Online Bank accounts offer a host of benefits over traditional bank accounts and are becoming very popular amongst the younger generation.

Following are some of the **significant advantages** offered by online bank accounts.

Instant Account: Fill the relevant information, upload necessary KYC documents and the process is done.

Minimal Documentation: Online bank accounts eliminate the need for filling out lengthy forms and documents. One just needs to upload scanned copies of KYC documents, fill the necessary details and submit.

Cashless Operations: Online bank account offers the flexibility of depositing and withdrawing money using internet banking, enables payments and transfer funds using internet banking/app-based banking conveniently.

Debit Cards and Internet Banking: Once the account gets opened the customer is entitled to all banking facilities including Debit Card and Internet Banking, which are free of cost.

Transaction Fees: Online savings account do not attract any charges for online and mobile transactions through NEFT, RTGS and IMPS.

Deals and Discounts, High Rate of Interest: Online bank accounts/deposits offer a higher rate of interest as compared to traditional bank deposits. Ex: Green deposits.

Besides cashback offers and discounts are provided to online account holders on a periodic basis for online purchases and shopping transactions.

Process flow of Online account opening

Prospective customers can access the facility of online account opening through the following link from our corporate website.

<https://www.unionbankonline.co.in>



Quick links



Online Account Opening

(Select Scheme like Saving Account/Union Digital Saving Account/Pension Account/USSA1/USSA2/USSA3)

Pre-requisites for opening of the account

- Aadhaar card
- Mobile linked to Aadhaar for OTP
- PAN card
- Recent scanned image of photograph-Size between 20-50 kb
- Scanned image of address proof of address (POA) -Size up to 150 kb
- Scanned image of Proof of Identity -Size up to 150 kb
- Signature scanned Size up to 150 kb
- OTP verification through mobile while account opening.

Once a customer completes the system entries and uploads the relevant KYC documents, photograph and scanned signature, a reference number is generated, which is valid for the next 30 days. Auto validation of PAN and AADHAR from the respective portals and capture of primary details of the customer like name, DOB, gender & permanent address is done. The customer has to visit the preferred branch along with the KYC documents and 2 recent photographs for verification and completion of the account opening process.

Process flow at the Branch.

Branch to access the applications from https://app2.unionbankofindia.co.in/acc_img/

Branch to verify the KYC original documents, obtain signatures, Photographs.



OLACOPN (Finacle) enter refence number



1- Approve 2. - Reject



Validation of mandatory details like Customer status & Village code.

New changes, advantages through online account opening process.

For customer:

- Validation of AADHAR
- Inclusion of other gender
- Removal of restriction of 15 characters in the address field
- FATCA declaration with default YES provided
- Display of list of valid documents in communication address proof
- Masked AADHAR display with only last 4 digits visible
- Display of Account Opening Terms and Conditions page

For Bank

- All the approved applications through Image Portal are visible in Finacle for account opening process
- For easy identification of accounts opened under online mode freetext15 – “ONACT” is incorporated in MIS Codes
- Branch intervention is not required for CKYC number generation as it is automated for online customers. Branch involvement in CKYC upload work is thus avoided
- The uploaded files are processed through CKYC portal and made compatible as per the requirements of CERSAI

Online account opening facility has been improved with many sophistications like Aadhaar based OTP, Automatic fetch of primary details of the customer, AADHAR & PAN Verification etc. This facility will enable the customer to open the account quickly and visit the branch at his/her convenience. This facility further reduces the workload at branches too and accounts are enriched with better and correct data. The bank can utilise this as a tool for improving the savings bank deposit portfolio and digital presence in the financial ecosystem.

References:

Instruction circular No 1072-2018 dated 8th January 2018.
Instruction circular No 3009-2022 dated 21st January 2022.
Instruction circular No 3467-2022 dated 30th July 2022.



Aravind Mareedu
STC Hyderabad

भारतीय रिजर्व बैंक की जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता निधि (Depositor's Education Awareness Fund)

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 2013 में जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि (DEAF) योजना का शुभारंभ किया गया एवं 2014 में जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि (DEAF) स्थापित की गई। निधि में ग्राहकों के निष्क्रिय बैंक खातों की राशि शामिल है।

कोई भी राशि जिसका दावा दस या दस वर्षों से अधिक समय से नहीं किया गया है, उन राशियों को बैंकों द्वारा इस निधि में नियमित आधार पर अंतरित किया जाता है।

ग्राहक सुविधा के लिए, राशि की तत्काल वापसी का प्रावधान है यदि जमाकर्ता द्वारा दावा किया जाता है।

दावे के मामले में खाते को पुनः सक्रिय कर परिचालित कर दिया जाता है और पूरी राशि लागू ब्याज (यदि कोई है) के साथ परिचालित खाते में अंतरित कर दी जाती है।

ग्राहक को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पूर्व निर्धारित दर (वर्तमान में 11 मई, 2021 से प्रभावी 3% साधारण ब्याज की दर) से ग्राहक को भुगतान किए जाने की तिथि तक ब्याज प्राप्त होगा (खाते जिनके लिए संबंधित बैंक द्वारा ब्याज देय था)

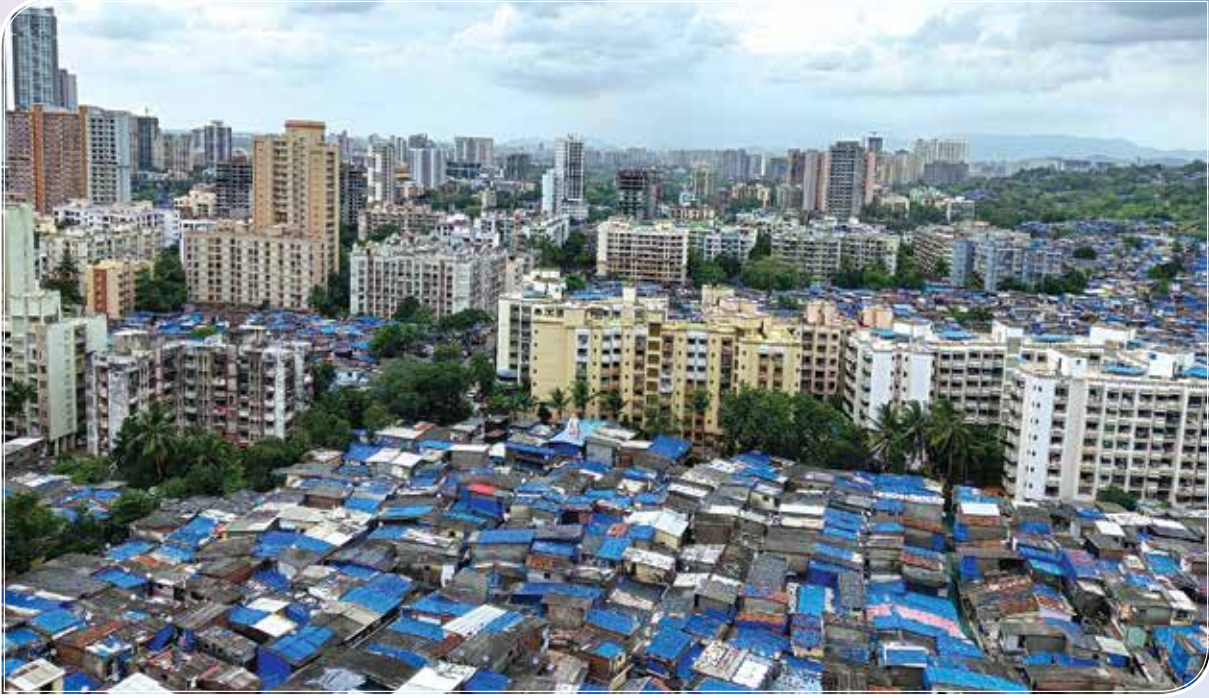
भारतीय रिजर्व बैंक में DEAF खाते में जमा की गई राशि में पिछले कुछ वर्षों में निरंतर वृद्धि हो रही है जो कि वित्त वर्ष 2021-22 में 48,262.85 करोड़ थी (स्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट)

इन निधियों को कम करने में बैंकों की भूमिका :

1. जमाकर्ताओं के मध्य जागरूकता पैदा करना (उन्हें नामांकित व्यक्तियों को अपने बैंक खाते की जानकारी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करना आदि) दावा न की गई राशि को कम करने में सहायता कर सकता है।
2. खातों के निष्क्रिय होने से पहले या राशि को जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि में अंतरित करने से पहले ग्राहकों से संपर्क करना।



भारती कुंजाम
परिचालन विभाग, कें. का.



फोटो - राजेश जोशी
के. का. मुंबई

कविता लिखें / Write a Poem

क्या यह तस्वीर आपको कल्पना की उड़ान भरने या अपनी भावनाओं को अभिव्यक्त करने के लिए प्रेरित कर रही है? तो फिर इंतजार कैसा? फौरन अपने की-बोर्ड पर उंगलियाँ चलाना शुरू करें और इस तस्वीर से संबंधित बढ़िया-सी कविता अधिकतम 16 पंक्तियों में लिखकर अपने क्षेत्र के संवाददाता को ई-मेल करें।

सभी संवाददाता अपने क्षेत्र से प्राप्त प्रविष्टियों को समेकित कर निर्धारित समय सीमा में हमारे ई. मेल आईडी uniondhara@unionbankofindia.bank पर प्रेषित करें।

कविता हिंदी या अंग्रेजी में भेजी जा सकती है। दोनों ही श्रेणियों के लिए अलग-अलग पुरस्कार रखे गए हैं। कृपया नोट करें कि यह प्रतियोगिता सिर्फ बैंक के सेवारत कार्मिकों के लिए ही है।

यदि आपकी कविता हमारे स्तर पर चुनी जाती है, तो आपको पुरस्कृत किया जाएगा।

जल्दी करें, प्रविष्टियाँ प्राप्त करने की अंतिम तिथि 28 फरवरी 2023 है।

संपादक

Does this photograph fire your imagination or spontaneously inspire you to express your feelings? Then what are you waiting for? Start keying in and email your superb, classy poem not exceeding 16 lines relating to the photograph to the correspondent of your Region.

All correspondents are requested to consolidate the entries of their Region within stipulated time and send them to our email id uniondhara@unionbankofindia.bank.

The poem can be written in Hindi or in English. Both the categories have different prizes. Please note that this contest is open only for the working staff members of the Bank.

If your poem is chosen, then you will be awarded a prize.

Hurry as, the last date to receive entries is **28th February 2023**.

Editor

यूनियन धारा प्रतियोगिता क्रमांक 163 - 'स्लोगन लिखें'

पुरस्कार	हिंदी खंड	अंग्रेजी खंड
प्रथम	गंगा दत्त पन्त, स्टा.प्र.के., लखनऊ	प्रदीप वी, क्षे.का. मंगलूरु
द्वितीय	नूपुर तिवारी, क्षे.म.प्र.का. भोपाल	वी एस राघव शर्मा, के.का. मुंबई
तृतीय	सुप्रिया एम पटले, क्षे.का., बेंगलूरु (उत्तर)	सुनीता मलिक, क्षे.का. भुवनेश्वर
प्रोत्साहन	आलोक चौहान, क्षे.का., इन्दौर	विनंती पी पै, क्षे.का. मंगलूरु

क्षतिपूर्ति नीति और परिचालन पर उसके प्रभाव

भुगतान और निपटान प्रणाली में प्रौद्योगिकी क्रांति ने परिचालन प्रणालियों और प्रक्रियाओं में गुणात्मक परिवर्तन करते हुए एक प्रतिस्पर्धी वातावरण का निर्माण किया है जिसने बैंकिंग प्रणाली को बेहतर सेवाएं प्रदान करने हेतु सक्षम बनाया है. बैंक सदैव प्रयासरत रहते हैं कि वे अपने ग्राहकों को उन्नत प्रौद्योगिकी प्रदान करते हुए सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करें. इसी उद्देश्य की प्राप्ति हेतु क्षतिपूर्ति नीति की अवधारणा का उदय हुआ.

- 1. नीति का उद्देश्य:** इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली को स्थापित करना है जिससे ग्राहकों को बैंक की ओर से सेवा में कमी या किसी चूक या गलती के कारण होने वाले वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति का प्रावधान हो. बैंक इस नीति के माध्यम से यह अपेक्षा करता है कि ग्राहकों द्वारा मांगे जाने से पहले ही उन्हें मुआवजा मिल जाए, ताकि उन्हें अपनी शिकायतों के निवारण हेतु बैंकिंग लोकपाल या किसी अन्य फोरम में न जाना पड़े.
- 2. नीति के प्रावधान:** इस नीति के तहत यह भी प्रावधान है कि किसी पूर्वाग्रह के बिना बैंक को बैंकर-ग्राहक विवाद की स्थिति में विधिवत गठित किसी भी फोरम के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करना होगा. यहाँ यह उल्लेखनीय है कि इस नीति में केवल वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति शामिल है, जो ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हुई है और जिसे सीधे मापा जा सकता है.
- 3. नीति का दायरा:** यह नीति ग्राहकों के व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है तथा पूरे भारत में फैली सभी घरेलू शाखाओं पर समान रूप से लागू होती है. इस नीति को खाते से अनाधिकृत नामे (डेबिट) संबंधित मामलों को बचाने के लिए बनाया गया है. चेक/लिखतों के संग्रह में देरी के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने के निर्देश की पावती के बाद भी चेक का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएं, उधार, ग्राहक संरक्षण के तहत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन हेतु मुआवजा, ग्राहक की सीमित देयता आदि इनमें शामिल हैं.

