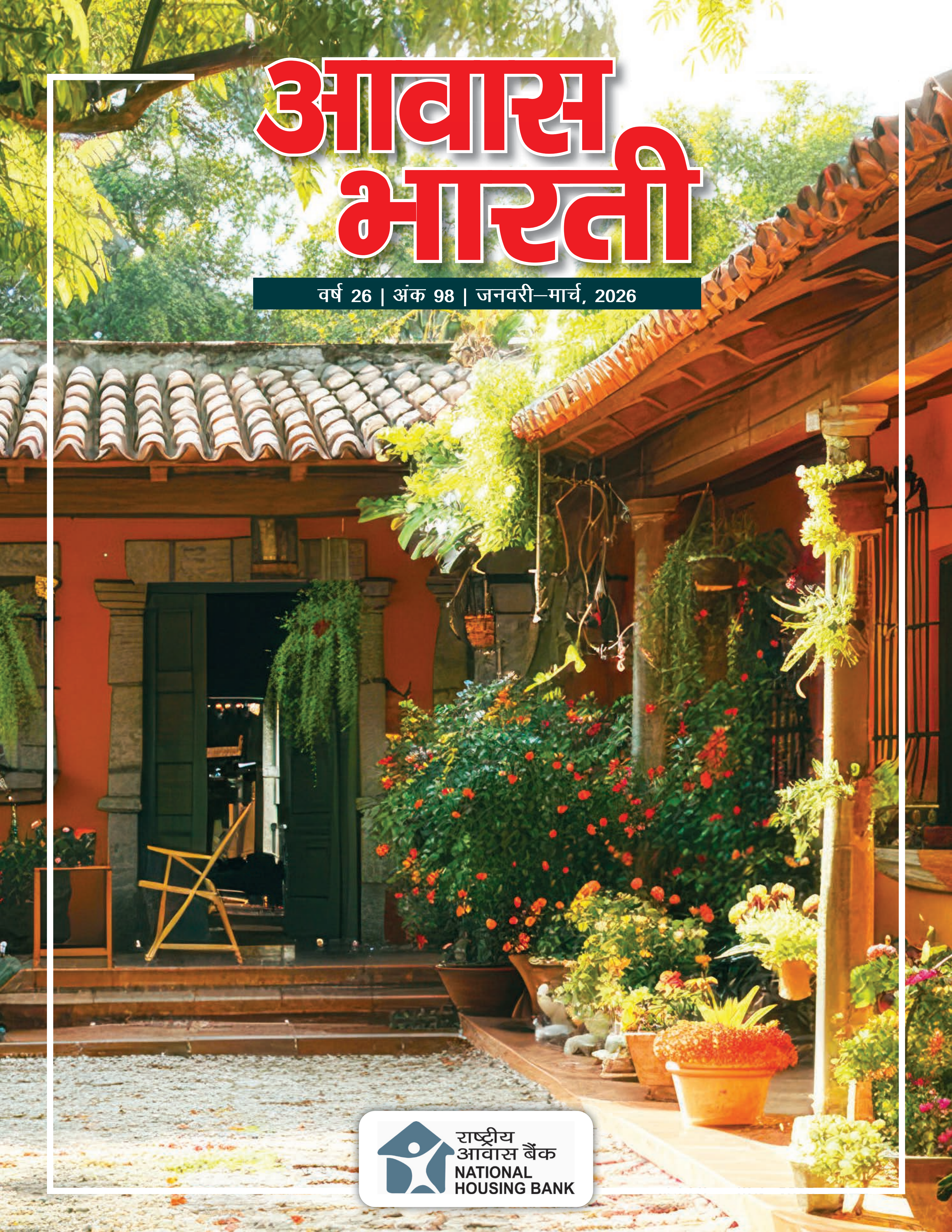
आवास भारती

वर्ष 26 | अंक 98 | जनवरी–मार्च, 2026



राष्ट्रीय आवास बैंक
NATIONAL HOUSING BANK

प्रधान मंत्री आवास योजना-शहरी 2.0 Pradhan Mantri Awas Yojana-Urban 2.0

सत्यमेव जयते

Ministry of Housing and Urban Affairs
Government of India

राष्ट्रीय आवास बैंक NATIONAL HOUSING BANK

प्रधानमंत्री आवास योजना-शहरी 2.0

आईएसएस

ब्याज सब्सिडी योजना

मकान खरीदने/पुनः खरीद/
निर्माण के लिए आवास ऋण पर सब्सिडी

आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग/
मध्यम आय वर्ग से सम्बंधित परिवार इस घटक के अंतर्गत आते हैं

मापदंड	आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग/मध्यम आय वर्ग
वार्षिक पारिवारिक आय (₹)	₹9 लाख तक
ब्याज सब्सिडी (प्रतिवर्ष %)	4.0%
आवास ऋण की अधिकतम पात्रता (₹)	₹25 लाख
आवास का अधिकतम मूल्य	₹35 लाख
अधिकतम कारपेट एरिया	120 वर्गमीटर
अधिकतम ब्याज सब्सिडी का लाभ (₹)	₹1.80 लाख

आवास भारती

राष्ट्रीय आवास बैंक की राजभाषा पत्रिका
(केवल आंतरिक परिचालन हेतु)

पंजी संख्या, दिल्ली इन /2001/6138

वर्ष 26, अंक 98, जनवरी–मार्च, 2026

प्रधान संरक्षक
संजय शुक्ला
प्रबंध निदेशक

संपादक
रंजन कुमार बरुन
महाप्रबंधक

सहायक संपादक
शोभित त्रिपाठी
उप प्रबंधक

संपादक मंडल
पीयूष पाण्डेय, उप महाप्रबंधक
प्रभात रंजन, क्षेत्रीय प्रबंधक
दीपाली नंदन प्रसाद, क्षेत्रीय प्रबंधक
तुषार कुमार, प्रबंधक
अंकित पाठक, सहायक प्रबंधक

पत्रिका में प्रकाशित रचनाओं में अभिव्यक्त विचार, मौलिकता एवं तथ्य आदि लेखकों के अपने हैं। संपादक मंडल या बैंक का इनके लिए जिम्मेदार अथवा सहमत होना अनिवार्य नहीं है।

राष्ट्रीय आवास बैंक
NATIONAL HOUSING BANK
(भारत सरकार के अंतर्गत सांविधिक निकाय)
कोर–5,ए, इंडिया हैबीटेट सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली–110003

विषय सूची

विषय **पृष्ठ**

संपादकीय 2

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12–13 फरवरी, 2026 को भारत मंडपम, नई दिल्ली में 'आवास वित्त के बदलते परिदृश्य' विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन 3

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय के समन्वय से 'प्रभावी शिकायत निवारण' पर आयोजित कार्यशाला 8

आवास नीति से आर्थिक नीति तकः एक वैश्विक संवाद 9

बैंकिंग कारोबार में ग्राहक अनुभव कितना महत्वपूर्ण है 12

राष्ट्र की एकता में हिंदी भाषा की भूमिका 15

सेन्ट्रल केवाईसी (CKYC): भारत के वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र में विश्वास, दक्षता और अनुपालन का कारक 18

सरकारी योजनाओं को आम जनता तक पहुँचाने में भारतीय भाषाओं की भूमिका 22

बढ़ते साइबर अपराध और उनकी रोकथाम के उपाय 25

रोटी, कपड़ा, मकान और युद्ध 32

आँकड़ों से आगे की सोच 34

बैंक में मानव संसाधन की उपयोगिता 37

छोटा जादूगर 44

जो मुझमें है पर मैं नहीं (कविता) 47

दादा की पुकार – युवाओं के नाम (कविता) 48

रंजन कुमार बरुन
महाप्रबंधक

संपादकीय

राष्ट्रीय आवास बैंक की हिंदी गृह पत्रिका **'आवास भारती'** के नवीन अंक को आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। यह पत्रिका केवल ज्ञान एवं सूचना का माध्यम नहीं है, बल्कि आवास वित्त क्षेत्र में हो रहे परिवर्तनों, नवाचारों और उपलब्धियों का एक सशक्त दस्तावेज भी है। प्रत्येक अंक की भाँति इस अंक में भी आवास क्षेत्र, बैंकिंग, प्रौद्योगिकी, राजभाषा तथा सामाजिक सरोकारों से जुड़े विविध विषयों पर उपयोगी और विचारोत्तेजक लेखों का समावेश किया गया है।

राष्ट्रीय आवास बैंक राजभाषा हिंदी के संवर्धन एवं प्रचार–प्रसार के प्रति सदैव प्रतिबद्ध रहा है। यह प्रसन्नता का विषय है कि हमारे अधिकारी हिंदी में कार्य करने तथा सृजनात्मक अभिव्यक्ति को बढ़ावा देने में निरंतर योगदान दे रहे हैं। 'आवास भारती' इसी प्रयास का एक महत्वपूर्ण माध्यम है, जो ज्ञान–विनिमय के साथ–साथ हिंदी के प्रभावी प्रयोग को भी प्रोत्साहित करती है।

भारत आज तीव्र आर्थिक विकास, शहरीकरण और तकनीकी परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। ऐसे समय में गुणवत्तापूर्ण, सुलभ एवं किफायती आवास उपलब्ध कराना केवल एक आर्थिक आवश्यकता नहीं, बल्कि सामाजिक समावेशन और राष्ट्रीय विकास का महत्वपूर्ण आधार है। राष्ट्रीय आवास बैंक अपने स्थापना उद्देश्य के अनुरूप देश में आवास वित्त प्रणाली को सुदृढ़ करने, वित्तीय संस्थानों को सहयोग प्रदान करने तथा प्रत्येक नागरिक के आवासीय सपनों को साकार करने की दिशा में निरंतर कार्यरत है।

विगत वर्षों में आवास क्षेत्र ने अनेक नई चुनौतियों और अवसरों का सामना किया है। डिजिटलीकरण, हरित भवनों की अवधारणा, स्मार्ट शहरों का विकास, वित्तीय समावेशन तथा ग्राहक–केंद्रित सेवाओं ने इस क्षेत्र को नई दिशा प्रदान की है। राष्ट्रीय आवास बैंक भी समयानुकूल नवाचारों को अपनाते हुए आवास वित्त की पहुंच को अधिक व्यापक, सरल और प्रभावी बनाने के लिए प्रतिबद्ध है। हमारा विश्वास है कि प्रौद्योगिकी और सुशासन के माध्यम से आवास वित्त को अधिक पारदर्शी तथा सुलभ बनाया जा सकता है। भारत सरकार का प्रधानमंत्री आवास योजना 2.0 कार्यक्रम भी पूर्व 1.0 कार्यक्रम की तरह प्रभावी रूप से कार्य कर रहा है। इस योजना के घटक ऋण आधारित सब्सिडी योजना (सीएलएसएस) के तहत मार्च 2026 तक राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 21.06 लाख परिवारों को ₹ 49,451 करोड़ की सब्सिडी संवितरित की जा चुकी है।

बैंक द्वारा एशिया–पैसिफिक यूनियन फॉर हाउसिंग फाइनेंस (एपीयूएचएफ) के सहयोग से 12–13 फरवरी, 2026 के दौरान भारत मंडपम, नई दिल्ली में "आवास वित्त के बदलते परिदृश्य : समावेशन, स्थिरता एवं सततता" विषय पर एक अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया गया जिसकी झलकियाँ भी इस अंक का महत्वपूर्ण आकर्षण हैं। इस अंक में प्रस्तुत लेख न केवल तकनीकी ज्ञान को समृद्ध करेंगे, बल्कि पाठकों को समकालीन विषयों पर नए दृष्टिकोण भी प्रदान करेंगे।

मुझे विश्वास है कि 'आवास भारती' का यह अंक आपके ज्ञानवर्धन के साथ–साथ आपको प्रेरित भी करेगा। आपकी प्रतिक्रियाएँ, सुझाव और रचनात्मक सहयोग हमारे लिए सदैव महत्वपूर्ण रहे हैं। आपके विचार न केवल पत्रिका को और अधिक समृद्ध बनाते हैं, बल्कि हमें निरंतर बेहतर करने की प्रेरणा भी प्रदान करते हैं।

आइए, हम सब मिलकर एक ऐसे भारत के निर्माण में योगदान दें जहाँ प्रत्येक परिवार के पास सुरक्षित और सम्मानजनक आवास हो, और जहाँ विकास, समावेशन तथा स्थिरता साथ–साथ आगे बढ़ें।

आप सभी के सतत सहयोग एवं विश्वास के लिए हार्दिक धन्यवाद।

(रंजन कुमार बरुन)
महाप्रबंधक

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12-13 फरवरी, 2026 को भारत मंडपम, नई दिल्ली में 'आवास वित्त के बदलते परिदृश्य' विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12-13 फरवरी, 2026 को भारत मंडपम, नई दिल्ली में 'आवास वित्त के बदलते परिदृश्य' विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12-13 फरवरी, 2026 को भारत मंडपम, नई दिल्ली में ‘आवास वित्त के बदलते परिदृश्य’ विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12-13 फरवरी, 2026 को भारत मंडपम, नई दिल्ली में 'आवास वित्त के बदलते परिदृश्य' विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 12–13 फरवरी, 2026 को 'आवास वित्त के बदलते परिदृश्य' विषय पर आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन

आवास मानव जीवन की मूलभूत आवश्यकताओं में से एक होने के साथ–साथ समावेशी सामाजिक एवं आर्थिक विकास का आधार भी है। बढ़ते शहरीकरण, बढ़ती जनसंख्या, बदलती जनसांख्यिकी तथा जलवायु परिवर्तन जैसी वैश्विक चुनौतियों के बीच किफायती, समावेशी एवं सतत आवास की आवश्यकता पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण हो गई है। आज विश्वभर में आवास वित्त का स्वरूप केवल आवास उपलब्ध कराने तक सीमित न रहकर वित्तीय समावेशन, तकनीकी नवाचार, प्रभावी नियामकीय व्यवस्था, उपभोक्ता संरक्षण तथा पर्यावरणीय स्थिरता जैसे व्यापक आयामों तक विस्तृत हो चुका है।

इन्हीं उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीय आवास बैंक ने एशिया–पैसिफिक यूनियन फॉर हाउसिंग फाइनेंस (एपीयूएचएफ) के सहयोग से 12–13 फरवरी, 2026 के दौरान भारत मंडपम, नई दिल्ली में "आवास वित्त के बदलते परिदृश्यः समावेशन, स्थिरता एवं सततता" विषय पर एक अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया। इस सम्मेलन में माननीय मंत्री, वरिष्ठ सरकारी अधिकारी, 30 से अधिक देशों के लगभग 380 प्रतिनिधियों ने भाग लिया, जिनमें नीति–निर्माता, नियामक संस्थाओं के प्रतिनिधि, बहुपक्षीय वित्तीय संस्थानों के विशेषज्ञ, आवास वित्त कंपनियों के वरिष्ठ अधिकारी तथा विशेषज्ञ शामिल थे।

सम्मेलन का उद्देश्य विभिन्न देशों के अनुभवों, श्रेष्ठ कार्यप्रणालियों तथा नवीन पहलों को साझा करने के लिए एक साझा मंच उपलब्ध कराना था, जिससे आवास क्षेत्र की साझा चुनौतियों पर सार्थक विमर्श हो सके और "सबके लिए आवास" के लक्ष्य की दिशा में प्रभावी सहयोग स्थापित किया जा सके। सम्मेलन में वित्तीय नवाचार, डिजिटल परिवर्तन तथा सतत शहरी नियोजन के माध्यम से आवासीय अंतराल को कम करने पर विशेष विचार–विमर्श किया गया, जो विकसित भारत के लक्ष्य के अनुरूप है।

भारत ने अपने प्रमुख कार्यक्रम 'प्रधानमंत्री आवास योजना – ग्रामीण और शहरी' के जरिए किफायती घरों के क्षेत्र में अग्रणी भूमिका निभाई है। पिछले दशक में लगभग 4 करोड़ से अधिक घरों का निर्माण किया गया है, जो सरकार की प्रतिबद्धता को दिखाता है। इन कार्यक्रमों का उद्देश्य 3 करोड़ घरों का और निर्माण करना है, ताकि संयुक्त राष्ट्र के सस्टेनेबल डेवलपमेंट गोल 11.1 को हासिल किया जा सके। इसी क्रम में राष्ट्रीय आवास बैंक, देश की शीर्ष आवास वित्त संस्था के रूप में, भारत में दीर्घकालिक एवं सुदृढ़ आवास वित्त प्रणाली के विकास, पुनर्वित्त सहायता तथा प्रधानमंत्री आवास योजना सहित विभिन्न सरकारी पहलों के प्रभावी क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।

यह सम्मेलन केवल विचार–विमर्श का मंच नहीं, बल्कि समावेशी, स्थिर एवं सतत आवास वित्त व्यवस्था के निर्माण हेतु वैश्विक सहभागिता, नवाचार तथा साझा प्रतिबद्धता का एक महत्वपूर्ण प्रतीक सिद्ध हुआ। सम्मेलन से प्राप्त सुझाव एवं अनुभव भविष्य में आवास वित्त क्षेत्र की नीतियों, संस्थागत विकास तथा सतत शहरीकरण को नई दिशा प्रदान करने में सहायक होंगे।

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय के समन्वय से 'प्रभावी शिकायत निवारण' पर आयोजित कार्यशाला
(25 मार्च, 2026, भारत पर्यावास केन्द्र, नई दिल्ली)

आवास नीति से आर्थिक नीति तकः एक वैश्विक संवाद

जयदीप
सहायक प्रबंधक

भूमिका

आवास मानव जीवन की सबसे मूलभूत आवश्यकताओं में से एक है। यह केवल सिर छुपाने की जगह नहीं, बल्कि सुरक्षा, स्थिरता, गरिमा और सामाजिक पहचान का आधार है। ऐतिहासिक रूप से आवास को सामाजिक कल्याण, शहरी नियोजन या गरीबी उन्मूलन तक सीमित विषय माना गया। किंतु 21वीं सदी के वैश्विक परिदृश्य में यह धारणा मूल रूप से परिवर्तित हो चुकी है। आज आवास नीति को आर्थिक नीति, वित्तीय स्थिरता और सतत विकास के अभिन्न अंग के रूप में देखा जा रहा है।

तेज शहरीकरण, वैश्विक प्रवासन, बढ़ती आर्थिक असमानता, जलवायु परिवर्तन और वित्तीय बाजारों की अस्थिरता ने यह स्पष्ट कर दिया है कि आवास और अर्थव्यवस्था परस्पर गहरे रूप से जुड़ी हुई हैं। किसी भी राष्ट्र की आर्थिक मजबूती, सामाजिक स्थिरता और दीर्घकालिक विकास इस बात पर निर्भर करता है कि उसके नागरिकों को सुरक्षित, सुलभ और किफायती आवास उपलब्ध है या नहीं। यही कारण है कि "आवास नीति से आर्थिक नीति तक" का विचार आज एक वैश्विक संवाद का रूप ले चुका है।

आवास: सामाजिक विषय से आर्थिक आधार तक

परंपरागत दृष्टिकोण में आवास को मुख्यतः एक सामाजिक दायित्व के रूप में देखा गया। सरकारों की भूमिका सीमित थी—कम आय वर्ग के लिए न्यूनतम आवास सुनिश्चित करना। परंतु जैसे-जैसे वैश्विक अर्थव्यवस्थाएँ विकसित हुईं, आवास क्षेत्र का आर्थिक महत्व भी बढ़ता गया। आज आवास

क्षेत्र राष्ट्रीय आय, सकल घरेलू उत्पाद, रोजगार सृजन और पूंजी निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान देता है।

निर्माण उद्योग, सीमेंट–स्टील उत्पादन, परिवहन, शहरी सेवाएँ, रियल एस्टेट और वित्तीय क्षेत्र–ये सभी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से आवास क्षेत्र से जुड़े हैं। इस संदर्भ में आवास को केवल "खर्च" नहीं, बल्कि दीर्घकालिक "निवेश" के रूप में देखा जाने लगा है। जिन देशों ने संतुलित और दीर्घकालिक आवास नीतियाँ अपनाईं, वहाँ आर्थिक स्थिरता और सामाजिक संतुलन अधिक मजबूत दिखाई देता है।

वैश्विक शहरीकरण और आवास संकट

संयुक्त राष्ट्र के अनुसार, विश्व की आधी से अधिक जनसंख्या आज शहरी क्षेत्रों में निवास करती है और यह अनुपात लगातार बढ़ रहा है। शहरीकरण ने आर्थिक अवसरों का विस्तार किया, किंतु साथ ही आवास संकट को भी जन्म दिया। महानगरों में भूमि की कमी, बढ़ती निर्माण लागत और निवेश–प्रधान रियल एस्टेट मॉडल के कारण किफायती आवास की उपलब्धता घटती जा रही है।