इस नीति के कुछ महत्वपूर्ण पक्ष इस प्रकार हैं:

- अनाधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट:** यदि बैंक द्वारा किसी खाते में अनाधिकृत/गलत डेबिट हो गया है तो इसकी सूचना मिलते ही वास्तविक कारण की पुष्टि कर प्रविष्टि को तुरंत वापस कर दिया जाएगा. यदि रिपोर्ट की गई प्रविष्टि के सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के अंदर सत्यापन प्रक्रिया पूरी करेगा. तीसरे पक्ष के शामिल होने या सत्यापन हेतु निरीक्षण केंद्रों पर जाने की स्थिति में यह अवधि 30 दिनों की होगी.
- एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस खातों से सीधे डेबिट/अन्य डेबिट:** समय समय पर ग्राहकों द्वारा जारी प्रत्यक्ष डेबिट/एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस डेबिट निर्देशों को पूरा करने हेतु बैंक प्रतिबद्ध होते हैं. यदि किसी स्थिति में बैंक इस प्रकार की प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है तो बैंक को इसके

कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान का मुआवजा ग्राहक को प्रदान करना होगा.

- भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान:** यदि ग्राहक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश व बैंक द्वारा पुष्टि के बाद भी किसी चेक का भुगतान कर दिया गया है, तो ग्राहक द्वारा बैंक को उक्त गलत लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के अंदर उस लेनदेन को निरस्त करना पड़ेगा और इस कारण ग्राहक को हुए किसी भी वित्तीय नुकसान की भरपाई भी करनी पड़ेगी.
- सीटीएस के तहत चेकों की धोखाधड़ी से वसूली:** यदि सीटीएस के अंतर्गत प्रस्तुत किया गया चेक बैंक के खाते में धोखाधड़ी से एकत्र किया जाता है, तो इसकी सूचना मिलने व स्थिति की पुष्टि के बाद तुरंत बैंक विवादित राशि भुगतानकर्ता बैंक को वापस करेगा. इस प्रकार के मामलों में भुगतान केंद्रीय कार्यालय में सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन के पश्चात मामला-दर-मामला आधार पर किया जाएगा.
- विदेशी मुद्रा लेनदेन में विलंबित भुगतान हेतु मुआवजा:** बैंकों द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार अधिकृत कारोबारी को क्रेडिट सलाह/नोस्ट्रो स्टेटमेंट की प्राप्ति के दो कार्य दिवसों के भीतर भुगतान या सूचित करना होगा. उक्त दिशानिर्देशों के अनुपालन हेतु निपटान निर्देश प्राप्त होने के 2 कार्य दिवसों के भीतर आवश्यक दस्तावेज प्राप्त कर लाभार्थी के खाते में धनराशि जमा करनी होगी.
- विलंबित संग्रहण हेतु ब्याज भुगतान:** बैंकों की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार निर्धारित समयवधि के बाद जमा में देरी होने की स्थिति में उक्त अवधि के लिए ग्राहक को लिखत राशि पर ब्याज का भुगतान करना पड़ेगा. इस हेतु बैंक अपनी शाखा या अन्य बैंकों द्वारा आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं करेगा.
- चेक के गुम होने की स्थिति में मुआवजा:** संग्रह के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद चेक के गुम हो जाने की स्थिति में ग्राहक को होने वाले वित्तीय नुकसान के लिए भी क्षतिपूर्ति नीति में उचित प्रावधान किए गए हैं. जिसके कुछ अंश "चेक के संग्रहण एवं लिखतों के अनादर पर नीति" में शामिल है.
- क्रेडिट / आरटीजीएस / एनईएफटी / एनएसीएच / ईसीएस / एनईसीएस लेनदेन की वापसी में देरी के लिए दंडात्मक ब्याज का भुगतान:** आरटीजीएस/ एनईएफटी/ एनएसीएच/ ईसीएस/ एनईसीएस लेनदेन के क्रेडिट/ वापसी में देरी के कारण बैंकों को अपने ग्राहक को ब्याज का भुगतान करना होगा. ब्याज का भुगतान प्रचलित आरबीआई के एलएएफ रेपो दर + 2 प्रतिशत के हिसाब से प्रभावित ग्राहकों को दिया जाएगा.
- एटीएम लेनदेन की विफलता:** टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के सामंजस्य के लिए आरबीआई के नवीनतम दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों के लिए यह अनिवार्य है कि वह शिकायत प्राप्त होने के अधिकतम 5 कार्य दिवसों के अंदर विफल एटीएम लेनदेन के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि की क्षतिपूर्ति करे. इस प्रक्रिया के 5 कार्य दिवसों के भीतर पूर्ण न होने की स्थिति

में प्रोएक्टिव क्रेडिट देना होगा. अगर बैंक इसमें विफल होता है तो टी+5 के बाद ग्राहक को 100 रुपये प्रतिदिन के हिसाब से विलंबित अवधि का मुआवजा भी देना होगा.

ग्राहक संरक्षण: अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता : वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर बढ़ते जोर के साथ-साथ अनधिकृत लेन-देन से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों में भी काफी इजाफा हुआ है, जिसको देखते हुए ग्राहक देयता निर्धारित करने के मानदंड की समीक्षा कर आरबीआई ने संशोधित दिशानिर्देश जारी किए हैं जो निम्नानुसार है:

ग्राहक की शून्य देयता: निम्न घटनाओं में अनधिकृत लेनदेन होने पर ग्राहक की देयता शून्य होगी:

- आंशिक धोखाधड़ी/लापरवाही/बैंक की ओर से कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं).
- तृतीय पक्ष उल्लंघन अर्थात् जहां बैंक या ग्राहक की कोई गलती नहीं है. इस प्रकार के मामलों में सिस्टम की खामियों के कारण ग्राहक का नुकसान होता है और यदि ग्राहक उस अनाधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को 3 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान करता है.

ग्राहक की सीमित देयता: निम्न मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

- ग्राहक उन मामलों में संपूर्ण नुकसान वहन करेगा, जहां नुकसान उसकी लापरवाही के कारण होता है यथा ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल, ओटीपी या खाता/लेन-देन विवरण साझा किया है, अथवा इंटरनेट बैंकिंग यूजर आईडी व पासवर्ड किसी के साथ साझा किया है इत्यादि.
- ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी सिस्टम की है और बैंक तथा ग्राहक किसी भी प्रकार इसमें सम्मिलित नहीं है. परंतु, ग्राहक इस अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को देरी से देता है. (अनधिकृत लेनदेन होने के बाद बैंक को सूचित करना: चार से सात कार्य दिवसों के भीतर). ऐसी स्थिति में ग्राहक को देयता लेनदेन मूल्य नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो तक सीमित होगी:

खाते का प्रकार	3 कार्य दिवसों के भीतर	4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर
बीएसबीडी खाते	शून्य देयता	5000
अन्य सभी एसबी खाते	--	10,000
प्रोपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स व गिफ्ट कार्ड्स	शून्य देयता	10,000
एमएसएमई के चालू/नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	10,000
चालू खाते/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते वार्षिक औसत शेष वाले (365 दिनों के दौरान धोखाधड़ी की घटना से पहले)/25 लाख रुपये तक की सीमा	शून्य देयता	10,000
5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	10,000
अन्य सभी चालू/नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	25,000
5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	25,000

बैंक से सूचना प्राप्त करने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को ग्राहक की 100% देयता माना जाएगा.

परिचालन पर प्रभाव: क्षतिपूर्ति नीति के प्रावधानों के कारण बैंक को परिचालन क्षेत्र में अत्यधिक सतर्कता की आवश्यकता है, ताकि ग्राहकों का धन व बैंक की प्रतिष्ठा प्रभावित न हो. बैंक की आंतरिक और बाह्य प्रणालियों में किसी भी प्रकार की विफलता से यदि ग्राहक को नुकसान होता है तो इससे बैंक की छवि भी धूमिल होती है. इसके लिए बैंक निम्न कदम उठा सकते हैं:

- बैंकों को अपने ग्राहकों तथा स्टाफ को सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन हेतु नियमित रूप से जागरूक करते रहना चाहिए.
- बैंकों को एसएमएस अलर्ट हेतु ग्राहकों को अनिवार्य रूप से मोबाइल नंबर व ईमेल आईडी पंजीकृत कराने हेतु प्रोत्साहित करना चाहिए.
- बैंकों को ग्राहकों द्वारा अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के लिए विभिन्न तरीकों यथा एसएमएस, कॉल सेंटर, ईमेल, बैंक की वेबसाइट, टोल फ्री नंबर, आईवीआर, फोन बैंकिंग प्रणाली इत्यादि को और अधिक सक्षम करना चाहिए.
- बैंकों को ग्राहक द्वारा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की शिकायत की सूचना शिकायत संख्या, भेजे गए लेनदेन अलर्ट की तारीख व समय, शिकायत प्राप्ति की तिथि व समय को निर्दिष्ट करते हुए पावती के साथ सूचित करना चाहिए.
- खाते में मोबाइल नंबर उपलब्ध न होने की स्थिति में बैंक ग्राहक को एटीएम लेनदेन के साथ साथ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग करने से प्रतिबंधित कर सकता है.
- बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहकों की सभी शिकायतों का समाधान अधिकतम 90 दिनों के भीतर कर दिया जाए. अन्यथा बैंक को नीति में वर्णित मुआवजे का भुगतान करना पड़ेगा.

निष्कर्ष : बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार ग्राहकों के पास उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर या ईमेल पर एसएमएस प्राप्त करने के रूप में कुछ अधिकार और दायित्व हैं. अधिकार इस प्रकार से हैं कि ग्राहक विभिन्न तरीकों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं और नीति में उल्लिखित मुआवजा प्राप्त कर सकते हैं, लेकिन उनके कुछ दायित्व भी हैं; जैसे कि बैंक में अपना वैध मोबाइल नंबर पंजीकृत कराना और पते में किसी प्रकार का कोई बदलाव है तो समस्त केवाईसी विवरण नए सिरे से अद्यतन कराना. किसी भी धोखाधड़ी की जांच के मामले में और अपनी आईडी और पासवर्ड को सुरक्षित रखने में ग्राहक को बैंक के साथ सहयोग करना चाहिए. सबसे महत्वपूर्ण यह है कि ग्राहक बुनियादी विवरण के साथ किसी भी अनधिकृत लेन-देन के बारे में निर्धारित समय के भीतर बैंक को अवश्य सूचित करें. संक्षेप में कहे तो एक तरफ बैंकों की क्षतिपूर्ति नीति बैंक को ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी ढंग से ध्यान रखने और एक मजबूत ब्रांड छवि बनाने में मदद करती है वहीं दूसरी तरफ हर समय सतर्क रहने के लिए परिचालन पक्ष के समक्ष कुछ चुनौतियां भी प्रस्तुत करती है ताकि ग्राहक का पैसा और बैंक की छवि दोनों को नुकसान से बचाया जा सके.



अमित चौहान
स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूरु

My Diary Portal

My Diary portal is a 360 degree portal for utility of Branch/RO/FGMO/CO users. The name itself indicates the very meaning and purpose of the portal which is a comprehensive source of information pertaining to various units of the Bank.

“My Diary” portal was launched on 7th May 2021. It is utilised exhaustively by branches/offices and for business development, monitoring and compliances by the branches/ offices.

Improvement has been seen in handling of impersonal accounts, cash management, activation of dormant accounts, CKYC, REKYC etc. The dashboards have been found very useful in the monitoring of daily performance.

There was a dire need of single source of information to all the branches / offices on :

- Business parameters
- Establishment and Administrative details
- Communication details
- Understanding managerial efficiency of Branch operations
- Branch performance on all counts in one go

Various benefits Of the portal are :

- Real time monitoring of Branches
- Single Source of Information
- Branch performance on all counts in one go
- Facility to search Branch and staff details
- Reduce drastically data searching , data generation and data compilation at various levels.
- Comprehensive as well as summarized view of data.
- Time and cost saving at all levels.
- Developing Compliance mechanism
- Leads pertaining to various products are being uploaded in the portal
- Dash board is available pertaining to Top 25 depositors, Top 25 borrowers, details of lockers, overdue deposits, overview of TPPD products mobilised, Government business position, List of dormant and inactive accounts, Deaf accounts, details of Sunday accounts, high risk, CKYC, Re KYC etc.