इस आवास संकट के दुष्प्रभाव केवल सामाजिक नहीं, बल्कि आर्थिक भी हैं। अनियोजित बस्तियों का विस्तार, लंबी यात्रा दूरी, सामाजिक असमानता और शहरी विभाजन आर्थिक उत्पादकता को प्रभावित करते हैं।

आवास और श्रम बाजार का अंतर्संबंध

आवास नीति और श्रम बाजार के बीच गहरा संबंध है। यदि श्रमिकों को अपने कार्यस्थल के समीप सुलभ आवास नहीं मिलता, तो उनका आवागमन समय और लागत बढ़ जाती है। इसका प्रत्यक्ष प्रभाव उनकी उत्पादकता और जीवन–स्तर पर पड़ता है। कई वैश्विक शहरों में यह देखा गया है कि उच्च आवास लागत के कारण आवश्यक सेवाओं के कर्मचारी शहरों से बाहर विस्थापित हो रहे हैं।

इस स्थिति से शहरी अर्थव्यवस्था की कार्यकुशलता प्रभावित होती है। अतः आवास नीति को श्रम नीति और शहरी आर्थिक नीति के साथ एकीकृत करना आवश्यक है। किफायती आवास की उपलब्धता श्रमिक गतिशीलता और आर्थिक प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देती है।

आवास नीति और वित्तीय स्थिरता

आधुनिक वित्तीय प्रणालियों में आवास की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। आवास ऋण और बंधक बाजार बैंकिंग प्रणाली

को दीर्घकालिक परिसंपत्तियाँ प्रदान करते हैं। इससे वित्तीय स्थिरता और पूंजी निर्माण को बढ़ावा मिलता है।

हालाँकि असंतुलित आवास बाजार वित्तीय जोखिम भी उत्पन्न कर सकता है। 2008 का वैश्विक वित्तीय संकट इस तथ्य का प्रमाण है कि कमजोर नियमन और अति–सट्टेबाजी पूरी अर्थव्यवस्था को संकट में डाल सकती है। इसलिए आवास नीति को वित्तीय नियमन और आर्थिक स्थिरता नीति के साथ समन्वित करना आवश्यक है।

आर्थिक नीति के उपकरण और आवास

मौद्रिक और राजकोषीय नीतियाँ आवास क्षेत्र को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करती हैं। ब्याज दरों में परिवर्तन से आवास ऋण की उपलब्धता और मांग प्रभावित होती है। वहीं कर नीति, सब्सिडी और सार्वजनिक निवेश आवास निर्माण की दिशा और स्वरूप तय करते हैं।

भूमि उपयोग नीति और शहरी नियोजन भी आवास की किफायत और उपलब्धता में केंद्रीय भूमिका निभाते हैं। इस प्रकार आवास नीति को अलग–थलग नहीं, बल्कि समग्र आर्थिक नीति के एक अनिवार्य घटक के रूप में देखा जाना चाहिए।

सार्वजनिक–निजी भागीदारी का महत्व

सार्वजनिक–निजी भागीदारी वैश्विक स्तर पर एक प्रभावी मॉडल के रूप में उभरी है। सरकार की नीतिगत स्पष्टता और निजी क्षेत्र की दक्षता व पूंजी को मिलाकर बड़े पैमाने पर आवास समाधान विकसित किए जा सकते हैं। इससे न केवल आवास समस्या का समाधान होता है, बल्कि आर्थिक गतिविधि और

रोजगार भी बढ़ता है।

सतत आवास और हरित अर्थव्यवस्था

जलवायु परिवर्तन के संदर्भ में आवास नीति का महत्व और बढ़ जाता है। भवन क्षेत्र वैश्विक ऊर्जा खपत और कार्बन उत्सर्जन का बड़ा हिस्सा है। ऊर्जा–कुशल और पर्यावरण–अनुकूल आवास दीर्घकालिक आर्थिक बचत और पर्यावरण संरक्षण दोनों सुनिश्चित करते हैं।

विकासशील देशों के लिए विशेष दृष्टि

विकासशील देशों में आवास नीति का प्रभाव प्रत्यक्ष रूप से गरीबी उन्मूलन और आर्थिक समावेशन से जुड़ा होता है। झुग्गी पुनर्विकास, किराये के आवास और बुनियादी सेवाओं की उपलब्धता आर्थिक उत्पादकता में वृद्धि करती है और औपचारिक अर्थव्यवस्था का विस्तार करती है।

वैश्विक संवाद की आवश्यकता

वैश्विक अर्थव्यवस्था में देशों के बीच बढ़ती परस्पर निर्भरता के कारण आवास और आर्थिक नीति पर वैश्विक संवाद अनिवार्य हो गया है। अंतरराष्ट्रीय मंचों पर अनुभवों का साझा करना और सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना सतत विकास की दिशा में सहायक हो सकता है।

निष्कर्ष

आवास नीति से आर्थिक नीति तक की यात्रा नीतिगत परिवर्तन के साथ–साथ सोच के परिवर्तन की मांग करती है। आवास को कल्याणकारी व्यय नहीं, बल्कि दीर्घकालिक आर्थिक और सामाजिक निवेश मानना होगा। जब हर नागरिक को सुरक्षित, सुलभ और किफायती आवास उपलब्ध होगा, तभी अर्थव्यवस्था समावेशी, लचीली और टिकाऊ बन सकेगी। यही इस वैश्विक संवाद का मूल उद्देश्य और संदेश है।

बैंकिंग कारोबार में ग्राहक अनुभव कितना महत्वपूर्ण है

अमित पनिद्रहा
उप प्रबंधक

प्रस्तावना

आज के समय में बैंकिंग केवल पैसे जमा करने और निकालने तक सीमित नहीं रह गई है। बैंक अब लोगों के जीवन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा बन गए हैं। चाहे वेतन प्राप्त करना हो, बिल भुगतान करना हो, ऋण लेना हो या डिजिटल लेन–देन करना हो, हर काम में बैंक की भूमिका होती है। ऐसे में बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक अनुभव का महत्व बहुत अधिक बढ़ गया है। यदि ग्राहक को बैंक से अच्छी सेवा और संतोषजनक अनुभव मिलता है, तो वह लंबे समय तक उस बैंक से जुड़ा रहता है।

ग्राहक अनुभव का अर्थ है कि ग्राहक को बैंक की सेवाओं का उपयोग करते समय कैसा महसूस होता है। इसमें बैंक कर्मचारियों का व्यवहार, सेवा की गुणवत्ता, समस्या का समाधान, डिजिटल सुविधाओं की उपलब्धता और बैंक की विश्वसनीयता शामिल होती है। यदि बैंक अपने ग्राहकों को अच्छा अनुभव देता है, तो ग्राहक का भरोसा बढ़ता है और बैंक की प्रतिष्ठा भी मजबूत होती है।

बैंकिंग में विश्वास एवं ग्राहक अनुभव का महत्व

सबसे पहले, ग्राहक अनुभव बैंक और ग्राहक के बीच विश्वास बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बैंकिंग का पूरा आधार विश्वास पर टिका होता है। जब कोई व्यक्ति अपनी मेहनत की कमाई बैंक में जमा करता है, तो वह बैंक पर भरोसा करता है कि उसका पैसा सुरक्षित रहेगा। यदि बैंक कर्मचारियों का व्यवहार अच्छा हो, ग्राहक की समस्या को गंभीरता से सुना जाए और समय पर समाधान दिया जाए, तो ग्राहक का विश्वास और मजबूत हो जाता है।

दूसरा, अच्छा ग्राहक अनुभव बैंक की लोकप्रियता बढ़ाने में मदद करता है। यदि किसी ग्राहक को बैंक में अच्छी सेवा मिलती है, तो वह अपने मित्रों और परिवार के लोगों को भी उसी बैंक की सेवाएँ लेने की सलाह देता है। इससे बैंक के नए ग्राहक बढ़ते हैं। इसके विपरीत यदि ग्राहक को खराब अनुभव मिलता है, तो वह दूसरों को भी उस बैंक से दूर रहने की सलाह देता है। इसलिए ग्राहक अनुभव बैंक की छवि को सीधे प्रभावित करता है।

आज के डिजिटल युग में ग्राहक अनुभव का महत्व और भी बढ़ गया है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम और यूपीआई जैसी सुविधाओं ने बैंकिंग को

बहुत आसान बना दिया है। यदि इन सेवाओं का उपयोग करना आसान और सुरक्षित हो, तो ग्राहक को अच्छा अनुभव मिलता है। लेकिन यदि तकनीकी समस्याएँ बार–बार आती हैं या सेवाएँ जटिल होती हैं, तो ग्राहक परेशान हो सकता है। इसलिए बैंकों को अपनी डिजिटल सेवाओं को सरल, सुरक्षित और विश्वसनीय बनाना चाहिए।

ग्राहक अनुभव का एक महत्वपूर्ण पहलू बैंक कर्मचारियों का व्यवहार भी है। जब ग्राहक बैंक शाखा में आता है, तो उसे सम्मान और सहयोग की अपेक्षा होती है। यदि कर्मचारी धैर्यपूर्वक उसकी बात सुनते हैं और विनम्रता से मदद करते हैं, तो ग्राहक संतुष्ट होता है। इसके विपरीत यदि कर्मचारी रूखा व्यवहार करें या ग्राहक की समस्या को नजरअंदाज करें, तो ग्राहक निराश हो जाता है। इसलिए बैंकों को अपने कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के लिए उचित प्रशिक्षण देना चाहिए। उदाहरण के लिए मान लीजिए किसी बुजुर्ग व्यक्ति को एटीएम कार्ड का उपयोग करना नहीं आता, यदि बैंक कर्मचारी उन्हें धैर्यपूर्वक समझा दें तो वह व्यक्ति भविष्य में आसानी से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर पाएगा।

समस्या का समाधान की गति एवं ग्राहक प्रतिक्रिया का महत्व

इसके अलावा, ग्राहकों की समस्याओं का त्वरित समाधान भी बहुत महत्वपूर्ण है। कई बार ग्राहकों को खाते से जुड़ी समस्या, एटीएम से पैसे न निकलना, गलत लेन–देन या तकनीकी परेशानी जैसी समस्याओं का सामना करना पड़ता है। यदि बैंक इन समस्याओं का जल्दी समाधान करता है, तो ग्राहक को राहत मिलती है और उसका भरोसा बना रहता

है। लेकिन यदि समस्या का समाधान देर से होता है, तो ग्राहक का विश्वास कम हो सकता है।

ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए बैंकों को समय–समय पर ग्राहकों की राय भी लेनी चाहिए। ग्राहक की प्रतिक्रिया से बैंक यह समझ सकते हैं कि उनकी सेवाओं में कहाँ सुधार की आवश्यकता है। इसके आधार पर बैंक अपनी सेवाओं को और बेहतर बना सकते हैं। आज कई बैंक ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी करते हैं, जिससे उन्हें ग्राहकों की अपेक्षाओं को समझने में मदद मिलती है।

ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में भी ग्राहक अनुभव का विशेष महत्व है। कई लोग अभी भी बैंकिंग सेवाओं के बारे में पूरी जानकारी नहीं रखते। ऐसे में बैंक कर्मचारियों की जिम्मेदारी है कि वे लोगों को सरल भाषा में बैंकिंग सेवाओं के बारे में समझाएँ और उनकी मदद करें। इससे लोगों में बैंकिंग के प्रति विश्वास बढ़ेगा और वित्तीय समावेशन को भी बढ़ावा मिलेगा। उदाहरण के लिए जन–धन योजना के माध्यम से लाखों लोगों के बैंक खाते खोले गए। यदि बैंक कर्मचारियों ने लोगों को सही मार्गदर्शन न दिया होता, तो यह योजना इतनी सफल नहीं हो पाती।

इसके साथ–साथ बैंकिंग में पारदर्शिता भी ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाती है। यदि बैंक अपने नियमों, शुल्कों और प्रक्रियाओं के बारे में स्पष्ट जानकारी देता है, तो ग्राहक को किसी प्रकार की भ्रम की स्थिति नहीं होती। पारदर्शिता से ग्राहक का विश्वास बढ़ता है और बैंक की विश्वसनीयता मजबूत होती है।

ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए प्रतिस्पर्धा

आज बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा भी बहुत बढ़ गई है। कई सरकारी और निजी बैंक ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए नई–नई योजनाएँ और सुविधाएँ प्रदान कर रहे हैं। ऐसे में केवल अच्छी योजनाएँ ही पर्याप्त नहीं हैं, बल्कि अच्छा ग्राहक अनुभव भी जरूरी है। जो बैंक अपने ग्राहकों को बेहतर अनुभव देता है, वही लंबे समय तक सफल रहता है।

इसके अतिरिक्त, आधुनिक बैंकिंग व्यवस्था में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए तकनीक के साथ–साथ मानवीय संवेदनशीलता का संतुलन भी आवश्यक है। केवल डिजिटल सुविधाएँ उपलब्ध कराना पर्याप्त नहीं है, बल्कि यह भी जरूरी है कि ग्राहक उन सुविधाओं का सहज रूप से उपयोग कर सके। कई बार ग्राहक नई तकनीक से परिचित नहीं होते, विशेषकर वरिष्ठ नागरिक या ग्रामीण क्षेत्र के लोग। ऐसे में बैंक का दायित्व है कि वह जागरूकता कार्यक्रम, प्रशिक्षण शिविर और मार्गदर्शन सत्र आयोजित करे, जिससे ग्राहक आत्मविश्वास के साथ बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकें।

आज के समय में डेटा सुरक्षा भी ग्राहक अनुभव का महत्वपूर्ण हिस्सा बन चुकी है। ऑनलाइन धोखाधड़ी और साइबर अपराध की घटनाओं में वृद्धि हुई है। यदि बैंक मजबूत सुरक्षा प्रणाली, दो–स्तरीय प्रमाणीकरण (Two-Factor Authentication) और समय–समय पर सुरक्षा अलर्ट प्रदान करता है, तो ग्राहक स्वयं को सुरक्षित महसूस करता है। सुरक्षा की भावना ग्राहक अनुभव को सकारात्मक बनाती है और बैंक के प्रति उसकी निष्ठा को मजबूत करती है।

इसके अलावा, व्यक्तिगत सेवा (Personalized Service) भी ग्राहक अनुभव को उत्कृष्ट बनाने में सहायक है। यदि बैंक ग्राहक की आवश्यकताओं और व्यवहार को समझकर उसे उपयुक्त योजनाएँ और सुझाव प्रदान करे, तो ग्राहक को विशेष महत्व मिलने का अनुभव होता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी ग्राहक के खाते में नियमित वेतन आता है, तो बैंक उसे निवेश या बीमा योजनाओं की जानकारी दे सकता है। इससे ग्राहक को लाभ होता है और बैंक के साथ उसका संबंध भी मजबूत होता है।

ग्राहक अनुभव का संबंध केवल सेवा से ही नहीं, बल्कि समय की बचत से भी है। यदि बैंक में कार्य जल्दी और सरलता से पूरा हो जाए, तो ग्राहक संतुष्ट होता है। लंबी कतारें, जटिल फॉर्म और अनावश्यक औपचारिकताएँ ग्राहक को निराश कर सकती हैं। इसलिए प्रक्रियाओं को सरल और पारदर्शी बनाना आवश्यक है।

उपसंहार

अंततः यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक अनुभव एक निरंतर प्रक्रिया है, जिसमें समय–समय पर सुधार और नवाचार की आवश्यकता होती है। यह न केवल ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाता है बल्कि बैंक की प्रतिष्ठा, विकास और सफलता में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यदि बैंक अपने ग्राहकों को सम्मान, सुरक्षा और सुविधाजनक सेवाएँ प्रदान करें, तो ग्राहक और बैंक दोनों को लाभ होगा। इसलिए हर बैंक को यह प्रयास करना चाहिए कि वह अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम अनुभव प्रदान करे और उनके विश्वास को बनाए रखे। जो बैंक ग्राहकों की अपेक्षाओं को समझकर स्वयं को बदलते समय के अनुसार ढाल लेते हैं, वही स्थायी रूप से सफल होते हैं। ग्राहक संतुष्टि ही बैंक की वास्तविक उपलब्धि है और यही उसकी दीर्घकालिक प्रगति का आधार बनती है।

इस प्रकार ग्राहक अनुभव बैंकिंग व्यवसाय की सफलता की कुंजी है। यदि ग्राहक खुश और संतुष्ट होंगे, तो बैंक भी निरंतर प्रगति करता रहेगा।

राष्ट्र की एकता में हिंदी भाषा की भूमिका

मुनीष भुटानी
सहायक महाप्रबंधक

भारत एक बहुभाषी और बहुसांस्कृतिक राष्ट्र है, जहाँ विभिन्न भाषाएँ और बोलियाँ समाज की समृद्धि का प्रतीक हैं। इस विविधता के बीच एक ऐसी भाषा की आवश्यकता सदैव अनुभव की गई, जो विभिन्न प्रदेशों, संस्कृतियों और समुदायों के बीच संवाद स्थापित कर सके। हिंदी ने इस भूमिका को प्रभावी रूप से निभाया है। यह केवल एक भाषा नहीं, बल्कि राष्ट्रीय एकता, सांस्कृतिक समन्वय और सामाजिक संवाद का सशक्त माध्यम है।

हिंदी भाषा का विकास: ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य

हिंदी का विकास एक दीर्घ ऐतिहासिक प्रक्रिया का परिणाम है। इसका मूल स्रोत संस्कृत भाषा मानी जाती है, जिससे प्राकृत और अपभ्रंश भाषाओं का विकास हुआ। कालांतर में अपभ्रंश से हिंदी के विभिन्न रूप विकसित हुए, जैसे–ब्रज, अवधी, भोजपुरी, राजस्थानी आदि।

मध्यकाल में संत कवियों और भक्तिकालीन साहित्यकारों ने हिंदी के विकास में महत्वपूर्ण योगदान दिया।

कबीर, तुलसीदास, सूरदास और मीरा जैसे संतों ने सरल और जनसामान्य की भाषा में अपनी रचनाएँ प्रस्तुत कीं। इससे हिंदी का प्रसार आम जनता तक हुआ और यह लोकभाषा के रूप में स्थापित हुई।

आधुनिक काल में हिंदी ने एक मानकीकृत रूप धारण किया। खड़ी बोली हिंदी का विकास हुआ, जिसे आज की आधुनिक हिंदी का आधार माना जाता है। इस रूप ने प्रशासन, शिक्षा और साहित्य में एकरूपता प्रदान की।

स्वतंत्रता आंदोलन में हिंदी का योगदान

भारतीय स्वतंत्रता आंदोलन में हिंदी ने एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। यह वह समय था जब देश के विभिन्न भागों के लोग एक साझा उद्देश्य–स्वतंत्रता–के लिए संगठित हो रहे थे। हिंदी ने इस आंदोलन में जनसंपर्क और जागरूकता का प्रभावी माध्यम बनकर कार्य किया।

महात्मा गांधी ने हिंदी को जनभाषा के रूप में अपनाने पर बल दिया। उनका मानना था कि हिंदी देश के अधिकांश लोगों द्वारा समझी जाती है और यह राष्ट्रीय एकता को मजबूत कर सकती है। अन्य स्वतंत्रता सेनानियों और समाज सुधारकों ने भी हिंदी का प्रयोग जन–जन तक अपने विचार पहुँचाने के लिए किया।

हिंदी समाचार पत्रों, भाषणों और जनसभाओं के माध्यम से स्वतंत्रता का संदेश पूरे देश में फैलाया गया। इस प्रकार हिंदी ने राष्ट्रीय चेतना को जागृत करने और लोगों को एकजुट करने में महत्वपूर्ण योगदान दिया।

राजभाषा के रूप में हिंदी की स्थापना

स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद यह प्रश्न महत्वपूर्ण था कि देश की राजभाषा कौन होगी। भारत की संविधान सभा में इस विषय पर विस्तृत चर्चा हुई। अंततः हिंदी को देवनागरी लिपि में भारत की राजभाषा के रूप में स्वीकार किया गया।

भारतीय संविधान के अनुच्छेद 343 के अनुसार हिंदी को राजभाषा का दर्जा दिया गया। इसके साथ ही अंग्रेजी को एक सहायक भाषा के रूप में कुछ समय तक उपयोग में रखने का प्रावधान भी किया गया। यह निर्णय देश की भाषाई विविधता को ध्यान में रखते हुए लिया गया था, ताकि किसी भी वर्ग या क्षेत्र को असुविधा न हो।

राजभाषा के रूप में हिंदी का उद्देश्य प्रशासनिक कार्यों को सरल बनाना और आम नागरिकों को शासन से जोड़ना था। समय के साथ हिंदी का उपयोग सरकारी कार्यों, संचार और नीतियों में बढ़ता गया।

हिंदी के विकास में प्रमुख योगदानकर्ता

हिंदी के विकास और प्रसार में अनेक महापुरुषों और साहित्यकारों का योगदान रहा है। भारतेंदु हरिश्चंद्र को आधुनिक हिंदी साहित्य का जनक माना जाता है। उन्होंने हिंदी को आधुनिक स्वरूप प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

महावीर प्रसाद द्विवेदी ने हिंदी गद्य और पत्रकारिता को नई दिशा दी। प्रेमचंद ने अपनी कहानियों और उपन्यासों के माध्यम से समाज की वास्तविकता को सरल हिंदी में प्रस्तुत किया। इनके अतिरिक्त अनेक कवियों, लेखकों और पत्रकारों ने हिंदी को समृद्ध और सशक्त बनाया।

स्वतंत्रता सेनानियों, शिक्षकों और समाज सुधारकों ने भी हिंदी के प्रचार–प्रसार में योगदान दिया। उनके प्रयासों से हिंदी देश के विभिन्न भागों में व्यापक रूप से स्वीकृत हुई।

हिंदी और राष्ट्रीय एकता

हिंदी ने भारत की राष्ट्रीय एकता को सुदृढ़ करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। यह भाषा विभिन्न भाषाई पृष्ठभूमि के लोगों के बीच संवाद का माध्यम बनती है। जब अलग–अलग राज्यों के लोग आपस में मिलते हैं, तो हिंदी एक साझा भाषा के रूप में उनकी सहायता

करती है।

व्यापार, यात्रा, शिक्षा और सामाजिक संपर्क में हिंदी का व्यापक उपयोग होता है। इससे लोगों के बीच दूरी कम होती है और आपसी समझ बढ़ती है। हिंदी एक ऐसी कड़ी बन जाती है, जो विविधताओं को जोड़ती है और एकता की भावना को मजबूत करती है।

मीडिया, शिक्षा और डिजिटल युग में हिंदी की भूमिका

मीडिया और मनोरंजन के क्षेत्र में हिंदी का प्रभाव अत्यधिक है। हिंदी सिनेमा, रेडियो, दूरदर्शन और समाचार माध्यमों ने हिंदी को देशभर में लोकप्रिय बनाया है। इसके माध्यम से एक साझा सांस्कृतिक वातावरण का निर्माण हुआ है।

शिक्षा के क्षेत्र में भी हिंदी का महत्वपूर्ण स्थान है। विद्यालयों और विश्वविद्यालयों में हिंदी का अध्ययन छात्रों को भाषा के साथ–साथ सांस्कृतिक ज्ञान भी प्रदान करता है।

डिजिटल युग में हिंदी का महत्व और भी बढ़ गया है। इंटरनेट और सोशल

मीडिया पर हिंदी सामग्री की उपलब्धता ने इसे नई पीढ़ी के बीच लोकप्रिय बना दिया है। इससे अधिक लोग राष्ट्रीय संवाद में भाग ले पा रहे हैं।

समावेशिता और भाषाई संतुलन की आवश्यकता

यह आवश्यक है कि हिंदी के महत्व को स्वीकार करते हुए हम अन्य भारतीय भाषाओं का भी सम्मान करें। भारत की प्रत्येक भाषा अपनी विशिष्ट पहचान और सांस्कृतिक विरासत रखती है। हिंदी को संपर्क भाषा के रूप में अपनाते हुए सभी भाषाओं के बीच संतुलन बनाए रखना आवश्यक है।

जब सभी भाषाओं को समान सम्मान मिलता है, तब ही सच्ची राष्ट्रीय एकता स्थापित होती है। हिंदी का उद्देश्य अन्य भाषाओं को प्रतिस्थापित करना नहीं, बल्कि उन्हें जोड़ना है।

उपसंहार

हिंदी की यात्रा उसके ऐतिहासिक विकास से लेकर राजभाषा के रूप में स्थापित होने तक एक प्रेरणादायक प्रक्रिया रही है। इसने स्वतंत्रता आंदोलन में जनजागरण का माध्यम बनकर कार्य किया और आज भी राष्ट्रीय एकता को सुदृढ़ करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

हिंदी केवल संवाद की भाषा नहीं, बल्कि एक ऐसा सेतु है जो भारत की विविधताओं को जोड़ता है। यदि हम हिंदी के साथ–साथ अन्य भाषाओं का भी सम्मान करें, तो यह भाषा राष्ट्र की एकता और अखंडता को और अधिक सशक्त बना सकती है।

इस प्रकार हिंदी भारत की आत्मा को जोड़ने वाली भाषा है, जो हमें एक सूत्र में बाँधकर "एक भारत, श्रेष्ठ भारत" के लक्ष्य की ओर अग्रसर करती है।

सेन्ट्रल केवाईसी (CKYC): भारत के वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र में विश्वास, दक्षता और अनुपालन का कारक

एक एकीकृत केवाईसी अवसंरचना किस प्रकार ग्राहक जुड़ाव को सरल बना रही है, अनुपालन को मजबूत कर रही है और भारत के डिजिटल वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र को गति प्रदान कर रही है।

कृष्ण चन्द्र मौर्य
प्रबंधक

पिछले एक दशक में भारत के वित्तीय क्षेत्र के तीव्र विकास ने वित्तीय सेवाओं तक पहुंच को पहले की तुलना में कहीं अधिक आसान और सुविधाजनक बना दिया है। डिजिटल बैंकिंग, ऑनलाइन निवेश, मोबाइल आधारित बीमा और त्वरित ऋण स्वीकृति जैसी सेवाओं ने वित्तीय लेनदेन की गति और सरलता दोनों को बढ़ाया है। इस विकसित होते वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र में **सेंट्रल केवाईसी** (CKYC) पारदर्शिता और विश्वास बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

परंपरागत रूप से, ग्राहकों को विभिन्न वित्तीय संस्थानों से सेवाएँ लेते समय बार–बार पहचान और पते के प्रमाण जमा करने पड़ते थे, जिससे न केवल असुविधा होती थी बल्कि संस्थानों की परिचालन लागत भी बढ़ती थी। इन चुनौतियों को दूर करने के उद्देश्य से भारत सरकार ने CKYC **प्रणाली** की शुरुआत की।

इस प्रणाली का संचालन CERSAI द्वारा किया जाता है, जो वित्तीय क्षेत्र के ग्राहकों के केवाईसी रिकॉर्ड की एक **केंद्रीकृत रिपॉजिटरी** का प्रबंधन करता है।

"केवाईसी एक बार करें, सभी वित्तीय संस्थानों में इसका उपयोग करें – यही सीकेवाईसी ढांचे का मूल सिद्धांत है।

केंद्रीकृत केवाईसी की अवधारणा

सेंट्रल केवाईसी (CKYC) ढांचे का उद्देश्य ग्राहक केवाईसी रिकॉर्ड की एक एकल, मानकीकृत केंद्रीय रिपॉजिटरी बनाना है, जिसे सभी विनियमित वित्तीय संस्थाएँ उपयोग कर सकें।

इस व्यवस्था के तहत जब कोई ग्राहक बैंक, आवास वित्त कंपनी, एनबीएफसी, बीमा कंपनी या म्यूचुअल फंड मध्यस्थ के साथ केवाईसी पूरा करता है, तो उसकी जानकारी **सीकेवाईसी रजिस्ट्री** में अपलोड की जाती है और उसे **14**

अंकों का केवाईसी पहचान संख्या (KIN) जारी किया जाता है।

इसी KIN के माध्यम से अन्य संस्थान भी ग्राहक का केवाईसी रिकॉर्ड प्राप्त कर सकते हैं, जिससे दस्तावेज दोबारा जमा करने की आवश्यकता नहीं होती। यह ढांचा **RBI, SEBI, IRDAI, PFRDA और IFSCA** के दिशानिर्देशों के अनुरूप कार्य करता है।

सीकेवाईसी पारिस्थितिकी तंत्र का बढ़ता पैमाना

अपनी स्थापना के बाद से **सीकेवाईसी प्रणाली** ने वित्तीय क्षेत्र में उल्लेखनीय विस्तार और व्यापक अंगीकरण देखा है। विनियमित संस्थाओं की बढ़ती भागीदारी और संस्थागत प्रक्रियाओं में सीकेवाईसी के क्रमिक एकीकरण ने केंद्रीय रजिस्ट्री के दायरे को काफी बढ़ाया है।

28 फरवरी 2026 तक, सीकेवाईसी रजिस्ट्री के माध्यम से **110 करोड़ से अधिक केवाईसी पहचान संख्या (KIN)** जारी की जा चुकी हैं। इनमें **1.9 करोड़ से अधिक KIN कानूनी संस्थाओं (Legal Entities)** – जैसे कंपनियाँ, ट्रस्ट और साझेदारियाँ – को जारी किए गए हैं, जो व्यक्तिगत ग्राहकों से आगे बढ़कर संस्थागत उपयोग में भी सीकेवाईसी के विस्तार को दर्शाते हैं।

इस वृद्धि में **भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं (RBI–REs)** का योगदान विशेष रूप से उल्लेखनीय है। कुल जारी **KIN** में से लगभग **95% बैंकों, आवास वित्त कंपनियों और एनबीएफसी** के माध्यम से उत्पन्न हुए हैं, जो राष्ट्रीय केवाईसी बुनियादी ढांचे को मजबूत करने में बैंकिंग एवं ऋण क्षेत्र की केंद्रीय भूमिका को रेखांकित करता है।

ग्राहकों की सुविधा बढ़ाना

सीकेवाईसी के सबसे प्रमुख लाभों में से एक ग्राहक सुविधा में उल्लेखनीय सुधार है। इसकी शुरुआत से पहले, ग्राहकों को विभिन्न वित्तीय संस्थानों में बार–बार वही पहचान दस्तावेज जमा करने पड़ते थे, जो विशेष रूप से कई वित्तीय सेवाएँ लेने वाले ग्राहकों के लिए समय–साध्य और जटिल प्रक्रिया थी।

सीकेवाईसी इस समस्या का समाधान **"एक बार केवाईसी, सभी संस्थानों में उपयोग"** के सिद्धांत के माध्यम से करता है। एक बार ग्राहक का केवाईसी रिकॉर्ड केंद्रीय रजिस्ट्री में उपलब्ध हो जाने पर, विनियमित संस्थाएँ–लागू नियामक प्रावधानों के तहत–उसी रिकॉर्ड को प्राप्त कर सकती हैं, जिससे दस्तावेज दोबारा जमा करने की आवश्यकता नहीं रहती।

इससे **ग्राहक ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया सरल होती है और वित्तीय सेवाओं तक पहुंच अधिक सहज बनती है।**

परिचालन दक्षता में सुधार

वित्तीय संस्थानों के दृष्टिकोण से, **सीकेवाईसी परिचालन दक्षता बढ़ाने और लागत कम करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।** पारंपरिक केवाईसी प्रक्रिया में दस्तावेज संग्रह, सत्यापन, डेटा प्रविष्टि, भंडारण और समय–समय पर अद्यतन जैसे कई चरण शामिल होते हैं। जब ये प्रक्रियाएँ विभिन्न संस्थानों द्वारा अलग–अलग दोहराई जाती हैं, तो इससे प्रयासों का अनावश्यक दोहराव होता है और परिचालन लागत बढ़ती है।

सीकेवाईसी संस्थानों को केंद्रीय रजिस्ट्री से **सत्यापित केवाईसी रिकॉर्ड प्राप्त करने की सुविधा** देकर इस दोहराव को कम करता है। इससे संस्थान बार–बार दस्तावेज एकत्र करने और सत्यापन की प्रक्रिया से बचते हुए अपने संसाधनों को अधिक प्रभावी ढंग से **सेवा वितरण और ग्राहक अनुभव सुधारने** पर केंद्रित कर सकते हैं।

अनुपालन और जोखिम प्रबंधन को मजबूत करना

केवाईसी प्रक्रियाएँ **मनी लॉन्ड्रिंग और वित्तीय अपराधों की रोकथाम** के प्रयासों की आधारशिला हैं। भारत में ये दायित्व **धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002** तथा विभिन्न क्षेत्रीय नियामकों द्वारा जारी नियामक दिशानिर्देशों में निहित हैं।

सीकेवाईसी ग्राहक पहचान रिकॉर्ड में **मानकीकरण और एकरूपता** लाकर अनुपालन को मजबूत करता है। केंद्रीकृत रजिस्ट्री यह सुनिश्चित करती है कि केवाईसी जानकारी एक समान प्रारूप में सुरक्षित रहे, जिससे अपूर्ण या असंगत दस्तावेजों की संभावना कम हो जाती है।

साथ ही, यह प्रणाली ग्राहक पहचान की बेहतर निगरानी को सक्षम बनाती है और **डुप्लिकेट या धोखाधड़ी वाले रिकॉर्ड के जोखिम को कम करने** में मदद करती है। इस प्रकार, पारदर्शिता और पता लगाने की क्षमता को बढ़ाते हुए **सीकेवाईसी वित्तीय प्रणाली की अखंडता को सुदृढ़ बनाने में महत्वपूर्ण योगदान देता है।**

डिजिटल वित्तीय सेवाओं को सक्षम बनाना

भारत का वित्तीय क्षेत्र तेजी से **डिजिटल परिवर्तन** के दौर से गुजर रहा है, और **सीकेवाईसी** ग्राहक सत्यापन के लिए

एक महत्वपूर्ण डिजिटल बुनियादी ढांचा प्रदान करता है। वित्तीय संस्थान अपनी ऑनबोर्डिंग प्रणालियों को सीकेवाईसी रजिस्ट्री से जोड़कर **तेज और सहज पहचान सत्यापन** कर सकते हैं।

मानकीकृत डिजिटल केवाईसी रिकॉर्ड **ऑनलाइन खाता खोलने, डिजिटल लेंडिंग और वीडियो–आधारित केवाईसी** जैसी प्रक्रियाओं को भी सक्षम बनाते हैं, जिससे कागजरहित और सुरक्षित डिजिटल ऑनबोर्डिंग को बढ़ावा मिलता है।

सीकेवाईसी पारिस्थितिकी तंत्र में भागीदारी को प्रोत्साहित करना

सीकेवाईसी पारिस्थितिकी तंत्र को मजबूत करने के लिए **जनवरी 2025 में एक महत्वपूर्ण नीतिगत परिवर्तन** किया गया। इसके तहत **CKYCRR अब केवल केवाईसी रिकॉर्ड डाउनलोड करने पर शुल्क लेता है,** जबकि **केवाईसी रिकॉर्ड के अपलोड और अपडेट को प्रोत्साहित किया जाता है।**

इस व्यवस्था का उद्देश्य संस्थानों को केंद्रीय रजिस्ट्री में ग्राहक केवाईसी डेटा को अधिक सक्रिय रूप से अपलोड और अपडेट करने के लिए प्रेरित करना है, जिससे सीकेवाईसी डेटाबेस की **पूर्णता और विश्वसनीयता** और मजबूत हो सके।

निष्कर्ष

सेंट्रल केवाईसी (CKYC) ढांचे की शुरुआत भारत के वित्तीय क्षेत्र में ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं के आधुनिकीकरण की दिशा में एक महत्वपूर्ण मील का पत्थर है। केवाईसी रिकॉर्ड की एक केंद्रीकृत रजिस्ट्री बनाकर, इसने दोहराव, परिचालन अक्षमताओं और अनुपालन से जुड़ी जटिलताओं जैसी लंबे समय से चली आ रही चुनौतियों को कम करने में मदद की है।

ग्राहकों के लिए **सीकेवाईसी वित्तीय सेवाओं तक पहुंच को अधिक सरल और सुविधाजनक बनाता है,** जबकि संस्थानों के लिए यह **परिचालन दक्षता बढ़ाता है, अनुपालन को सुदृढ़ करता है और डिजिटल परिवर्तन को गति देता है।**

जैसे–जैसे भारत का वित्तीय क्षेत्र आगे बढ़ रहा है, **सीकेवाईसी एक सुरक्षित, पारदर्शी और समावेशी वित्तीय प्रणाली के निर्माण में महत्वपूर्ण स्तंभ के रूप में अपनी भूमिका निभाता रहेगा।**

हिंदी भाषा एक ऐसी सार्वजानिक भाषा है, जिसे बिना भेद-भाव प्रत्येक भारतीय ग्रहण कर सकता है ।

– पंडित मदनमोहन मालवीय

सरकारी योजनाओं को आम जनता तक पहुँचाने में भारतीय भाषाओं की भूमिका

योजनाएँ जब भाषा बने जन–जन की पहचान,
तभी साकार हो पाता है कल्याण का अरमान।
अपनी बोली में संदेश पहुँचे घर–घर, द्वार–द्वार,
भारतीय भाषाएँ ही जोड़ें शासन और जन का आधार।

आशीष जैन
क्षेत्रीय प्रबंधक

भूमिका

भारत विश्व का एक ऐसा अनूठा देश है जहाँ भाषाई विविधता उसकी पहचान भी है और उसकी शक्ति भी। यहाँ संविधान की आठवीं अनुसूची में 22 भाषाएँ मान्यता प्राप्त हैं तथा सैकड़ों बोलियाँ जन–जीवन में प्रचलित हैं। इस बहुभाषी परिदृश्य में जब सरकार समावेशी विकास, सामाजिक न्याय और अंतिम पंक्ति के व्यक्ति तक लाभ पहुँचाने की बात करती है, तब यह प्रश्न अत्यंत प्रासंगिक हो जाता है कि सरकारी योजनाओं की जानकारी, प्रक्रिया और लाभ आम जनता तक प्रभावी रूप से कैसे पहुँचे। इसका उत्तर स्पष्ट है–भारतीय भाषाओं के माध्यम से।

भारतीय भाषाएँ केवल संवाद का माध्यम नहीं हैं, बल्कि वे लोगों की सोच, विश्वास, संस्कृति और व्यवहार से गहराई से जुड़ी हुई हैं। अतः सरकारी योजनाओं को जन–जन तक पहुँचाने में इन भाषाओं की भूमिका निर्णायक और अपरिहार्य है।

1. सरकारी योजनाएँ और संचार की चुनौती– भारत सरकार द्वारा समय–समय पर अनेक जनकल्याणकारी योजनाएँ प्रारंभ की जाती हैं–जैसे आवास, स्वास्थ्य, शिक्षा, सामाजिक सुरक्षा, वित्तीय समावेशन, महिला सशक्तिकरण और ग्रामीण विकास से जुड़ी योजनाएँ। इन योजनाओं का उद्देश्य तभी सार्थक होता है, जब लक्षित लाभार्थीः

- योजना को समझे,
- पात्रता और प्रक्रिया से परिचित हो,
- और बिना भ्रम के लाभ प्राप्त कर सके।

वास्तविकता यह है कि देश की बड़ी आबादी अंग्रेजी अथवा केवल औपचारिक/तकनीकी हिंदी से सहज नहीं है। यदि योजनाओं की जानकारी कठिन भाषा, जटिल शब्दावली या केवल अंग्रेजी में दी जाती है, तो इससे सूचना का अंतर (Information Gap) पैदा होता है, जो योजना के क्रियान्वयन को कमजोर करता है।

2. भारतीय भाषाएँः विश्वास और सहभागिता का सेतु– भारतीय भाषाएँ आम नागरिक के लिए अपनी भाषा होती हैं–ऐसी भाषा जिसमें वह सोचता है, निर्णय लेता है और संवाद करता है। जब सरकारी योजनाओं की जानकारी स्थानीय या भारतीय भाषाओं में दी जाती है, तोः

- विश्वास बढ़ता है,
- संकोच कम होता है,
- और सक्रिय सहभागिता सुनिश्चित होती है।

उदाहरण स्वरूप, यदि किसी ग्रामीण महिला को मातृत्व लाभ योजना की जानकारी उसकी मातृभाषा में मिलती है, तो वह न केवल योजना को समझती है, बल्कि दूसरों को भी इसके लिए प्रेरित करती है। इस प्रकार भाषा सूचना से आगे बढ़कर प्रेरणा का माध्यम बन जाती है।

3. वित्तीय एवं तकनीकी योजनाओं में भाषा की प्रासंगिकता– वर्तमान समय में सरकारी योजनाएँ अधिक तकनीकी और डिजिटल होती जा रही हैं–जैसेः

- ऑनलाइन आवेदन,
- डिजिटल पोर्टल,
- आधार आधारित सत्यापन,
- प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (DBT)।

यदि इन प्रक्रियाओं से संबंधित दिशा–निर्देश केवल अंग्रेजी या जटिल शब्दों में उपलब्ध हों, तो डिजिटल डिवाइड और अधिक गहरा हो जाता है।

भारतीय भाषाओं में उपलब्ध सामग्री–जैसे

सरल मार्गदर्शिकाएँ, वीडियो, ऑडियो संदेश, FAQs—लाभार्थियों को आत्मनिर्भर बनाती हैं और बिचौलियों पर निर्भरता को कम करती हैं।

4. हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में सरकारी संचार का बढ़ता दायरा— हाल के वर्षों में सरकारी संस्थानों और बैंकों द्वारा यह समझ विकसित हुई है कि राजभाषा हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं का प्रयोग केवल संवैधानिक दायित्व नहीं, बल्कि प्रशासनिक आवश्यकता है।

- कार्यालय ज्ञापन,
- जनसूचना,
- विज्ञापन,
- प्रशिक्षण सामग्री,
- और जागरूकता अभियान

अब अधिकाधिक भारतीय भाषाओं में तैयार किए जा रहे हैं। इससे योजनाओं का स्वामित्व (Ownership) जनता में विकसित होता है और वे स्वयं को शासन व्यवस्था का भागीदार महसूस करते हैं।

5. जमीनी स्तर पर प्रभावः अनुभव और उदाहरण— यह देखा गया है कि जब किसी योजना के बारे में जानकारीः

- स्थानीय भाषा में पोस्टर,
- क्षेत्रीय भाषा में रेडियो कार्यक्रम,
- अथवा सरल हिंदी में कार्यशालाओं

के माध्यम से दी जाती है, तो उसका प्रभाव कई गुना बढ़ जाता है।

ग्रामीण और अर्ध–शहरी क्षेत्रों में भाषा आधारित संचार ने यह सिद्ध किया है कि सही भाषा में दिया गया संदेश न केवल योजना की पहुँच बढ़ाता है, बल्कि शिकायतों, गलतफहमियों और असंतोष

को भी कम करता है।

6. भारतीय भाषाएँ और सामाजिक समावेशन— भारतीय भाषाओं का प्रयोग सामाजिक समावेशन को सशक्त करता है। यह सुनिश्चित करता है किः

- अशिक्षित या अल्प–शिक्षित वर्ग,
- महिलाएँ,
- वरिष्ठ नागरिक,
- दिव्यांगजन,
- और समाज के वंचित वर्ग

भी सरकारी योजनाओं से समान रूप से लाभान्वित हों। भाषा यहाँ सशक्तिकरण का उपकरण बन जाती है, न कि बाधा।

7. संस्थागत भूमिका और उत्तरदायित्व— बैंक, वित्तीय संस्थान और सरकारी निकाय, जो योजनाओं के क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, उनके लिए यह आवश्यक है किः

- आंतरिक और बाह्य संचार में भारतीय भाषाओं को प्राथमिकता दें,
- कर्मचारियों को राजभाषा एवं सरल भाषा प्रयोग हेतु प्रशिक्षित करें,
- और नवाचार के माध्यम से बहुभाषी संचार को बढ़ावा दें।

यह न केवल राजभाषा नीति का अनुपालन है, बल्कि सुशासन की दिशा में एक सशक्त कदम भी है।

8. भविष्य की दिशाः तकनीक और भाषा का समन्वय— आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, मशीन ट्रांसलेशन और वॉइस–आधारित तकनीकों के माध्यम से

अब यह संभव है कि सरकारी योजनाओं की जानकारीः

- बहुभाषी पोर्टलों,
- चैटबॉट्स,
- और मोबाइल ऐप्स

के माध्यम से देश के हर कोने तक पहुँचे। यह तकनीक और भारतीय भाषाओं का समन्वय डिजिटल इंडिया और समावेशी भारत के लक्ष्य को नई ऊँचाइयों तक ले जा सकता है।

9. केस स्टडीः भाषा ने बदली योजना की पहुँच– उत्तर प्रदेश के एक अर्ध–शहरी क्षेत्र में आवास से संबंधित एक सरकारी योजना के प्रति प्रारंभिक प्रतिक्रिया अपेक्षाकृत सीमित थी। योजना से जुड़ी जानकारी मुख्यतः औपचारिक भाषा और तकनीकी शब्दावली में उपलब्ध होने के कारण आम नागरिकों, विशेषकर निम्न आय वर्ग और महिलाओं, में स्पष्ट समझ का अभाव था।

इसके पश्चात, स्थानीय प्रशासन और बैंकिंग संस्थानों द्वारा सरल हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। पम्पलेट, पोस्टर और संवादात्मक बैठकों में स्थानीय भाषा का प्रयोग किया गया तथा आवेदन प्रक्रिया को भी सहज शब्दों में समझाया गया।

परिणामस्वरूप, न केवल आवेदनों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई, बल्कि लाभार्थियों की आत्मनिर्भरता और विश्वास भी बढ़ा। यह केस स्टडी स्पष्ट रूप से दर्शाती है कि जब योजना की भाषा जनता की भाषा बनती है, तब ही योजना वास्तव में जनता की बनती है।

10. मेरे अपने विचार– मेरे विचार में, सरकारी योजनाओं की वास्तविक सफलता केवल उनके प्रावधानों या बजटीय आवंटन में नहीं, बल्कि इस तथ्य में निहित है कि वे आम नागरिक की समझ और विश्वास का कितना हिस्सा बन पाती हैं। भारतीय भाषाएँ इस प्रक्रिया की आत्मा हैं, क्योंकि वे केवल सूचना का माध्यम नहीं, बल्कि संवेदनाओं, अनुभवों और सहभागिता की अभिव्यक्ति हैं। जब योजनाएँ जनभाषा में संवाद करती हैं, तब शासन दूरस्थ नहीं, बल्कि सहभागी प्रतीत होता है। भविष्य में यदि नीति–निर्माण, क्रियान्वयन और संचार–तीनों स्तरों पर भारतीय भाषाओं को केंद्र में रखा जाए, तो यह न केवल योजनाओं की पहुँच को व्यापक बनाएगा, बल्कि एक सशक्त, समावेशी और आत्मनिर्भर भारत के निर्माण में भी निर्णायक भूमिका निभाएगा।

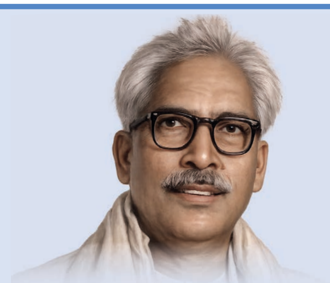
11. निष्कर्ष– कहा जा सकता है कि सरकारी योजनाओं को आम जनता तक पहुँचाने में भारतीय भाषाएँ केवल सहायक नहीं, बल्कि केंद्रीय भूमिका निभाती हैं। वे योजनाओं और नागरिकों के बीच सेतु बनती हैं, विश्वास को मजबूत करती हैं और शासन को अधिक मानवीय, सुलभ और प्रभावी बनाती हैं।

यदि भारत को वास्तविक अर्थों में जनकल्याणकारी राज्य बनाना है, तो भारतीय भाषाओं को नीति, संचार और क्रियान्वयन के केंद्र में स्थान देना ही होगा। यही वह मार्ग है, जो योजनाओं को कागज से जमीन तक और सरकार को जनता के और निकट ले जाता है।

जब नीति बोले जनभाषा, तब बदले तस्वीर,
कागज से जमीन तक पहुँचे कल्याण की तासीर।
अपनी भाषा में जो समझ आए, वही बने जन की शक्ति,
भारतीय भाषाएँ ही रचती हैं शासन–जन की सच्ची भक्ति।

भाषा मनुष्य की सबसे मूल्यवान सांस्कृतिक उपलब्धि है।

– आचार्य हजारीप्रसाद द्विवेदी



बढ़ते साइबर अपराध और उनकी रोकथाम के उपाय

संजीव कुमार सिंह
सहायक महाप्रबंधक

वर्तमान समय को डिजिटल युग कहा जाता है। आज के डिजिटल युग में सूचना प्रौद्योगिकी ने मानव जीवन को सुविधाजनक, तेज और अधिक प्रभावी बनाया है। तकनीक ने मनुष्य के जीवन, कार्यशैली, संचार, शिक्षा तथा आर्थिक गतिविधियों को अत्यधिक सरल और सुविधाजनक बनाया है। इंटरनेट, स्मार्टफोन और डिजिटल प्लेटफॉर्म ने विश्व को एक वैश्विक परिवार में परिवर्तित कर दिया है। आज बैंकिंग से लेकर खरीदारी, शिक्षा से लेकर नौकरी, स्वास्थ्य से लेकर प्रशासन तक, हर क्षेत्र में डिजिटलीकरण तेजी से बढ़ रहा है। डिजिटल इंडिया जैसे अभियानों ने भारत को भी प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में तेजी से आगे बढ़ाया है। लेकिन इसके साथ ही एक गंभीर चुनौती भी तेजी से बढ़ी है, और वह है "साइबर अपराध"। इंटरनेट के प्रसार, स्मार्टफोन के व्यापक उपयोग और डिजिटल भुगतान प्रणाली के बढ़ने ने जहाँ जीवन को सरल बनाया है, वहीं साइबर अपराधियों को भी नए अवसर प्रदान किए हैं।

साइबर अपराध का दायरा अब सिर्फ आर्थिक धोखाधड़ी तक सीमित नहीं रहा, बल्कि यह व्यक्तिगत गोपनीयता, सामाजिक प्रतिष्ठा, व्यवसाय, राष्ट्रीय सुरक्षा और मानसिक स्वास्थ्य तक को प्रभावित कर रहा है। इसीलिए साइबर अपराध आज वैश्विक स्तर पर चिंता का विषय बन गया है। इस निबंध में बढ़ते साइबर अपराधों की प्रकृति, उनके कारण, प्रभाव और रोकथाम के उपायों पर विस्तृत चर्चा की जा रही है।

साइबर अपराध क्या है?

साइबर अपराध (Cyber Crime) वह गैरकानूनी गतिविधि है जो कंप्यूटर, मोबाइल, नेटवर्क सिस्टम, इंटरनेट या किसी डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से की जाती है। यह अपराध व्यक्ति, समूह, संस्था या सरकार–किसी को भी निशाना बना सकता है। साइबर अपराधी तकनीक का दुरुपयोग करके डेटा चोरी, पहचान की चोरी, बैंक धोखाधड़ी, सिस्टम हैकिंग, ऑनलाइन

धमकी, दुष्प्रचार, फर्जी प्रोफाइल, निजी जानकारी का दुरुपयोग आदि गतिविधियों को अंजाम देते हैं।

सरल शब्दों में, साइबर अपराध वह अपराध है जो आभासी दुनिया (virtual World) में किया जाता है, लेकिन इसके परिणाम वास्तविक दुनिया में महसूस किए जाते हैं।

साइबर अपराध की विशेषता यह है कि इसमें अपराधी और पीड़ित एक–दूसरे से भौगोलिक रूप से दूर हो सकते हैं। यही कारण है कि इसे रोकना और अपराधी की पहचान करना परंपरागत अपराधों की तुलना में अधिक चुनौतीपूर्ण होता है।

बढ़ते साइबर अपराधों के कारण

1. इंटरनेट उपयोग में तीव्र वृद्धि

स्मार्टफोन और इंटरनेट की उपलब्धता बढ़ने से ऑनलाइन उपयोगकर्ता तेजी से बढ़े हैं। उपयोगकर्ता संख्या जितनी अधिक, उतने ही अधिक संभावित लक्ष्य।

2. डिजिटल भुगतान में भारी वृद्धि

UPI, ऑनलाइन बैंकिंग और डिजिटल वॉलेट के प्रसार ने सुविधाएँ बढ़ाई हैं, पर इससे साइबर धोखाधड़ी भी तेजी से बढ़ी है।

3. जागरूकता की कमी

अधिकांश लोग ऑनलाइन सुरक्षा उपायों के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं रखते। यही लापरवाही अपराधियों के लिए अवसर बनती है।

4. तकनीक का दुरुपयोग

आज अपराधी अत्याधुनिक तकनीक, AI आधारित उपकरण और एन्क्रिप्शन तकनीकों का उपयोग करते हैं। साइबर अपराधी अत्यधिक तकनीकी ज्ञान रखते हैं और अपनी तकनीक को निरंतर अपडेट करते रहते हैं। इससे उनका पता लगाना कठिन हो जाता है।

5. कमजोर पासवर्ड और सुरक्षा सिस्टम

लोग अक्सर सरल पासवर्ड का उपयोग करते हैं या महत्वपूर्ण डेटा को एन्क्रिप्ट नहीं करते, जिससे उनके खाते आसानी से हैक हो जाते हैं।

6. सोशल मीडिया का अति उपयोग

सोशल मीडिया पर निजी जानकारी का अनजान लोगों को अंधाधुंध साझा करना, निजी फोटो साझा करना और गोपनीयता सेटिंग न बदलना लोगों को अपराधियों के निशाने पर ला देता है।

7. साइबर कानूनों की जानकारी का अभाव

कानून मौजूद हैं, लेकिन लोगों में इसकी जानकारी की कमी और कई मामलों में कार्रवाई में देरी समस्याओं को बढ़ाती है। लोग न तो अपराधों की रिपोर्ट करते हैं और न ही जानते हैं कि शिकायत कहाँ दर्ज की जाए।

8. डिजिटल साक्षरता का अभाव

गाँव और शहर दोनों क्षेत्रों में अभी भी डिजिटल साक्षरता पर्याप्त नहीं है।

ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल सुरक्षा को लेकर प्रशिक्षण और जागरूकता अभी बहुत कम है।

साइबर अपराध के प्रमुख प्रकार और बचाव के महत्वपूर्ण उपाय

1. फिशिंग (Phishing)

फिशिंग एक प्रकार का साइबर अपराध है जिसमें अपराधी आपको धोखा देकर आपकी निजी जानकारी चुराने की कोशिश करते हैं। इसमें हैकर्स किसी भरोसेमंद संस्था (जैसे बैंक, सोशल मीडिया या सरकारी विभाग) का रूप धरकर आपको ईमेल, मैसेज या कॉल करते हैं। यह सबसे आम साइबर अपराध है, जिसमें अपराधी ईमेल, SMS या नकली वेबसाइट के माध्यम से उपयोगकर्ता से बैंक विवरण, पासवर्ड या OTP जैसी संवेदनशील जानकारी प्राप्त कर लेते हैं।

फिशिंग से बचने के तरीके

- किसी भी अनजान लिंक पर क्लिक करने से पहले URL को ध्यान से जाँचें।
- हमेशा टू–फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) चालू रखें।
- बैंक या कोई भी प्रतिष्ठित कंपनी कभी भी ईमेल या कॉल पर आपका पासवर्ड या पिन नहीं मांगती।
- स्पेलिंग की गलतियों और अजीब दिखने वाले ईमेल एड्रेस पर ध्यान दें।

2. पहचान की चोरी (Identity Theft)

एक ऐसा गंभीर अपराध है जिसमें अपराधी किसी व्यक्ति की निजी जानकारी चुराकर जैसे आधार संख्या, पैन कार्ड, फोटो, मोबाइल नंबर, ईमेल आदि आपकी अनुमति के बिना चुरा लेता है अपराधी उद्देश्य जानकारी चुराकर आमतौर पर धोखाधड़ी करना, आपके नाम पर लोन लेना या अवैध खरीदारी करना होता है।

पहचान की चोरी (Identity Theft) से बचाव के महत्वपूर्ण उपाय

- दस्तावेजों की सुरक्षाः आधार या पैन कार्ड की फोटोकॉपी हर कहीं न छोड़ें। क्रेडिट कार्ड के लिए केवल मास्क्ड आधार (Masked Aadhaar) का उपयोग करें।
- मजबूत ऑथेंटिकेशनः अपने सभी खातों पर टू–फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) और मजबूत पासवर्ड रखें।
- सतर्कताः अनजान ईमेल या मैसेज (Phishing/Smishing) में दिए गए लिंक पर क्लिक न करें।

3. रैंसमवेयर हमला (Ransomware Attack)

एक प्रकार का खतरनाक सॉफ्टवेयर (मैलवेयर) है जो आपके कंप्यूटर या स्मार्टफोन की सभी फाइलों को 'लॉक' (encrypt) कर देता है। इसमें हैकर्स कंप्यूटर सिस्टम को लॉक कर देते हैं या उसे सार्वजनिक करने की धमकी भी देते हैं और डेटा वापस करने के बदले पैसे की मांग करते हैं। यह बड़े व्यवसायों के लिए गंभीर खतरा है।

रैंसमवेयर से बचाव के तरीके

- 3–2–1 बैकअप नियमः अपने महत्वपूर्ण डेटा की कम से कम 3 प्रतियां रखें, 2 अलग–अलग स्टोरेज में, और 1 प्रति पूरी तरह

से ऑफलाइन (जैसे हार्ड ड्राइव) रखें।

- सॉफ्टवेयर अपडेट: हमेशा अपने ऑपरेटिंग सिस्टम और एंटीवायरस को अपडेट रखें, क्योंकि हैकर्स पुरानी खामियों का फायदा उठाते हैं।
- टू–फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA): अपने सभी अकाउंट्स पर एक्स्ट्रा सुरक्षा परत लगाएं।
- सावधानी: किसी भी संदिग्ध ईमेल या लिंक पर क्लिक न करें।

4. साइबर बुलिंग और ऑनलाइन उत्पीड़न

ऑनलाइन उत्पीड़न सोशल मीडिया या मैसेजिंग प्लेटफॉर्म पर किसी व्यक्ति को डिजिटल माध्यमों (सोशल मीडिया, मैसेजिंग ऐप्स, गेमिंग प्लेटफॉर्म) के जरिए डराने, अपमानित करने अफवाह फैलाने या मानसिक रूप से प्रताड़ित करने की क्रिया है। 2026 में, AI तकनीक और 'डीपफेक' (Deepfakes) के बढ़ते उपयोग ने इस खतरे को और अधिक गंभीर बना दिया है।

साइबर बुलिंग से खुद को सुरक्षित कैसे रखें?

- प्राइवेसी सेटिंग्स: अपने सोशल मीडिया अकाउंट्स को 'प्राइवेट' रखें और केवल परिचितों को ही मित्र सूची में जोड़ें।
- सबूत जुटाएं: परेशान करने वाले मैसेज, कमेंट या प्रोफाइल के स्क्रीनशॉट और URL सुरक्षित रखें। यह कानूनी कार्रवाई में सबसे महत्वपूर्ण सबूत होते हैं।
- जवाब न दें: बुली (Bully) अक्सर प्रतिक्रिया चाहते हैं। उन्हें ब्लॉक करें और प्लेटफॉर्म पर उनकी रिपोर्ट करें।
- टू–फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA): अपने अकाउंट्स को हैक होने से बचाने के लिए 2FA का उपयोग अनिवार्य रूप से करें।

5. ऑनलाइन बैंकिंग और UPI धोखाधड़ी

आज के समय में जब हमारा देश विश्व में ऑनलाइन बैंकिंग एवं UPI लेनदेन में सबसे अग्रणी राष्ट्र बनकर उभरा है ऐसे में ऑनलाइन बैंकिंग और UPI धोखाधड़ी भारत में एक गंभीर समस्या बन कर उभरी है।

हैकर्स अब केवल पासवर्ड ही नहीं चुरा रहे, बल्कि वे AI और मनोवैज्ञानिक दबाव (Social Engineering) का उपयोग करके आपको खुद पैसे भेजने के लिए मजबूर करते हैं। वर्ष 2025–2026 में नए प्रकार के ऑनलाइन बैंकिंग और UPI फ्रॉड सामने आयें है इनमे से कुछ नीचे उल्लिखित किये गए है:

- डिजिटल अरेस्ट (Digital Arrest): अपराधी खुद को पुलिस या CBI अधिकारी बताकर वीडियो कॉल करते हैं और "मनी लॉन्ड्रिंग" के फर्जी केस में आपको घर पर ही 'कैद' होने का डर दिखाकर पैसे वसूलते हैं।
- क्विशिंग (Quishing): यह 'QR कोड' और 'फिशिंग' का मेल है। अपराधी असली QR कोड के ऊपर अपना नकली कोड चिपका देते हैं, जिसे स्कैन करते ही पैसा उनके खाते में चला जाता है।
- स्क्रीन शेयरिंग फ्रॉड: हैकर्स "KYC अपडेट" के बहाने AnyDesk या TeamViewer जैसे ऐप डाउनलोड करवाते हैं और आपके फोन की स्क्रीन देख कर आपका OTP और PIN चुरा लेते हैं।
- रिफंड/कैशबैक स्कैम: "इनाम" या "रिफंड" पाने के लिए आपको एक 'Collect Request' भेजी जाती है। याद रखें, पैसे पाने के लिए PIN डालने की जरूरत नहीं होती।

सुरक्षा के लिए ''स्वर्ण नियम''

- PIN का नियम: UPI PIN केवल पैसे भेजने के लिए होता है, पैसे पाने के लिए नहीं।
- नया 1–घंटे का नियम: RBI के 2026 के नए नियमों के अनुसार, ₹10,000 से अधिक के पहले ट्रांजेक्शन पर 1 घंटे की देरी (Delay) हो सकती है, ताकि धोखाधड़ी की स्थिति में आप उसे रोक सकें।
- चक्षु (Chakshu) पोर्टल: किसी भी संदिग्ध कॉल या मैसेज की रिपोर्ट आप Sanchar Saathi – Chakshu पर कर सकते हैं।
- बायोमेट्रिक लॉक: अपने बैंकिंग ऐप्स पर फिंगरप्रिंट या फेस लॉक का उपयोग करें।

6. सोशल मीडिया फ्रॉड

अपराधी नकली प्रोफाइल या हैक किए गए खातों का उपयोग करके लोगों को आर्थिक और मानसिक रूप से नुकसान पहुँचाते हैं। सोशल मीडिया का उपयोग

करके गलत जानकारी फैलाना, मॉर्फिंग करना आदि सोशल मीडिया फ्रॉड की श्रेणी में आते हैं । वर्तमान में, AI (Artificial Intelligence) के कारण ये धोखे इतने असली लगते हैं कि इन्हें पहचानना कठिन हो गया है।

खुद को सुरक्षित कैसे रखें?