Broadly it covers the following:

- **My Library:** At the login window “My Library” is displayed. Important circulars, videos, handbooks, policies, podcasts are provided here for reference to the branches/ offices.
- **Branch Contacts:** It can be used to contact the Bank Personnel in branches/ offices.
- **Utility Corner:** This corner is basically designed for daily uses like details of AMC providers, empanelled advocates, dealers, cheque book tracking etc.
- **Dashboard Corner:** The dashboard corner is a reflection of the vivid performance parameters of the branch. Importantly, the Operation Dashboard is very useful which displays the daily performance in more than 12 parameters.

- **Defaulting Accounts Corner:** Branches can generate exhaustive list of dormant accounts, inactive accounts, lien marked accounts, no nomination and DEAF Accounts etc.
- **Alerts Corner:** It contains the list; wherein necessary improvement is required for the purpose of regulatory compliances. Branches are advised to assign the task as per the duty list to bring necessary improvements in the respective parameters.
- **Lead Data Corner:** It is provided in 2 way. Lead generated by the branches and lead generated by the concerned vertical which is a business mobilization tool.

My Diary portal can be used in an effective manner if Branches/ offices are able to mitigate the gap data entry and make use of the portal in business decisions, development, monitoring and compliances.

The various Gap data to be updated are as below :

Utility Corner:

- Necessary details of the branch like general information, infrastructure, premises details, contact details is provided under “Branch Parameters”. Branches to modify, if any, information is incomplete or incorrect.
- AMC Provides (Details to be entered by Regional Offices).
- Public Services Important Contacts (Details to be entered by branches)
- Government Offices/ Educational Institutions (Details to be entered by Branches)
- Duplicate Key Details (Details to be entered by Branches).
- Branch Head Corner (Details to be entered by the Branch Head pertaining to vision, business outlook etc.).

Meetings Corner: Vigilance Meetings and Customer Meetings are system populated. However, minutes of following meetings should be recorded in my diary portal for future reference,. i. Staff Meetings ii. NPA Borrower Meetings iii. Advocate Meetings.

Letter & Notes Corner: Branches can visit this frequently to view letters or important communications issued by the Operation Vertical for branches. Branches can also view appreciation letters, issued by the Regional Head, Zonal Head, ED Office and MD Office.

Report Corner: Administrative Offices are requested to generate the “login report” to monitor the branches who are not using the My Diary Portal.

Others Corner: Branches can lodge their issues under Issue Management so that respective office/ vertical can attend and resolve them.



G. Swarna Gowri
FGMO, Visakhapatnam

‘यूनियन धारा’ संवाददाता सम्मेलन, 2022

प्रतिवर्ष यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपनी कॉर्पोरेट द्विभाषिक गृह पत्रिका ‘यूनियन धारा’ एवं हिन्दी गृह पत्रिका ‘यूनियन सृजन’ के संवाददाताओं का सम्मेलन आयोजित करती है। कार्यनिष्पादन के आधार पर चयनित शीर्ष संवाददाताओं के इस वर्ष के सम्मेलन का आयोजन दिनांक 24-25 नवंबर, 2022 को होटल कटरिया, हैदराबाद में किया गया। इस सम्मेलन की अध्यक्षता श्री रजनीश कर्नाटक, कार्यपालक निदेशक द्वारा की गई। उनके साथ इस सम्मेलन में श्री सुरेश चंद्र तेली, क्षेत्र महाप्रबंधक, हैदराबाद एवं संपादक ‘यूनियन धारा’ डॉ. सुलभा कोरे, सहायक महाप्रबंधक (राभा) उपस्थित रहे। विशेष अतिथि वक्ता के रूप में श्री योगेश जोशी, अध्यक्ष (एबीसीआई) एवं डॉ. शशिकांत मिश्रा, सहायक संपादक, स्वतंत्र वार्ता को आमंत्रित किया गया। इस दौरान गृह पत्रिकाओं की प्रदर्शनी भी लगाई गई।

सम्मेलन का उद्घाटन करते हुए बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री रजनीश कर्नाटक ने कहा कि गृह पत्रिका ‘यूनियन धारा’ बैंक की सच्ची भावना और इसके कामकाज को दर्शाती है और इसे देश की सर्वश्रेष्ठ गृह पत्रिका बनाने के लिए प्रयास किए जाएं। इस अवसर पर श्री सुरेश चंद्र तेली, क्षेत्र महाप्रबंधक, हैदराबाद ने संबोधित करते हुए कहा कि गृह पत्रिका ‘यूनियन धारा’ कर्मचारियों और संस्था के बीच एक संपर्क सूत्र है और यह

कर्मचारियों की रचनात्मकता का पोषण करती है। डॉ. सुलभा कोरे, संपादक ने कहा कि गृह पत्रिका ‘यूनियन धारा’ ब्लैक एंड व्हाइट के युग से अपनी लंबी यात्रा तय कर चुकी है और अपनी यात्रा में पत्रिका को उत्कृष्टता के लिए विभिन्न राष्ट्रीय स्तर के पुरस्कार मिले हैं।

विशेष आमंत्रित अतिथि एवं वक्ता श्री योगेश जोशी एवं डॉ. शशि कान्त मिश्रा के मार्गदर्शक सत्र के बाद शीर्ष संवाददाताओं में से उत्कृष्टता के आधार पर श्रेष्ठ 3 संवाददाताओं को पुरस्कार से सम्मानित किया गया। श्री कृष्ण कुमार यादव को ‘स्टार संवाददाता’ जबकि सुश्री राधा मिश्र को प्रथम रनर अप एवं सुश्री विनु टी एस को द्वितीय रनर अप के पुरस्कार से पुरस्कृत किया गया। इस अवसर पर क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय, हैदराबाद और क्षेत्रीय कार्यालय, सिकंदराबाद की संयुक्त गृहपत्रिका ‘यूनियन कोहिनूर’ का विमोचन भी किया गया।

समापन समारोह में श्री लाल सिंह, मुख्य महाप्रबंधक (मानव संसाधन) की गरिमाभयी उपस्थिति रही। उन्होंने अपने संबोधन में बैंक के कर्मचारियों की सृजनशीलता को बढ़ाने एवं बैंक के कारोबार में वृद्धि के लिए भी आह्वान किया। हुसैन सागर, चारमीनार एवं गोलकुंडा फोर्ट की सैर के साथ यह सम्मेलन सफलतापूर्वक संपन्न हुआ।





वृद्धावस्था और स्वास्थ्य

एल्डर शब्द जिसका अर्थ है 'पुराना' यह 900 वर्ष पूर्व का शब्द माना जाता है। यह अंग्रेजी शब्द एल्ड्रा से आया है। स्वस्थ रहते हुए वृद्ध होने की आवधारण को पहली बार विश्व स्वास्थ्य संगठन ने परिभाषित किया। वृद्धावस्था की ओर बढ़ना एक ऐसी शारीरिक प्रक्रिया है जिसे पलटा नहीं जा सकता, जो व्यक्ति के समूचे जीवन में घटित होती रहती है और बिना रुके मृत्यु तक चलती रहती है। इसमें मुख्यतः आहार, प्रथाएं, शारीरिक-मानसिक गतिविधियां, संज्ञानात्मक जोखिम के साथ-साथ सांस्कृतिक और पर्यावरणीय रहस्योद्घाटन शामिल हैं। 'वैदातिक' साहित्य कहता है कि जीवन पवित्र और शाश्वत है और इस मान्यता के अनुसार जब जीवन कण भौतिक तत्वों के साथ परस्पर क्रिया करते हैं, तो जन्म, रोग, बुढ़ापा और मृत्यु जैसी विभिन्न घटनाओं का परिणाम होता है। ऋग्वेद में दीर्घायु की इच्छा और स्वास्थ्य का सबसे अच्छा उदाहरण अथर्ववेद सूक्त में दिया गया है : 'पश्येम शारदः शतं, जीवित शारदः शतम्' अर्थात् मुझे 100 शरद ऋतु देखने दो, मुझे 100 शरद जीने दो।

विश्व स्वास्थ्य संगठन स्वास्थ्य को केवल बीमारी और असमर्थता के न होने के रूप में नहीं, बल्कि सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक व सामाजिक खुशहाली की एक अवस्था के रूप में परिभाषित करता है। अच्छे स्वास्थ्य व खुशहाली के साथ वृद्धावस्था की ओर बढ़ने के लिए जीवन भर निजी प्रयासों की जरूरत होती है। वृद्धावस्था में स्वस्थ जीवन व्यतीत करने के लिए इस बात की जानकारी होना बहुत जरूरी है कि बुजुर्गों को कौन से रोग हो सकते हैं उनसे कैसे बचा जाए और इन रोगों से पीड़ित होने की स्थिति में क्या कुछ किया जा सकता है।

ऐसा अनुमान है कि 2025 तक विकासशील देशों में तीन-चौथाई मौतें वृद्धावस्था से संबंधित होगी। इनमें भी सबसे आधिक मौतें रक्तवाही तंत्र

के रोगों, कैंसर तथा मधुमेह जैसे असंक्रामक रोगों से होगी। उम्र के साथ दृष्टि-दुर्बलता और दृष्टिहीनता तेजी से बढ़ते हैं। ग्रामीण इलाकों में पुरुषों के मकाबले महिलाएँ 'जोड़ों की समस्या', उच्च/कम रक्तचाप और कैंसर से ज्यादा ग्रसित होती हैं। ग्रामीण इलाकों में 40 और शहरी इलाकों में 35 प्रतिशत उम्रदराज लोग किसी न किसी प्रकार की शारीरिक अक्षमता (दिखने, सुनने व बोलने इत्यादि से संबंधित) से ग्रस्त पाए जाते हैं। अल्जाइमर रोग जैसे संज्ञानात्मक विकारों को विकसित करने में जीवनशैली की भी भूमिका होती है। अल्जाइमर रोग सामाजिक रूप से अलग-थलग वृद्ध वयस्कों में अधिक पाया जाता है। स्वास्थ्य में गिरावट (विशेष रूप से मानसिक स्वास्थ्य) अक्सर दोषपूर्ण जीवन शैली जैसे धूम्रपान, शराब का सेवन, अनुचित आहार और व्यायाम की कमी के साथ-साथ एक प्रतिकूल मनो-सामाजिक परिवेश का परिणाम है।

दुनिया भर में प्रतिदिन मरने वाले लगभग 1,51,000 लोगों में से, प्रतिदिन 1,10,000 लोगों की बुढ़ापे से जुड़े कारणों की वजह से मृत्यु होती है। समाज में बूढ़े लोगों की संख्या तथा अनुपात में वृद्धि को वृद्ध जनसंख्या कहते हैं। वृद्ध जनसंख्या के तीन संभावित कारण हैं: अप्रवास, लंबी जीवन प्रत्याशा (मृत्यु दर में कमी) और कम जन्म दर। वृद्धावस्था समाज पर एक महत्वपूर्ण प्रभाव डालती है। युवा लोग सबसे अधिक अपराध करते हैं, वे नई प्रौद्योगिकियों को विकसित करने और अपनाने एवं शिक्षा की जरूरत के लिए राजनीतिक और सामाजिक बदलाव करने के अधिक उत्सुक होते हैं। युवा लोगों की बजाए बुजुर्ग लोग समाज और सरकार से कुछ अलग चाहते हैं और अक्सर उनके सामाजिक मूल्य भी अलग होते हैं। वृद्ध लोगों द्वारा मत, विचार, अनुभव देने की संभावना अधिक होती है।

मानव जीवन अवधि का विभाजन:

किशोरावस्था: शैशव अवस्था से लेकर 19 वर्ष तक

शुरूआती वयस्कता: 20-39 वर्ष तक

मध्य वयस्कता: 40-59 वर्ष तक

वयस्कता : 60 वर्ष से अधिक

वृद्धावस्था को अक्सर 60 या 65 वर्ष या उससे अधिक आयु के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। वृद्धावस्था की दोहरी परिभाषा यह है कि यह किसी व्यक्ति की जीवन प्रक्रियाओं का अंतिम चरण है।

एक व्यक्ति के जीवन के चरणों के अनुसार इसे सामंजस्यपूर्ण रूप से विनियमित किया जा सकता है। यह माना जाता था कि एक व्यक्तिगत जीवन को 100 वर्षों तक जीना है और इसलिए, जीवन को चार चरणों (आश्रमों) में सीमांकित किया गया है - 'ब्रह्मचर्य' (छात्रत्व); 'गृहस्थ' (गृहस्थ); 'वानप्रस्थ' (वनवासी); 'सन्यास' (तपस्वी)।

यह बात याद रखनी चाहिए कि शारीरिक रूप से गिरती हुई स्थिति, वृद्धों में डायबिटीज, कोरोनरी धमनी रोग, मस्तिष्क के स्ट्रोक तथा संघातों जैसी वृद्धावस्था की बीमारियों का शिकार होने के बहुत से जोखिम पैदा कर देती हैं। ऐसे में शारीरिक रूप से वृद्ध होना रोगपूर्ण वृद्धावस्था में बदल जाता है।

अनेक वृद्ध लोगों को एक से ज्यादा रोग होते हैं और वे उन सब के लिए दवाएँ लेते हैं। ये दवाएँ कभी-कभी हानिकारक प्रभाव भी पैदा करती हैं।

वृद्धावस्था में शरीर में पानी का संतुलन : एक वृद्ध व्यक्ति के शरीर में केवल 55 प्रतिशत पानी होता है, जबकि एक वयस्क युवा शरीर में पानी 75 प्रतिशत तक होता है। इसलिए कह सकते हैं कि वृद्ध व्यक्ति के शरीर में पहले ही पानी की कमी बहुत अधिक होती है। इसलिए, उन्हें उच्च ताप और लू का खतरा ज्यादा होता है। सो, एक वृद्ध व्यक्ति के लिए अधिक से अधिक तरल पीना जरूरी हो जाता है। सामान्य नियम के अनुसार दिन में कम से कम 8 गिलास पानी पीना चाहिए। यह भी याद रखना चाहिए कि वृद्ध व्यक्ति के शरीर में पानी की कमी के बावजूद, उन्हें युवाओं की अपेक्षा प्यास कम लगती है।

वृद्धावस्था जीवन का सबसे आखिरी पड़ाव है जो प्रौढ़ावस्था के बाद आता है। इस अवस्था तक पहुँचते-पहुँचते मानव शरीर थकने लगता है। अडेड अवस्था आने तक व्यक्ति अनेक बीमारियों से ग्रसित हो जाता है। बुढ़ापे की शारीरिक और संज्ञानात्मक गिरावट को देखते हुए, एक आश्चर्यजनक बात यह है कि भावनात्मक अनुभव उम्र बढ़ने के साथ सुधरते रहता है।

60 वर्ष के बाद आमतौर पर रक्तचाप, शुगर की बीमारी आम बात है। इसलिए खान-पान पर विशेष ध्यान दिए जाने की जरूरत है। नमक, मीठी वस्तुएं कम से कम लें या न लें। इस उम्र में धमनियों में संकुचन

होने लगता है, इसलिए ज्यादा बसा वाली चीजों से परहेज करना चाहिए।

आयुर्वेद में, सुश्रुत 'स्वास्थ्य वृत्त' सकारात्मक स्वास्थ्य के लिए 'दिनचर्या' (दैनिक दिनचर्या), 'ऋतुचर्या' मौसमी दिनचर्या, आहार, व्यायाम और सकारात्मक स्वास्थ्य के लिए सदाचार की सिफारिश करते हैं। व्यक्तित्व के आध्यात्मिक आयामों की सिफारिश 'उपनिषदों' द्वारा की गई है। 'बौद्ध धर्म' आत्म-भोग और अत्यधिक सादगी के बीच मध्यम मार्ग का चयन करके एक सुव्यवस्थित जीवन जीने का पक्षधर है। 'जैन धर्म' ने अहिंसा, शाकाहार और मानवीय सहानुभूति पर जोर दिया। 'ईसाई धर्म' में व्यक्तिगत जीवन शैली, प्रणालियों और उद्धार के तरीकों के बारे में बताया गया है। 'योगगुरु पतंजलि' ने आत्मा की अंतर्दृष्टि और उदात्त पवित्रता प्राप्त करने के लिए योग के आठ गुना मार्ग का पालन करने की सलाह दी है। यह 'योग' (1) 'यम' (आत्म नियंत्रण) के 8 चरणों सहित अहिंसा, सच्चाई, चोरी न करने एवं एक विशेष जीवन शैली को अपनाने के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।

वृद्धावस्था में स्वास्थ्य के लिए आवश्यक बातें।

- नियमित दिनचर्या अपनाना
- उद्देश्यपूर्ण गतिविधियों में संलग्न रहें।
- उपचार से बेहतर है परहेज।
- नियमित स्वास्थ्य की जाँच कराएँ
- वृद्धावस्था की जरूरतों के मुताबिक अपने खानपान के तरीके बदलें।
- पर्याप्त नींद लें।
- मेडिटेशन (ध्यान) करें।
- वृद्धावस्था की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए खान-पान में बदलाव करें।
- सकारात्मक नजरिया बनाए रखना आवश्यक है।

वृद्ध लोगों का मार्गदर्शन हमेशा जीवन को सफल बनाने में अहम भूमिका अदा करता है। बड़ों का हमेशा सम्मान करना चाहिए। इस युग में सामाजिक मेलजोल खुशहाली की कुंजी है। इंडियन जर्नल ऑफ मनोविज्ञान ने माना है कि वृद्धावस्था में भावनात्मक एकता और सामाजिक मिलाप का होना महत्वपूर्ण है।



मुरलीधर गड़पायले
सेवानिवृत्त, अमरावती

उच्च कार्यपालक वेतनमान VIII में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई !



सुरेश चन्द्र तेली, मुख्य महाप्रबंधक

उच्च कार्यपालक वेतनमान VII में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई !



गिरिजा भूषण मिश्रा, महाप्रबंधक

मनोज कुमार नंदा, महाप्रबंधक

उच्च कार्यपालक वेतनमान VI में पदीन्नति पर हार्दिक बधाई !



हरि हर पाथी
उप महाप्रबंधक

वी. श्री वेंकट नागेश
उप महाप्रबंधक

मुकुल श्रीवास्तव
उप महाप्रबंधक

विक्रम सिंह रावत
उप महाप्रबंधक

पार्थ प्रतिम दास बख्शी
उप महाप्रबंधक

मृत्युंजय दाश
उप महाप्रबंधक

संजय कुमार मंडल
उप महाप्रबंधक

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

शुभमस्तु...



लक्ष्मीनारायण रथ, महाप्रबंधक

शिव नारायण कौशिक, महाप्रबंधक



जैकब कुमार सल्लाबाथुला
उप महाप्रबंधक

एस. ब्रह्मानंद राजू
उप महाप्रबंधक

रमेश वेगे
उप महाप्रबंधक

वी. एलांगो
उप महाप्रबंधक

एम.वी.वी. प्रसाद राव
उप महाप्रबंधक

बिनोद कुमार गुप्ता
उप महाप्रबंधक

हम आपके सुखद एवं सक्रिय सेवानिवृत्त जीवन की कामना करते हैं.

Panel for Resolution of Disputes (PRD)

Enactment of the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (PSS Act) provides legal backing for putting in place a formal dispute resolution framework for Banks and other payment systems. PRD is a dispute resolution mechanism under the PSS act, 2007.

Dispute Resolution Mechanism: The Dispute Resolution Mechanism for all payment systems in India is applicable for below furnished activities:

1. For all Clearing House-related activities, including paper (cheques) and retail electronic (ECS) payment products.
2. For products such as National Electronic Clearing Service (NECS), National Electronic Funds Transfer (NEFT) and Real Time Gross Settlement (RTGS) system.
3. For all other payment systems (other than those operated by RBI) like CCIL, NPCI, ATM networks, cross border money transfers, cards, etc.

Major guidelines for dispute resolution under PRD:

All Clearing Houses consist of "Panel for Resolution of Disputes" (PRD) consisting of five members.

- a) The PRD is chaired by the President of the Clearing House. President of the Clearing House looks into all the clearing-related disputes.
- b) Four member banks are selected from the Standing Committee of the Clearing House. The four member banks shall be different from the bank managing the Clearing House.
 - In case of specific disputes involving system participants that are members of the PRD, the members concerned shall be replaced by other system participants for the limited purpose of looking into the specific dispute.
 - The PRD shall dispose of the dispute within 15 working days of submitting the dispute.
 - At Clearing Houses where there are fewer members, five or less in all, including the system provider, and / or where, the number of members in the PRD becomes less than five, clearing-related disputes between system participants may be submitted voluntarily for arbitration under The Arbitration and Conciliation Act, 1996.
 - If any of the aggrieved parties to the dispute are not satisfied with the decision of the PRD, the dispute shall be referred to the Appellate Authority at RBI. The Appellate Authority shall dispose of the appeal within 15 working days of submitting the appeal.
 - Any dispute between shall be referred to the Reserve Bank of India. The dispute shall be disposed of within 15 working days of submission.

- In case where the Reserve Bank of India is an involved party, the dispute shall be referred to the Central Government which will authorise an officer not below the rank of Joint Secretary for settlement of the dispute and the decision of such officer shall be final and binding on all parties.

Enforcement of decisions of the PRD:

- The PRD shall stipulate the period within which the order of the PRD is to be complied with by the system providers / system participants concerned. In case of non-compliance, the aggrieved party can approach the Appellate Authority for Redressal. Non-compliance of the order of the Appellate Authority would attract a penalty as prescribed under Sub-section (6) of Section 26 of the PSS Act.
- In cases where any party aggrieved by the order of the PRD approaches the Appellate Authority for review, the order passed by the PRD would be held in abeyance. It shall, however, be appropriate for the PRD to decide levy of the refund / compensation and for such amounts to be held in an interim account or in trust, until disposal of the appeal by the Appellate Authority, only after which the amount be accordingly appropriated.

Points to ponder:

- PRD is like a semi judiciary body constituted by RBI and used as dispute solution mechanism between any two Banks.
- PRD can be approached when claim amount is above Rs.50,000/-.
- Aggrieved Bank can approach PRD within 90 days after making the compensation payment to the customer.
- Before presenting the case before PRD, bank must declare the case as "Fraud" and compensate the customer.

Summary: Panel for Resolution of disputes provides a platform to resolve the disputes between two Banks/ NPCI/ RBI/ CCIL etc. PRD acts as semi judiciary body and thus provides a resolution for the disputes between the two banks on case to case basis. PRD mechanism is quite beneficial in resolving the disputes between two banks if timely action is taken by the banks. This is cost effective and a time saving mode of dispute resolution in payment and settlement between two banks.



Mrigank Govind

Operations Department, C.O., Mumbai

पुरस्कार एवं सम्मान



On 10.10.22 Union Bank of India received the prestigious PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard) certification covering all the Payment Systems and processes dealing with cards to secure card payment infrastructure.



Union Bank of India ranked 2nd as per the report on EASE Reforms Index for Q1 FY 2022-23 by Indian Banks' Association (IBA) & is the 2nd Best Bank in adopting reforms prescribed for Public Sector Banks. The performance of PSBs is measured on five themes under EASE 5.0, in which, Union Bank of India has set the benchmark under the two themes i.e., 'Modern Technology Capabilities' and 'Employee Development and Governance'. Bank has also achieved 1st runner-up position in theme "Digitally - enabled customer offerings"



On 06.12.22 Union Bank of India bagged 6 prestigious awards under Large Banks category at the 18th edition of the IBA Banking Technology awards under various categories announced on 03.12.2022 at Mumbai. Awarded as winner under Large Banks category (Public and Private) for 1. Best Technology Bank 2. Best IT Risk Management 3. Best Technology Talent.& runner up award for 1. Best AI & ML Bank, 2. Best Financial Inclusion and a special award under 3. Best Fintech Collaboration category.



दि. 12.11.22 को कोलकाता में 'पब्लिक रिलेशन्स काउंसिल ऑफ इंडिया (पीआरसीआई) बेंगलूरु द्वारा आयोजित 16वीं ग्लोबल कम्यूनिकेशन कान्फ्लेव, 2022 में बैंक की गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' को गोल्ड एवं 'यूनियन सृजन' को गृह पत्रिका-मुद्रण (क्षेत्रीय) के अंतर्गत सांत्वना पुरस्कार प्राप्त हुआ. बैंक की ओर से पुरस्कार क्षेत्र प्रमुख, कोलकाता मेट्रो श्री दिलीप मिश्रा एवं संपादक, यूनियन धारा, डॉ. सुलभा कोरे ने प्राप्त किया.



Union Bank of India, one of India's leading Public sector Bank bagged two prestigious awards under BFSI segment at the DSCI Excellence Awards 2022, which honours stellar work in Cyber Security and Privacy under categories "Best Security practices in BFSI" & "Security Leader of the Year BFSI" announced at DSCI recently concluded "Annual Information Security Summit (AISS-2022)" in Gurugram on 23.12.2022.

समाचार (केन्द्रीकृत)



Union Bank of India launched 9 Learning and Development 'Centers of Excellence' (CoEs) christened as the Union Learning Academies (ULAs). The academies were launched by Ms. A. Manimekhalai, MD & CEO, in Mumbai under the initiative of Union Prerna, the renowned HR Transformation project of the Bank. The launch event took place in the presence of Executive Directors Shri Nitesh Ranjan, Shri Rajneesh Karnatak and Shri Nidhu Saxena.



Union Bank of India observed Vigilance Awareness Week from 31st October to 6th November 2022 on the theme, "Corruption free India for a developed Nation" as envisaged by the Central Vigilance Commission. On this occasion, 'Radio Jingles' and a 'Vigilance Song' on the theme was also released by MD & CEO, Executive Directors & CVO.



On 15.11.22 Keeping pace with Government of India's Vision of "Digital India" Union Bank of India in association with Stock Holding Corporation of India Limited (SHCIL) launched the facility of e-Stamping by its Executive Director, Shri Nidhu Saxena in a Digital Launch Ceremony at Union Bank of India, Govt Business Department premises in Delhi.