- टू–फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA): अपने फेसबुक, इंस्टाग्राम और वॉट्सऐप पर 2FA जरूर ऑन रखें। इससे पासवर्ड पता होने पर भी कोई आपका अकाउंट नहीं खोल पाएगा।
- प्रोफाइल लॉकः अपनी फोटो और जानकारी को केवल दोस्तों तक सीमित रखने के लिए 'Profile Lock' फीचर का उपयोग करें।
- अजीब लिंक से बचें: "देखें आपकी प्रोफाइल किसने देखी" या "आपकी वीडियो वायरल हो गई" जैसे लुभावने लिंक पर कभी क्लिक न करें।
- वीडियो कॉल सावधानी: अनजान लोगों की वीडियो कॉल न उठाएं। आजकल AI Face Swapping के जरिए अश्लील वीडियो बनाकर ब्लैकमेल करने के मामले बढ़ रहे हैं।

7. डेटा हैकिंग और डेटा लीकेज

डेटा हैकिंग और डेटा लीकेज अक्सर एक जैसे लगते हैं, लेकिन इनके होने का तरीका और कारण अलग–अलग होते हैं। इसमें अपराधी किसी संस्था के सर्वर या क्लाउड सिस्टम में घुसपैठ कर संवेदनशील डेटा चोरी कर उसे अपने वित्तीय फायदे के लिए उपयोग करते है।

डेटा हैकिंग – डेटा लीकेज: अंतर

विशेषता	डेटा हैकिंग (Data Hacking)	डेटा लीकेज (Data Leakage)
कारण	यह एक बाहरी हमला होता है। अपराधी सिस्टम में सेंध लगाकर जानबूझकर डेटा चुराते हैं।	यह एक आंतरिक गलती है। सिस्टम की खराब सेटिंग या कर्मचारी की लापरवाही से डेटा सार्वजनिक हो जाता है।
तरीका	अपराधी मैलवेयर, रैंसमवेयर या फिशिंग के जरिए डेटा चुराते हैं।	पासवर्ड के बिना खुला डेटाबेस या असुरक्षित क्लाउड स्टोरेज डेटा के सार्वजनिक होने का कारण बनता है ।
लक्ष्य	पैसे ऐंठना या जासूसी करना।	अक्सर अनजाने में होता है, लेकिन बाद में हैकर्स इसका फायदा उठाते हैं।

खुद को कैसे बचाएं?

- 3–2–1 बैकअप नियम: डेटा की 3 कॉपियां रखें, 2 अलग डिवाइस में और 1 ऑफलाइन (हार्ड ड्राइव)।
- पासकी (Passkeys) का उपयोग: अब पासवर्ड के बजाय 'पासकी' ज्यादा सुरक्षित हैं, क्योंकि इन्हें हैक करना लगभग नामुमकिन है।
- अनावश्यक परमिशन न दें: मोबाइल ऐप्स को अपने कॉन्टैक्ट्स या लोकेशन की परमिशन तभी दें जब बहुत जरूरी हो।
- पब्लिक वाई–फाई से बचें: कभी भी सार्वजनिक वाई–फाई पर बैंकिंग या निजी काम न करें; हमेशा VPN का उपयोग करें।

8. मालवेयर और स्पायवेयर हमले

मैलवेयर और स्पायवेयर डिजिटल दुनिया के "गुप्त जासूस" और "विनाशक" हैं। 2026 में, ये सॉफ्टवेयर इतने स्मार्ट हो गए हैं कि वे आपके फोन या कंप्यूटर में बिना किसी सुराग के हफ्तों तक छिपे रह सकते हैं।

इसमें अपराधी हैक किए गए डिवाइस में हानिकारक सॉफ्टवेयर डालकर गतिविधियों की निगरानी करते है या डेटा को नुकसान पहुँचाते है ।

- मैलवेयर (Malware): यह 'मैलिशियस सॉफ्टवेयर' का छोटा नाम है। इसका उद्देश्य आपके डिवाइस को नुकसान पहुँचाना, फाइलें डिलीट करना या सिस्टम को धीमा करना होता है (जैसे: वायरस, ट्रोजन)।
- स्पायवेयर (Spyware): यह मैलवेयर का एक प्रकार है जो केवल जासूसी के लिए बनाया गया है। यह आपकी जानकारी के बिना आपके कैमरा, माइक, मैसेज और कीबोर्ड टाइपिंग (Keylogging)

पर नजर रखता है।

2026 के नए और खतरनाक हमले

- जीरो–क्लिक हमले (Zero-Click Attacks): इसमें आपको किसी लिंक पर क्लिक करने की भी जरूरत नहीं होती। सिर्फ एक व्हाट्सएप कॉल या मैसेज आने मात्र से स्पायवेयर आपके फोन में इंस्टॉल हो सकता है।
- AI–पावर्ड मैलवेयर: ये मैलवेयर आपके व्यवहार को सीखते हैं और एंटी–वायरस से बचने के लिए अपना कोड खुद बदल लेते हैं।
- स्टॉकवेयर (Stalkware): अक्सर लोग अपनों पर नजर रखने के लिए इसे फोन में डाल देते हैं। यह लोकेशन और कॉल रिकॉर्डिंग चुपके से किसी दूसरे को भेजता रहता है।

कैसे पहचानें कि आपका डिवाइस संक्रमित है?

- बैटरी का अचानक खत्म होना: फोन बिना इस्तेमाल के भी गर्म हो रहा है और बैटरी जल्दी गिर रही है।
- अजीब व्यवहार: ऐप्स का खुद–ब–खुद खुलना या बंद होना।
- डेटा का अधिक उपयोग: बिना कुछ डाउनलोड किए आपका डेली इंटरनेट कोटा खत्म हो रहा है।
- माइक/कैमरा इंडिकेटर: अगर बिना ऐप चलाए आपके फोन के ऊपर हरा या नारंगी डॉट (Camera/Mic indicator) दिख रहा है।

सुरक्षा के अचूक उपाय

- सैंडबॉक्सिंग (Sandboxing): हमेशा संदिग्ध फाइल ों को खोलने के लिए सैंडबॉक्स मोड का उपयोग करें ताकि मुख्य सिस्टम सुरक्षित रहे।
- कैमरा कवर: जब उपयोग में न हो, तो लैपटॉप के वेबकैम पर फिजिकल कवर लगाकर रखें।
- ऐप ऑडिट: हर महीने अपने फोन की 'Settings > Apps' में जाकर देखें कि क्या वहां कोई ऐसा ऐप है जिसका नाम या आइकन नहीं है। उसे तुरंत डिलीट करें।
- Google Play Protect: सुनिश्चित करें कि यह आपके एंड्रॉयड फोन में 'On' है।

यदि आप शिकार हो जाएं तो क्या करें?

यदि आपकी पहचान चोरी हो गई है या कोई वित्तीय धोखाधड़ी होने पर निम्नलिखित कदम तुरंत उठाएं, याद रखें पैसे कटने के पहले 1–2 घंटे

(Golden Hour) सबसे महत्वपूर्ण होते हैं। अगर आप इस दौरान रिपोर्ट करते हैं, तो पैसे वापस मिलने की संभावना अधिक होती है।

- हेल्पलाइनः तुरंत राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 पर कॉल करें।
- ऑनलाइन रिपोर्टः Cyber Crime Portal पर अपनी शिकायत दर्ज करें। Portal पर जाकर ट्रांजेक्शन आईडी और स्क्रीनशॉट के साथ रिपोर्ट दर्ज करें।
- बैंक को सूचित करें: अपने बैंक को कॉल करके तुरंत कार्ड या खाते को ब्लॉक कराएं।
- पुलिस स्टेशनः अपने नजदीकी पुलिस स्टेशन के साइबर सेल में लिखित शिकायत दें।
- जरूरी अकाउंट्स के पासवर्ड हैक किए गए डिवाइस से किसी दूसरे सुरक्षित डिवाइस में बदलें।

साइबर अपराध आज विश्व के सामने एक गंभीर चुनौती बनकर उभरा है। यह केवल तकनीकी समस्या नहीं, बल्कि सामाजिक, आर्थिक और राष्ट्रीय सुरक्षा से जुड़ा बड़ा मुद्दा है। इंटरनेट का उपयोग जहाँ आवश्यक है, वहीं उस उपयोग में सावधानी और जिम्मेदारी भी उतनी ही आवश्यक है। डिजिटल दुनिया में सुरक्षा एक साझा जिम्मेदारी है। जहाँ सरकार और संस्थाओं को सख्त कानून, उन्नत तकनीक और मजबूत साइबर संरचना विकसित करनी चाहिए, वहीं व्यक्तियों को भी सचेत और सावधान रहना जरूरी है। इंटरनेट का उपयोग जितना बढ़ रहा है, साइबर अपराध भी उसी अनुपात में बढ़ रहा है, लेकिन जागरूकता, सतर्कता और आधुनिक तकनीक के उपयोग से इसे काफी हद तक रोका जा सकता है।

ज्ञान और जागरूकता ही हर खतरे से सबसे मजबूत रक्षा है।

– स्वामी विवेकानन्द

रोटी, कपड़ा, मकान और युद्ध

प्रतीक माहेश्वरी
उप प्रबंधक

नेशनल हाउसिंग बैंक की आंतरिक पत्रिका 'आवास भारती' के लिए अपना पहला लेख लिखते हुए मुझे बहुत खुशी हो रही है। पिछले कुछ वर्षों में, यह पत्रिका राजभाषा की भावनाओं और सांस्कृतिक अखंडता को आकार देने में सहायक रही है। एक छोटा सा योगदान देकर, मैं भी इस संस्कृति का हिस्सा बनना चाहता हूँ जहाँ सभी के लाभ के लिए विचारों और ज्ञान को साझा किया जा सके। मेरे लेख का विषय होगा– रोटी, कपड़ा, मकान और युद्ध।

हर भारतीय परिवार का सपना अपना खुद का घर होने का होता है। यह उन्हें समाज में सुरक्षा और सम्मान का एहसास कराता है। नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) पिछले कुछ वर्षों में अपने वित्तपोषण कार्यों और किफायती आवास योजनाओं के माध्यम से देश में आवास इकाइयों के प्रवाह को प्रसारित करने में सहायक रहा है। NHB की मुख्य भूमिका में वित्तपोषण, पर्यवेक्षण और संवर्धन एवं विकास शामिल हैं।

अपनी पुनर्वित्त (refinance) सुविधाओं के माध्यम से, NHB ने प्राथमिक ऋण संस्थानों (PLIs) की मदद की है, जिनमें हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, लघु वित्त बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक आदि शामिल हैं, ताकि समाज के निचले वर्गों तक ऋण का प्रवाह सुनिश्चित हो सके। इसके पर्यवेक्षण कार्यों ने हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को नीतियों और परिपत्रों (circulars) के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए एक मजबूत प्रणाली बनाने में मदद की है, और PLI के अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण से ज्ञान साझा करने में मदद मिलती है, जो समग्र रूप से आवास वित्त पारिस्थितिकी तंत्र को प्रभावित करता है।

हम सभी भारतीय अर्थव्यवस्था पर मध्य–पूर्व युद्ध के प्रभाव को देख रहे हैं। यदि हम किसी मनोरंजन पार्क (Amusement park) में जाएँ, तो हम मार्च 2026 के महीने को 'रोलर कोस्टर' सवारी कह सकते हैं। हमने शुरुआती दिनों में होली का त्योहार देखा, उसके बाद विश्व कप की जीत, फिर ईरान–इजरायल–अमेरिका युद्ध जैसी घटनाओं के साथ–साथ ब्लॉकबस्टर फिल्मों का दौर भी देखा।

मध्य–पूर्व के युद्ध ने भारतीय अर्थव्यवस्था में भी तनाव पैदा किया है। रेस्टोरां, छोटे आउटलेट और ढाबों के पास जनता की सेवा के लिए वाणिज्यिक सिलेंडर की कमी देखने को मिली हैं। सरकार निवासियों से एलपीजी (तरलीकृत पेट्रोलियम गैस) के स्थान पर पीएनजी (पाइप्ड नेचुरल गैस) अपनाने का अनुरोध कर रही है और यहाँ तक कि इंस्टॉलेशन और पहले

बिलिंग चक्र में छूट भी दे रही है।

यह आवासीय घरों के लिए एक विकल्प हो सकता है, लेकिन समाज के उस निचले वर्ग का क्या जो पूरी तरह से एलपीजी/वाणिज्यिक सिलेंडरों पर निर्भर है? हर घर में 'इंडक्शन' की व्यवस्था नहीं हो सकती। इसके अलावा, इंडक्शन का उपयोग केवल अस्थायी स्थितियों में किया जा सकता है।

हमने देखा है कि कुछ संस्थानों की कैंटीनों ने भी संकट की स्थिति को नियंत्रित करने के लिए अपने मेनू आइटम कम कर दिए हैं। वैश्विक बाजारों में बढ़ती अनिश्चितता के बीच तेल विपणन कंपनियाँ पेट्रोलियम उत्पादों की कीमतें बढ़ाने के लिए मजबूर हैं। पेट्रोल की कीमतों में वृद्धि का सीधा असर आवश्यक वस्तुओं की कीमतों पर पड़ता है। एक बार कीमतें बढ़ने पर, निर्माता और वितरक अपना मार्जिन बरकरार रखने के लिए कीमतें बढ़ाने को मजबूर होते हैं और अंततः उपभोक्ता को ही बिना किसी गलती के इसका बोझ उठाना पड़ता है।

इतना ही नहीं, हम रसद (logistics) और पर्यटन उद्योग पर भी प्रभाव देख रहे हैं क्योंकि वे युद्ध की कीमत चुका रहे हैं। दुबई, जिसे भारतीयों के लिए एक महान पर्यटन स्थल माना जाता था, मध्य–पूर्व की स्थितियों के कारण फिर से तनाव में है। यह बताना भी जरूरी है कि भारत के 80–90% पेट्रोलियम उत्पाद मध्य–पूर्व के माध्यम से आयात किए जाते हैं। अच्छे अंतरराष्ट्रीय संबंधों के कारण ही भारत में स्थिति अभी भी नियंत्रण में है और हमारे पास जनता की मांगों को पूरा करने के लिए पर्याप्त स्टॉक है। लेकिन अगर यह युद्ध जारी रहता है, तो हमें व्यवस्था को बनाए रखने के लिए वैकल्पिक तरीकों की तलाश करनी पड़ सकती है।

भारतीयों के रूप में, विभिन्न माध्यमों से राष्ट्र का समर्थन करना हमारा कर्तव्य भी है। कुछ समय के लिए, हम घरों में भारी भोजन बनाने से बच सकते हैं और रेस्टोरां जाने के बजाय घर पर बना सुपाच्य भोजन कर सकते हैं। एलपीजी गैस की उपलब्धता के बारे में कोई भी अटकलें न फैलाना भी महत्वपूर्ण है क्योंकि सरकार स्थिति को सुव्यवस्थित करने के लिए हर संभव उपाय कर रही है। हम एलपीजी या पीएनजी पर निर्भरता कम करने के लिए राइस कुकर, वाटर केटल, एयर फ्रायर, इंडक्शन, सैंडविच मेकर, माइक्रोवेव आदि जैसे वैकल्पिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का उपयोग शुरू कर सकते हैं। छोटी आदतें और कदम स्थिति को बदल सकते हैं और लंबे समय में उपभोक्ताओं को लाभ पहुँचाएंगे।

यह युद्ध आवास वित्त पारिस्थितिकी तंत्र को भी प्रभावित कर सकता है क्योंकि हम लोगों को दीर्घकालिक लक्ष्यों से हटकर अपने अल्पकालिक उद्देश्यों की ओर मुड़ते हुए देख सकते हैं। यह उल्लेख करना प्रासंगिक है कि हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के प्रमुख कर्जदार वेतनभोगी नहीं बल्कि मध्यम आय वाले उद्यमी और स्व–नियोजित व्यक्ति होते हैं, जो सबसे अधिक प्रभावित हो सकते हैं। जब व्यक्ति के पास खाने के लिए भोजन नहीं होगा, तो वह वित्तीय संस्थानों को अपनी ईएमआई (EMI) का भुगतान कैसे करेगा? भू–राजनीतिक तनावों के कारण ऋण खातों में अस्थायी गिरावट देखी जा सकती है। हम PLI की सकल और शुद्ध निष्पादित संपत्तियों (NPA) में वृद्धि देख सकते हैं, लेकिन वित्तीय संस्थानों का उद्देश्य कर्जदार को अधिकतम संभव सीमा तक सहायता प्रदान करना होना चाहिए। कोई भी कर्जदार जानबूझकर अपनी ईएमआई में चूक नहीं करता जब तक कि नकदी प्रवाह में गंभीर असंतुलन न हो।

हम नहीं जानते कि युद्ध कब तक चलेगा। हमने कोविड–19 महामारी के समय भी ऐसी ही स्थितियों का सामना किया था और पहले से कहीं ज्यादा मजबूती से वापसी की थी। युद्ध से किसी का भला नहीं होता। यह हर किसी के लिए दोहरे नुकसान जैसा है। कभी–कभी युद्ध महत्वपूर्ण हो सकता है, लेकिन इतिहास गवाह है कि युद्ध की कीमत हमेशा मानव जीवन की हानि, संपत्ति की हानि, शांति के विनाश और अर्थव्यवस्था की हानि के रूप में चुकानी पड़ती है।

युद्ध समाप्त हो जाता है लेकिन उसका प्रभाव पीढ़ियों तक बना रहता है। हमें यह समझना चाहिए कि समय की सबसे अच्छी बात यह है कि यह बदलता है। हम एक ऐसी बेहतर दुनिया की आशा करते हैं जहाँ शांति और सद्भाव को मानवता से ऊपर माना जाए। आइए हम सब मिलकर इस दुनिया को एक खुशहाल जगह बनाने के लिए आगे आएँ। आइए एक ऐसी दुनिया के बारे में सोचें जो सीमाओं में विभाजित न हो–एक श्वेत ग्लोब, एक शांत ग्लोब, एक खुशहाल ग्लोब हो सकता है कि ये विचार केवल चर्चा का विषय हों, लेकिन यदि ऐसा वास्तव में होता है, तो यह याद रखने योग्य इतिहास बन सकता है।

ऑंकड़ों से आगे की सोच

पारस
सहायक प्रबंधक

आज का समय पूरी तरह से "डेटा सेंट्रिक" बन चुका है। हमारे आसपास होने वाली लगभग हर चर्चा किसी न किसी पुराने आँकड़े, रिकॉर्ड, अनुभव या पैटर्न पर आधारित होती है। खेल से लेकर शिक्षा, व्यापार, तकनीक और दैनिक जीवन तक – हर जगह लोग भविष्य का अनुमान अतीत के डेटा के आधार पर लगाने लगे हैं। ऐसा लगता है मानो आज की दुनिया में किसी भी निर्णय की सबसे बड़ी कसौटी यही बन चुकी है कि "पहले क्या हुआ था।"

क्रिकेट में अक्सर सुनने को मिलता है कि "इस मैदान पर आज तक 100 रन का स्कोर नहीं बना" या "यहाँ पहले बल्लेबाजी करने वाली टीम कभी नहीं हारी।" मैच शुरू होने से पहले ही आँकड़ों के आधार पर यह अनुमान लगाया जाने लगता है कि कौन जीतेगा और कौन हारेगा। इसी प्रकार परीक्षाओं में कहा जाता है कि "यह प्रश्न आज तक नहीं पूछा गया", "हर वर्ष इसी पैटर्न से प्रश्न आते हैं" या "इस टॉपिक से कभी प्रश्न नहीं बनता।" धीरे–धीरे ये बातें हमारे मन में इतनी गहराई से बैठ जाती हैं कि हम यह मानने लगते हैं कि भविष्य भी हमेशा अतीत जैसा ही होगा।