Union Bank of India entered into MoU with Cyber Security Centre of Excellence (CS-CoE), Department of IT & Electronics, Govt. of West Bengal under Bank's Cyber Security Centre of Excellence (CCoE) initiative, according to which Cyber Security Centre of Excellence, West Bengal will provide information, cyber security awareness and other training material/content which will be utilized by Bank for cyber security awareness programs / workshops for the Bank's stakeholders.



On 10.10.22, under the initiative of U Genius, Union Bank of India undertook a National General Awareness Quiz Competition where 840 students from various schools in Mumbai and Navi Mumbai took part. This Quiz was organised at the Birla Matoshree Hall, Marine Lines with 420 teams participated from 240 schools.



On 02.11.22 Union Bank of India signed an agreement with LIC Mutual Fund for distribution of their Mutual Fund products through Union Bank branches. The agreement was signed by Shri Sanjay Narayan, General Manager of Union Bank of India and Shri Nityanand Prabhu, Executive Director & Business Head, LIC Mutual Fund, in the presence of Shri T.S.Ramakrishnan, MD & CEO of LIC Mutual Fund.



On 14.11.22 Union Bank of India entered in to a partnership with Sany Heavy Industry India Pvt Ltd for extending Equipment Finance to the Customers of SANY. Under the partnership, Union Bank of India and SANY have mutually agreed to pool their resources together and be associated with each other for mutual benefits.



On 26.11.22 Fulfilling its social responsibility, Union Bank of India has come forward and handed over medicines worth Rs 10 lakh to the Municipal Corporation, Mumbai Health Department for the control of epidemic measles. Shri. Govind Kumar Jha, R. H. Mumbai (South) handed over medicines worth Rs 10 lakhs to Ms Mangala Gomare, officer Municipal Health Department on 23rd November 2022 in Parel.



On 30.11.22 Union Bank of India has signed an agreement with Nippon India Mutual Fund for distribution of their Mutual Fund products through Union Bank Branches. The agreement was signed by Sri Sanjay Narayan, General Manager of Union Bank of India and Mr. Saugata Chatterjee, Co-Chief Business Officer, Nippon India, Mutual Fund.

समाचार (उत्तर)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, सुश्री ए. मणिमेखलै का भोपाल दौरा



दि. 19.09.22 को प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, सुश्री ए. मणिमेखलै द्वारा मध्यप्रदेश के हरदा जिले से डिजिटल केसीसी योजना का शुभारंभ किया गया, जिसमें बहुत सी कृषक हितैशी योजनाओं का लाभ भी क्षेत्र के किसान भाई-बहनों को दिया गया. साथ ही, स्वयं सहायता समूह की महिलाओं को ऋण भी प्रदान किया गया.



दि. 02.12.22 को प्रायोजकता (स्पोन्सरशिप) के अंतर्गत आम जन के सेवार्थ मेडिकल कैंप आयोजित करने हेतु रामकृष्ण मिशन विद्यापीठ, देवघर को क्षेत्र का धनबाद के सौजन्य से एक मारुति अर्टिगा गाड़ी प्रदान की गई. रामकृष्ण मिशन विद्यापीठ, देवघर के सचिव, श्री जयंतानंदजी को गाड़ी एवं गाड़ी की चाबी प्रदान करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी,

सुश्री ए. मणिमेखलै. साथ में, क्षेत्र महाप्रबंधक, राँची, श्री ज्ञान रंजन सारंगी, क्षेत्र प्रमुख धनबाद, श्री अजीत कुमार लालवानी.



दि. 02.10.22 को क्षेत्र का. बरेली में अहिंसा दिवस के उपलक्ष्य में मैराथन का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में क्षेत्र के कई स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया.



दि. 08.12.22 को श्री सुमित श्रीवास्तव, क्षेत्र महाप्रबंधक, लखनऊ ने क्षेत्र का., बरेली के नवीन परिसर का उद्घाटन किया. इस अवसर पर श्री राजेश कुमार सिंह, क्षेत्र प्रमुख, बरेली एवं सभी स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 15.12.22 को क्षे. का., भोपाल (दक्षिण) परिसर में खुदरा लोन पाइंट का उद्घाटन क्षेत्र महाप्रबंधक, श्री आर. एल. मीना के कर कमलों से हुआ. इस अवसर पर अंचल प्रमुख, श्री मीना के साथ क्षेत्र प्रमुख, श्री देवेन्द्र कुमार चौबे, आरएलपी स्टाफ तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 09.12.22 को द्वारा उन्नाव जिले में ऋण वितरण शिविर का आयोजन किया गया, जिसमें मुख्य अतिथि, सुश्री अपूर्वा दुबे जिलाधिकारी उन्नाव उपस्थित रहीं. इस ऋण वितरण शिविर में लगभग 100 लाभार्थियों को सरकारी योजनाओं के अंतर्गत लगभग रु 4.5 करोड़ का ऋण वितरण किया गया.



दि. 01.10.22 को क्षे. का. लुधियाना द्वारा कुल कारोबार रु 10000 करोड़ की प्राप्ति की गई. इस उपलक्ष्य में क्षे.प्र., लुधियाना श्री राकेश कुमार मित्तल द्वारा समस्त क्षेत्रीय कार्यालय के कर्मियों को शुभकामनाएं दी गई और अगले लक्ष्य की प्राप्ति हेतु प्रोत्साहित किया गया.



दि. 20.12.22 को क्षेत्र महाप्रबंधक, वाराणसी, श्री गिरीश चन्द्र जोशी ने मऊ क्षेत्र का दौरा किया. शाखाओं की समीक्षा के दौरान उन्होंने मऊ (मुख्य शाखा) के उप शाखा प्रमुख, श्री धूप नारायण तिवारी को उनके उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु सम्मानित भी किया.



दि.19.10.22 को क्षे.म.प्र.का. राँची द्वारा 'यू जीनियस' कार्यक्रम के सफल आयोजन पर विजेता टीम को ट्रॉफी प्रदान करते हुए, श्री विकास कुमार सिन्हा, उप अंचल प्रमुख, राँची एवं सुश्री सोनालिका, क्षेत्र प्रमुख, राँची.



दि. 21.12.22 को क्षे.का. कानपुर द्वारा निर्यातकों एवं निर्यात को बढ़ावा देने हेतु सम्मेलन का आयोजन होटल विजय इंटर कॉन्टिनेन्टल, कानपुर में किया गया. इस अवसर पर श्री अमित कुमार, संयुक्त महानिदेशक (विदेश व्यापार), श्री वाई.एस.गर्ग, सलाहकार एफ.आई.ई.ओ., श्री आलोक श्रीवास्तव, सहायक निदेशक, एफ.आई.ई.ओ, श्री संजीव कुमार, क्षेत्र प्रमुख कानपुर एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहें.



दि. 24.11.22 को केंद्रीय कार्यालय, एमएसएमई विभाग के उप महाप्रबंधक, श्री कमल सिंह रावत ने मऊ क्षेत्र का दौरा किया. इस दौरान उन्होंने क्षे.का. में स्टाफ सदस्यों से एवं भीटी शाखा में ग्राहकों से वार्तालाप किया.



दि. 16.10.22 को मऊ क्षेत्र के अंतर्गत यूनियन ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान, मऊ में सुरक्षा प्रहरियों हेतु प्रशिक्षण एवं वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया, जिसमें क्षेत्र प्रमुख, श्री मिथिलेश कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 25.11.2022 को पटना क्षेत्र के अंतर्गत मनेर शाखा में आयोजित आउटरीच कार्यक्रम के अवसर पर लाभार्थियों को चेक सौंपते हुए श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक एवं उनके साथ श्री अजय बंसल, क्षेत्र प्रमुख, पटना एवं अन्य स्टाफ सदस्य.



दि. 25.11.2022 को पटना क्षेत्र के अंतर्गत डी.वाई.पाटिल इंटरनेशनल स्कूल, पटना में यूनियन मुस्कान के लिए आयोजित कैंप के अवसर पर विद्यालय के विद्यार्थियों के साथ श्री नितेश रंजन, कार्यपालक निदेशक, श्री अजय बंसल, क्षेत्र प्रमुख, पटना, सुश्री अनिता सिंह, प्रधानाचार्य तथा श्री प्रेम रंजन कुमार, चेयरमैन डी.वाई. पाटिल विद्यालय, पटना, श्री सावन शिव, उप क्षेत्र प्रमुख, पटना एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 05.11.22 को सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अवसर पर क्षेत्र प्र., पटना श्री अजय बंसल के नेतृत्व में गांधी मैदान, पटना तक विजिथॉन रन का आयोजन किया गया. इस अवसर पर श्री अजय बंसल, क्षेत्र प्रमुख, पटना, श्री सावन शिव एवं श्री खालिद इकबाल, उप क्षेत्र प्रमुख, पटना तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि.18.10.22 को आयोजित 'यू जीनियस' कार्यक्रम के अवसर पर विजेता विद्यालय के विद्यार्थियों के साथ मुख्य अतिथि, डॉ. सुनील कुमार, मुख्य महाप्रबंधक, नाबार्ड, पटना, श्री अजय बंसल, क्षेत्र प्र., पटना; श्री सावन शिव एवं श्री खालिद इकबाल, उप क्षेत्र प्रमुख, पटना, श्री मानस नायक, क्विज मास्टर एवं अन्य स्टाफ सदस्य.



दि. 11.11.22 को क्षेत्र.का., रायपुर में स्थापना दिवस का आयोजन किया गया. इस उपलक्ष्य में क्षेत्र प्रमुख, कविता श्रीवास्तव, उप क्षेत्र प्रमुख सौरभ चाफेकर, स्टाफ सदस्य एवं सम्माननीय ग्राहक भी उपस्थित रहे.



दि. 02.11.22 को क्षेत्र. का. राँची और अरगोड़ा शाखा की ओर से राँची शहर में सतर्कता जागरूकता अभियान के अनुपालन के अनुक्रम में ऑटो रैली निकाली गयी. रैली में 20 से अधिक ऑटो शामिल हुए थे. इस मौके पर क्षेत्र महाप्रबंधक, ज्ञानरंजन सारंगी, उप अंचल प्रमुख, विकास कुमार सिन्हा, क्षेत्र प्र. राँची श्रीमती सोनालिका एवं अन्य स्टाफ सदस्य मौजूद रहे.



दि. 13.12.22 को रायपुर क्षेत्र के शाखा प्रबन्धकों की समीक्षा बैठक श्री रूप लाल मीना, क्षेत्र महाप्रबंधक, भोपाल द्वारा श्रीमती कविता श्रीवास्तव, क्षेत्र प्रमुख, रायपुर एवं श्री सौरभ चाफेकर, उप क्षेत्र प्रमुख की उपस्थिति में शाखाओं की समीक्षा की गई.



दि. 23.12.22 को 'प्रवासी हमारा गौरव' अभियान के अंतर्गत क्षेत्र. का. दिल्ली (मध्य) द्वारा आम्रपाली ग्रेड होटल में वित्तीय वर्ष 2022 की एनआरआई बैठक का आयोजन किया गया, जिसमें एनआरआई ग्राहकों को इस कार्यक्रम में आमंत्रित किया गया. बैठक का प्रतिनिधित्व क्षेत्र प्रमुख, श्री गोविंद मिश्रा ने किया.



दि. 07.11.22 को चांडिल ग्राम में क्षे. का. राँची द्वारा नाबार्ड के तत्वावधान में मेगा कृषि ऋण शिविर का आयोजन किया गया, जिसमें 104 लाभार्थियों को 1 करोड़ 10 लाख रुपए का ऋण वितरित किया गया. इस अवसर पर क्षेत्र महाप्रबंधक, राँची श्री ज्ञान रंजन सारंगी, उप अंचल प्रमुख राँची, श्री विकास कुमार सिन्हा, क्षेत्र प्रमुख, क्षे. का., राँची श्रीमती सोनालिका, उप क्षेत्र प्रमुख, राँची श्री मुकेश कुमार सिंह तथा मुख्य अतिथि के रूप में श्री सिद्धार्थ शंकर, नाबार्ड, सुश्री आमला मुर्मू, ग्राम प्रधान चांडिल एवं विभिन्न पंचायतों के मुखिया एवं बीसी उपस्थित थे.



दि. 24.11.22 को श्री निधु सक्सेना, कार्यपालक निदेशक द्वारा आउटरीच अभियान के दौरान क्षेत्रीय कार्यालय दिल्ली (मध्य) का दौरा/निरीक्षण किया गया और सभी स्टाफ सदस्यों को संबोधित किया गया.



दि. 25.11.22 को कानपुर इलेक्ट्रिक कॉन्ट्रैक्टर्स एंड मर्चेन्ट वेलफेयर एसोसिएशन के सदस्यों के लिए विशेष क्लस्टर योजना का लोकार्पण श्री आर. के. जगलान, महाप्रबंधक, सरकारी कारोबार विभाग के कर कमलों से किया गया. इस अवसर पर श्री संजीव कुमार, क्षे.प्र. एवं कानपुर इलेक्ट्रिक कॉन्ट्रैक्टर्स एंड मर्चेन्ट वेलफेयर एसोसिएशन के चेयरमैन, श्री राजीव मेहरोत्रा, अध्यक्ष, श्री शरद अग्रवाल सहित क्षे.का. कानपुर एवं मूलगंज शाखा के समस्त स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 02.10.22 को क्षे. का. रायपुर द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2022 का आयोजन किया गया, जिसमें श्रीमती कविता श्रीवास्तव (क्षेत्र प्रमुख), श्री सौरभ चाफेकर (उप क्षेत्र प्रमुख) एवं अन्य स्टाफ सदस्यों ने सतर्कता जागरूकता रैली में भाग लिया.