वास्तव में डेटा और पुराने अनुभवों का महत्व अपनी जगह पर बहुत अधिक है। वे हमें दिशा देते हैं, गलतियों से सीखने का अवसर देते हैं और निर्णय लेने में सहायता करते हैं। लेकिन समस्या तब शुरू होती है जब हम इन्हें अंतिम सत्य मान लेते हैं। जब हमारा पूरा सोचने का तरीका केवल पुराने रिकॉर्ड और आँकड़ों तक सीमित हो जाता है, तब नई संभावनाओं के लिए स्थान कम होने लगता है।

यहीं से हमारी सोच सीमित होने लगती है। हमारा मस्तिष्क नई संभावनाओं के बारे में सोचने के बजाय पुराने अनुभवों और आँकड़ों की कैद में रहने लगता है। धीरे–धीरे हम यह स्वीकार कर लेते हैं कि "अब तक ऐसा नहीं हुआ, इसलिए आगे भी ऐसा नहीं होगा।" यही सोच व्यक्ति को साधारण बना देती है। जब कोई व्यक्ति इस सीमित सोच से अलग हटकर कुछ नया करता है, तब समाज उसे "चमत्कार" कहता है। जबकि वास्तव में वह चमत्कार नहीं, बल्कि परंपरागत सोच से बाहर निकलकर किया गया प्रयास होता है।

इतिहास में जितने भी बड़े परिवर्तन हुए हैं, वे उन लोगों के कारण हुए जिन्होंने पुराने आँकड़ों से आगे सोचने का साहस किया। यदि हर वैज्ञानिक केवल पुराने निष्कर्षों पर विश्वास करता, तो शायद कोई नया आविष्कार कभी नहीं होता। यदि हर खिलाड़ी केवल पुराने रिकॉर्ड

देखकर मैदान में उतरता, तो नए रिकॉर्ड बन ही नहीं पाते। यदि हर व्यक्ति केवल इस आधार पर निर्णय लेता कि "अब तक क्या हुआ है", तो दुनिया में प्रगति की गति बहुत धीमी हो जाती।

आज शिक्षा के क्षेत्र में भी यह प्रवृत्ति स्पष्ट रूप से दिखाई देती है। अधिकांश कोचिंग संस्थान और प्रशिक्षण केंद्र विद्यार्थियों को पिछले वर्षों के प्रश्नपत्रों के आधार पर तैयार करते हैं। विद्यार्थी भी उसी पैटर्न को अंतिम सत्य मानकर तैयारी करने लगते हैं। उनकी पढ़ाई का केंद्र ज्ञान प्राप्त करना नहीं, बल्कि केवल "पैटर्न समझना" बन जाता है।

लेकिन समस्या तब सामने आती है जब किसी वर्ष परीक्षा का स्वरूप बदल जाता है या प्रश्न अलग प्रकार से पूछे जाते हैं। तब वही विद्यार्थी कठिनाई महसूस करते हैं जो पुराने पैटर्न पर अत्यधिक निर्भर होकर तैयारी कर रहे होते हैं। इसका कारण उनकी क्षमता की कमी नहीं, बल्कि तैयारी का सीमित दृष्टिकोण होता है। उन्होंने प्रश्नों को समझने, तर्क करने और परिस्थितियों के अनुसार सोचने की क्षमता विकसित करने के बजाय केवल पुराने प्रारूप को याद रखने पर अधिक ध्यान दिया होता है।

वास्तव में आवश्यकता इस बात की है कि विद्यार्थियों को केवल पुराने प्रश्न याद करवाने के बजाय उस परीक्षा की वास्तविक "डिमांड" के अनुसार तैयार किया जाए। उन्हें समस्या को समझने, विश्लेषण करने और नए परिस्थितियों में समाधान खोजने की क्षमता दी जाए। यदि तैयारी इस प्रकार हो, तो प्रश्नपत्र का पैटर्न बदलने पर भी विद्यार्थी आत्मविश्वास के साथ उसका सामना कर सकेंगे।

यह बात केवल शिक्षा तक सीमित नहीं है। हमारे दैनिक जीवन में भी हम अक्सर पुराने अनुभवों के आधार पर अपने निर्णय लेने लगते हैं। यदि किसी व्यक्ति को पहले किसी कार्य में असफलता मिली हो, तो समाज अक्सर यह मान लेता है कि वह दोबारा सफल नहीं हो सकता। कई बार व्यक्ति स्वयं भी यही सोचने लगता है कि "मैं पहले असफल हो चुका हूँ, इसलिए अब सफलता संभव नहीं है।"

लेकिन इतिहास गवाह है कि अधिकांश सफल लोगों ने वही किया, जिसे पहले असंभव माना जाता था। असफलताओं के पुराने आँकड़े उनकी सोच को सीमित नहीं कर पाए। उन्होंने परिस्थितियों को नए दृष्टिकोण से देखा और अपने प्रयासों के माध्यम से पुराने रिकॉर्ड बदल दिए।

वास्तव में समस्या डेटा या पुराने अनुभवों में नहीं है, बल्कि उस सोच में है जहाँ हम उन्हें अंतिम सत्य मान लेते हैं। डेटा हमें केवल दिशा दिखा सकता है, लेकिन हमारी क्षमता, मेहनत, कल्पनाशक्ति और नई सोच भविष्य को बदल सकती है।

आज बड़ी–बड़ी कंपनियाँ भी निर्णय लेने से पहले पुराने डेटा और ट्रेंड्स का विश्लेषण करती हैं। यह आवश्यक भी है, क्योंकि डेटा हमें जोखिम समझने और योजनाएँ बनाने में सहायता करता है। लेकिन केवल पुराने आँकड़ों पर निर्भर रहना कई बार नई संभावनाओं को जन्म लेने से पहले ही रोक देता है। यदि हर कंपनी केवल वही करती जो पहले सफल हुआ है, तो शायद दुनिया में कभी नए विचार, नई तकनीकें और नए व्यवसाय मॉडल विकसित ही नहीं हो पाते।

दरअसल, डेटा हमें यह बताता है कि "अब तक क्या हुआ है", लेकिन यह तय नहीं कर सकता कि "आगे क्या संभव है।" भविष्य हमेशा उन लोगों का होता है जो वर्तमान की आवश्यकता को समझते हैं और परिस्थितियों के अनुसार स्वयं को बदलने का साहस रखते हैं।

जीवन के हर क्षेत्र में हमें समस्याओं के समाधान की आवश्यकता को समझना चाहिए, न कि केवल यह सोचना चाहिए कि "पिछली बार क्या हुआ था।" अतीत हमें अनुभव देता है, लेकिन भविष्य बनाने के लिए वर्तमान की समझ और नई सोच आवश्यक होती है।

यदि हर खिलाड़ी केवल पुराने रिकॉर्ड देखकर मैदान में उतरे, हर विद्यार्थी केवल पिछले प्रश्नपत्रों तक सीमित रहे और हर व्यक्ति केवल पुराने परिणामों के आधार पर अपने निर्णय ले, तो शायद कोई नया रिकॉर्ड, नई खोज या नई उपलब्धि कभी सामने ही न आए।

हमें यह समझना होगा कि अनुभव और सीमित सोच में अंतर होता है। अनुभव हमें बेहतर निर्णय लेने में सहायता करता है, जबकि सीमित सोच हमें नई संभावनाओं से दूर कर देती है। इसलिए आवश्यक है कि हम अतीत से सीखें अवश्य, लेकिन भविष्य को उसी तक सीमित न करें।

आज आवश्यकता केवल डेटा को पढ़ने की नहीं, बल्कि उसके आगे सोचने की है। क्योंकि डेटा हमें यह बताता है कि अब तक क्या हुआ है, लेकिन भविष्य हमेशा उन लोगों का होता है जो यह सोचने का साहस रखते हैं कि "अब क्या नया हो सकता है।"

यदि हम केवल पुराने डेटा पर निर्भर रहने के बजाय वर्तमान की आवश्यकता और संभावनाओं पर ध्यान देना शुरू करें, तो "चमत्कार" की संभावना हमेशा बनी रहेगी। क्योंकि कई बार एक नई सोच, वर्षों पुराने आँकड़ों को बदलने की क्षमता रखती है।

शायद यही सोच साधारण प्रयासों को असाधारण उपलब्धियों में बदल देती है।

> जो मार्ग नहीं दिखता, वही अक्सर नई मंजिल तक ले जाता है।
>
> – हरिवंश राय बच्चन

बैंक में मानव संसाधन की उपयोगिता

तुषाल कुमार
सहायक प्रबंधक

"बैंक की तिजोरियाँ धन को सुरक्षित रख सकती हैं, परंतु विश्वास को नहींय विश्वास की सुरक्षा सदैव मनुष्य ही करता है।"

बैंक की पहचान उसकी तिजोरियों में रखे धन से नहीं, बल्कि उन हाथों से होती है जो उस धन के साथ विश्वास की भी रक्षा करते हैं। धन किसी बैंक को समृद्ध बना सकता है, परंतु ग्राहकों का विश्वास ही उसे प्रतिष्ठित बनाता है। यही विश्वास बैंकिंग व्यवस्था की आत्मा है और इस आत्मा को जीवंत बनाए रखने का कार्य मानव संसाधन करता है। किसी भी राष्ट्र की आर्थिक प्रगति में बैंकिंग व्यवस्था की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। बैंक न केवल धन के सुरक्षित लेन–देन का माध्यम हैं, बल्कि वे बचत को प्रोत्साहित करने, निवेश को बढ़ावा देने, ऋण उपलब्ध कराने तथा आर्थिक गतिविधियों को गति देने का कार्य भी करते हैं। वर्तमान समय में बैंकिंग क्षेत्र तेजी से विकसित हो रहा है। सूचना प्रौद्योगिकी, डिजिटल बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और कृत्रिम बुद्धिमत्ता जैसी आधुनिक तकनीकों ने बैंकिंग प्रणाली को अधिक प्रभावी और ग्राहक–केंद्रित बना दिया है। हालांकि, इन सभी तकनीकी सुविधाओं के पीछे कार्य करने वाले मानव संसाधन ही बैंकिंग व्यवस्था की वास्तविक शक्ति हैं। किसी भी बैंक की सफलता केवल उसकी पूंजी, तकनीक या भौतिक संसाधनों पर निर्भर नहीं करती, बल्कि उसके कर्मचारियों की कार्यक्षमता, अनुभव, योग्यता और समर्पण पर भी निर्भर करती है। मानव संसाधन ही वह माध्यम है जो बैंक की नीतियों और सेवाओं को ग्राहकों तक पहुंचाता है तथा संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में महत्वपूर्ण योगदान देता है। इसलिए मानव संसाधन को बैंकिंग क्षेत्र की सबसे मूल्यवान संपत्ति माना जाता है। आज के प्रतिस्पर्धात्मक और वैश्विक वातावरण में बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे अपने मानव संसाधनों का प्रभावी प्रबंधन करें,

उन्हें निरंतर प्रशिक्षित करें तथा उनकी क्षमताओं का सर्वोत्तम उपयोग करें। इसी संदर्भ में बैंकिंग क्षेत्र में मानव संसाधन की उपयोगिता का अध्ययन अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाता है।

बैंकिंग क्षेत्र में मानव संसाधन से आशय उन कर्मचारियों, अधिकारियों तथा प्रबंधकों से है जिनकी दक्षता, ईमानदारी, तकनीकी ज्ञान और सेवा भावना पर बैंक की सफलता निर्भर करती है। आज जब बैंकिंग सेवाएँ डिजिटल और तकनीकी रूप से अधिक उन्नत हो रही हैं, तब भी ग्राहकों और बैंक के बीच विश्वास का सेतु मानव संसाधन ही बना हुआ है। अतः बैंकिंग क्षेत्र में मानव संसाधन केवल एक प्रशासनिक आवश्यकता नहीं, बल्कि संगठन की प्रगति, विश्वसनीयता और स्थायित्व का आधार है। वर्तमान समय में बैंकिंग क्षेत्र किसी भी राष्ट्र की आर्थिक व्यवस्था का आधार स्तंभ माना जाता है। देश के आर्थिक विकास, वित्तीय समावेशन, निवेश, बचत तथा व्यापारिक गतिविधियों को गति प्रदान करने में बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। बदलते समय के साथ बैंकिंग सेवाओं का स्वरूप भी तेजी से परिवर्तित हुआ है। आज बैंकिंग केवल जमा और ऋण तक सीमित नहीं रह गई है, बल्कि डिजिटल भुगतान, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, वित्तीय परामर्श तथा निवेश सेवाओं जैसे अनेक आयामों तक विस्तृत हो चुकी है। इस परिवर्तनशील और प्रतिस्पर्धी वातावरण में बैंकों की सफलता केवल उनकी वित्तीय क्षमता या तकनीकी संसाधनों पर निर्भर नहीं करती, बल्कि उन लोगों पर भी निर्भर करती है जो इन संसाधनों का संचालन करते हैं। यही लोग बैंक के मानव संसाधन कहलाते हैं। मानव संसाधन किसी भी बैंक की वास्तविक पूँजी है। मशीनें और तकनीक कार्यों को गति प्रदान कर सकती हैं, किंतु ग्राहकों का विश्वास अर्जित करना, उनकी समस्याओं को समझना तथा उन्हें समाधान उपलब्ध कराना केवल मनुष्य ही कर सकता है। यही कारण है कि आधुनिक बैंकिंग व्यवस्था में मानव संसाधन को संगठन की सबसे मूल्यवान संपत्ति माना जाता है।

भारत में बैंकिंग व्यवस्था का इतिहास काफी पुराना है। प्राचीन काल में साहूकारों और व्यापारियों द्वारा वित्तीय लेन–देन की व्यवस्था की जाती थी। आधुनिक बैंकिंग प्रणाली का विकास ब्रिटिश शासनकाल में हुआ, जब विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों की स्थापना की गई। स्वतंत्रता के बाद बैंकिंग क्षेत्र का विस्तार हुआ तथा वर्ष 1969 और 1980 में प्रमुख बैंकों के राष्ट्रीयकरण के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं को देश के दूर–दराज क्षेत्रों तक पहुंचाया गया। 1991 के आर्थिक उदारीकरण के बाद बैंकिंग क्षेत्र में व्यापक परिवर्तन आए। निजी क्षेत्र के बैंकों का विकास हुआ, विदेशी निवेश को प्रोत्साहन मिला तथा तकनीकी नवाचारों को अपनाया गया। इसके परिणामस्वरूप बैंकिंग सेवाएं अधिक आधुनिक, पारदर्शी और ग्राहक–केंद्रित बन गईं। इन परिवर्तनों के साथ मानव संसाधन प्रबंधन की भूमिका भी बढ़ती गई। पहले जहां बैंकिंग कार्य मुख्यतः दस्तावेजों और रजिस्टरों पर आधारित होते थे, वहीं आज अधिकांश कार्य कंप्यूटर और डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से संपन्न होते हैं। इसलिए बैंकिंग कर्मचारियों के लिए तकनीकी ज्ञान, संचार कौशल, ग्राहक सेवा क्षमता और प्रबंधन दक्षता अत्यंत आवश्यक हो गई है।

बैंकिंग मूलतः विश्वास का व्यवसाय है। जब कोई व्यक्ति अपनी जीवनभर की बचत बैंक में जमा करता है या कोई उद्यमी अपने व्यवसाय के विस्तार हेतु ऋण प्राप्त करता है, तब वह केवल बैंक की वित्तीय शक्ति पर नहीं, बल्कि उसकी कार्यप्रणाली और कर्मचारियों की विश्वसनीयता पर भी भरोसा करता है। ग्राहक का यह विश्वास वर्षों की मेहनत से अर्जित होता है और इसे बनाए रखने में मानव संसाधन की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

बैंकिंग क्षेत्र किसी भी देश की अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण आधार स्तंभ माना जाता है। यह क्षेत्र धन के संचय, निवेश,

ऋण वितरण तथा विभिन्न वित्तीय सेवाओं के माध्यम से आर्थिक विकास को गति प्रदान करता है। आधुनिक समय में बैंक केवल जमा और ऋण तक सीमित नहीं हैं, बल्कि वे डिजिटल बैंकिंग, निवेश सेवाओं, बीमा, विदेशी मुद्रा विनिमय तथा अन्य अनेक वित्तीय सुविधाएँ भी प्रदान करते हैं। बैंकिंग क्षेत्र की सफलता का मुख्य आधार ग्राहकों का विश्वास, कुशल प्रबंधन और योग्य मानव संसाधन होते हैं।

बैंकिंग क्षेत्र की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता यह है कि यह एक सेवा–प्रधान उद्योग है। अन्य उद्योगों की तरह यहाँ कोई भौतिक वस्तु का उत्पादन नहीं किया जाता, बल्कि ग्राहकों को वित्तीय सेवाएँ प्रदान की जाती हैं। इसलिए कर्मचारियों का व्यवहार, उनकी कार्यकुशलता तथा ग्राहकों के साथ उनका संवाद बैंक की छवि और सफलता को प्रभावित करता है। बैंकों का पूरा कार्य ग्राहकों के विश्वास पर आधारित होता है क्योंकि लोग अपनी मेहनत की कमाई बैंक में जमा करते हैं और अपने वित्तीय लेन–देन के लिए उन पर निर्भर रहते हैं। इसी कारण बैंकिंग क्षेत्र में पारदर्शिता, गोपनीयता और सुरक्षा को अत्यधिक महत्व दिया जाता है।

बैंकिंग क्षेत्र की एक अन्य प्रमुख विशेषता इसका अत्यधिक विनियमित होना है। बैंकों को सरकार और नियामक संस्थाओं द्वारा निर्धारित नियमों और नीतियों का पालन करना पड़ता है। भारत में बैंकिंग प्रणाली का संचालन और नियंत्रण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है, जो वित्तीय स्थिरता बनाए रखने तथा ग्राहकों के हितों की रक्षा करने का कार्य करता है। इसके अतिरिक्त बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम प्रबंधन भी अत्यंत महत्वपूर्ण होता है क्योंकि ऋण वितरण, निवेश और वित्तीय लेन–देन में विभिन्न प्रकार के जोखिम शामिल होते हैं। इन जोखिमों का प्रभावी प्रबंधन बैंक की स्थिरता और लाभप्रदता के लिए आवश्यक है।

वर्तमान समय में बैंकिंग क्षेत्र तकनीकी विकास से भी अत्यधिक प्रभावित हुआ है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, यूपीआई तथा डिजिटल भुगतान प्रणालियों ने बैंकिंग सेवाओं को अधिक सरल और सुलभ बना दिया है। तकनीकी प्रगति के कारण बैंक अपने ग्राहकों को तेज, सुरक्षित और सुविधाजनक सेवाएँ प्रदान कर पा रहे हैं। इस बदलते परिवेश में कर्मचारियों को नई तकनीकों और प्रक्रियाओं के अनुरूप स्वयं को निरंतर अद्यतन रखना पड़ता है।

बैंकिंग क्षेत्र की इन विशेषताओं को देखते हुए मानव संसाधन प्रबंधन की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है। किसी भी बैंक की सफलता उसके कर्मचारियों की योग्यता, दक्षता और प्रतिबद्धता पर निर्भर करती है। मानव संसाधन विभाग का मुख्य कार्य योग्य और कुशल कर्मचारियों की भर्ती करना है ताकि बैंक अपने उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से प्राप्त कर सके। उचित चयन प्रक्रिया के माध्यम से ऐसे कर्मचारियों का चयन किया जाता है जो बैंकिंग कार्यों की जटिलताओं को समझने और ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम हों।

इसके अतिरिक्त मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के प्रशिक्षण और विकास की जिम्मेदारी भी निभाता है। बैंकिंग क्षेत्र में नियमों, तकनीकों और कार्यप्रणालियों में निरंतर परिवर्तन होते रहते हैं। इसलिए कर्मचारियों को समय–समय पर प्रशिक्षण प्रदान करना आवश्यक होता है ताकि वे नई चुनौतियों का सामना कर सकें और अपनी कार्यक्षमता में वृद्धि कर सकें। प्रशिक्षण कार्यक्रम कर्मचारियों को तकनीकी ज्ञान, ग्राहक सेवा कौशल तथा नेतृत्व क्षमता विकसित करने में सहायता करते हैं।

मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने तथा उन्हें प्रेरित करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। प्रभावी प्रदर्शन प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से कर्मचारियों के कार्य का आकलन किया जाता है और उत्कृष्ट कार्य करने वाले कर्मचारियों को पुरस्कार, पदोन्नति तथा अन्य प्रोत्साहन प्रदान किए जाते हैं। इससे कर्मचारियों में उत्साह बना रहता है और वे संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अधिक समर्पण के साथ कार्य करते हैं।

मानव संसाधन का एक अन्य महत्वपूर्ण कार्य कर्मचारियों और प्रबंधन के बीच संतुलित तथा सकारात्मक संबंध बनाए रखना है। स्वस्थ कार्य वातावरण, प्रभावी संचार और उचित शिकायत निवारण व्यवस्था कर्मचारियों की संतुष्टि और संगठन के प्रति उनकी निष्ठा को बढ़ाती है। साथ ही मानव संसाधन विभाग यह भी सुनिश्चित करता है कि सभी कर्मचारी बैंक के नियमों, नीतियों और नैतिक मानकों का पालन करें।