दि. 02.12.22 को कार्पोरेट समाजिक दायित्व के अंतर्गत क्षे.का. धनबाद द्वारा बाबा बैद्यनाथ धाम मंदिर में दान पात्र का लोकार्पण करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी सुश्री ए. मणिमेखलै एवं उनके साथ क्षेत्र महाप्रबंधक, राँची, श्री ज्ञान रंजन सारंगी एवं क्षेत्र प्रमुख, धनबाद श्री अजीत कुमार लालवानी.



क्षे.का., दिल्ली (उत्तर) की शाखाओं के ऋण खाता धारकों को आपसी सुलह व समझौते के आधार पर प्री-लिटिगेशन स्तर पर मामले के निस्तारण हेतु अक्टूबर माह में राष्ट्रीय लोक अदालत का आयोजन किया गया.



दि. 11.11.22 को मऊ क्षेत्र के अंतर्गत बैंक के 104वें स्थापना दिवस कार्यक्रम का आयोजन किया गया, जिसमें क्षे.प्र., श्री मिथिलेश कुमार, क्षेत्र के अन्य स्टाफ सदस्य एवं सम्मानित ग्राहक उपस्थित रहे.



दि. 25.11.22 को लिटल फ्लावर स्कूल, मऊ एवं सेंट थॉमस स्कूल, मऊ के छात्रों द्वारा क्षे. का. मऊ के भ्रमण के दौरान क्षे.प्र., श्री मिथिलेश कुमार ने छात्रों को 'यूनियन मुस्कान' एवं अन्य बैंकिंग उत्पादों के विषय में जानकारी प्रदान की एवं सभी छात्रों को उपहार प्रदान किये. कार्यक्रम में स्कूल के अध्यापक एवं पत्रकार भी उपस्थित रहे.

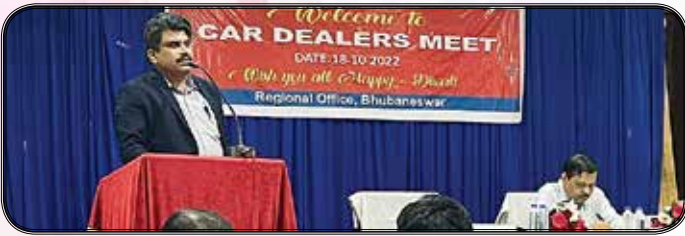
समाचार (पूर्व)



दि. 23.12.22 को सीएसआर गतिविधियों के तहत क्षे.का. भुवनेश्वर के अंतर्गत डेलांग रेलवे स्टेशन शाखा एवं पिपीली शाखा द्वारा संयुक्त रूप से एसोसिएशन ऑफ वोलंटरी एक्शन 'आभा' वृद्धाश्रम में वृद्ध महिला एवं पुरुषों को कंबल वितरण किया गया. इस अवसर पर क्षे.प्र. भुवनेश्वर श्री सोवन सेनगुप्ता एवं उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र तथा अन्य अधिकारीगण उपस्थित थे.



दि. 23.12.22 को भुवनेश्वर, यूनिट 3, प्रदर्शनी पड़िया, बुक मेले में क्षे. का. भुवनेश्वर द्वारा एक बुक स्टॉल लगाया गया. इस स्टॉल पर उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र एवं आरएलपी प्रमुख, श्री एच. के. पाही उपस्थित रहे.



दि. 18.10.22 को क्षे.का. भुवनेश्वर द्वारा क्षे.प्र. भुवनेश्वर, श्री सत्यवान बेहेरा, उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र के नेतृत्व में एक कार डीलर बैठक आयोजित की गई. इस बैठक में विभिन्न कार डीलरों की ओर से 65 प्रतिनिधि शामिल हुए.



दि. 11.11.22 को बैंक के 104वें स्थापना दिवस पर क्षे. का. भुवनेश्वर में क्षे.प्र., श्री सत्यवान बेहेरा, उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र तथा एमएलपी प्रमुख, श्री हरेराम साह की उपस्थिति में केक काट के मनाया गया.



दि. 09.12.22 को खजूरिया शाखा के नए परिसर का उद्घाटन क्षेत्र महाप्रबंधक, भुवनेश्वर श्री सर्वेश रंजन, क्षे.प्र. भुवनेश्वर, श्री सत्यवान बेहेरा द्वारा किया गया. इस अवसर पर एसएचजी मेले का भी आयोजन किया गया, जिसमें कार्यपालकों द्वारा कुल 70 लाख के ऋण का संवितरण भी किया गया.



दि. 20.12.22 को क्षे. का. भुवनेश्वर के परिसर में बजाज ऑटो सुपुर्दगी कार्यक्रम में क्षे.प्र., श्री सत्यवान बेहेरा, उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र एवं सहायक महाप्रबंधक, एमएलपी श्री हरेराम साह द्वारा ग्राहकों को 27 ऑटो, जिसकी कीमत 8.77 करोड़ है, की सुपुर्दगी की गई.



दि. 01.12.22 को क्षेत्र महाप्रबंधक, भुवनेश्वर- श्री सर्वेश रंजन की उपस्थिति में चंद्रशेखरपुर शाखा, भुवनेश्वर द्वारा केंद्रीय विद्यालय-3 में कासा आउटरिच कैम्पेन एवं मुस्कान कैम्पेन का आयोजन किया गया.



दि. 12.10.22 को वि.व. 2021-22 के दौरान पुरी जिले की सभी शाखाओं द्वारा स्वयं सहायता समूह वित्तपोषण हेतु आंबटित लक्ष्यों को पूरा करने के उपलक्ष्य में पुरी के मुख्य विकास अधिकारी, डीआरडीए द्वारा श्री बिरंची प्रसाद जेना, पुरी (मुख्य शाखा) को सम्मानित किया गया.



दि. 24.11.22 को अईगिणियां शाखा का केंद्रीय कार्यालय से महाप्रबंधक, श्री रथीश आर, क्षेत्र महाप्रबंधक भुवनेश्वर, श्री सर्वेश रंजन, क्षेत्र प्र. भुवनेश्वर, श्री सत्यबान बेहेरा एवं उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र द्वारा दौरा किया गया, जिसमें सभी कार्यपालकों द्वारा ग्राहकों को सेंक्शन लेटर, 599 डे टर्म डिपॉजिट रिसीट, एसबी मुस्कान पासबुक, सामाजिक सुरक्षा योजना रिसीट वितरित की गयी.



दि. 30.11.22 को मुख्य सतर्कता अधिकारी, श्री उमेश कुमार सिंह एवं स्टाफ महाविद्यालय के प्रभारी, श्री हृषीकेश मिश्रा तथा क्षेत्र महाप्रबंधक, श्री सर्वेश रंजन द्वारा क्षेत्र. भुवनेश्वर का दौरा किया गया.



दि. 02.10.2022 को क्षेत्र. कोलकाता (मेट्रो) द्वारा श्री जी सुधाकर राव, क्षेत्र महाप्रबंधक कोलकाता एवं श्री बरुन कुमार, क्षेत्र प्रमुख, कोलकाता (मेट्रो), श्री प्रेम नाथ रॉय, उप क्षेत्र प्रमुख, कोलकाता मेट्रो के नेतृत्व में आमरी हॉस्पिटल से गठजोड़ करके आम जन के लिए लेक सरोवर के पास निःशुल्क स्वास्थ्य जांच का आयोजन किया गया. साथ ही गांधी जयंती के अवसर पर 'स्वच्छ भारत' अभियान के तहत लेक सरोवर के पास सफाई कर आम जनता को स्वच्छता के प्रति जागरूक किया गया.



दि. 05.11.22 को सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2022 के दौरान क्षेत्र. भुवनेश्वर द्वारा मिनी वाकाथॉन एवं बाइक रैली का आयोजन किया गया, जिसमें क्षेत्र. भुवनेश्वर श्री सर्वेश रंजन, क्षेत्र. भुवनेश्वर, श्री सत्यबान बेहेरा एवं उप क्षेत्र प्रमुख, श्री अशोक मिश्र एवं कार्यालय तथा शाखाओं से अन्य कई स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया.



दि. 17.10.22 को क्षेत्र. कोलकाता द्वारा विद्यार्थियों में बैंकिंग जागरूकता एवं बौद्धिक विकास के लिए अखिल भारतीय स्तर पर 'यू जीनियस' प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता का आयोजन किया गया. मुख्य अतिथि के रूप में श्री संजीव सिंहा, सहायक आयुक्त, केंद्रीय विद्यालय संगठन, कोलकाता अंचल एवं यूनियन बैंक ऑफ इंडिया से श्री जी सुधाकर राव, क्षेत्र महाप्रबंधक कोलकाता, श्री दिलीप मिश्रा, क्षेत्र प्रमुख, कोलकाता (मेट्रो), श्री अमित कुमार सिंहा, क्षेत्र प्रमुख (मेट्रो कोलकाता), श्री समीर कुमार, क्षेत्र. हावड़ा, श्रीमती प्रतिभा पांडेय, क्षेत्र. दुर्गापुर, श्री प्रेम नाथ रॉय, उप क्षेत्र प्रमुख, कोलकाता मेट्रो तथा बैंक के अन्य उच्च अधिकारी उपस्थित थे.



दि. 24.11.22 को क्षेत्र., सिलीगुड़ी द्वारा केन्द्रीय कार्यालय मुंबई से पधारे श्री मुकेश भारती शर्मा, उप महाप्रबंधक (परिचालन), क्षेत्र प्रमुख, श्री असीम कुमार पाल एवं उप क्षेत्र प्रमुख, श्री निरंजन कुमार की उपस्थिति में प्रभातफेरी निकाली गयी.

समाचार (पश्चिम)



दि. 16.10.22 को माननीय प्रधानमंत्री, श्री नरेंद्र मोदी द्वारा क्षे.का. नागपुर के अधीन डिजिटल बैंकिंग यूनिट का ऑनलाइन उद्घाटन किया गया। इस समारोह में केंद्रीय सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री, श्री नितिन गडकरी, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ महोदया सुश्री ए. मणिमेखलै, मुख्य महाप्रबंधक श्री राजीव मिश्रा, पुणे अंचल प्रमुख, श्री राजीव लोचन पट्टनायक, नागपुर क्षेत्र के प्रमुख, श्री प्रशांत कुमार साहू एवं अन्य स्टाफ सदस्य और प्रतिष्ठित ग्राहक उपस्थित रहे।



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के अवसर पर मुंबई समाचार मार्ग शाखा के एटीएम का उद्घाटन करते हुए एमडी एवं सीईओ सुश्री ए. मणिमेखलै, साथ में श्री योगेंद्र सिंह, मुख्य महाप्रबंधक एवं क्षेत्र महाप्रबंधक, क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय, मुंबई।



गांधी जयंती के अवसर पर मुंबई समाचार मार्ग शाखा परिसर में वृक्षारोपण करते हुए सुश्री ए. मणिमेखलै, एमडी एवं सीईओ।



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के अवसर पर स्वच्छता दूतों (स्वच्छता कर्मचारी) का सुश्री ए. मणिमेखलै, एमडी एवं सीईओ के द्वारा सम्मान किया गया। सम्मानित स्वच्छता दूतों के साथ सुश्री ए. मणिमेखलै, एमडी एवं सीईओ एवं अन्य।



दि. 02.10.22 को क्षे.का. मुंबई (ठाणे) द्वारा कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के तहत ठाणे जिले के 'विवेकानंद बालकाश्रम - येऊर' में शौचालय बनवाया गया एवं बच्चों के लिए फ्री मेडिकल चेकअप का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कार्यक्रम में मौजूद केंद्रीय कार्यालय से कार्यपालक निदेशक, श्री निधु सक्सेना, महाप्रबंधक श्री संजय नारायण एवं क्षे.प्र., श्रीमती रेणु नायर ने बालकाश्रम के बच्चों को भोजन, कपड़े एवं शिक्षा से संबंधित सामग्री का वितरण किया।



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के अवसर पर लाभार्थी को चेक प्रदान करते हुए सुश्री ए. मणिमेखलै, एमडी एवं सीईओ एवं इस अवसर पर उपस्थित अन्य कार्यपालक गण.



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के अवसर पर मुंबई ठाणे के अधीन वर्तक नगर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन कार्यपालक निदेशक, श्री निधु सक्सेना के कर-कमलों से किया गया. इस नए परिसर के उद्घाटन के साथ ही क्षेत्र के ग्राहक लाभार्थियों को स्वयं सहायता समूह (SHG), किसान क्रेडिट कार्ड एवं मुद्रा ऋण से संबंधित ऋण स्वीकृति पत्र कार्यपालक निदेशक, श्री निधु सक्सेना ने अपने हाथों से प्रदान किया.