बैंकिंग क्षेत्र में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी बैंक का प्रतिनिधि होता है। ग्राहक बैंक की नीतियों और प्रक्रियाओं का मूल्यांकन प्रायः कर्मचारियों के व्यवहार के आधार पर करता है। एक विनम्र, प्रशिक्षित और

उत्तरदायी कर्मचारी ग्राहक के मन में बैंक के प्रति सकारात्मक छवि निर्मित करता है, जबकि उदासीनता और असंवेदनशीलता बैंक की प्रतिष्ठा को प्रभावित कर सकती है।

आज जब बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा लगातार बढ़ रही है, तब ग्राहकों को केवल सेवा नहीं, बल्कि बेहतर अनुभव प्रदान करना भी आवश्यक हो गया है। यही कारण है कि मानव संसाधन का महत्व पहले की अपेक्षा और अधिक बढ़ गया है। अंततः कहा जा सकता है कि बैंकिंग क्षेत्र एक ऐसा क्षेत्र है जो विश्वास, सेवा, तकनीक और वित्तीय अनुशासन पर आधारित है। इस क्षेत्र की जटिलताओं और प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में मानव संसाधन प्रबंधन की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है। योग्य कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण, प्रेरणा, प्रदर्शन मूल्यांकन तथा कर्मचारी संतुष्टि सुनिश्चित करके मानव संसाधन विभाग बैंक की कार्यकुशलता, उत्पादकता और दीर्घकालिक सफलता में महत्वपूर्ण योगदान देता है। इसलिए बैंकिंग क्षेत्र के विकास और स्थिरता के लिए प्रभावी मानव संसाधन प्रबंधन अनिवार्य है।

किसी भी संगठन की सफलता योग्य व्यक्तियों के चयन से प्रारंभ होती है। बैंकिंग क्षेत्र में भी यह सिद्धांत पूर्णतः लागू होता है। एक कुशल और योग्य कर्मचारी बैंक की कार्यक्षमता, उत्पादकता और विश्वसनीयता को बढ़ाने में योगदान देता है। बैंकों में प्रोबेशनरी ऑफिसर, क्लर्क, विशेषज्ञ अधिकारी, आईटी विशेषज्ञ, जोखिम प्रबंधन विशेषज्ञ तथा विभिन्न प्रशासनिक पदों पर नियुक्तियाँ की जाती हैं। इन पदों के लिए केवल शैक्षणिक योग्यता पर्याप्त नहीं होती,

बल्कि नेतृत्व क्षमता, निर्णय लेने की योग्यता, संचार कौशल, तकनीकी दक्षता तथा ग्राहक सेवा की भावना भी आवश्यक होती है।

मानव संसाधन से आशय किसी संगठन में कार्यरत उन व्यक्तियों से है जो अपनी योग्यता, ज्ञान, कौशल, अनुभव और रचनात्मकता के माध्यम से संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति में योगदान देते हैं। मानव संसाधन केवल कर्मचारियों की संख्या तक सीमित नहीं है, बल्कि उनकी क्षमता, दक्षता, प्रेरणा और कार्य के प्रति प्रतिबद्धता को भी समाहित करता है। बैंकिंग क्षेत्र में मानव संसाधन में बैंक प्रबंधक, अधिकारी, क्लर्क, कैशियर, ग्राहक सेवा प्रतिनिधि, वित्तीय सलाहकार, तकनीकी विशेषज्ञ, साइबर सुरक्षा विशेषज्ञ तथा अन्य कर्मचारी सम्मिलित होते हैं। ये सभी मिलकर बैंक के संचालन को सुचारु रूप से चलाने में योगदान देते हैं। मानव संसाधन विभाग का दायित्व केवल भर्ती तक सीमित नहीं होता, बल्कि सही व्यक्ति को सही स्थान पर नियुक्त करना भी उसकी जिम्मेदारी होती है। जब कर्मचारियों की क्षमता और कार्य की प्रकृति में संतुलन स्थापित होता है, तब संगठन अधिक प्रभावी ढंग से कार्य करता है।

बैंकिंग क्षेत्र निरंतर परिवर्तनशील है। समय–समय पर नए नियम, नई तकनीकें और नई चुनौतियाँ सामने आती रहती हैं। ऐसे में कर्मचारियों को अद्यतन बनाए रखना आवश्यक हो जाता है। रिजर्व बैंक के दिशा–निर्देश, केवाईसी नियम, साइबर सुरक्षा, डिजिटल बैंकिंग, ग्राहक सेवा, जोखिम प्रबंधन तथा वित्तीय

उत्पादों से संबंधित प्रशिक्षण कर्मचारियों को अधिक सक्षम बनाते हैं। प्रशिक्षण केवल ज्ञान का विस्तार नहीं करता, बल्कि कर्मचारियों में आत्मविश्वास और कार्यकुशलता भी विकसित करता है। कई बार देखा जाता है कि तकनीकी रूप से सक्षम कर्मचारी भी उचित प्रशिक्षण के अभाव में अपनी क्षमता का पूर्ण उपयोग नहीं कर पाते। इसके विपरीत, एक प्रशिक्षित कर्मचारी बदलती परिस्थितियों के अनुरूप स्वयं को ढाल लेता है और संगठन की प्रगति में महत्वपूर्ण योगदान देता है। बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा का विशेष महत्व है। ग्राहक केवल वित्तीय सुविधा नहीं चाहता, बल्कि सम्मान, सहयोग और विश्वास भी चाहता है। यही कारण है कि बैंकिंग सेवाओं में मानवीय संवेदनशीलता का स्थान अत्यंत महत्वपूर्ण है। किसी ग्रामीण ग्राहक को बैंकिंग प्रक्रियाओं की जानकारी देना, किसी वरिष्ठ नागरिक को डिजिटल भुगतान का उपयोग समझाना या किसी छात्र को शिक्षा ऋण संबंधी मार्गदर्शन प्रदान करना केवल कार्यालयीन कार्य नहीं, बल्कि सामाजिक उत्तरदायित्व का निर्वहन भी है।

"मशीनें लेन–देन को सरल बना सकती हैं, किंतु विश्वास और आत्मीयता का निर्माण केवल मनुष्य ही कर सकता है।"

यह कथन बैंकिंग क्षेत्र में पूर्णतः सार्थक प्रतीत होता है। ग्राहक प्रायः उसी बैंक को याद रखता है जहाँ उसकी समस्या को समझा गया हो और उसे सम्मानपूर्वक सहायता प्रदान की गई हो। इसी प्रकार संगठन के भीतर भी आत्मीयता का वातावरण आवश्यक है। जब कर्मचारी स्वयं को संगठन का महत्वपूर्ण अंग समझते हैं, उनकी बात सुनी जाती है तथा उनके योगदान को सम्मान मिलता है, तब उनका मनोबल बढ़ता है और वे अधिक समर्पण के साथ कार्य करते हैं। कर्मचारी संतुष्टि और ग्राहक संतुष्टि का संबंध प्रत्यक्ष रूप से जुड़ा हुआ है।

डिजिटल युग में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी ने मानव जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में महत्वपूर्ण परिवर्तन किए हैं। बैंकिंग क्षेत्र भी इस परिवर्तन से अछूता नहीं रहा है। आधुनिक तकनीकों के विकास ने पारंपरिक बैंकिंग व्यवस्था को डिजिटल बैंकिंग में परिवर्तित कर दिया है। आज ग्राहक मोबाइल फोन, कंप्यूटर और इंटरनेट की सहायता से घर बैठे बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग प्रक्रियाओं को अधिक तेज, सुरक्षित, पारदर्शी और सुविधाजनक बनाया है। इसके साथ ही मानव संसाधन की भूमिका भी अत्यंत महत्वपूर्ण हो गई है, क्योंकि तकनीक का प्रभावी उपयोग तभी संभव है जब बैंक के कर्मचारी प्रशिक्षित, कुशल और तकनीकी रूप से सक्षम हों।

डिजिटल बैंकिंग से आशय ऐसी बैंकिंग व्यवस्था से है जिसमें बैंकिंग सेवाएँ डिजिटल माध्यमों के द्वारा प्रदान की जाती हैं। इसके अंतर्गत इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, डेबिट और क्रेडिट कार्ड, यूपीआई, डिजिटल वॉलेट तथा ऑनलाइन भुगतान प्रणालियाँ शामिल हैं। डिजिटल बैंकिंग का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान से बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराना है। इसके माध्यम से ग्राहक धन हस्तांतरण, बिल भुगतान, बैलेंस जाँच, खाते का विवरण प्राप्त करने तथा अन्य वित्तीय लेन–देन आसानी से कर सकते हैं। इससे बैंक शाखाओं पर निर्भरता कम होती है और समय की बचत होती है।

डिजिटल बैंकिंग के अनेक लाभ हैं। यह ग्राहकों को चौबीसों घंटे बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा प्रदान करती है। लेन–देन की प्रक्रिया तेज और सरल हो जाती है तथा रिकॉर्ड सुरक्षित रूप से संग्रहीत रहते हैं। बैंकों के लिए भी डिजिटल बैंकिंग लाभदायक है क्योंकि इससे परिचालन लागत में कमी आती है, कार्यों का स्वचालन बढ़ता है और ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं। इसके अलावा डिजिटल बैंकिंग वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देती है तथा दूर–दराज के क्षेत्रों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाने में सहायता करती है।

हालाँकि डिजिटल बैंकिंग के साथ कुछ चुनौतियाँ भी जुड़ी हुई हैं। साइबर अपराध, ऑनलाइन धोखाधड़ी, डेटा चोरी और हैकिंग जैसी समस्याएँ बैंकिंग सुरक्षा के लिए गंभीर खतरा उत्पन्न करती हैं। इसके अतिरिक्त नई तकनीकों के लगातार विकास के कारण कर्मचारियों को समय–समय पर प्रशिक्षित करना आवश्यक हो जाता है। यदि कर्मचारी तकनीकी रूप से सक्षम नहीं होंगे तो डिजिटल बैंकिंग की पूरी क्षमता का लाभ प्राप्त नहीं किया जा सकता।

यहीं पर मानव संसाधन की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है। किसी भी बैंक की सफलता उसके कर्मचारियों की योग्यता और कार्यकुशलता पर निर्भर करती है। मानव संसाधन विभाग योग्य कर्मचारियों की भर्ती करता है तथा उन्हें बैंकिंग और तकनीकी दोनों क्षेत्रों में आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान करता है।

डिजिटल बैंकिंग के युग में कर्मचारियों को साइबर सुरक्षा, डेटा प्रबंधन, डिजिटल प्लेटफॉर्म और ग्राहक सेवा संबंधी ज्ञान होना आवश्यक है। इसलिए मानव संसाधन विभाग नियमित प्रशिक्षण और कौशल विकास कार्यक्रमों का आयोजन करता है ताकि कर्मचारी बदलती तकनीकों के अनुरूप स्वयं को विकसित कर सकें।

मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों की प्रेरणा, संतुष्टि और प्रदर्शन प्रबंधन का भी कार्य करता है। उचित वेतन, पदोन्नति, प्रोत्साहन और बेहतर कार्य वातावरण कर्मचारियों को अधिक प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए प्रेरित करते हैं। प्रदर्शन मूल्यांकन के माध्यम से कर्मचारियों की कार्यक्षमता का आकलन किया जाता है और उत्कृष्ट कार्य करने वालों को सम्मानित किया जाता है। इससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है तथा वे संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में अधिक योगदान देते हैं।

इस प्रकार डिजिटल बैंकिंग और मानव संसाधन एक–दूसरे के पूरक हैं। डिजिटल तकनीक बैंकिंग सेवाओं को आधुनिक और प्रभावी बनाती है, जबकि मानव संसाधन इन तकनीकों के सफल संचालन को सुनिश्चित करता है। वर्तमान प्रतिस्पर्धी और तकनीकी वातावरण में बैंकों की सफलता के लिए दोनों का समन्वय अत्यंत आवश्यक है। डिजिटल बैंकिंग के निरंतर विस्तार के साथ मानव संसाधन की भूमिका और अधिक महत्वपूर्ण होती जाएगी तथा दोनों मिलकर बैंकिंग क्षेत्र के विकास और आर्थिक प्रगति में महत्वपूर्ण योगदान देते रहेंगे।

किसी भी संगठन की प्रगति प्रभावी नेतृत्व पर निर्भर करती है। बैंकिंग क्षेत्र में नेतृत्व केवल प्रशासनिक नियंत्रण तक सीमित नहीं है, बल्कि कर्मचारियों को प्रेरित करने और उन्हें संगठन के उद्देश्यों से जोड़ने की प्रक्रिया भी है। एक कुशल शाखा प्रबंधक अपनी टीम में विश्वास, सहयोग और सकारात्मकता का वातावरण विकसित करता है। इसके परिणामस्वरूप कर्मचारी बेहतर प्रदर्शन करते हैं और संगठन के प्रति अधिक प्रतिबद्ध बनते हैं। मानव संसाधन प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य नवाचार को प्रोत्साहित करना भी है। कई बार कर्मचारियों के पास ऐसे विचार होते हैं जो बैंक की कार्यप्रणाली को अधिक प्रभावी बना सकते हैं। यदि ऐसे विचारों को उचित मंच और प्रोत्साहन मिले, तो वे संगठन के विकास में महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं।

वर्तमान बैंकिंग क्षेत्र की सबसे बड़ी चुनौती बढ़ते हुए गैर–निष्पादित परिसंपत्तियाँ (एनपीए) हैं। जब बैंक द्वारा दिए गए ऋण समय पर वापस नहीं आते, तो उन्हें एनपीए कहा जाता है। एनपीए की बढ़ती संख्या बैंकों की वित्तीय स्थिति को कमजोर करती है तथा उनकी ऋण देने की क्षमता को प्रभावित करती है। विशेष रूप से बड़े कॉर्पोरेट ऋणों में चूक होने से बैंकों को भारी नुकसान उठाना पड़ता है। डिजिटल बैंकिंग के विस्तार के साथ साइबर सुरक्षा भी एक गंभीर चुनौती बन गई है। आज अधिकांश बैंकिंग सेवाएँ ऑनलाइन माध्यम से संचालित होती हैं, जिसके कारण हैकिंग, डेटा चोरी, फिशिंग और ऑनलाइन धोखाधड़ी की घटनाएँ बढ़ रही हैं। साइबर अपराधी ग्राहकों की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी चुराकर आर्थिक नुकसान पहुँचा सकते हैं। इसलिए बैंकों को लगातार अपनी सुरक्षा प्रणालियों को मजबूत करना पड़ता है, जिसके लिए अतिरिक्त निवेश और तकनीकी विशेषज्ञता की आवश्यकता होती है। बढ़ती प्रतिस्पर्धा भी बैंकिंग क्षेत्र के सामने एक महत्वपूर्ण चुनौती है। पारंपरिक बैंकों के अलावा फिनटेक कंपनियाँ, डिजिटल भुगतान प्लेटफॉर्म और अन्य वित्तीय सेवा प्रदाता तेजी से बाजार में अपनी उपस्थिति बढ़ा रहे हैं। ये संस्थाएँ ग्राहकों को तेज, सरल और कम लागत वाली सेवाएँ प्रदान कर रही हैं। ऐसे में बैंकों को अपनी सेवाओं की गुणवत्ता और तकनीकी क्षमता में निरंतर सुधार करना पड़ता है ताकि वे प्रतिस्पर्धा में बने रह सकें।

नियमों और विनियमों का पालन भी बैंकों के लिए एक बड़ी चुनौती है। बैंकिंग क्षेत्र अत्यधिक विनियमित क्षेत्र है, जहाँ विभिन्न सरकारी और नियामक संस्थाओं द्वारा निर्धारित नियमों का पालन करना अनिवार्य होता है। समय–समय पर बदलते नियमों और नीतियों के अनुरूप कार्य करना बैंकों के लिए जटिल और खर्चीला हो सकता है। अनुपालन में किसी भी प्रकार की कमी बैंक की प्रतिष्ठा और वित्तीय स्थिति को प्रभावित कर सकती है। मानव संसाधन प्रबंधन भी वर्तमान बैंकिंग क्षेत्र की एक महत्वपूर्ण चुनौती है। डिजिटल तकनीकों के बढ़ते उपयोग के कारण कर्मचारियों को नए कौशल और ज्ञान की आवश्यकता होती है। बैंकों को अपने कर्मचारियों को नियमित प्रशिक्षण प्रदान करना पड़ता है ताकि वे बदलती तकनीकों और ग्राहक अपेक्षाओं के अनुरूप कार्य कर सकें। साथ ही प्रतिभाशाली कर्मचारियों को बनाए रखना भी एक चुनौती बन गया है, क्योंकि

निजी और तकनीकी क्षेत्र बेहतर अवसर प्रदान कर रहे हैं। ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार भी एक चुनौती है। हालाँकि सरकार और बैंक वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए प्रयास कर रहे हैं, फिर भी कई क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता, इंटरनेट कनेक्टिविटी और बैंकिंग जागरूकता की कमी है। इससे बैंकिंग सेवाओं का लाभ सभी लोगों तक समान रूप से नहीं पहुँच पाता।

अंततः कहा जा सकता है कि वर्तमान बैंकिंग क्षेत्र अनेक चुनौतियों का सामना कर रहा है, जिनमें एनपीए, साइबर सुरक्षा, बढ़ती प्रतिस्पर्धा, नियामकीय अनुपालन, मानव संसाधन विकास तथा वित्तीय समावेशन प्रमुख हैं। इन चुनौतियों का प्रभावी समाधान तकनीकी नवाचार, मजबूत प्रबंधन, कुशल मानव संसाधन और ग्राहक–केंद्रित दृष्टिकोण के माध्यम से ही संभव है। यदि बैंक इन चुनौतियों का सफलतापूर्वक सामना करते हैं, तो वे आर्थिक विकास और वित्तीय स्थिरता में अपनी महत्वपूर्ण भूमिका को और अधिक सशक्त बना सकते हैं। नई तकनीकों के निरंतर विकास के कारण कर्मचारियों को लगातार प्रशिक्षित करना भी आवश्यक हो गया है। इसके अतिरिक्त ग्रामीण क्षेत्रों में स्टाफ की कमी, बढ़ता कार्यभार, लक्ष्य आधारित कार्यप्रणाली और मानसिक तनाव जैसी समस्याएँ भी सामने आ रही हैं। इन चुनौतियों का समाधान केवल प्रशासनिक उपायों से नहीं, बल्कि प्रभावी मानव संसाधन प्रबंधन से संभव है।

बैंकिंग का आधार केवल धन का प्रबंधन नहीं, बल्कि विश्वास का प्रबंधन भी है। धन की सुरक्षा तिजोरियाँ कर सकती हैं, लेकिन विश्वास की सुरक्षा मानव संसाधन ही करता है। तकनीक बैंक को गति देती है, पूँजी उसे शक्ति देती है, किंतु मानव संसाधन उसे पहचान, विश्वसनीयता और मानवीय स्वरूप प्रदान करता है। इसलिए यह कहना उचित होगा कि किसी भी बैंक की सबसे बड़ी संपत्ति उसकी इमारतें, मशीनें या वित्तीय संसाधन नहीं, बल्कि उसके कर्मचारी हैं। एक सक्षम, प्रशिक्षित, प्रेरित और उत्तरदायी मानव संसाधन न केवल बैंक की प्रगति सुनिश्चित करता है, बल्कि देश की आर्थिक उन्नति में भी महत्वपूर्ण योगदान देता है। भविष्य में कृत्रिम बुद्धिमत्ता और नई तकनीकों का विस्तार अवश्य होगा, किंतु ग्राहकों का विश्वास अर्जित करने और बनाए रखने में मानव संसाधन की भूमिका सदैव केंद्रीय बनी रहेगी। मानव संसाधन बैंकिंग क्षेत्र की सबसे महत्वपूर्ण और मूल्यवान संपत्ति हैं। आधुनिक तकनीकों और डिजिटल सेवाओं के बढ़ते उपयोग के बावजूद बैंकिंग प्रणाली का मूल आधार मानव ही है। कर्मचारी अपनी योग्यता, अनुभव, कौशल और समर्पण के माध्यम से बैंकों को सफल बनाते हैं तथा ग्राहकों का विश्वास अर्जित करते हैं। वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे अपने मानव संसाधनों के विकास पर विशेष ध्यान दें। उचित भर्ती, प्रभावी प्रशिक्षण, प्रेरणा, नेतृत्व विकास तथा कर्मचारी कल्याण की योजनाओं के माध्यम से बैंक अपने मानव संसाधनों की क्षमता का सर्वोत्तम उपयोग कर सकते हैं। अतः यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग क्षेत्र की प्रगति, स्थिरता और दीर्घकालिक सफलता का आधार उसके मानव संसाधन ही हैं। यदि किसी बैंक के पास कुशल, प्रशिक्षित और प्रेरित मानव संसाधन उपलब्ध हैं, तो वह किसी भी चुनौती का सामना करते हुए निरंतर विकास की दिशा में अग्रसर हो सकता है।

मनुष्य का सबसे बड़ा धन उसका चरित्र और सेवा-भाव है।

– मुंशी प्रेमचंद

छोटा जादूगर

श्रद्धांजलिः जयशंकर प्रसाद

कार्निवल के मैदान में बिजली जगमगा रही थी। हंसी और विनोद का कलनाद गूंज रहा था। मैं खड़ा था उस छोटे फुहारे के पास, जहां एक लड़का चुपचाप शराब पीने वालों को देख रहा था। उसके गले में फटे कुरते के ऊपर से एक मोटी–सी सूत की रस्सी पड़ी थी और जेब में कुछ ताश के पत्ते थे। उसके मुंह पर गंभीर विषाद के साथ धैर्य की रेखा थी। मैं उसकी ओर न जाने क्यों आकर्षित हुआ। उसके अभाव में भी सम्पन्नता थी।

मैंने पूछा, "क्यों जी, तुमने इसमें क्या देखा?"