दि. 02.10.22 को बालकुम, ढोकाली में सामाजिक व सांस्कृतिक संगठन 'बंगया परिषद, ठाणे' द्वारा संचालित 'कॉर्पोरेट प्रदर्शनी' में मुंबई ठाणे क्षेत्र द्वारा 'कॉइन मेला' का आयोजन किया गया, जिसका उद्घाटन कार्यपालक निदेशक, श्री निधु सक्सेना के कर-कमलों से किया गया. इस प्रदर्शनी में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा लोगों को '1, '2, '5, '10 एवं '20 के सिक्के उपलब्ध कराये गए.



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के अवसर पर मुंबई समाचार मार्ग शाखा में स्थित महात्मा गांधी की प्रतिमा का माल्यार्पण करती हुई एमडी एवं सीईओ सुश्री ए. मणिमेखलै.



दि. 09.12.22 को क्षे.का., आणंद के नवीन परिसर का उद्घाटन श्री विठ्ठल बनशंकरी, क्षेत्र महाप्रबंधक, अहमदाबाद के कर-कमलों द्वारा सम्पन्न हुआ. इस अवसर पर श्री नीरज सिंह, क्षेत्र प्रमुख एवं श्री संजीव कुमार सिंह, उप क्षेत्र प्रमुख तथा समस्त स्टाफ एवं ग्राहक गण मौजूद थे.



सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान पेतलाद शाखा, आणंद क्षेत्र ने न्यू एजुकेशन ट्रस्ट हाई स्कूल के छोटे बच्चों के लिए चित्रकला प्रतियोगिता का आयोजन किया. इस अवसर पर श्री उत्सव पटेल, शाखा प्रमुख एवं अन्य स्टाफ सदस्य मौजूद थे.



दि 27.12.22 को केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई के घरेलू विदेशी कारोबार विभाग से उप महाप्रबंधक श्री अजय श्रीवास्तव क्षे.का. नागपुर पधारे एवं बैंक के महती प्रोजेक्ट 'प्रवासी हमारा गौरव' का प्रचार एवं प्रसार करते हुए सभी को संबोधित किया.



मुंबई (ठाणे) क्षेत्र द्वारा बैंक के 104वें स्थापना दिवस के अवसर पर लोगों में बैंकिंग जागरूकता फैलाने एवं बैंक की गोल्ड लोन योजना व 599 दिनों की फिक्स्ड डिपॉजिट योजना को लोकप्रिय बनाने के उद्देश्य से 'स्वर्ण सुविधा एवं ब्याज फायदा' नाम से दि. 09.11.2022 से 11-11-2022 तक पूरे ठाणे क्षेत्र में तीन दिवसीय ट्राईसाइकिल रैली का आयोजन किया गया. इस रैली का उद्घाटन गोल्ड लोन वर्तिकल के महाप्रबंधक, श्री अमरेन्द्र कुमार झा द्वारा क्षेत्र प्रमुख मुंबई (ठाणे) श्रीमती रेणु नायर, विभिन्न शाखा प्रबंधक एवं गणमान्य व्यक्तियों की उपस्थिति में किया गया.

समाचार (दक्षिण)



दि. 01.10.22 को कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत क्षे.म.प्र.का. बेंगलूर एवं क्षे. का. बेंगलूर (दक्षिण) द्वारा अंचल प्रमुख श्री आलोक कुमार एवं क्षेत्र प्रमुख, क्षे.का. बेंगलूर (दक्षिण) श्री टी. नंजुंडप्पा के कर कमलों से श्री रमणा महर्षी अकादमी (एसआरएमएबी) के दिव्यांग बच्चों को गांधी जयंती के अवसर पर बैग वितरित किये गए.



दि. 25.11.22 को क्षे.म.प्र.का. बेंगलूर एवं क्षे. का. बेंगलूर (दक्षिण) द्वारा कन्नड़ राज्योत्सव के उपलक्ष्य में भव्य कार्यक्रम का आयोजन किया गया, इस अवसर पर मुख्य अतिथि, डॉ. बी. वी. राजराम - अभिनेता, निर्देशक तथा कर्नाटक ड्रामा अकादमी के पूर्व प्रेसिडेंट एवं डॉ अरालु मल्लिगे पार्थासारथी - अंतर्राष्ट्रीय स्कॉलर एवं हरिदास अकादमी के अध्यक्ष उपस्थित थे. साथ ही क्षेत्र महा प्रबंधक, श्री आलोक कुमार, उप अंचल प्रमुख, श्री टी. नंजुंडप्पा एवं श्री सुनील कुमार यादव, क्षेत्र प्रमुख-क्षेत्रीय कार्यालय बेंगलूर (दक्षिण) श्री वेद प्रकाश अरोड़ा सहित शाखा एवं कार्यालय के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



दि. 11.11.22 को बैंक के 104 वें स्थापना दिवस के अवसर पर क्षे. का. एलुरु द्वारा होटल आकर्ष प्राइड में सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया, जिसमें श्री गोपाल कृष्णा मूर्ति, क्षेत्र प्रमुख, श्री डीआरएम राव, उप क्षेत्र प्रमुख समेत एलुरु क्षेत्र के कई स्टाफ सदस्य उपस्थित थे.



दि. 11.11.22 को क्षे.म.प्र.का. विजयवाड़ा में 104 वें स्थापना दिवस का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्र महाप्रबंधक विजयवाड़ा, श्री नवनीत कुमार, उप अंचल प्रमुख श्री पीवीजे नरसिहामूर्ति, उप महाप्रबंधक, श्री वेगे रमेश व अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे.



दि. 21.11.22 को क्षे.म.प्र.का. बेंगलूर एवं क्षे. का. बेंगलूर दक्षिण द्वारा एनआरआई ग्राहक बैठक का आयोजन किया गया, जिसमें क्षेत्र महा प्रबंधक, श्री आलोक कुमार, उप अंचल प्रमुख, श्री टी. नंजुंडप्पा एवं श्री सुनील कुमार यादव, क्षेत्र प्रमुख- क्षे.का. बेंगलूर (दक्षिण) श्री वेद प्रकाश अरोड़ा, क्षेत्र प्रमुख- क्षे.का. बेंगलूर (उत्तर) श्री मनोहर एम आर, क्षेत्र प्रमुख, क्षे.का. बेंगलूर (पूर्व) श्री आर ज्योति कृष्णन सहित 150 लोग उपस्थित थे.



दि. 29.10.22 को क्षे.का., एलुरु द्वारा सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2022 के अंतर्गत वॉकथन का आयोजन किया गया, जिसमें श्री गोपाल कृष्णा मूर्ति, क्षेत्र प्रमुख एवं श्री डीआरएम राव, उप क्षेत्र प्रमुख समेत क्षेत्र के सभी स्टाफ सदस्य मौजूद थे. इस कार्यक्रम के मुख्य अतिथि के तौर पर श्री करनम कुमार, सहायक पुलिस अधीक्षक (ASP) एवं क्षेत्रीय सतर्कता और प्रवर्तन अधिकारी, एलुरु उपस्थित थे.



दि. 18.10.22 को क्षे.म.प्र.का. विजयवाड़ा में 'यू जीनियस' कार्यक्रम का आयोजन किया गया जिसमें लगभग 800 स्कूली बच्चों ने भाग लिया. कार्यक्रम का आयोजन क्षेत्र महाप्रबंधक विजयवाड़ा श्री नवनीत कुमार की अध्यक्षता में किया गया.



दि. 12.11.22 को क्षे.म.प्र.का. विजयवाड़ा द्वारा सतर्कता जागरूकता के अंतर्गत पदयात्रा का आयोजन किया गया, जिसमें क्षेत्र महाप्रबंधक विजयवाड़ा, श्री नवनीत कुमार, उप अंचल प्रमुख, श्री पीवीजे नरसिहामूर्ति, उप महाप्रबंधक, श्री वेगे रमेश एवं लगभग 300 स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया.



दि. 22.11.22 को विजयवाड़ा में क्षेत्र प्रमुखों व शाखा प्रमुखों के लिए आयोजित कारोबार समीक्षा बैठक में सुश्री ए मणिमेखलै, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा समीक्षा की गई. इस अवसर पर केन्द्रीय कार्यालय से मुख्य महाप्रबंधक गण, श्री एस के महापात्रा, श्री सी एम मिनोचा, श्री प्रवीण शर्मा एवं महाप्रबंधक गण श्री संजय नारायण, श्री अमरेंद्र कुमार, श्री श्रीनिवास राव, बीबी रावत उपस्थित थे.



In the month of November, FGM Shri Navneet Kumar inaugurated E Stamping business facility in Machavaram Branch of Vijayawada Region, second branch of Union Bank of India in pan India level.



Donated one Refrigerator to Sri Sai Vinai Old Age Home, near to our MLA Colony Branch on 02.10.22 in Occasion of Mahatma Gandhi Jayanthi. R.O. Punajutta, Hyderabad Dy R.H. Shri D Vijay Saradhi and B.H. shri shivam Jindal graced the occasion



दि. 23.12.22 को एनआरआई ग्राहक बैठक का आयोजन क्षे.म.प्र.का. द्वारा किया गया, जिसमें क्षे.का. पंजागुट्टा की शाखाओं ने भी प्रतिभागिता की. शाखाओं से एनआरआई ग्राहकों के साथ शाखा के शाखा प्रमुख उपस्थित रहे. क्षेत्र प्रमुख, श्री के डुंडीश्वर राव द्वारा क्षेत्र का प्रतिनिधित्व किया गया.



दि. 25.11.22 को केंद्रीय कार्यालय एनेक्स (हैदराबाद) से श्रीमती कृष्णाम्मा श्रीकला, उप महाप्रबंधक द्वारा क्षे.का. खम्मम का दौरा किया गया. इस उपलक्ष्य में कार्यालय की महिला स्टाफ सदस्यों एवं श्री पार्थसारथी मुरली, क्षेत्र प्रमुख एवं श्री ए. राजशेखरम, उप क्षेत्र प्रमुख द्वारा उनका स्वागत किया गया.



दि. 31.10.22 को केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई के दिशानिर्देश व क्षेत्र महाप्रबंधक, बेंगलूर के समन्वयन में स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूर द्वारा प्राचार्य, श्री हृषीकेश मिश्रा की अध्यक्षता में एक योग सेशन का आयोजन किया गया. आईआईएम, बेंगलूर के योग शिक्षक, श्री गोविन्दराज शेटी (केंद्र में खड़े) के संयोजन में आयोजित इस आयोजन में पूरे भारत से ऑनलाइन सैकड़ों स्टाफ सदस्य भी जुड़े थे.



दि. 25.10.22 को दीपावली के अवसर पर स्टा.म., बेंगलूर के संकाय सदस्यों द्वारा संग्रहीत राहत सामग्री को प्राचार्य, श्री हृषीकेश मिश्रा, उप महाप्रबंधक (बाएँ से दूसरे) द्वारा स्थानीय अनाथाश्रम के प्रबन्धक, श्री शंकर एस. (दायें से दूसरे) को भेंट की गयी.



As a part of VIGILANCE AWARENESS WEEK 2022, RO, Tiruppur & RVC Tiruppur jointly conducted a WALKATHON. on 04.11.22. Seen in the picture are Shri PM Senthil Kumar, R.H., Tiruppur, co-ordinated by Shri N Meenakshi Sundaram, RVC-in-Charge, Tiruppur alongwith Team Tiruppur.



दि. 31.10.22 को तिरुवनंतपुरम क्षेत्र में सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अंतर्गत आयोजित कार्यक्रम का उद्घाटन श्री एस श्याम सुंदर आईपीएस, डीआईजी,केरल पुलिस ने किया. जिसमें श्री सुजित एस तारीवाळ, क्षेत्र प्रमुख, श्री एन सनल कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख, क्षेत्रीय सतर्कता अधिकारी, श्री जेरिन उपस्थित रहे.



दिव्यांग स्टाफ सदस्यों की सहायता हेतु श्री सुनील कुमार गौड़, वरिष्ठ प्रबन्धक (संकाय) (दायें से प्रथम) द्वारा तैयार की गयी पुस्तक 'दिव्य' का विमोचन दि. 07 दिसंबर, 2022 को महाप्रबंधक (मानव संसाधन-ज्ञानर्जन व विकास) श्रीमती अन्नपूर्णा एस. (बाएँ से तीसरी) द्वारा श्रीमती चेतना पाण्डेय, उप महाप्रबंधक (यूनियन प्रेरणा), श्री दीपक नागर, सहायक महाप्रबंधक (उत्कृष्टता केंद्र, बेंगलूर) व प्राचार्य, श्री हृषीकेश मिश्रा, उप महाप्रबंधक की उपस्थिति में स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूरु के सभागार में संपन्न हुआ.



दि. 22.12.22 को क्षे. का. एर्णाकुलम द्वारा आयोजित एनआरआई मीट के दौरान दीप प्रज्वलित करते हुए श्री प्रवीण शर्मा, मुख्य महाप्रबंधक, जमा संग्रहण वर्टिकल, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई और उनके साथ, क्षेत्र महाप्रबंधक, मंगलूरु श्री एम रवीन्द्र बाबू एवं क्षेत्र प्रमुख, एर्णाकुलम श्री मंजुनाथस्वामी सी जे उपस्थित रहे.



दि. 02.10.22 को गांधी जयंती के उपलक्ष्य में आयोजित स्वच्छता पखवाड़ा के अंतर्गत श्री गोपाल कृष्णा मूर्ति, क्षेत्र प्रमुख, एलुरु सहित क्षे.का., एलुरु के अन्य स्टाफ सदस्यों द्वारा श्री एनटीआर राव पार्क, एलुरु की सफाई की गयी.



दि. 11.11.22 को बैंक के स्थापना दिवस के अवसर पर श्री सुधीर कोंजेट्टी, क्षेत्र प्रमुख, तिरुचिरापल्ली द्वारा वृक्षारोपण कार्यक्रम आयोजित किया गया. साथ में, श्री सुरेश कुमार, शाखा प्रमुख, तिरुचिरापल्ली-कैंट शाखा एवं अन्य शाखा कर्मचारी उपस्थित रहे.



दि. 08.12.2022 को तिरुवनंतपुरम क्षेत्र के अधीन आने वाले अंदूरकोणम पंचायत के कारिचारा सरकारी एलपी स्कूल में सीएसआर कार्यों के अंतर्गत बैंक द्वारा प्रायोजित शौचालय ब्लॉक का उद्घाटन पंचायत अध्यक्ष, श्री एस हरिकुमार ने किया. इस अवसर पर श्री एन सनल कुमार, उप क्षेत्र प्रमुख एवं श्री साबु जी चेलपाडन, मुख्य प्रबंधक उपस्थित थे.



दि. 28.10.22 को सतर्कता जागरूकता अभियान के उपलक्ष्य पर क्षे.का., हैदराबाद कोटी में वॉकेथान का आयोजन किया गया. इस दौरान स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए क्षेत्र प्रमुख, श्री के. प्रमोद कुमार रेड्डी.



चेक्कलू - तेलंगाणा शैली

इस व्यंजन को चेक्कलू कहते हैं। यह तेलंगाणा राज्य में प्रसिद्ध है। पतले, कुरकुरे और स्वादिष्ट चेक्कलू बनाने की विधि : -

सामग्री : 1 कप चावल का आटा, एक बड़ा चम्मच मक्खन, नमक स्वादानुसार, 1 बड़ा चम्मच चना दाल, 1 बड़ा चम्मच मूंग दाल, आधा चम्मच लाल मिर्च पाउडर, कड़ी पत्ता (10-20), 2 हरी मिर्च का पेस्ट, 1 छोटी चम्मच तिल, ½ छोटी चम्मच जीरा।

चेक्कलू के लिए आटा बनाने की विधि

1. चना दाल और मूंग दाल को पानी में 30 मिनट के लिए भिगो दें।
2. एक बड़े बर्तन में चावल का आटा, नमक, जीरा, मिर्च पाउडर, हरी मिर्च पेस्ट, करी पत्ते और तिल डाल कर अच्छे से मिला लें।
3. पानी निकाल कर चना दाल और मूंग दाल को चावल आटा के मिश्रण में मिला दीजिए।
4. एक चौथाई कप पानी उबालें और उसमें मक्खन डालें। मक्खन पिघलते ही, गरम पानी को धीरे-धीरे चावल के आटे के मिश्रण में मिलाते हुए आटे को गूथ लीजिए।

5. पूरी के आटा में जितना पानी मिलाते हैं, उससे कम पानी मिलाना होगा। (बिल्कुल गुलाब जामुन के समान गूथना चाहिए)
6. मिश्रण सावधानी से मिलाइए (पानी ना अधिक हो और ना ही कम हो)

चेक्कलू की तैयारी

- एक कढ़ाई में तेल गर्म होने के लिए डाल दें (डीप फ्राई करने के लिए)
- आटे के छोटे छोटे गोले बना लें (पूरी के आकार के)
- उसे पूरी के जैसा पतला बेलने के लिए 'पूरी प्रेस' का प्रयोग करें। (बेलन से कठिन होगा, पूरी प्रेस से ही आसान होगा)
- उस के बाद गर्म तेल में तलने के लिए छोड़ दें। रंग भूरा होते ही उसे बाहर निकाल लें।

सूचना : "पानी की मात्रा अधिक होने से चेक्कलू कुरकुरे नहीं बनेंगे। पानी कम होने से चेक्कलू टूट जाएंगे। पानी मिलाते समय सावधानी बरतें।"

चलिए, अब 'चेक्कलू' तैयार हो चुके हैं। आपके चाय / नाश्ते का हमसफर बनने के लिए!



रम्या गायर
क्षे.का. वरंगल

हेल्थ टिप्स

अधिक भोजन के दुष्प्रभाव



हम हमेशा ही दुनिया भर में भोजन की कमी से होने वाले दुष्प्रभावों या भुखमरी से होने वाली मौतों के विषय में चर्चा करते हैं। मनुष्य के शरीर को समुचित मात्रा में भोजन की आवश्यकता होती है। जहां इसकी कमी हानिकारक है वहीं अधिक मात्रा में भोजन का सेवन भी कई तरह के रोगों को जन्म देता है।

यह केवल एक भ्रांति है कि अधिक भोजन शरीर को शक्तिशाली बनाता है। लेकिन वास्तविकता यह है कि भोजन पचाने के संबंध में भी शरीर की एक सीमा होती है। जो खाना पचता नहीं है वह शरीर के लिए अत्यंत हानिकारक है। यह रक्त को अशुद्ध करता है और कब्ज तथा बवासीर जैसे रोगों को जन्म देता है। साथ ही अधिक खाना पाचन तंत्र, अमाशय आदि पर भी अनावश्यक बोझ डालता है।

यह नर्वस सिस्टम पर भी दबाव डालता है। अधिक भोजन मोटापे को भी बढ़ाता है जो अन्य कई बीमारियों को भी जन्म देता है। यदि व्यक्ति पहले ही किसी एक बीमारी का शिकार है तो यह अधिक खाने की आदत उसे और बीमार बना सकती है। यह आदत व्यक्ति को तनाव तथा डिप्रेशन का शिकार भी बना सकती है।

कई बार व्यक्ति थोड़ी फिजिकल एक्टिविटी करता है और बाद में अधिक भोजन करता है, इससे की गई एक्टिविटी का कोई लाभ प्राप्त नहीं होता है। व्यक्ति स्वाद की प्राप्ति के लिए भी अधिक भोजन करता है और धीरे-धीरे यह उसकी आदत में शामिल हो जाता है। अब विज्ञान ने यह सिद्ध कर दिया है कि कम खाने की अपेक्षा अधिक खाना ज्यादा हानिकारक है। आज लोग इंटरमिटेंट फास्टिंग तथा कम कैलोरी वाले भोजन की बात कर रहे हैं। अधिक खाने की आदत एकदम तो नहीं जाती परंतु इसे धीरे-धीरे कम करना चाहिए। निश्चित अंतराल पर नियमित मात्रा में भोजन करना चाहिए।



मुकेश कुमार
क्षे.का. मुंबई (दक्षिण)

आपकी पाती

यूनियन बैंक की कॉर्पोरेट गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' का जून 2022 का अंक प्राप्त हुआ.

पत्रिका को पढ़ने से प्राचीन भारत में वैदिक शिक्षा से लेकर वर्तमान की डिजिटल शिक्षा के बारे में रोचक जानकारी प्राप्त हुई. पत्रिका का काव्य संग्रह का रोचक संकलन, नियो बैंक की जानकारी, धार्मिक स्थल श्री कृष्ण मंदिर, सांस्कृतिक शहर बनारस का सचित्र समावेश, अंधविश्वासों के रहस्य, भावनात्मक बुद्धि, समाजसेवी/ साहित्यकार बाबा आमटे की जीवनी, इंडोनेशिया का प्रसिद्ध शहर बाली के मनोरम दृश्य आदि इस अंक को बहुत रोचक बनाते हैं. डिजिटल व्यापार से लेकर रेनसंवैयर हमला, सेस/सरचार्ज की नवीन जानकारी, जल के महत्त्व से लेकर स्वास्थ्य टिप्स का समावेश सराहनीय है.

पत्रिका के संपादक मंडल को मेरी बहुत-बहुत बधाई और नव वर्ष की शुभकामनाएं.

महेन्द्र कुमार मीणा

सहायक सेक्शन अधिकारी
वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली



यूनियन धारा का जुलाई- सितंबर 2022 अंक अपनी साज-सज्जा, सुंदर कलेवर के साथ आद्योपांत पाठकों की रुचि बनाए रखता है. यह अंक 'जम्मू कश्मीर' पर केंद्रित है और जम्मू कश्मीर में पर्यटन, कश्मीर के खान-पान, डोगरी-हिंदी-उर्दू की मशहूर लेखिका पद्मा सचदेव से साक्षात्कार कराता है, साथ ही इस प्रांत के संगीत से भी पाठकों को परिचित कराता है. कुल मिलाकर यह अंक विलक्षण तो है ही, साथ ही संग्रहणीय भी बन पड़ा है. यूनियन बैंक का शीर्ष प्रबंधन और संपादक मंडल इस रुचिकर अंक के लिए साधुवाद के पात्र हैं.

राधाकृष्ण

सदस्य- सचिव,
नराकास (बैंक, बीमा), हैदराबाद

यूनियन धारा (कश्मीर विशेषांक) अंक डिजिटल रूप में प्राप्त हुआ. जम्मू कश्मीर से संबंधित सारी जानकारी अद्भुत है. पत्रिका में, कविता, संस्मरण, कहानी, निबंध आदि सभी साहित्यिक विधाओं को सम्मिलित किया गया है. प्रकाशित सामग्री के साथ प्रकाशित चित्रों का रंग संयोजन देखते ही बन पड़ता है. संपादक डॉ.सुलभा कोरे बधाई की पात्र हैं. यूनियन बैंक के शीर्ष प्रबंधन को हार्दिक बधाई.

बेला कक्कड़

उप निदेशक हिंदी शिक्षण योजना एवं केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण उप संस्थान
केंद्रीय सदन, कावाडीगुडा, हैदराबाद

आपके बैंक की गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' का नवीन अंक 'जुलाई-सितंबर, 2022' प्राप्त हुआ, जो जम्मू और कश्मीर एवं लेह पर आधारित विशेषांक है. कश्मीर के विषय में अमीर खुसरो ने कहा है 'गर फिरदौस बर रूए जमी अस्त, हमी अस्तो, हमी अस्तो, हमी अस्त' अर्थात धरती पर अगर कहीं स्वर्ग है, तो यही है, यही है, यही है. खुसरो के इन पंक्तियों को ठीक चरितार्थ करती हुई आपकी यह पत्रिका आकर्षक, पठनीय तथा साहित्य की विभिन्न विधाओं पर लिखित उत्कृष्ट लेखों से सुसज्जित है. पत्रिका के उत्कृष्ट सम्पादन हेतु संपादन मंडल एवं सभी सदस्यों को हार्दिक बधाई एवं शुभकामनाएं.

अमन कुमार

सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
पंजाब नेशनल बैंक, मंडल कार्यालय, सूरत

यूनियन बैंक की गृह पत्रिका 'यूनियन धारा' का जुलाई-सितंबर, 2022 का अंक प्राप्त हुआ. यह पत्रिका जम्मू-कश्मीर एवं लेह विशेषांक है. पत्रिका में विभिन्न लेखकों ने अपने लेखों के माध्यम से जम्मू -कश्मीर के मनमोहक प्राकृतिक दृश्यों के साथ-साथ वहां के सामाजिक-सांस्कृतिक जीवन का वर्णन इस प्रकार से किया है कि लेखों को पढ़ते समय पाठक को जम्मू-कश्मीर की वादियों में विचरण करने का एहसास होता है. पत्रिका के सभी लेख ज्ञानवर्द्धक एवं रुचिकर हैं. समाचार दर्शन में बैंक के विभिन्न क्रियाकलाप एवं उपलब्धियों का सचित्र वर्णन प्रशंसनीय है. पत्रिका के संपादक मंडल के साथ-साथ सभी लेखकों को हार्दिक बधाई एवं शुभकामनाएं.

सर्वेश कुमार मिश्रा

सहायक निदेशक, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय

बहुत सारी हरियाली नीचे और मिट्टी भी
पहाड़ियां फैली हैं, चारों ओर
माहौल में उतरा है, नीलाभ आसमान
और कोशिश कर रहा है, मुझे घेरने की
लेकिन मैं अडिग, अटल खड़ा हूँ
पत्थरों और मिट्टी के साथ, अकेला!

डॉ. सुलभा कोरे
यूनियन धारा, कें. का. मुंबई

लोनावाला
छायाचित्र : विशाल चंद्र सिन्हा
क्षेमप्रका कोलकाता