"मैंने सब देखा है। यहां चूड़ी फेंकते हैं। खिलौनों पर निशाना लगाते हैं। तीर से नम्बर छेदते हैं। मुझे तो खिलौनों पर निशाना लगाना अच्छा मालूम हुआ। जादूगर तो बिलकुल निकम्मा है। उससे अच्छा तो ताश का खेल मैं ही दिखा सकता हूं।" उसने बड़ी प्रगल्भता से कहा। उसकी वाणी में कहीं रूकावट न थी?

मैंने पूछा, "और उस परदे में क्या है? वहां तुम गए थे?"

"नहीं, वहां मैं नहीं जा सका। टिकट लगता है।"

मैंने कहा, "तो चल, मैं वहां पर तुमको लिवा चलूं।" मैंने मन–ही–मन कहा, "भाई! आज के तुम्हीं मित्र रहे।"

उसने कहा, "वहां जाकर क्या कीजिएगा? चलिए, निशाना लगाया जाए।"

मैंने उससे सहमत होकर कहा, "तो फिर चलो, पहले शरबत पी लिया जाए।" उसने स्वीकार–सूचक सिर हिला दिया।

मनुष्यों की भीड़ से जाड़े की संध्या भी वहाँ गर्म हो रही थी। हम दोनों शरबत पीकर निशाना लगाने चले। राह में ही उससे पूछा, "तुम्हारे घर में और कौन है?"

"मां और बाबूजी।"

"उन्होंने तुमको यहां आने के लिए मना नहीं किया?"

"बाबूजी जेल में हैं।"

"क्यों?"

"देश के लिए।" वह गर्व से बोला।

"और तुम्हारी माँ?"

"वह बीमार है।"

"और तुम तमाशा देख रहे हो?"

उसके मुँह पर तिरस्कार की हंसी फूट पड़ी। उसने कहा, "तमाशा देखने नहीं, दिखाने निकला हूं। कुछ पैसे ले जाऊँगा, तो माँ को पथ्य दूँगा। मुझे शरबत न पिलाकर आपने मेरा खेल देखकर मुझे कुछ दे दिया होता, तो मुझे अधिक प्रसन्नता होती!"

मैं आश्चर्य से उस तेरह–चौदह वर्ष के लड़के को देखने लगा।

"हां, मैं सच कहता हूं बाबूजी! मां जी बीमार हैं, इसीलिए मैं नहीं गया।"

"कहां?"

"जेल में! जब कुछ लोग खेल–तमाशा देखते ही हैं, तो मैं क्यों न दिखाकर मां की दवा करूं और अपना पेट भरूं।"

मैंने दीर्घ निःश्वास लिया। चारों ओर बिजली के लट्टू नाच रहे थे। मन व्यग्र हो उठा। मैंने उससे कहा, "अच्छा चलो, निशाना लगाया जाए।"

हम दोनों उस जगह पर पहुंचे, जहां खिलौने को गेंद से गिराया जाता था। मैंने बारह टिकट खरीदकर उस लड़के को दिए।

वह निकला पक्का निशानेबाज। उसकी कोई गेंद खाली नहीं गयी। देखनेवाले दंग रह गए। उसने बारह खिलौनों को बटोर लिया, लेकिन उठाता कैसे? कुछ मेरी रूमाल में बंधे, कुछ जेब में रख लिए गए।

लड़के ने कहा, "बाबूजी, आपको तमाशा दिखाऊंगा। बाहर आइए, मैं चलता हूं।" वह नौ–दो ग्यारह हो गया। मैंने मन–ही–मन कहा, "इतनी जल्दी आंख बदल गई।"

मैं घूमकर पान की दुकान पर आ गया। पान खाकर बड़ी देर तक इधर–उधर टहलता देखता रहा। झूले के पास लोगों का ऊपर–नीचे आना देखने लगा। अकस्मात् किसी ने ऊपर के हिंडोले से पुकारा, "बाबूजी!"

मैंने पूछा, "कौन?"

"मैं हूँ छोटा जादूगर।"

कलकत्ते के सुरम्य बोटैनिकल– उद्यान में लाल कमलिनी से भरी हुई एक छोटी–सी झील के किनारे घने वृक्षों की छाया में अपनी मण्डली के साथ बैठा हुआ मैं जलपान कर रहा था। बातें हो रही थीं। इतने में वही छोटा जादूगर दिखाई पड़ा। हाथ में चारखाने का खादी का झोला, साफ जाँघिया और आधी बाँहों का कुरता। सिर पर मेरी रूमाल सूत की रस्सी से बँधी हुई थी। मस्तानी चाल में झूमता हुआ आकर वह कहने लगा।

"बाबूजी, नमस्ते! आज कहिए तो खेल दिखाऊँ।"

"नहीं जी, अभी हम लोग जलपान कर रहे हैं।"

"फिर इसके बाद क्या गाना–बजाना होगा, बाबूजी?"

"नहीं जी तुमको..." क्रोध से मैं कुछ और कहने जा रहा था। श्रीमतीजी ने कहा, "दिखलाओ जी, तुम तो अच्छे आए। भला, कुछ मन तो बहले।" मैं चुप हो गया, क्योंकि श्रीमतीजी की वाणी में वह माँ की–सी मिठास थी, जिसके सामने किसी भी लड़के को रोका नहीं जा सकता। उसने खेल आरम्भ किया।

उस दिन कार्निवल के सब खिलौने उसके खेल में अपना अभिनय करने लगे। भालू मनाने लगा। बिल्ली रूठने लगी। बन्दर घुड़कने लगा। गुड़िया का ब्याह हुआ। गुड्डा वर काना निकला। लड़के की वाचालता से ही अभिनय हो रहा था। सब हँसते–हँसते लोट–पोट हो गए।

मैं सोच रहा था। बालक को आवश्यकता ने कितना शीघ्र चतुर बना दिया। यही तो संसार है।

ताश के सब पत्ते लाल हो गए। फिर सब काले हो गए। गले की सूत की डोरी टुकड़े–टुकड़े होकर जुट गई। लट्टू अपने से नाच रहे थे। मैंने कहा, "अब हो चुका। अपना खेल बटोर लो, हम लोग भी अब जाएँगे।"

श्रीमती जी ने धीरे से उसे एक रूपया दे दिया। वह उछल उठा।

मैंने कहा, "लड़के!"

"छोटा जादूगर कहिए। यही मेरा नाम है। इसी से मेरी जीविका है।"

मैं कुछ बोलना ही चाहता था कि श्रीमतीजी ने कहा, "अच्छा, तुम इस रूपए से क्या करोगे?"

"पहले भरपेट पकौड़ी खाऊँगा। फिर एक सूती कम्बल लूँगा।"

मेरा क्रोध अब लौट आया। मैं अपने पर बहुत क्रुद्ध होकर सोचने लगा, "ओह! कितना स्वार्थी हूँ मैं। उसके एक रूपया पाने पर मैं ईर्ष्या करने लगा था न!"

वह नमस्कार करके चला गया। हम लोग लता–कुंज देखने के लिए चले।

उस छोटे–से बनावटी जंगल में संध्या साँय–साँय करने लगी थी।

अस्ताचलगामी सूर्य की अन्तिम किरण वृक्षों की पत्तियों से विदाई ले रही थी। एक शांत वातावरण था। हम लोग धीरे–धीरे मोटर से हावड़ा की ओर आ रहे थे।

रह–रहकर छोटा जादूगर स्मरण होता था। तभी सचमुच वह एक झोपड़ी के पास कम्बल कंधे पर डाले मिल गया। मैंने मोटर रोककर उससे पूछा, "तुम यहाँ कहाँ?"

"मेरी माँ यहीं है न। अब उसे अस्पताल वालों ने निकाल दिया है।" मैं उतर गया। उस झोंपड़ी में देखा तो एक स्त्री चिथड़ों से लदी हुई काँप रही थी।

छोटे जादूगर ने कम्बल ऊपर से डालकर उसके शरीर से चिमटते हुए कहा, "माँ।"

मेरी आंखों में आँसू निकल पड़े।

बड़े दिन की छुट्टी बीत चली थी। मुझे अपने आफिस में समय से पहुँचना था। कलकत्ते से मन ऊब गया था। फिर भी चलते–चलते एक बार उस उद्यान को देखने की इच्छा हुई। साथ–ही–साथ जादूगर भी दिखाई पड़ जाता, तो और भीड़ मैं उस दिन अकेले ही चल पड़ा। जल्द लौट आना था।

दस बज चुके थे। मैंने देखा कि उस निर्मल धूप में सड़क के किनारे एक कपड़े पर छोटे जादूगर का रंगमंच सजा था। मैं मोटर रोककर उतर पड़ा। वहाँ बिल्ली रूठ रही थी। भालू मनाने चला था। ब्याह की तैयारी थी, यह सब होते हुए भी जादूगर की वाणी में वह प्रसन्नता की तरी नहीं थी। जब वह औरों को हँसाने की चेष्टा कर रहा था, तब जैसे स्वयं काँप जाता था। मानो उसके रोएँ रो रहे थे। मैं आश्चर्य से देख रहा था। खेल हो जाने पर पैसा बटोरकर उसने भीड़ में मुझे देखा। वह जैसे क्षणभर के लिए स्फूर्तिमान हो गया। मैंने उसकी पीठ थपथपाते हुए पूछा, "आज तुम्हारा खेल जमा क्यों नहीं?"

"माँ ने कहा है कि आज तुरंत चले आना। मेरी घड़ी समीप है।" अविचल भाव से उसने कहा।

"तब भी तुम खेल दिखलाने चले आए!" मैंने कुछ क्रोध से कहा। मनुष्य के सुख–दुख का माप अपना ही साधन तो है। उसके अनुपात से वह तुलना करता है।

उसके मुँह पर वही परिचित तिरस्कार की रेखा फूट पड़ी।

उसने कहा, "न क्यों आता?"

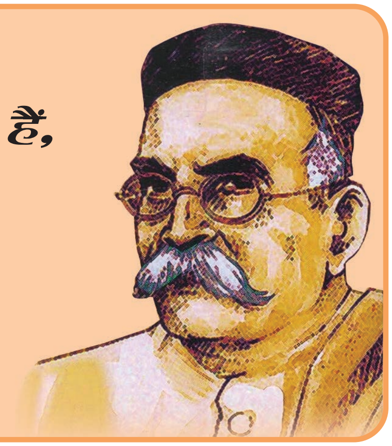
और कुछ अधिक कहने में जैसे वह अपमान का अनुभव कर रहा था।

क्षण भर में मुझे अपनी भूल मालूम हो गई। उसके झोले को गाड़ी में फेंककर उसे भी बैठाते हुए मैंने कहा, "जल्दी चलो।" मोटर वाला मेरे बताए हुए पथ पर चल पड़ा।

कुछ ही मिनटों में मैं झोंपड़े के पास पहुँचा। जादूगर दौड़कर झोंपड़े में माँ–माँ पुकारते हुए घुसा। मैं भी पीछे था, किन्तु स्त्री के मुँह से, 'बे...' निकलकर रह गया। उसके दुर्बल हाथ उठकर गिर गए। जादूगर उससे लिपटा रो रहा था। मैं स्तब्ध था। उस उज्ज्वल धूप में समग्र संसार जैसे जादू–सा मेरे चारों ओर नृत्य करने लगा।

आप जिस तरह बोलते हैं, बातचीत करते हैं,
उसी तरह लिखा भी कीजिए।
भाषा बनावटी नहीं होनी चाहिए।

– महावीर प्रसाद द्विवेदी



मुनीष भुटानी
सहायक महाप्रबंधक

कविता

जो मुझमें है पर मैं नहीं

तेरी याद में सोता हूँ, तेरी याद से जगता हूँ
कैसा है ये दिन है जो सो कर गुजरता है
सोने के बाद जो मुझे उठाता है, और जगने के बाद सुलाता है
कोन है वो कर्ता धर्ता, जो मुझमे है पर मैं नहीं

जो करता मन को प्रकाशित है पर मन से कोई जुड़ाव नहीं
जो व्याप्त है कण कण में , पर देता नहीं दर्शन कहीं
कृपा हो जाये ऐसे, कि मिल जाये वो ज्ञान चक्षु
कि दर्शन हो जाये उसके , जो मुझमें है पर मैं नहीं

आ जाये ऐसा पल, जब मैं न रहूँ पर दिखे बस वो ही
जब मैं न रहूँ, पर पाऊँ अपने को सर्वस्व ही
पर्दा खुल जाये छल का, भेद मिट जाए आज और कल का
हर साँस में सिमरन करूँ, और याद में रहूँ उसकी सदा ही

जान लूँ उस सच को, जो मुझमें है पर मैं नहीं

श्री हरिश्चंद्र मौर्य,
पिता श्री कृष्ण चन्द्र मौर्य

कविता

दादा की पुकार – युवाओं के नाम

बेटा, सुनो दादा की एक पुकार,
तुमसे ही कल है, तुमसे ही संसार।
हमने तो पगडंडियों पर सफर बनाया,
तुमने तो सीधा खुला आसमान है पाया।
हमने मिट्टी में सपनों को बोया था,
पसीने से हर बीज को सींचा था।
तुम्हारे हाथों में अब वो खेत है,
जिससे भविष्य का भारत सींचा है।
याद रखना–
ऊँचे महल बनाना आसान होता है,
पर ऊँचा चरित्र बनाना महान होता है।
दुनिया कहेगी – तेज भागो, आगे निकलो,
पर दादा कहता है –
पहले इंसान बनो, फिर दुनिया बदलो।
धन की चमक पल में धुंधली हो जाती है,
पर मेहनत की रोशनी पीढ़ियाँ जगमगाती है।
नाम वही अमर हो पाता है,
जो देश के काम आ जाता है।
जब कभी राहों में अँधेरा छा जाए,
और उम्मीद का सूरज भी नजर न आए,
तब याद करना पुरखों की ये शान–
हार नहीं मानता सच्चा हिंदुस्तान।
उठो युवाओं, समय तुम्हें पुकार रहा है,
भारत का भविष्य तुम्हें निहार रहा है।
मेहनत को अपना शस्त्र बनाओ,
सत्य को अपना अस्त्र बनाओ।
दादा की बस इतनी सी आस,
तुमसे रोशन हो भारत का प्रकाश।
ऐसा जीवन जीना मेरे लाल–
कि इतिहास लिखे तुम्हारा कमाल।

पुरस्कार

राष्ट्रीय आवास बैंक, लखनऊ क्षेत्रीय कार्यालय को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (नराकास) – लखनऊ से राजभाषा के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु वित्तीय संस्था श्रेणी में द्वितीय स्थान प्राप्त हुआ।

राष्ट्रीय आवास बैंक, भुवनेश्वर क्षेत्रीय कार्यालय को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), भुवनेश्वर से राजभाषा के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु राजभाषा शील्ड प्रतियोगिता, वर्ष 2025 में "द्वितीय स्थान" प्राप्त हुआ।

पंजी. संख्या, दिल्ली इन /2001/6138

38 हमारा प्रयास हो सबका आवास

राष्ट्रीय आवास बैंक
NATIONAL HOUSING BANK

भारत सरकार के अंतर्गत सांविधिक निकाय

कोर 5–ए, भारत पर्यावास केंद्र, 3–5 तल, लोधी रोड, नई दिल्ली–110003

31 मार्च, 2026 को समाप्त अवधि के लिए वित्तीय परिणाम

(₹ लाख में)

विवरण	31.03.2026 को समाप्त तिमाही	31.03.2025 को समाप्त तिमाही	31.12.2025 को समाप्त तिमाही	31.03.2026 को समाप्त नौ माह	31.03.2025 को समाप्त नौ माह	30.06.2025 को समाप्त वित्त वर्ष
	अलेखापरीक्षित	अलेखापरीक्षित	अलेखापरीक्षित	अलेखापरीक्षित	अलेखापरीक्षित	लेखापरीक्षित
1. परिचालन से कुल आय&	1,88,312	1,96,600	1,86,667	5,72,286	5,66,945	7,69,221
2. अवधि हेतु निवल लाभ/(हानि) (कर पूर्व, असाधारण और/या असामान्य मद#)	50,362	69,519	55,444	1,70,804	1,92,632	2,54,844
3. अवधि हेतु कर पूर्व निवल लाभ/(हानि), (असाधारण और/या असामान्य मदों के पश्चात#)	50,362	69,519	55,444	1,70,804	1,92,632	2,54,844
4. अवधि हेतु कर पश्चात निवल लाभ/(हानि) (असाधारण और/या असामान्य मदों के पश्चात#)	33,562	50,552	41,334	1,23,874	1,42,229	1,90,941
5. अवधि हेतु कुल व्यापक आय [अवधि के लिए शामिल लाभ/(हानि) (कर के पश्चात) और अन्य व्यापक आय (कर के पश्चात)]	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6. इक्विटी शेयर पूंजी	1,45,000	1,45,000	1,45,000	1,45,000	1,45,000	1,45,000
7. पिछले वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन पत्र में दर्शाए अनुसार आरक्षित निधियाँ (पुनर्मूल्यांकन आरक्षित निधि को छोड़कर)$	15,11,587	13,20,077	15,11,587	15,11,587	13,20,077	15,11,587
8. प्रति शेयर आय (ईपीएस)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
(क) मूल	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
(ख) डाइल्यूटेड	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

&परिचालन से आय में अग्रिम, बैंक जमा और निवेश पर ब्याज आय शामिल है।

#असाधारण और/या असामान्य मदों को इंडएएस नियमों/एएस नियमों के अनुसार लाभ और हानि के विवरण में समायोजित किया गया है, जो भी लागू हो।

$समाप्त तिमाही/नौ माह के लिए पिछले वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन पत्र के अनुसार लिया गया है।

टिप्पणियां:

क) उपरोक्त परिणामों की लेखापरीक्षा समिति द्वारा समीक्षा की गई है और निदेशक मंडल द्वारा दिनांक 14 मई, 2026 को नई दिल्ली में आयोजित बैठक में अनुमोदित किया गया है।

ख) उपरोक्त सेबी (सूचीबद्धता (लिस्टिंग) बाध्यताएँ और प्रकटीकरण अपेक्षाएँ) विनियम, 2015 के विनियमन 52 के तहत स्टॉक एक्सचेंज में दायर तिमाही/वार्षिक वित्तीय परिणामों के विस्तृत प्रारूप का एक उद्धरण है। तिमाही/वार्षिक वित्तीय परिणामों का पूरा प्रारूप बीएसई और एनएसई की वेबसाइटों (www.bseindia.com/www.nseindia.com) एवं बैंक की वेबसाइट (www.nhb.org.in) पर उपलब्ध है।

ग) सूचीबद्धता (लिस्टिंग) बाध्यताएँ और प्रकटीकरण अपेक्षाएँ विनियम के विनियम 52(4) में संदर्भित अन्य लाइन मद के लिए, बीएसई और एनएसई को प्रासंगिक प्रकटीकरण किए गए हैं और इन्हें यूआरएल (www.bseindia.com और www.nseindia.com) पर देखा जा सकता है।

घ) लेखा नीतियों में परिवर्तन (नों) के कारण निवल लाभ/हानि, कुल व्यापक आय या किसी अन्य प्रासंगिक वित्तीय मदों पर प्रभाव का प्रकटीकरण फुटनोट के माध्यम से किया जाएगा। शून्य

स्थानः नई दिल्ली
दिनांकः 14 मई, 2026

कृते निदेशक मंडल
संजय शुक्ला
प्रबंध निदेशक

पृष्ठ सज्जा एवं प्रिंटिंग: मार्शल एडवर्टाइजिंग कंपनी, नई दिल्ली–110024